
AGSP-SC-01-780-2017

17 de julio, 2017

Licenciado
Gustavo Mata Vega
MINISTRO

Estimado señor:

Nos permitimos hacer de su conocimiento, el informe de auditoría N° 01-044-2017-CI/SC en relación con la auditoría realizada en la Dirección Regional Tercera de la Fuerza Pública – Cartago.

El informe se realizó en virtud del cumplimiento del Plan Anual de Auditoría para el año 2017 y expone aspectos importantes relacionados con la operatividad policial, concretamente con el valor agregado que otorga la aplicación para dispositivos móviles Seguridad Pública CR, tanto a la Administración como a la ciudadanía.

Los resultados fueron comunicados el día 13 de julio de 2017 en las oficinas centrales de la Auditoría General, en presencia de los siguientes funcionarios: Giovanni Chacón Bascopé –Dirección de Tecnologías de la Información-, Juan Campos Araya -Dirección de Tecnologías de la Información-, Samuel González de la Cruz –Dirección General de la Fuerza Pública-, Humberto Castro Arias –Despacho del señor Ministro- y srta. Jady Bernal Molina - Dirección General de la Fuerza Pública-.

No hubo observaciones que afectaran el fondo y forma del informe, por parte de los presentes en la exposición.

Es preciso informar que, las actividades desplegadas en el planeamiento y desarrollo del estudio se realizaron de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), emitidas ambas por la Contraloría General de la República.

I. RESULTADOS OBTENIDOS

1.1 Aplicación para dispositivos móviles Seguridad Pública CR:

En términos generales, esta aplicación fue creada por el Instituto Costarricense de Electricidad –en adelante ICE-, en coordinación con el Lic. Agustín Barquero Acosta, en su momento Viceministro Administrativo, como parte de la estrategia país del Gobierno Digital.

El 21 de febrero del 2014 el ICE entregó los accesos de administración a la Dirección General de la Fuerza Pública, con lo cual se permitió tener un poco más de control de la información a publicar por parte de la Administración; sin embargo, este esfuerzo institucional fue llevado a cabo sin una coordinación con todas las partes involucradas por cuanto, la Contraloría de Servicios, la Dirección de Operaciones y la Oficina de Relaciones Públicas y Prensa están al margen de este canal de comunicación bidireccional con la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, la propia Dirección de Tecnologías de la Información no tuvo conocimiento de la *App* hasta el día que dicha aplicación fue presentada a la prensa, según manifestó la Licda. Jaqueline Sequeira Torres en su calidad de Directora de Tecnologías de Información mediante mensaje de correo electrónico del 21 de marzo de 2017.

En la actualidad, y según la Directora de Tecnologías de Información; el ICE brinda el soporte de la aplicación, manteniendo la misma en producción y es alimentada con datos provenientes de diversos cuerpos policiales como la Policía de Control de Drogas y la Dirección de Planes y Operaciones de la Dirección General de la Fuerza Pública, quienes tienen a cargo una o varias secciones del *software*.

Esta Auditoría General verificó el 5 de mayo de 2017, el portal *web* institucional www.seguridadpublica.go.cr, evidenciándose que en la parte inferior de la ventana de inicio existen dos enlaces que permiten descargar la *App*¹ llamada Seguridad Pública CR desde el sitio *web* (diseñada para que operara en los sistemas operativos *Android* e *iOS*; es decir, *iPhone Operating System*), tal y como consta en las imagen 01 de los anexos.

¹ Aplicación (*software*) para dispositivos móviles.

La aplicación está compuesta de seis secciones las cuales son: “Consejos de seguridad”, “Delegaciones policiales”, “Sabías qué?”, “Reportar incidente”, “Más buscados” y “Reportes en tiempo real”. Estas seis secciones están ilustradas en la imagen 02 de los anexos.

De las seis secciones mencionadas esta Auditoría General constató lo siguiente:

a. Sección “**Consejos de Seguridad**”

Está en funcionamiento y lo que hace es brindar una información descriptiva. No hay interacción con el ciudadano. No obstante, los datos expuestos son relevantes y actuales.

b. Sección “**Delegaciones Policiales**”.

