

AGSP/SC-01-630-2017

15 de junio de 2017

Licenciado
Gustavo Mata Vega
MINISTRO

Asunto: Informe de control interno N° 01-032-2017 CI/SC, sobre los resultados de la auditoría operativa realizada en la Dirección Regional Guanacaste de la Fuerza Pública.

Estimado señor:

Nos permitimos hacer de su conocimiento, los resultados obtenidos del estudio de auditoría operativa realizada en la Dirección Regional Chorotega de la Fuerza Pública, realizado como parte de las actividades del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General para el año 2016.

El objetivo del estudio consistió en evaluar la operatividad en algunas áreas sustantivas de la Dirección Regional Chorotega y los procedimientos con que se administran los recursos en la ejecución de las actividades y operaciones sustantivas y que estos se utilicen con criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos y se estén desarrollando acciones preventivas y reactivas que respondan a las necesidades de seguridad de los habitantes.

El informe se expuso el día 13 de junio de 2017, en las oficinas centrales de la Auditoría General en presencia de los funcionarios señor Minor Coronado Coronado (Agente de Operaciones de la Dirección Regional Quinta), señor Freddy Ferreto Tenorio (Agente de Planes y Operaciones), señor Marco Tulio Umaña Peralta (Administrador de la Dirección Regional Quinta), señorita Jady Bernal Molina (Analista Dirección General de la Fuerza Pública), señor Mario Calvo Pizarro (Asesor Legal del Despacho del señor Ministro) y señor Humberto Castro Arias (Asesor del Despacho del señor Ministro).

Es preciso informar que las actividades de este estudio, fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

No omito recordarle que su Despacho, según el artículo N° 37 de la “*Ley General de Control Interno*”, dispone de un lapso de treinta días hábiles para ordenar el cumplimiento de las recomendaciones de este informe, o en su defecto proponer a esta Auditoría General opciones alternativas para solucionar las debilidades que se mencionan.

Dejándolo informado para la toma de decisiones suscribe,

Lic. Douglas Elioth Martínez
AUDITOR INTERNO

Celf/VSE

Comisario Juan José Andrade Morales.
Comisario Daniel Calderón Rodríguez.

Director General de la Fuerza Pública
Director Regional Guanacaste

**INFORME DE AUDITORIA SOBRE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LA
AUDITORIA OPERATIVA REALIZADA EN LA DIRECCION REGIONAL
CHOROTEGA DE LA FUERZA PÚBLICA**

2017

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	05
I. INTRODUCCION	07
1.1 Origen	07
1.2 Objetivos	07
1.3 Alcance	07
1.4 Marco de referencia	07
II. RESULTADOS DEL ESTUDIO	09
2.1 Calidad de la información en <i>R2Police</i>	09
2.2 Respaldo de la información digital.....	10
2.3 Estructura usuarios <i>R2Police</i>	11
2.4 Ingresos de usuarios al <i>R2Police</i>	12
2.5 Circular 112-2015 DGFP, Humanismo	14
2.6 Plan Anual Operativo 2016	17
2.7 Gestión de Riesgos	19
III. CONCLUSIONES	22
IV. RECOMENDACIONES	23

RESUMEN EJECUTIVO

Informe sobre los resultados de la Auditoría Operativa realizada en la Dirección Regional Chorotega de la Fuerza Pública.

¿A qué se refiere el estudio y quién lo realizó?

La Auditoría Operativa en la Dirección Regional Chorotega se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General para el año 2016. El estudio fue realizado por el Lic. Carlos Eduardo López Fuentes, MATI; con el apoyo de los auditores Lic. Jorge González Hernández y Lic. Douglas Aguilar Pérez y la supervisión general del MBA. Virgilio Siles E. Coordinador del Área de Auditoría de Seguridad Ciudadana.

¿Por qué es importante?

La Dirección Regional Chorotega coordina las fuerzas policiales en la provincia de Guanacaste; en la cual, existe una cantidad importante de población urbana y rural que desarrollan importantes actividades económicas para el país como la ganadería, agricultura y el turismo; razón por la cual, el orden público y la seguridad ciudadana son fundamentales.

¿Qué encontramos?

De 18 aprehensiones llevadas a cabo en la Dirección Regional Chorotega en los meses de agosto y septiembre, únicamente 7; es decir, el 38,89% yacen registradas en el sistema *R2Police*. De igual forma, de los 5 vehículos informados por la Dipol que corresponden a las aprehensiones citadas, solo 2 están registrados en el *software R2Police*; es decir, el 40,00%

Por otro lado, la información de los ordenadores de las Delegaciones Policiales Cantonales de Cañas, Bagaces, Liberia y Tilarán, así como las de la Dirección Regional no está respaldada.

