



**ASAAI-242-2018  
20-12-2018**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La Dirección de Servicios Institucionales, a través del Áreas de Investigación y Seguridad Institucional, es la responsable de la ejecución de procesos de conducción y rectoría en materia de seguridad institucional.

Del análisis efectuado se determinó que el Área de Investigación y Seguridad Institucional no dispone de un proceso de monitoreo o supervisión que permita dar seguimiento a la implementación en las diferentes unidades institucionales de los lineamientos emitidos en materia de seguridad de instalaciones y recursos físicos.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría recomendó al Área de Investigación y Seguridad Institucional, efectuar un análisis de lo expuesto en el presente informe, con el propósito que se adopte las acciones que sean pertinentes en aras de garantizar que se implementen las medidas dispuestas en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad y se disminuya el riesgo de afectación a usuarios, funcionarios y/o patrimonio institucional.



**ASAAI-242-2018  
20-12-2018**

**ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA  
(SUBÁREA DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y PRODUCCIÓN)**

**ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL DISEÑO DE LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR LA  
SEGURIDAD DE INSTALACIONES Y RECURSOS FÍSICOS INSTITUCIONALES  
DIRECCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES U.E 1161**

**ORIGEN**

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del Área Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura para el 2018.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar las acciones efectuadas por la Dirección de Servicios Institucionales para garantizar la seguridad de las instalaciones y los recursos físicos de la institución.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Corroborar la existencia de normativa que permita orientar la gestión de la seguridad de instalaciones y recursos físicos.
- Determinar la implementación de acciones de seguimiento del cumplimiento de los lineamientos emitidos por la administración para garantizar la seguridad de las instalaciones y recursos físicos de la institución.

**ALCANCE**

El estudio contempla la revisión y análisis de la gestión realizada por la Dirección de Servicios Institucionales para el diseño de lineamientos que garantizan la seguridad de instalaciones y recursos físicos institucionales, durante el periodo comprendido entre el 2013 y 2017.

La evaluación se realizó entre el 03 y el 26 de noviembre 2018.

El estudio se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público, dictadas por la Contraloría General de la República.

**METODOLOGÍA**

Para el logro del objetivo propuesto, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:



- Solicitud de información sobre estrategias, lineamientos, programas, procedimientos, instrucciones o reglamentación que se han emitido en materia de seguridad de instalaciones y recursos físicos institucionales, a la Subárea de Investigación y Seguridad Institucional.
- Entrevista con el Ing. Gerardo León Solís, Jefe del Área de Investigación y Seguridad Institucional.

#### **MARCO NORMATIVO**

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad.
- Procedimiento para destrucción y exclusión del inventario de armas de fuego.
- Procedimiento para el desarrollo de análisis técnicos en materia de seguridad y limpieza.

#### **ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR**

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa*

*El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...).”*

#### **ANTECEDENTES**

La Dirección de Servicios Institucionales, es responsable de otorgar los servicios de apoyo estratégicos para la Institución, relacionados con los servicios generales, archivo y correspondencia, investigación y seguridad institucional, con la finalidad de asegurar la óptima utilización de los recursos y el logro de los objetivos institucionales.

Dentro de los procesos de la Dirección de Servicios Institucionales, según lo expuesto en su Manual de Organización actualizado a diciembre de 2015, se observa el siguiente:

***“...8.3 Proceso Investigación y Seguridad Institucional***

*Es el responsable de desarrollar los subprocesos de investigación y de seguridad institucional para garantizar la adecuada prestación de los servicios a los usuarios.*



### 8.3.1 Subproceso Investigación

*Es el responsable de realizar las investigaciones en caso de denuncias y de oficio. Además, le corresponde asesorar e intervenir legalmente en situaciones de actos culposos o de agresión psicológica y física contra funcionarios y asegurados.*

### 8.3.2 Subproceso Seguridad Institucional

*Le corresponde administrar los servicios de vigilancia y limpieza del nivel central, normar y asesorar la contratación de estos servicios en el ámbito institucional.”*

## HALLAZGO

### 1. SOBRE EL SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LINEAMIENTOS EMITIDOS EN MATERIA DE SEGURIDAD.

Se determinó que el Área de Investigación y Seguridad Institucional no dispone de un proceso de monitoreo o supervisión que permita dar seguimiento a la implementación en las diferentes unidades institucionales de los lineamientos emitidos en materia de seguridad de instalaciones y recursos físicos.

El Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad aprobado por la Gerencia Administrativa en setiembre de 2017, establece en el apartado 7.1.4 “Lineamientos en Materia de Análisis y Prevención”:

*“...En este sentido, el AISI en coordinación con la Subárea de Investigación, asumen un papel activo en la creación de estrategias de prevención, a fin de responder de una forma más eficaz ante los comportamientos criminales que puedan afectar la continuidad de los servicios y la adecuada atención al usuario.*

*Dichas estrategias se basarán en la valoración de riesgos y la respuesta articulada con otras instituciones del Estado de ser necesario. Su objetivo será mitigar el impacto de las organizaciones criminales (crimen organizado, venta de drogas, estafas, entre otros) en la continuidad de los servicios y la imagen institucional...”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican en el apartado 1.2 “Objetivos del SCI”, lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

**a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** *El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*



**b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.** *El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.*

**c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.** *El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.*

(...)”.

Además, en el apartado 4.3.3 “Regulaciones y dispositivos de seguridad”, de ese mismo cuerpo normativo establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos”.*

Seguidamente, en la norma 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, se instruye:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas ...”*

De la lectura de las normas anteriores se denota la responsabilidad que tiene la Administración Activa de adoptar, monitorear, revisar, perfeccionar y evaluar las actividades permanentes y periódicas del sistema de control interno, para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud de acuerdo con la importancia y riesgos asociados, de manera que el conjunto de acciones realizadas, le proporcionen seguridad razonable de alcanzar los objetivos institucionales sobre proteger el patrimonio institucional, exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones, y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.



En lo correspondiente al Sistema de Control Interno se ha adoptado como mejor práctica en el entorno Internacional el modelo de las tres líneas de defensa, en el que se establece que la Administración Activa debe tener un segundo nivel de protección que le corresponde ejercer como función principal la de supervisar los diferentes riesgos, ya sean éstos transversales a la organización o específicos de las áreas operativas, y el proceso de monitoreo del desempeño de los controles implantados.

El Ing. Gerardo León Solís, Jefe del Área Investigación y Seguridad Institucional en entrevista del 16 de agosto de 2018, indicó a esta Auditoría con respecto a los mecanismos de control establecidos por el Área de Investigación y Seguridad Institucional, para darle seguimiento a la implementación de los lineamientos que han efectuado las unidades de la institución en materia de seguridad, lo siguiente:

*“Para exponer en detalle la trazabilidad de los insumos que se generan, es importante conceptualizar las etapas que intervienen en el proceso, y de esta forma identificar con oportunidad las **fortalezas** y **oportunidades** del proceso, el cual se le desarrolla a todas las unidades de la institución que requieren la contratación de estos servicios y obra nueva (previa coordinación con DAI y la unidad usuaria), considerando que aquellas unidades que cuentan con RH Institucional, solo se les aplica la etapa 1 y 2 :*

— **Etapa 1 Análisis de la situación actual.**

*Los profesionales valoran in situ las condiciones de la unidad, particularidades operativas, tipo de servicio que brinda, horarios de atención, población adscrita, ubicación geográfica, exposición de riesgos, índices de criminalidad entre otros elementos, información que se procesa y se identifican las oportunidades de mejora en variables tales como:*

- a) Seguridad operativa (cantidad de recurso humano, horarios, equipo, creación de documentación)*
- b) Seguridad Electrónica*
- c) Servicio de limpieza (cantidad de recurso humano, horarios, equipos e implementos)*

— **Etapa 2 Especificaciones técnicas.**

*Una vez que la unidad local cuenta con el insumo técnico, gestiona las actividades administrativas que permitan la implementación de la solución integral que emite.*

*AISI brinda el acompañamiento e insumos para la elaboración de las especificaciones técnicas utilizadas para la adquisición e implementación de las propuestas, mismas que armonizan con las recomendaciones que genera el análisis, así como lo normado a nivel nacional. Asimismo, desarrolla el análisis técnico de las ofertas y emite la recomendación técnica pertinente. Considerando lo sensible de esta etapa, y en razón de la competencia, particularidad y expertiz de los profesionales destacados atienden eventuales trámites en materia de contratación durante el proceso de compra.*

— **Etapa 3 Implementación y ejecución.**

*En la actualidad producto de la demanda de actividades, el recurso destacado es insuficiente para desarrollar labores que permitan una verificación periódica de los diferentes procesos generados tanto en la etapa 1 como en la 2.*



*Es necesario resaltar que se brindan seguimientos semestrales de los insumos generados en la etapa 1, no obstante, los mismos se realizan de manera general, situación que limita la disminución gradual de riesgos que afecten la continuidad de los servicios que brindan las unidades, dado que la afectación por robos u agresiones a falta de sistemas integrales de seguridad conlleva la no prestación oportuna de las actividades que brinda la Institución.*

Además, el Ing. León Solís manifestó con respecto al seguimiento o acompañamiento a las unidades, posterior a la remisión de los informes técnicos sobre seguridad operativa y electrónica, lo siguiente:

*“Se tienen programados cada seis meses, sin embargo, en muchas ocasiones no se pueden realizar debido a la falta de recursos”.*

Si bien es cierto el Ing. León Solís hace alusión a las etapas que intervienen en el proceso de la contratación de servicios y obra nueva, y al seguimiento que se les brinda a los insumos generados por el Área de Investigación y Seguridad Institucional, no se logró observar que se realice un proceso de monitoreo y/o supervisión al entorno, respecto a la implementación de los lineamientos en materia de seguridad institucional, que la Administración debe cumplir para garantizar la protección a los usuarios, funcionarios y patrimonio institucional.