Presenta un desglose de las delegaciones policiales con su dirección física en la mayoría de ellas. Por ejemplo, en lo que respecta a las delegaciones policiales de la Dirección Regional de Heredia, solo se anota la dirección física en estos casos: Dirección Regional de Heredia, la Delegación Policial de Barva y Comando Atlántico; para las demás delegaciones policiales se detalla la ubicación física por medio de un mapa (de *Google Maps*).

Asimismo, no se consigna el número de teléfono de cada sede policial (se centraliza todo en el 911), ni los nombres de los Jefes o Subjefes Policiales Cantonales.

Es importante citar que no se visualiza la fotografía de cada Delegación Policial tal y como se promete en los sitios de descarga de la aplicación: *iTunes Store* y en *Google Play*².

c. Sección “**Sabías que?**”.

Muestra información general sobre los siguientes temas:

- i. **Reclutamiento:** Se brinda información general y requisitos.

² <https://itunes.apple.com/us/app/seguridad-publica-cr/id589508434?ls=1&mt=8> y https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ice.policia-cr&hl=es_419

- ii. **Programas preventivos:** Se muestra información sobre Seguridad Comunitaria, Seguridad Comercial, Pinta Seguro, Violencia Intrafamiliar y DARE. Cada uno de estos ítems posee un enlace que, en todos los casos, conducen a una página *web* caída.³
- iii. **Tarea para Padres:** Información sobre un taller para padres de familia. En esta categoría existe un *link* que conduce a un sitio *web* caído.⁴
- iv. **Denuncias y Quejas:** Se insta a la ciudadanía a llamar al 911 o interponer su denuncia ante la Contraloría de Servicios e Inspección General por medio de un formulario en línea. En este caso, existe un vínculo que guía al ciudadano hacia el presunto formulario de la Contraloría de Servicios; sin embargo, en realidad el enlace lleva a una página *web* que no existe.⁵

Esta Auditoría General consultó al respecto a la Licda. Evelyn Barquero Kepfer, Contralora de Servicios del Ministerio, quien manifestó mediante Oficio N° 527-2014-CS del 12 de mayo de 2014 que la Contraloría de Servicios desconoce el funcionamiento de esta *App* y en específico si existe o no la posibilidad de recibir consultas, comentarios o quejas por este medio.

Recientemente vía correo electrónico de fecha 17 de marzo de 2017, la funcionaria reiteró lo indicado, al enunciar que la Contraloría de Servicios nunca ha tenido a su cargo relación con dicha *App*.

Este desvinculamiento entre la aplicación y la Contraloría de Servicios, es inconveniente para la Administración, quien ha despertado la expectativa en el ciudadano de tener una herramienta para comunicar casos de mal servicio policial, administrativo y denuncias, entre otros.

³ <http://www.fuerzapublica.go.cr/seguridadcomunitaria/>, <http://www.fuerzapublica.go.cr/seguridadcomercial/>, <http://www.fuerzapublica.go.cr/pintaseguro/>, <http://www.fuerzapublica.go.cr/violenciaintrafamiliar/> y <http://www.fuerzapublica.go.cr/dare/>

⁴ <http://www.fuerzapublica.go.cr/taller-de-tarea-para-padres/>

⁵ http://www.msp.go.cr/tramites_servicios/denuncias.aspx

- v. **Colaboración Policial:** Se brinda información general y requisitos para la realización de eventos masivos.

Sin embargo, en esta opción, el vínculo que guía al ciudadano para tramitar los eventos masivos está enlazado a una *web* que no existe.⁶

- vi. **Cursos.** Se brinda información sobre Violencia Intrafamiliar y Pinta Seguro. Actividades que podrían estar mejor ubicadas en la sección de “Seguridad comunitaria”, como parte de los “Programas preventivos”. El enlace a la página ministerial tampoco funciona.⁷

También existe una leyenda que indica “*para mayor información llame a nuestras oficinas*” pero no se brinda el número telefónico.