En las Delegaciones Policiales de Liberia, Bagaces, Cañas y Tilarán no tienen estructura de usuarios del *R2Police* completa, dado que carecen de la figura del Despachador. Esto obliga al Oficial de Guardia a asumir su rol, más el rol de Despachador más sus funciones ordinarias.

Por otra parte, en cuanto al uso del sistema R2Police, se evidenció que 10 autoridades policiales cantonales ingresan en promedio menos de cinco veces por mes al sistema *R2Police*; esto representa el 52,63% del total de los jefes y subjefes. Además, hubo al menos 13 casos (68,42%) que no registraron ni un solo ingreso al sistema en todo un mes.

Finalmente, no se está administrando en forma adecuada la ejecución y el seguimiento del Plan Anual Operativo de la Dirección Regional Quinta, no se estimó el costeo de los riesgos formulados para la Dirección Regional Quinta en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo ni existen riesgos sin ser atendidos.

¿Qué sigue?

Por parte de la Dirección General de la Fuerza Pública tomar las acciones pertinentes para corregir las deficiencias enumeradas en el presente informe, y con ello administrar la eventual materialización de los riesgos potenciales.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General para el año 2016, correspondiente al Área de Servicios de Auditoría de Seguridad Ciudadana.

1.2 Objetivos

Objetivo general

Fiscalizar la efectividad¹ de las operaciones de la Dirección Regional Quinta de la Fuerza Pública en relación con sus objetivos institucionales.

Objetivos específicos

1. Verificar el cumplimiento de la operatividad policial en torno al cumplimiento del Sistema Integral del Mejoramiento Estratégico Policial (incluyendo el *software R2Police*); Circular 112-2015-DGFP del 4 de agosto de 2015 denominada: “Humanismo, pilar central y eje transversal de la gestión policial” y las Estadísticas del Departamento de Inteligencia Policial.
2. Revisar la gestión y operatividad realizada de la planificación para el cumplimiento de objetivos de la Dirección Regional, de conformidad con el Plan Anual Operativo y la Gestión de Riesgos.

1.3 Alcance

El estudio abarcó los procesos y procedimientos de control interno implementados en la instancia auditada desde el 1 de enero al 31 de julio del 2016, ampliándose cuando se consideró necesario.

1.4 Marco de Referencia

Como marco de referencia para el estudio, se tuvo el siguiente:

¹ Economía, eficiencia y eficacia

Como marco de referencia se consideró el análisis de la siguiente normativa:

- a) Ley 7410 General de Policía.
- b) Ley 8292 General de Control Interno.
- c) Ley 8422 contra Enriquecimiento Ilícito.
- d) Decreto 28921-SP Reglamento TI del Ministerio de Seguridad Pública.
- e) Decreto 35844-SP-Distritalización Policial.
- f) Decreto 35984 Manual Policial Ciudadano de Costa Rica.
- g) Decreto 37188 Reglamento Uniformes y Distintivos Policía del Ministerio de Seguridad Pública.
- h) Decreto 39753 Deber de la Administración Central de cumplir con las obligaciones derivadas del Control Interno.
- i) Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- j) Normas Técnicas para las Tecnologías de la Información N-2-2007-CO-DFOE
- k) Cartilla: Plan Cuadrante de Costa Rica del Ministerio de Seguridad Pública.
- l) Cartilla: Reuniones de Rendición de Cuentas para el Mejoramiento Integral de la Gestión Policial del Ministerio de Seguridad Pública.
- m) Cartilla: Manejo de la Estadística Delictiva y Análisis de la Información del Ministerio de Seguridad Pública.
- n) Protocolo Libros de Control Miembros de Fuerza Pública del Ministerio de Seguridad Pública.
- o) Directriz 049 - Funciones de los Armeros del Ministerio de Seguridad Pública.
- p) Circular 112-2015-DGFP Humanismo de la Fuerza Pública.

II. RESULTADOS OBTENIDOS

Tras la realización del trabajo de planificación y de campo, esta Auditoría Interna determinó las siguientes cuatro condiciones:

2.1) Calidad de la Información en el sistema *R2Police*:

El Departamento de Inteligencia Policial (Dipol) a solicitud de esta Auditoría General, proporcionó datos de 18 aprehensiones llevadas a cabo en la Dirección Regional Chorotega en los meses de agosto y septiembre. De las mismas, únicamente 7; es decir, el 38,89% yacen registradas en el sistema *R2Police* (actualmente Datapol).

De igual forma, de los 5 vehículos informados por la Dipol que corresponden a las aprehensiones citadas, solo 2 están registrados en el *software R2Police*; es decir, el 40,00%.

Esto es una tendencia regional, no se están registrando los datos en el sistema, lo cual afecta la calidad de las estadísticas del mismo y minimiza su utilidad para la toma de decisiones de la Administración en labores de planificación operativa e inteligencia.

