



**INFORME DE GESTION
RENDICION DE CUENTAS
LICDA. SUSANA SOLIS SAENZ**

Del 28 de Enero al 02 de Junio de 2013

Subárea Seguridad y Limpieza

1. PRESENTACION

La suscrita Susana Solís Sáenz, cédula 1-602-296, quien fue designada por el Lic. Fernando Tortós Pérez, Jefe a.i del Área de Investigación y Seguridad como Jefe a.i de la Subárea de Seguridad y Limpieza desde el 28 de Enero hasta el 02 de Junio de 2013, procede a rendir el Informe de Labores de mi gestión, en apego a lo establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley de Control Interno, la Directriz N° D-1-2005-CO-DFOE del 24 de Junio de 2005, emitida por la Controlaría General de la República.

2. INTRODUCCION

El presente documento pretende ser una herramienta de utilidad para la Dirección de Servicios Institucionales, el Área de Investigación y Seguridad Institucional y la Subárea de Seguridad y Limpieza, en el tanto que permita ser de utilidad para los procesos que se realizan en dicha unidad, para dar cumplimiento efectivo a lo establecido en la Ley de Control Interno, Ley General de la Administración Pública y Normativa Institucional.

1. Recurso Humano:

- Es importante indicar que la Subárea de Seguridad y Limpieza en el periodo en que inicio la gestión como jefatura, cuenta con recurso humano limitado, lo cual conlleva a que se dificulte gestionar oportunamente los procesos que realiza dicha unidad, tanto a nivel administrativo como operativo (supervisores, guardas, misceláneos, operadores en TIC); por lo que la jefatura titular tiene que recurrir a asignar actividades a algunos funcionarios que no se encuentran dentro del perfil de su puesto, poniendo en riesgos las actividades sustantivas de la Subárea, por ejemplo la secretaria a quien se le asigna aparte de sus funciones propias, atender informes de auditoría, procesos disciplinarios, control interno, PAO, emisión de criterios, etc.
- En cuanto a recurso administrativo, se visualiza la importancia de disponer en la Subárea de un técnico en administración con conocimiento en contratación administrativa, control interno, seguimiento de informes de auditoría y PAO, entre



otros; así como la necesidad de contar con un analista en sistemas II en TIC para el CCTV, con el fin de que funja como coordinador del mismo, brinde apoyo en estudios y especificaciones técnicas en seguridad electrónica, asesoría, elaboración de procedimientos, protocolos, instructivos, etc. y dar soporte informático al Área y Subárea.

- En lo concerniente a recurso humano operativo (guardas, seguridad electrónica y servicio de limpieza), el mismo es muy limitado, dado que existen plazas bloqueadas por la Gerencia Administrativa y no se dispone de plazas adicionales ni personal sustituto para cubrir dichas necesidades.

Lo anterior conlleva a que la Subárea recurra conjuntamente con el Área de Investigación y Seguridad Institucional, a requerir apoyo de recurso humano, ante la Dirección de Servicios Institucionales mediante oficio AISI-099-2013, SSL-0271-2013, para así poder realizar eficientemente, el desarrollo de los procesos asignados a ambas unidades.

- Ante lo expuesto, se detalla el requerimiento de recurso humano de la Subárea:

Cantidad de recurso humano	Perfil requerido	Observaciones
06	Guarda	Asignar en puestos de entrada y salida de torre, piso dos, piso nueve, recorridos internos y externos, portón perimetral, relevos y tiempos acumulados.
02	Operador en TIC	Cubrir segundo turno y tiempos de descanso
01	Analista en Sistemas TIC	Desarrollo de estudios técnicos en seguridad electrónica y especificaciones técnicas para la adquisición de alternativas tecnológicas de seguridad.
04	Trabajador de Servicios Generales	Asignar funcionarios en los niveles 2 y 9 para efectuar atención continua a las dependencias ubicadas en los mismos, disponer de recurso humano dedicado a los consultorios médicos y odontología, así como destinar un colaborador al vestíbulo principal, específicamente en los servicios sanitarios.
01	Técnico en Administración	Desarrollo de estudios técnicos, apoyo en gestiones administrativas tales como atención de informes de auditoría, Plan Anual Operativo, Contratación Administrativa, Control Interno, entre otras.