- vii. **Armas y Explosivos:** Se publica información textual sobre la matrícula de armas de fuego, permisos de portación de armas, reporte de ventas, entre otros; no obstante, el enlace a la página ministerial tampoco funciona.⁸

También existe una leyenda que indica “*para mayor información llame a nuestras oficinas*” pero no se brinda el número telefónico.

d. Sección “**Reportar Incidente**”.

El ciudadano debe registrarse con su nombre, número de cédula de identidad y fecha de vencimiento de esa cédula de identidad, tal y como se muestra en la imagen 03 de los anexos.

Esta sección de la aplicación el usuario puede incluir un incidente de alguno de los siguientes temas: Conductor ebrio, hurto, quiebra vidrios, robo, sospechoso, venta de droga y violencia.

Al reportar un incidente, el ciudadano puede agregar tres atributos posibles: fotografía del hecho, descripción textual y ubicación en mapa (de *Google Maps*).

⁶ http://www.msp.go.cr/tramites_servicios/tramites_servicios/colaboracion_policial.aspx

⁷ http://www.seguridadpublica.go.cr/tramites_servicios/armas_explosivos.aspx

⁸ http://www.seguridadpublica.go.cr/tramites_servicios/armas_explosivos.aspx

El reporte del usuario se envía por medio de la plataforma, ésta lo procesa bajo la leyenda *“Enviando reporte, por favor espere”* en una ventana emergente y posteriormente se da una confirmación por medio de otra ventana emergente con la frase *“Su reporte ha sido enviado”*. Ver imagen 04 de los anexos.

A partir de este punto, el usuario no tiene la menor idea de que ocurrirá con su información ni sabe que esperar de las fuerzas de policía.

Según lo expuesto, esta opción de la aplicación induce a pensar que se trata de un canal de comunicación directa entre el ciudadano y las fuerzas de policía, cuando en realidad, es posible que no exista una respuesta policial al llamado ciudadano.

Lo anterior por cuanto a pesar de que en esta sección de la aplicación, al reportar un incidente, emerge la leyenda *“Su reporte ha sido enviado”* no sucede nada más; es decir, en ningún momento el *software* advierte al usuario de que no se despacharán fuerzas de policía en su auxilio.

Esto, a pesar de que en *iTunes Store* y en *Google Play*; se indica:

“El usuario podrá reportar en línea algún tipo de incidente delictivo, el cual apoyará el trabajo que viene realizando la policía ante estas eventualidades. También el usuario podrá tomar una foto e indicar la zona donde fue detectado el incidente.”

En consultas realizadas por esta Auditoría General al entonces Jefe del Departamento de Planes y Operaciones de la Fuerza Pública y del Sistema Integral de Mejoramiento Estratégico Policial; Comandante Freddy Guillén Varela, indicó en términos generales en su Oficio 1012-2014 del 07 de febrero del 2014 que esta aplicación nunca fue concebida como una fuente de denuncia o recolección de información.

Asimismo, el Comandante Guillén Varela afirmó que la información que se genera en esta aplicación por parte de los usuarios no es fidedigna; por ende, no existen tiempos de respuesta establecidos. Según el funcionario, para efectos prácticos la aplicación no recoge denuncias de ningún tipo, sino que es un medio de entregar información de carácter netamente preventivo

para sus usuarios, a pesar de que la opción “Reportar Incidente” se encuentra habilitada.

La Licda. Jaqueline Sequeira Torres en su calidad de Directora de Tecnologías de Información, refirió mediante mensaje de correo electrónico del 21 de marzo de 2017, que efectivamente la opción “Reportar Incidente” está habilitada pero que se utiliza como un elemento de estadística para que luego las personas conozcan cuáles zonas tienen mayor índice de criminalidad; no para que se despachen patrullas u oficiales, como algunos ciudadanos han creído.

Actualmente, la Dirección de Operaciones no tiene relación con esta aplicación móvil, según nos indicó el Comisionado Milton Alvarado Navarro en su calidad de Director de Operaciones vía correo electrónico el 4 de mayo de 2017.