Situación anterior que contraviene lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República:

2.1 Ambiente de Control: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:*

a) ...

b) ...

c) *El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.*

5.6 Calidad de la información: *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben*

estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad: Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

2.2) Respaldo de la Información Digital.

La información de los ordenadores de las Delegaciones Policiales Cantonales de Cañas, Bagaces, Liberia y Tilarán, así como las de la Dirección Regional no está respaldada.

No hay claridad en cuanto a políticas y medios (*hardware*) usados para respaldar la información de cada una de las computadoras de estas sedes policiales.

Lo descrito está generando el riesgo de pérdida de información oficial, la cual es extremadamente sensible pues tiene que ver con temas como Control Interno, Riesgos, Planificación Policial, Estrategia e Inteligencia Policial, Armamento y otras Bases de Datos.

Como se puede observar, existe incumplimiento de lo establecido en el Decreto 38561 – MSP: **Reglamento de Normas y Políticas de las Tecnologías de la Información del Ministerio de Seguridad Pública**, que sobre el particular a la letra dice:

Artículo 58 – “Todo funcionario del Ministerio de Seguridad Pública que tenga asignado dispositivo o equipo de tecnología de la información para el desempeño de sus labores, está en la obligación de respaldar periódicamente los datos y la información oficial que se ha producido para la Institución conforme se requiera; pero en todo caso deberá hacerse el respaldo de la información al menos una vez al mes y si se trata de información altamente sensible deberá realizarse diariamente.

En aquellos casos, en que el usuario no cuente con el dispositivo para grabar, puede optar por utilizar una unidad CD-RW o DVD-RW compartida, que se encuentre ubicado en la misma dependencia.

El usuario encargado de tal obligación deberá responder por los daños y perjuicios ocasionados por la pérdida de información imputable a título de dolo o culpa, previo cumplimiento del debido proceso administrativo”.

2.3) Estructura de usuarios del sistema R2Police:

En las Delegaciones Policiales de Liberia, Bagaces, Cañas y Tilarán existe actualmente la siguiente estructura de usuarios:

Usuario	Liberia	Bagaces	Cañas	Tilarán
<i>Jefe</i>	Si	si	Si	Si
<i>Subjefe</i>	Si	Si	Si	Si
<i>Enlace</i>	Si	Si	Si	Si
<i>Oficial de Guardia</i>	Si	Si	Si	Si
<i>Despachador</i>	Si	No	No	No
<i>Oficial PRAD</i>	No	No	No	No
<i>Coordinador de Escuadra</i>	Si	Si	Si	Si

Con la excepción de Liberia, las labores de Despachador las está ejecutando como recargo el Oficial de Guardia, funcionarios que se estarían haciendo cargo de actualizar todos los días la plataforma y de despachar los incidentes que ingresen a la sede policial, lo que genera una presunta saturación de funciones, dado que, además de atender el rol de despachador deben cumplir con las funciones propias de su cargo. Situación que genera atrasos en la actualización de la información en la plataforma o atrasos en el cumplimiento de las funciones propias del cargo.

Por otro lado, la ausencia de un Oficial PRAD en los cuatro casos (Liberia, Bagaces, Cañas y Tilarán) afecta las labores de la Policía en la comunidad respectiva y propicia una baja en la calificación del desempeño de cada Delegación Policial en cuanto al Simep; esto dado que, para optar por una buena calificación, la Delegación entre otros puntos debe contar con la totalidad de los roles del *R2Police* asignados y funcionando.

Todo lo anterior, a pesar de que la estructura de roles, según la plataforma del sistema *R2Police* para una Delegación Policial Cantonal, es la siguiente: Jefe de Delegación, Subjefe de Delegación, Enlace Cantonal Simep, Oficial de Guardia, Despachador, Oficial PRAD y Coordinador de Escuadra.

Lo comentado deja entrever que la Administración no ha proporcionado el recurso humano necesario en las delegaciones Policiales de Liberia, Bagaces, Cañas y Tilarán para operar adecuadamente el *R2Police*.

Condición que va en contra de lo dispuesto en las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)**:

2.4 Idoneidad del personal: *“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.*

2.5 Estructura organizativa: *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.*

2.5.1 Delegación de funciones: *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes”.*

Asimismo, las **“Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República”** indican:

2.4 Independencia y recurso humano de la Función de TI:

“El jerarca debe asegurar la independencia de la Función de TI respecto de las áreas usuarias y que ésta mantenga la coordinación y comunicación con las demás dependencias tanto internas y como externas.

Además, debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se le haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones”.