Acciones realizadas:

- El Área de Investigación y Seguridad Institucional, traslada a la Subárea una plaza de técnico administrativo, la cual ocupa actualmente el funcionario David Venegas, a quien se le asigna la atención de temas concernientes a contratación administrativa, principalmente para la atención de fiscalización y supervisión de contratos, seguimiento de informes de auditoría, PAO, control interno, etc., plaza



que estaba siendo ocupada por la Licda. Nohemy Solano Cerceño, quien actualmente ocupa una plaza de profesional 4 en el Área.

- La Dirección de Servicios Institucionales, mediante oficio DSI-0149-13 de fecha 15 de Marzo del año en curso, traslada a la Subárea la plaza ocupada por el Ing. Mauricio Sánchez Herrera, quien ocupa la plaza de Analista en Sistemas TIC; asignándole la suscrita, la coordinación del CCTV, realización de estudios técnicos en materia de seguridad electrónica, emisión de criterios, así como las funciones indicadas por la Dirección en el citado oficio.
- Con relación a la carencia de personal en seguridad y limpieza, se implementó como medidas paliativas para solventar la prestación de servicios, cubrir con recargos algunas áreas de limpieza y el pago de tiempo extraordinario, el cual según establece la normativa institucional, fueron debidamente justificados los autorizados por la suscrita.
- Asimismo, con el fin de cubrir parcialmente las necesidades de cobertura de guardas de seguridad en el Edificio Laureano Echandi, la Subárea presenta ante el Área mediante oficio SSL-0539-2013 de fecha 22 de Mayo las siguientes alternativas:
 - 1-** Trasladar un funcionario del Tercer Turno al Primero o Segundo Turno, mediante roles, dado que en el mismo se dispone de cinco guardas, aunado al apoyo logístico que brinda la vigilancia del Centro de Monitoreo al servicio de seguridad.
 - 2-** Gestionar ante la Dirección de Servicios Institucionales, descongelar la plaza que ocupaba el señor Carlos Alberto Morales Umaña, quien se acogió recientemente al plan movilidad laboral.
 - 3-** Como último recurso y en caso de no aprobarse las propuestas anteriores, se considera necesario recurrir a la ampliación del contrato vigente suscrito con la Empresa de Seguridad Alfa S.A., con el objetivo de no afectar la continuidad de los servicios de seguridad y cubrir los puestos que dada la carencia de personal se encuentran al descubierto.

A efectos de ver la viabilidad legal de implementar el primer punto de la propuesta, se solicitó al Área, criterio legal en oficio SSL-0605-2013, respecto si es posible poner a rotar aquellos funcionarios que tienen recargo fijo o gravado (guardas, misceláneos y bodeguero). Asimismo se formuló la consulta de la viabilidad de compensar a algunos funcionarios que laboran fuera de su jornada ordinaria de



labores con la **figura de “tiempo por tiempo”**, la cual ha sido aplicada por la jefatura titular, para compensar el tiempo en que laboran los trabajadores de servicios generales, aún cuando la misma no está contemplada en la normativa institucional. Queda pendiente de atender por parte del Área al final de mi gestión este punto.

2. Servicio de Seguridad Operativa, Limpieza y Bodega.

a. Edificio Laureano Echandi.

Con el fin de dar mayor soporte y control a la seguridad operativa del Edificio Laureano Echandi, la cual se realiza con personal institucional, a continuación se detallan las acciones realizadas en dicho servicio en el tiempo que sustituí al Lic. Fernando Tortós, tomando en consideración la carencia de personal con que se cuenta actualmente para cubrir los puestos:

- Se procedió a distribuir los puestos de seguridad principalmente en áreas de accesos principales y zonas que por la naturaleza de las actividades que se realizan y la circulación de usuarios requieren mayor custodia, como lo son el vestíbulo principal y las cajas recaudadoras ubicadas en la primera planta.

No obstante lo anterior, posterior a la remodelación de las áreas de ingreso y el mobiliario de recepción, se presentó la necesidad de disponer de dos funcionarios para mantener un efectivo registro y control de acceso de usuarios internos y externos a los diferentes niveles ubicados en el Edificio, disminuyendo de esta forma la disponibilidad del recurso, lo cual representó la eliminación de los puestos de seguridad de Puerta de Empleados, Portón Perimetral y Recorridos, recurso que es indispensable para la prestación efectiva del servicio de seguridad; aunado a la necesidad de brindar resguardo a los funcionarios que laboran en las Gerencias Médica, Administrativa, Financiera y Presidencia Ejecutiva, para los días jueves ante solicitud realizada por la administración superior.