Preocupa a esta Auditoría General, el hecho de que esta opción presuntamente solo sea un recolector de estadísticas, lo cual es sumamente grave, dado que implica que actualmente el Ministerio de Seguridad Pública tiene una aplicación móvil especializada en el tema de seguridad ciudadana, conocida en la población civil y que podría generar una gran expectativa en los ciudadanos. Sin embargo en la práctica, no se utiliza esta aplicación para efectos de captar información delincriminal pertinente y responder de conformidad.

Lo anterior, podría materializar el riesgo reputacional y generar posibles inconveniencias contra el Ministerio, en caso de que un ciudadano use la aplicación y a pesar de ello sea víctima de un hecho delictivo presuntamente reportado mediante la misma.

e. Sección “**Más buscados**”.

No se muestran datos; al margen de que en *iTunes Store* y en *Google Play*, se le ofrece al ciudadano:

“La aplicación permite visualizar las personas que en estos momentos está buscando la policía para detenerlos por delitos importantes y se encuentran en fuga.”

Inicialmente se mostraban los rostros de las personas más buscadas, pero la lista de estas personas no se actualizaba con regularidad por parte de la Dirección General de la Fuerza Pública, por lo que la administración solicitó al ICE ocultar esta información.

f. Sección “**Reportes en tiempo real**”.

Únicamente se muestra en un mapa el último incidente reportado por el usuario tal y como se muestra en la imagen 05 de los anexos. Sin embargo, no se ofrece un mapa que referencie en lo absoluto las zonas con mayores índices de criminalidad ni ningún otro dato útil, veraz, oportuno ni confiable para el usuario.

Según lo comentado, es criterio de esta Auditoría General que la iniciativa de que la policía costarricense tenga una aplicación de este tipo es un paso de innovación que genera gran expectativa. Sin embargo, el desempeño real de la misma no satisface las necesidades de los usuarios por cuanto la aplicación presenta una serie de deficiencias.

Téngase presente que la insatisfacción en las expectativas de las partes interesadas, generan y materializan el riesgo reputacional. Es decir, la posibilidad de que un evento dañe la reputación corporativa de una empresa y precisamente nace cuando la organización no ha tenido la capacidad para satisfacer las expectativas de los *stakeholder* (partes involucradas).

La Auditoría General en el desarrollo del estudio, revisó las opiniones de 40 usuarios⁹ tanto en *App Store (iTunes)* de *Apple* como en *Google Play*, en donde la constante fueron las felicitaciones por la iniciativa combinadas simultáneamente con críticas sobre varios aspectos en donde la aplicación falla o no satisface sus expectativas.

En términos generales los usuarios indicaron que existen problemas con la base de datos por cuanto la aplicación no permite que el usuario se registre con el número de cédula de identidad.

También se han presentado problemas con el registro de incidentes, pues al reportar un incidente, la policía no ejecuta ninguna acción operativa contra la amenaza reportada por el usuario, como ya se señaló páginas atrás.

⁹ Se usó un muestreo no probabilístico, de tipo por conveniencia, opiniones a partir de mayo de 2014.

En la sección de “los más buscados” los usuarios indicaron que las fotos de los prófugos no son las mejores ni se añadió una mejor descripción de la persona o la causa pendiente. Esto cuando aparecían los datos en cuestión, actualmente no se brinda ninguna información.

Los usuarios anotaron que en la aplicación hay errores ortográficos, que el motor de búsqueda de los datos personales para el reporte de incidentes no funciona, que no se incluyeron los números telefónicos de las delegaciones de policía –solo el 911-, así como que las direcciones físicas de las delegaciones policiales están desactualizadas.

Lo señalado incumple el siguiente marco normativo:

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

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.*

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:

1.3 Gestión de riesgos: *La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable.*

1.4.7 Continuidad de los servicios de TI: *La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.*

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.