2.4) Ingresos de los usuarios al sistema R2Police:

Con el fin de verificar el uso que las jefaturas y subjefaturas policiales cantonales de la Dirección Regional Quinta dan al sistema R2Police, esta Auditoría General analizó los ingresos que cada uno de estos funcionarios ha realizado desde el mes de enero hasta octubre de 2016, determinándose que, no hay homogeneidad en los mismos, puesto que

al contabilizar los ingresos a la plataforma, el Jefe y Subjefe de Cañas, el Jefe de Nandayure y el Jefe de Bagaces han ingresado mucho más veces al sistema que sus pares policiales, concretamente en 156, 165, 87 y 62 oportunidades respectivamente. Por el contrario, el Subjefe de Bagaces, el Subjefe de Carrillo, el Subjefe de Abangares y el Jefe de Hojancha apenas han ingresado al sistema en 17, 10, 7 y 5 ocasiones (ver cuadro 01).

Lo anterior a pesar de que las Delegaciones de Bagaces, Nandayure y Tilarán empezaron a usar el sistema *R2Police* este mismo año. El resto de las Delegaciones lo habían hecho con anterioridad.

Cuadro 01
Ingresos al sistema R2Police por parte de las Jefaturas y Subjefaturas Policiales
Cantoniales de la Dirección Regional Quinta. Enero - Octubre, 2016.

	Consultas realizadas	Promedio	Máximo	Mínimo
Jefe Abangares	58	5,80	16,00	0,00**
Subjefe Abangares	7	0,70*	3,00	0,00**
Jefe Bagaces	62	6,20	15,00	0,00**
Subjefe Bagaces	17	1,70*	5,00	0,00**
Jefe Cañas	156	15,60	25,00	4,00
Subjefe Cañas	165	16,50	24,00	9,00
Jefe Liberia	78	7,80	30,00	0,00**
Subjefe Liberia	38	3,80*	3,80	0,00**
Jefe Tilarán	45	4,50*	12,00	1,00
Subjefe Tilarán	61	6,10	17,00	0,00**
Jefe Carrillo	28	2,80*	28,00	0,00**
Subjefe Carrillo	10	1,00*	10,00	0,00**
Jefe Hojancha	5	0,50*	4,00	0,00**
Subjefe Hojancha	34	3,40*	20,00	0,00**
Jefe Nandayure	87	8,70	18,00	2,00
Jefe Nicoya	28	2,80*	7,00	0,00**
Subjefe Nicoya	29	2,90*	8,00	0,00**
Jefe Santa Cruz	84	8,40	16,00	2,00
Subjefe Santa Cruz	54	5,40	11,00	1,00

Fuente: Sistema *R2Police*² (Reporte de usuarios del 01 de noviembre de 2016. Extraído por la funcionaria Aida Del Socorro Chavarría Martínez)

² Actualmente denominado, Datapol.

Estas disparidades se manifiestan con claridad al ver los promedios, los máximos y los mínimos:

- a) Diez autoridades policiales cantonales ingresan en promedio menos de cinco veces por mes al sistema *R2Police*; esto representa el 52,63% del total de los jefes y subjefes (Ver casos marcados con *).
- b) Hubo al menos trece casos (68,42%) que no registraron ni un solo ingreso al sistema en todo un mes (Ver casos marcados con **).

Está claro que el número de ingresos al sistema no garantiza su uso adecuado; sin embargo, al tratarse del *R2Police* de la plataforma que soporta toda la doctrina policial del Simep, el sistema toma una importancia considerable como herramienta para toma de las decisiones de los máximos representantes policiales en cada cantón guanacasteco. Es de esperar que estos funcionarios accedan con mayor frecuencia al sistema y visualicen la información que brinda el mismo para posteriormente plantar las acciones policiales a desarrollar.

La situación antes comentada, permite determinar que en este caso en particular, no existe un complemento idóneo entre el sistema y los jefes y subjefes, lo que genera el efecto de toma de decisiones estratégicos policiales sin que necesariamente se base en la información ofrecida por el *R2Police*, aunado al desaprovechamiento de este recurso.

Lo comentado va en contra de las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)** de la Contraloría General de la República, que a la letra dice:

1.1 Sistema de control interno (SCI): El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales.

5.9 Tecnologías de información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance.

2.5) Circular 112-2015-DGFP “Humanismo, pilar central y eje transversal de la gestión policial”

El 4 de agosto del 2015, la Dirección General de la Fuerza Pública emitió la Circular 112-2015-DGFP “*Humanismo, pilar central y eje transversal de la gestión policial*” y el 18 de enero de 2016 por medio de la Directriz 04-2016-DGFP, la misma Dirección hizo un recordatorio a su Administración sobre la obligatoriedad de aplicar de inmediato los principios de la circular referida.