- Se asignó a los supervisores de seguridad Mario Ramírez y Juan Rodríguez, con el fin de cumplir con los perfiles de puestos asignados institucionalmente, asumir también la supervisión en limpieza del Edificio Laureano Echandi y al funcionario Josué Campos, la supervisión en limpieza del Edificio Jenaro Valverde, dado que al funcionario Antonio Elizondo, se le asignaran nuevas funciones en la Subárea.



- La Subárea con el fin de frenar los constantes cambios de roles de trabajo de los funcionarios de servicios generales y, con el propósito de acatar lo señalado por la Auditoría Interna en el Informe ASS-344-2012, instruyó mediante oficio SSL-0333-2013 a los supervisores de servicios generales y el coordinador del CCTV, los lineamientos a seguir para el cambio de roles de trabajo de dichos funcionarios, lo cual fue de conocimiento de los trabajadores de servicios generales y CCTV.
- Con el fin de generar una herramienta que facilite el proceso de evaluación de los servicios de seguridad y limpieza, se analizó la estructura y el sistema de evaluación existente de estas, con el fin de verificar la objetividad de dicha evaluación y plantear propuestas de mejora, entre ellas, la inclusión de un mejor control del uso de uniforme tanto del personal de seguridad como el de limpieza; para lo cual se asignó en dicha labor a los funcionarios David Venegas y Allan García Orias, quienes presentan la propuesta a la suscrita en oficio SSL-0553-2013 de fecha 28 de Mayo del año en curso y se remitió al Área para su valoración en Memorando SSL-0594-13, el cual a la fecha de finalización de mi gestión, está pendiente de respuesta por parte del Área.
- Se expidió al Área en oficio SSL-0529-2013, la propuesta para el control de uso del uniforme de los funcionarios de servicios generales solicitada en oficio AISI-167-2013; adoptándose como medidas iniciales para generar un adecuado control y fiscalización del uso de dicha indumentaria, la modificación en las plantillas de Evaluación de los Servicios de Seguridad y de Limpieza, un ítem en el cual se controla el cumplimiento de uso correcto del uniforme, quedando pendiente la solicitud de la factura a los funcionarios, dado que según lo establecido en el Informe de Auditoría Interna AGO-331-2012, se requiere el estudio de Salud Ocupacional, el cual a la fecha se encuentra pendiente de respuesta.
- Se eliminó la costumbre de enviar a algunos de los misceláneos a realizar diligencias fuera del Edificio Laureano Echandi, a solicitud de la Presidencia y otras instancias superiores, por cuanto dicha función no está establecida en el perfil del puesto de los mismos; aunado a que desde el punto de vista de pólizas de riesgo del trabajo, en caso de accidente no los cubre dicha póliza.

Por lo anterior y con el fin de seguir prestando colaboración a Presidencia y otras instancias gerenciales, se coordinó con el Área de Servicios Generales y la Subárea de Archivo y Correspondencia, para que sean los mensajeros, por



su perfil de puestos, los que a criterio de la Subárea de Archivo y Correspondencia, presten dicho colaboración.

- Dada la necesidad de disponer de un procedimiento para el resguardo de armas y con el objetivo de implementar el uso de los casilleros en los edificios de sede de la Caja Costarricense de Seguro Social, se elaboró la propuesta del **"Procedimiento para el Ingreso y Resguardo de Armas, Oficinas Centrales de la Caja Costarricense de Seguro Social"**, el cual fue remitido al Área para su valoración y aprobación mediante oficio SSL 0356-2013, el cual se encuentra pendiente de implementar.
- Se atendieron dos eventos diplomáticos de relevancia nacional de la Presidencia de la República, la visita de los Presidentes de Estados Unidos y China, en Mayo y Junio respectivamente, por lo que se solicitó por parte de altas autoridades de gobierno, la toma de los Edificios Laureano Echandi y Genero Valverde, con el fin de colocar franco observadores para vigilar la seguridad de ambos mandatarios, acciones que se coordinaron conjuntamente con el Área.

Considero importante que la Subárea de Seguridad y Limpieza, cuente para futuros eventos como el descrito, con un protocolo de atención de los mismos, dada la logística que este tipo actividades requiere.