II. CONCLUSIÓN.

- 2.1 La gestión que se le ha brindado a la herramienta para dispositivos móviles “Seguridad Pública CR” no ha venido a contribuir propiamente en el fortalecimiento de la comunicación entre el ciudadano y la policía. No la ha hecho más fluida, confiable ni oportuna con lo que se concluye que no ha generado un valor agregado para ninguna de las dos partes y que debe ser objeto de revisión y mejoras.

III. RECOMENDACIONES

En virtud de los resultados del estudio, esta Auditoría General, solicita a su Despacho, girar instrucciones a la instancia responsable del cumplimiento de las siguientes acciones:

- 3.1 Ordenar al Comisario Juan José Andrade Morales, Viceministro de Seguridad, coordinar con la Máster Bernardita Marín Salazar, Viceministra Administrativa la revisión y reestructuración del App “Seguridad Pública

CR” para generar un producto que responda a las necesidades reales del ciudadano en lo general, y del Ministerio en lo particular.

Para el cumplimiento de las recomendaciones anteriores se considera un plazo de 10 días hábiles, una vez recibida la orden superior, para lo cual se deben informar las acciones que se realizan para su cumplimiento.

- 3.2 Ordenar a la Viceministra Administrativa, Máster Bernardita Marín Salazar, ejecutar las siguientes acciones:
 - 3.2.1 Ordenar a la Ing. Jacqueline Sequeira Torres, Directora de Tecnologías de Información, las siguientes acciones:
 - a.- Habilitar para la aplicación “Seguridad CR”, en la Sección “Sabías que?”, y en el apartado de “Quejas y denuncias”, un acceso a la Contraloría de Servicios del Ministerio, para que esta unidad pueda realimentar a la Dirección General de la Fuerza Pública con información directa proporcionada por el ciudadano sobre aspectos de interés del quehacer operativo tanto de orden administrativo como policial.
 - b. Agregar las fotografías (fachada principal) y los números de teléfono locales de las delegaciones policiales cantonales en la opción “**Delegaciones Policiales**”.
 - c. Ofrecer los nombres de los Jefes y Subjefes Policiales Cantonales en la opción “**Delegaciones Policiales**”, y mantener esos datos actualizados.
 - d. Habilitar la opción “**Reportar incidente**” como un canal de pedido de auxilio del ciudadano hacia la policía.
 - e. Habilitar nuevamente la opción de los “**Más buscados**” con datos actuales.
 - f. Corregir todos los vínculos que están contenidos en la opción “**Sabías qué?**” para que efectivamente guíen a páginas *web* funcionales.

- g. Valorar la utilidad de la opción **“Reportes en tiempo real”** con el fin de que la Administración decida entre la viabilidad de mantenerla en funcionamiento o sustituirla por otra opción nueva.
- h. Tomar en cuenta los comentarios de los usuarios de la aplicación móvil **“Seguridad Pública CR”** en *App Store* y *Google Play* para realizar los ajustes necesarios y satisfacer las expectativas de los mismos.
- i. Mantener 100% actualizada toda la información que se exponga en esta aplicación móvil.
- j. Dar el mantenimiento y respaldo a la aplicación móvil **“Seguridad Pública CR”** en forma permanente en el tiempo.

Para el cumplimiento de las recomendaciones anteriores se considera un plazo de 45 días hábiles, una vez recibida la orden superior, para lo cual se deben informar las acciones que se realizan para su cumplimiento.