A raíz de lo anterior y sobre la temática contenida en la Circular 112-2015-DGFP, se consultó al Director Regional, Comisario Daniel Calderón Rodríguez; a los Sub Jefes Policiales Cantonales de Liberia y Cañas, Sub-Intendente Nixon Salas Jiménez y Sub Intendente Berny Méndez Rojas respectivamente; así como a los Jefes Policiales Cantonales de Bagaces y Tilarán, Intendente Heyner Alberto García Ruíz e Intendente Henry Quesada Castro, respectivamente.

De las respuestas obtenidas, esta Auditoría General pudo determinar las siguientes condiciones:

- Los Jefes y Sub Jefes Policiales recibieron información sobre el Humanismo gracias a charlas dirigidas por el Agente Pablo Sánchez de la Dirección General de la Fuerza Pública; no obstante, consideran en general que faltó más abordaje en el tema y también más claridad en relación a lo que se está planteando versus la realidad de la Fuerza Pública. Por ejemplo, un par de aspectos señalados es el desarraigo familiar que viven algunos funcionarios policiales que viven a centenas de kilómetros de sus Delegaciones Policiales; realidad ante la cual, palabras de humanismo tendrían poco efecto.

Por su parte, el Director Regional, Comisario Daniel Calderón Rodríguez manifestó que no ha recibido una capacitación en el tema del Humanismo, más allá de su propia formación profesional y que la capacitación realizada por la Dirección General fue direccionada a informar a las jefaturas de las delegaciones en que consiste la circular del humanismo y como se debería aplicar en sus delegaciones a cargo.

Lo expuesto en los dos párrafos anteriores, deja entrever que hay un vacío en cuanto al dominio real de los temas relacionados con esta circular, y aún más; sobre cómo se va a aplicar estas teorías en la práctica con los policías de la Dirección Regional Quinta; dado que, no se ha recibido una capacitación formal con programas, objetivos, materiales de consulta, métodos evaluativos, bibliografía, validación de la calidad posterior, entre otros.

- En lo que a actividades para la dignificación de la función policial en el año 2016, la Sub Jefatura Policial de Liberia mencionó reuniones con el personal; en tanto que los demás jercas policiales no señalaron actividades realizadas en concreto.
- En cuanto a lograr una mejor calidad de vida en los funcionarios policiales a su cargo, las jefaturas policiales cantonales únicamente han implementado reuniones con el personal y ejecutado algunos acomodados de horarios laborales.

En relación con este tema, es importante enfatizar la importancia de estas actividades; no obstante, las mismas responden a la planificación administrativa ordinaria que debe regir en la Administración Pública y no son

actividades que respondan a la filosofía del humanismo propiamente hablando.

Así lo corrobora el Director Regional, Comisario Calderón Rodríguez, al opinar que institucionalmente hacen falta iniciativas de mayor envergadura y que realmente contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros policías y sus familias.

- A los Jefes y Sub Jefes Policiales Cantonales de Liberia, Bagaces, Cañas y Tilarán así como al Director Regional; no se les ha capacitado en la teoría psicológica de la “Jerarquía de las Necesidades” de *Abraham Maslow*, más conocida como la “Pirámide de *Maslow*”; por ende, no existe un plan que identifique para cada funcionario o por estratos de éstos, el estado de las necesidades humanas según citada teoría.
- No se ha capacitado a los Jefes y Sub Jefes Policiales Cantonales consultados sobre la Inteligencia Emocional, más allá de una charla de tres horas en donde se mencionó el concepto. Igual sucede con el Director Regional.
- En cuanto a la pregunta, cuál es el salario emocional que reciben los funcionarios a su cargo, en Liberia se indicó que es la motivación, en Bagaces y Tilarán no lo saben, y en Cañas indican que el Ministerio de Seguridad no paga salarios emocionales.

El Director Regional señaló que, actualmente este salario emocional se limita a nuestros médicos que brindan atención a los policías y sus familias, con alcance muy limitado, servicio de psicología, acompañamiento espiritual con tres capellanes, y otros beneficios principalmente a través de Socorro Mutuo y Asociación Solidarista.

- Sobre cuántos de sus funcionarios policiales y administrativos son *baby boomers*, *generación x* y *generación y*, las autoridades policiales de Liberia y Cañas aportaron números aproximados; en tanto que las de Bagaces y Tilarán desconocían estos datos.

No existen acciones diferenciadas para cada grupo generacional, excepto para los adultos mayores, quienes debido a su edad y condiciones de salud, tienen consideraciones especiales para algunos servicios policiales de mayor exigencia física, según indicó el Director Regional.

En resumen, la inteligencia emocional, la pirámide de *Maslow*, salario emocional, estratos generacionales, entre otros, son conceptos teóricos fundamentales en la idea central de la Circular 112-2015-DGFP; esto, según lo citado en las presentaciones en formato *Microsoft Power Point* publicadas por el Licenciado Pablo Sánchez Chacón de la Dirección General de la Fuerza Pública.