Asimismo, el Ing. León Solís mediante sesión de trabajo efectuada el 05 de noviembre de 2018, manifestó a este órgano de fiscalización, lo siguiente:

*“Con el propósito de ampliar lo indicado en la entrevista del dieciséis de agosto de 2018, respecto a los mecanismos de control establecidos por el Área para darle el seguimiento a los lineamientos o estrategias emitidos en materia de seguridad, al respecto esta dependencia no dispone de un plan anual de seguimiento de análisis de riesgos debidamente estructurado en materia de seguridad institucional, que permita monitorear el detalle de la implementación de los lineamientos emitidos”.*

La ausencia de un plan o mecanismo que permita monitorear y dar seguimiento a la implementación de lineamientos emitidos para garantizar la seguridad de las instalaciones y recursos físicos, puede acarrear riesgos en su eficiencia y efectividad al no ser sometidas a evaluaciones periódicas que aseguren su funcionamiento real, en el resguardo a los usuarios, funcionarios y patrimonio institucional.



## **CONCLUSIONES**

Los lineamientos establecidos para garantizar la seguridad de las instalaciones y recursos físicos institucionales son herramientas que tienen como finalidad la prevención y mitigación de riesgos en materia de seguridad, además, contribuir en la implementación de acciones oportunas con el fin de atacar los riesgos de seguridad que se generan en el país.

En este sentido, la Dirección de Servicios Institucionales elaboró el Manual para la Gestión del Servicios de Seguridad, con el objetivo de definir los lineamientos principales para la identificación, implementación y mejoramiento del sistema de seguridad institucional, con el propósito de minimizar los riesgos de afectación a usuarios, funcionarios y/o patrimonio institucional.

Producto de la revisión efectuada se constató que el Área de Investigación y Seguridad Institucional no dispone de un plan o mecanismo que permitan el monitoreo y seguimiento en la implementación de los lineamientos emitidos para garantizar la seguridad institucional, situación que impide tener certeza de que el proceso de seguridad se está implementado correctamente en los diferentes establecimientos de la institución.

Un proceso monitoreo y seguimiento de las acciones ejecutadas permiten a la Administración analizar el avance y proponer acciones para mejorar el sistema de seguridad, identificar desviaciones reales o potenciales del proceso lo antes posible y hacer ajustes oportunos que aseguren su funcionamiento real en el resguardo a los usuarios, funcionarios y patrimonio institucional.

Cabe señalar, la responsabilidad que tiene la Administración Activa con el sistema de control interno en cuanto a adoptar, revisar, perfeccionar y evaluar las actividades permanentes y periódicas del sistema de control, de manera que se valore la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud de acuerdo con la importancia y riesgos asociados.



## **RECOMENDACIÓN**

**AL ING. GERARDO LEÓN SOLÍS, EN CALIDAD DE JEFE DEL AREA INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD INSTITUCIONAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

1. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo N°1 del presente informe, relacionado con la ausencia de un plan o mecanismo que permita el monitoreo y seguimiento en la implementación de los lineamientos emitidos para disminuir el riesgo en las instalaciones y recursos físicos, efectuar un análisis de lo expuesto por la Auditoría con el propósito que se adopte las acciones que sean pertinentes en aras de apoyar a los niveles locales en la implementación de las medidas dispuestas en el Manual para la Gestión del Servicio de Seguridad y los informes técnicos de cada Unidad.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 3 meses posteriores al recibo del presente informe, deberá remitir a la Auditoría Interna un informe con el detalle de las acciones que se realizarán para apoyar a los niveles locales en la implementación de los lineamientos en materia de seguridad de las instalaciones y recursos físicos en las diferentes dependencias institucionales.

## **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente informe se comentaron con el Ing. Gerardo León Solís, quien manifestó estar de acuerdo con los términos del presente informe.

### **ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA (SUBÁREA DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y PRODUCCIÓN)**

Licda. Gabriela Artavia Monge  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Alexander Nájera Prado  
**JEFE DE ÁREA**

ANP/GAM/lba