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

Anexos

Imagen 01
Interfaz de la página web www.seguridadpublica.go.cr

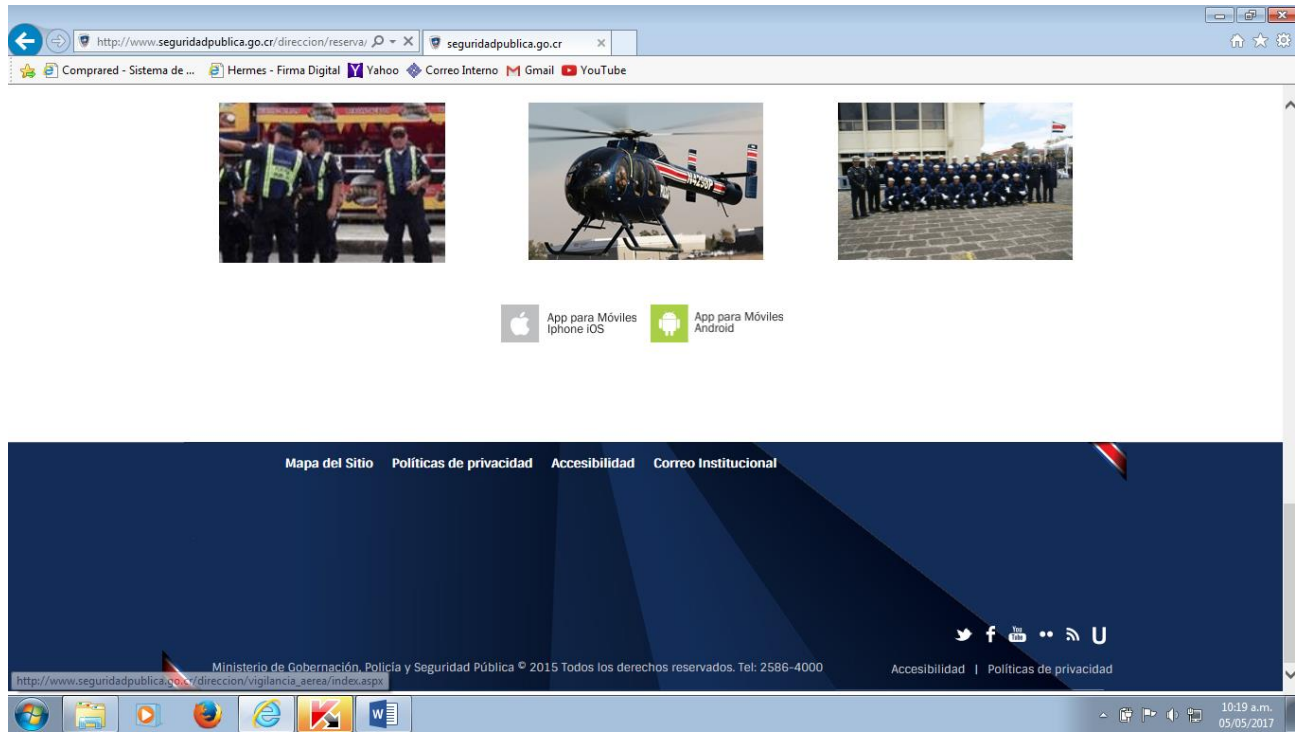


Imagen 02
Interfaz de la aplicación móvil Seguridad Pública CR



Imagen 03
Opción “Reportar Incidente”
de la aplicación móvil Seguridad Pública CR



Imagen 04
Opción “Reportar Incidente”
de la aplicación móvil Seguridad Pública CR

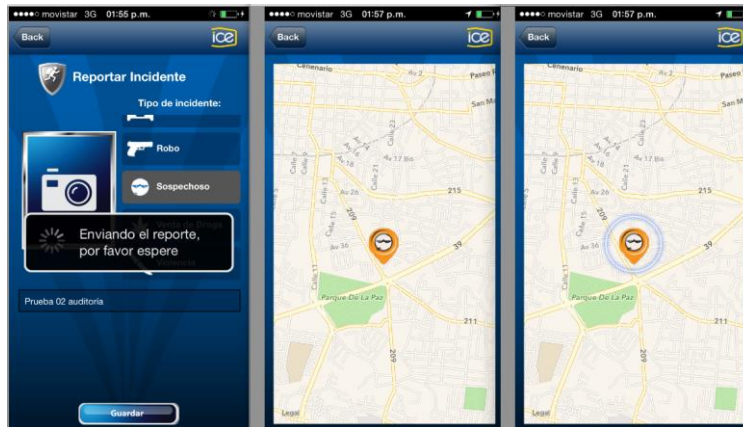


Imagen 05
Opción “Reportes en tiempo real”
de la aplicación móvil Seguridad Pública CR