Como se puede observar, la Administración emite una norma (la Circular 112-2015-DGFP) y demanda su aplicación inmediata, sin embargo, no contempló la necesidad de capacitar previamente al personal sobre temas teóricos como el humanismo, la pirámide de Maslow, salario emocional, grupos de generaciones, inteligencia emocional, entre otros; situación que, permite determinar que las condiciones antes señaladas, son causadas por la falta de coordinación entre el planeamiento y la lectura de las condiciones actuales de la Fuerza Pública en las Delegaciones Policiales visitadas.

Preocupa a esta Auditoría General que, de no brindarse una capacitación sólida a las autoridades policiales y cantonales en la Dirección Regional Chorotega, los principios de la Circular 112-2015-DGFP no permearán en los policías, definidos por esta circular como el activo de mayor valor en la Fuerza Pública.

2.6) Plan Anual Operativo 2016

El Plan Anual Operativo de la Dirección Regional Quinta para 2016, está conformado por 29 actividades de las cuales solo habían sido cumplidas nueve al mes de octubre de 2016; es decir, apenas un 31,03%.

Las 20 actividades restantes (pendientes de su cumplimiento) se desglosan de la siguiente manera:

- Siete con un nivel de avance mayor a 50,00%, concretamente con un promedio de cumplimiento de 68,43%. Esto es parte del avance normal esperado al mes de octubre, de conformidad con lo manifestado por los encargados Oficial de Operaciones Regional Mainor Coronado Coronado y el Oficial Regional de Programas Policiales Preventivos Adrián López Matarrita.
- Trece (es decir, el 65% de las actividades pendientes de ejecutar) se encontraban en un cumplimiento menor al 50,00%, con tan solo el 16,08% como promedio de avance.

Sobre el particular, es importante manifestar que, el manejo y administración para este Plan Anual Operativo en su seguimiento por esta Dirección Regional, no ha sido el adecuado, pues la Administración en ese momento, solo contó con poco más de dos meses para cumplir las actividades en su totalidad.

Existieron algunas limitaciones con los encargados de Programas Preventivos relacionados con problemas de salud, transporte y asignaciones de trabajo.

Otra causal es que también se enfocaron en atender unas actividades más difíciles de cumplir como lo es PINTA SEGURO, en la que hay que capacitar a 2.000 niños en este año. Asimismo, la Dirección de Programas Policiales Preventivos, envió en forma tardía el

material para trabajar con estos niños (ya que este material debió estar en la Dirección Regional desde marzo con el inicio de curso lectivo y llegó en junio, 2016).

Finalmente, otra posible causal es que los coordinadores de Programas Preventivos, no cuentan con equipo de cómputo (Laptop y video proyector) y además existe carencia de personal.

Ante esta situación, la Administración ha informado que tomaron las medidas correctivas para su cumplimiento inmediato, por el equipo de trabajo, (Oficial de Operaciones, Coordinador regional de Programas Preventivos, coordinadores de programas policiales preventivos de las delegaciones cantonales, delegados, personal Simep entre otros). Entre las medidas están reuniones en el mes de octubre y dedicar tiempo completo a determinar el nuevo avance de cada delegación en caso de que no haya sido reportado y por ende hacer la inclusión en la matriz de seguimiento, la creación de grupos de apoyo con los encargados de programas preventivos que estén más avanzados y apoyar a delegaciones que se encuentran atrasadas.

Con lo señalado, se puede materializar el riesgo de que no se puedan concluir algunas de las actividades que se encuentran pendientes y afecte la operatividad en la función policial para la toma de decisiones.

Lo anterior, en contraposición con la **Ley General de Control Interno**, la cual indica:

Artículo: 8 Concepto de sistema de control interno: *Para los efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos.*

...b) *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información,*

c) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*

Artículo 10 Responsabilidad por el sistema de control interno. *Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.*

Asimismo, las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)** de la Contraloría General de la República:

4.5.1. Supervisión constante: *El jerarca y los titulares subordinado, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.*

Esta Auditoría interna es del criterio que para el buen manejo, administración y elaboración del PAO y por una sana administración es importante que este se origine desde las direcciones regionales quienes

son los que más conocen las necesidades, problemas delictivos e incidencias de cada lugar donde laboran.

2.7) Gestión de Riesgos

a) Costeo de Riesgos.

De conformidad con la visita realizada a la Dirección Regional Quinta y en relación con el tema del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo Institucional (Sevri), se determinó que en la Valoración de Riesgos, 2016, no se incluye la cuantificación del costo en ninguno de los tres riesgos que se incluyeron en el Sistema Integral de Mejoramiento Estratégico Policial en Fuerza Pública.

Adicionalmente, es importante mencionar que, las medidas que se tomaron en cuenta por esta Dirección Regional fueron de transferir los tres riesgos a la Dirección General de la Fuerza Pública, para que dicha Dirección General se encargue de la correcta atención y administración.

b) Documentación de medidas de mitigación.

Asimismo, se observó que no existen respaldos de asistencia del equipo de trabajo (Director Regional, Analistas de Operaciones y Delegados Cantonales) de las reuniones que se generan para la elaboración e implementación del Sevri.

c) Atención de riesgos.

Se observó que existen otros riesgos que no han sido atendidos de conformidad con lo manifestado por el Oficial de Operaciones Mainor Coronado Coronado, como por ejemplo los siguientes:

- a) El problema de señal de comunicación por radio que existen en algunas delegaciones de la zona costera como lo es, Santa Cruz, Tamarindo, Flamingo, Hojanca, Junquillal, entre otros.

Con respecto a este tema es importante manifestar este riesgo fue incluido en el Sevri del año 2015 pero no fue atendido y no se le dio el seguimiento adecuado posteriormente en 2016.

- b) La carencia de recurso humano que está afectando las labores de programas preventivos policiales, debido a que realizan otras funciones no propias de programas. Este riesgo no ha sido incluido en la gestión de riesgos regional.

Lo citado, es causado por cuanto no se realiza un análisis exhaustivo de los riesgos que se definen, lo cual es probable sea causado, a su vez, por la poca claridad de la Administración en como costear las medidas de mitigación de riesgos.

Por otro lado, deficiencias en las actividades de control interno causan la no documentación de las reuniones de trabajo sobre riesgos y pueden permitir la existencia de riesgos sin atender.

Como efecto tenemos que el potencial atraso para la atención de riesgos, puede permitir que éstos se materialicen; situación que, afectaría la obtención de los objetivos institucionales, en este caso, de la Dirección Regional Chorotega.

Para estos efectos, la Administración debe observar el siguiente marco normativo:

Ley General de Control Interno:

Art 15 inciso b. Actividades de control: Respecto de las actividades de control interno, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos los siguientes:

i) ...

ii) ...

iii) El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración de riesgo institucional D3-2005-CO-DFOE, que a la letra indican:

2.3. **Objetivo del SEVRI.** El SEVRI deberá producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable y así promover, de manera razonable, el logro de los objetivos institucionales.

2.4. **Productos del SEVRI.** El SEVRI deberá constituirse en un instrumento que apoye de forma continua los procesos institucionales. En este sentido, se deberá generar a través del SEVRI:

a) Información actualizada sobre los riesgos institucionales relevantes asociados al logro de los objetivos y metas, definidos tanto en los planes anuales operativos, de mediano y de largo plazos, y el comportamiento del nivel de riesgo institucional.

b) Medidas para la administración de riesgos adoptadas para ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable.

3.4. **Recursos.** El SEVRI deberá contar con los recursos financieros, humanos, técnicos, materiales y demás necesarios para su establecimiento,

operación, perfeccionamiento y evaluación, según lo dispuesto en esta normativa.

Los recursos que se asignen al SEVRI deberán obtenerse, de forma prioritaria, de los existentes en la institución en el momento de determinar su requerimiento. En caso de no contar con algún recurso particular, deberá adquirirse en tanto sus beneficios excedan los costos cumpliendo los procesos presupuestarios y contractuales respectivos.

En el diseño, operación, evaluación y seguimiento del SEVRI se deberán seleccionar y capacitar los recursos humanos que garanticen el cumplimiento del objetivo del Sistema.

El presupuesto institucional deberá contemplar los recursos financieros necesarios para la implementación de la estrategia del SEVRI y las provisiones y reservas para la ejecución de las medidas para la administración de riesgos

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República:

3.1. Valoración del riesgo: *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implementar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI....*

Marco Orientador del Sevri 2016 del Ministerio de Seguridad Pública:

1.2 Política de Valoración del Riesgo Institucional: *El Ministerio de Seguridad Pública asume el compromiso de aplicar un enfoque sistémico de gestión de riesgos, en apoyo al desarrollo estratégico y operativo, que favorezcan la minimización de eventos y efectos adversos al cumplimiento de la misión institucional y sus objetivos, procurando así una actitud de aseguramiento del servicio, mediante la mejora continua de sus planes, procesos y proyectos.*

1.2.1 Objetivo general de la valoración del riesgo institucional: *Generar información relevante que sirva de insumo en apoyo a la planificación estratégica y al mejoramiento continuo de las operaciones, procurando maximizar un aseguramiento sobre el cumplimiento de objetivos institucionales y la ubicación de la institución en un nivel de riesgo aceptable.*

CONCLUSIONES

- 3.1) La información que muestra el sistema *R2Police*, particularmente en la Dirección Regional Quinta, no está siendo alimentada adecuadamente por la Fuerza Pública.
- 3.2) La Administración no está gestionando adecuadamente el riesgo de perder información almacenada en los equipos (*hardware*) institucional, dado que, no hay claridad en cuanto a políticas y medios (*hardware*) para respaldar la información institucional.
- 3.3) En las Delegaciones Policiales Cantonales de Liberia, Bagaces, Cañas y Tilarán no se cuenta con la estructura de usuarios del *R2Police* completa, recargando funciones a otros usuarios y afectando la operatividad policial.
- 3.4) Se determinó que de un total de diez jefes y subjefes policiales cantonales que conforman la Región Quinta, aproximadamente un 52,63% ingresa en promedio menos de cinco veces por mes al sistema *R2Police*; es decir, no aprovechan los recursos que la Administración pone a su disposición mediante este sistema.
- 3.5) La Dirección General de la Fuerza Pública no capacitó oportunamente a la Dirección Regional Quinta, en temas atinentes a la Circular 112-2015-DGFP, previo a la puesta en marcha de dicha circular.
- 3.6) No se está administrando en forma adecuada la ejecución y el seguimiento del Plan Anual Operativo de la Dirección Regional Quinta.
- 3.7) No se estimó el costeo de los riesgos formulados para la Dirección Regional Quinta en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo y existen riesgos sin ser atendidos.

IV. RECOMENDACIONES

Para colaborar con la Administración en el fortalecimiento del control interno institucional, se recomienda a ese Despacho Superior ordenar a las instancias responsables de la Administración el cumplimiento de las siguientes acciones:

4.1) Al Comisario Juan José Andrade Morales, Director General de la Fuerza Pública:

Suministrar el recurso humano policial necesario en la Dirección Regional Quinta para que las Delegaciones Policiales Cantonales puedan contar con todos los usuarios que exige la estructura del *R2Police*. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: sesenta días hábiles.

4.1.2) Girar instrucciones al Director Regional Quinto, Comisario Daniel Calderón Rodríguez para:

- a) Instruir al 100% de las Jefaturas y Sub Jefaturas Policiales Cantonales y Distritales de la Dirección Regional Quinta, para que se aseguren de que las acciones e incidentes policiales registradas en el sistema *R2Police* cuenten con el detalle máximo de cada caso de interés, en especial cuando suceden aprehensiones: nombre de la persona, número de cédula, nacionalidad, número de placas y características del vehículo en el que viajaban, artículos decomisados, causa que se les imputa, entre otros. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: diez días hábiles.
- b) Instar a las Jefaturas y Subjefaturas Policiales Cantonales Policiales a utilizar y aprovechar los beneficios que otorga el sistema *R2Police*, como insumo para su planificación policial. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: diez días hábiles.
- c) Girar instrucciones para que toda la información oficial en los computadores de toda la Dirección Regional Quinta, sea debida y constantemente respaldada de conformidad con la normativa que sobre el particular rige. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: diez días hábiles.
- d) Implementar las medidas correspondientes que permitan, en los ejercicios sucesivos, alcanzar una meta de cumplimiento de las actividades del Plan Anual Operativo proporcional al avance del año calendario, de tal manera que, si existen las condiciones ordinarias, en diciembre de cada año se logre el 100% del cumplimiento. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: treinta días hábiles.
- e) Gestionar con su equipo de trabajo y con suficiente anticipación la cuantificación y costos aproximados de los riesgos que lo ameriten en el Sistema de Valoración de Riesgos, de tal forma que, cuando vayan a ser atendidos o

transferidos, los costos puedan ser incluidos en el Proyecto de Presupuesto de la Administración. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: treinta días hábiles.

- f) Realizar un análisis más detallado y exhaustivo de los riesgos de la Dirección Regional Quinta, con el fin de que no se quede ninguno sin incluir o administrar.
- g) Desarrollar una estrategia de capacitación sólida sobre los principios enunciados en la Circular 112-2015-DGFP de manera tal que, la misma cuente con los requerimientos mínimos a saber:
- Certeza de que los miembros a capacitar hayan adquirido los conocimientos una vez capacitados.
 - Conocer la proporción de personas satisfechas con la capacitación.
 - Evaluar el contenido de la capacitación respecto a la relevancia, calidad, efectividad, percepción y retención del conocimiento.

Plazo máximo para la atención de esta recomendación: sesenta días hábiles.

4.2) Ordenar a la Licda. Alejandra Madriz Barquero, Jefe de la Oficina de Mejoramiento y Control de la Gestión Institucional, lo siguiente:

Generar y distribuir una guía orientadora de costeo de riesgos, a efectos de que los titulares policiales puedan estimar los datos financieros que cada riesgo requiere y, se pueda incluir estas cifras en el Presupuesto Ordinario de la Administración. Plazo máximo para la atención de esta recomendación: sesenta días hábiles.