- En atención a los requerimientos de distintas unidades de la Institución, a la Subárea para la realización de Estudios Técnicos, los cuales en su mayoría, son un insumo importante para presentar en la Comisión del Control del Gasto; se instruyó al Ing. Mauricio Sánchez, coordinador del CCTV, mediante memorando SSL-0565-2013, elaborar una herramienta electrónica, que permita a la Subárea llevar un seguimiento y control de los mismos, la cual se encuentra pendiente de presentar.
- Se realizaron aproximadamente 15 estudios técnicos en seguridad física, electrónica y limpieza; y 15 visitas a unidades solicitantes Y 4 especificaciones técnicas emitidas por el Ing. Mauricio Sánchez, coordinador del CCTV; según datos que constan en el Área y la Subárea.
- El Gerente Administrativo Lic. Luis Fernando Campos, realizó una visita en mes de abril al CCTV con el Lic. Aristides Guerrero, con el propósito de contar con un panorama amplio de la funciones del CCTV y del espacio reducido en que trabajan los operadores en TIC, así como la necesidad de compra de equipo



para agilizar la vigilancia electrónica y ampliar la cobertura desde dicho centro a otras unidades aledañas.

- Con el propósito de fortalecer los controles de activos y funciones que realiza el funcionario asignado en la bodega de la Subárea, se instruyó a los funcionarios David Venegas y Allan García Orias, para que elaboraran una propuesta de plantilla de evaluación y supervisión, quedando pendiente a la fecha de finalización de mi gestión, la revisión e implementación de dicha herramienta.
- A efectos de cumplir con lo establecido en la normativa institucional en materia de control de asistencia y puntualidad de los funcionarios que laboran en la Institución, se le informa al funcionario encargado de bodega Ronald Torrijanos en Memorando SSL-0585-2013, que previo al ingreso a sus labores, deberá presentarse en la Subárea de Seguridad y Limpieza, para hacer constancia de su presentación a su puesto de trabajo y al finalizar su jornada laboral, presentarse ante supervisor de II turno, el cual lo incluirá en la bitácora.
- Con propósito de agilizar los permisos de ingreso y salida, otorgados por el Área de Servicios Generales de vehículos al Sótano del Edificio Laureano Echandi y, con el fin de que los guardas de seguridad, lleven un mejor control en una herramienta electrónica, se solicitó al Ing. Gerardo León, en Memorando SSL-0603-2013, la reinstalación de una computadora en la caseta del guarda.

b. Edificio Jenaro Valverde.

- Se realizaron reuniones con los personeros de la empresa Seguridad Alfa S.A, encargada de la seguridad del Edificio Jenaro, en las cuales se ventilaron temas importantes, de debilidades que se han presentado con la supervisión y por consiguiente con los puestos de seguridad del portón de entrada de vehículos y el puesto comercial.

La empresa, presentó un cronograma de un plan de mejora de los servicios de seguridad, el cual fue remitido al Área en Memorando SSL-0563-13 para su inclusión y seguimiento en el expediente de supervisión y fiscalización del contrato suscrito con dicha empresa.

- Asimismo se solicitó a la empresa MUTIASA el reemplazo de los funcionarios de limpieza, Marcos Rizo y Sheryl Cascante, asignados en el Edificio Anexo, por transigir las disposiciones establecidas en el cartel, el contrato suscrito



con dicha empresa y la normativa institucional, establecida para la salida de activos de la Institución e inducir al supervisor de limpieza de la Subárea y al guarda del puente límite de la empresa de Seguridad Alfa, alterar la hora de salida de la funcionaria Cascante Fonseca el día 03 abril del año en curso.

- Se asigna al funcionario Josué Campos, a partir del 22 de Abril, la supervisión en limpieza de la empresa MUTIASA del Edificio Jenaro Valverde, quedando bajo su responsabilidad la revisión de marcas de asistencia de los funcionarios de dicha empresa y, atender lo concerniente a lo establecido en el contrato suscrito con la empresa en materia de supervisión.

c. Otras gestiones administrativas.

- A raíz de reuniones sostenidas con los trabajadores de servicios generales, en las que han manifestado la necesidad de que se les imparta talleres de motivación, normativa institucional, etc., la suscrita coordinó un taller de calidad de vida con la Licda. Alejandra Suárez Arias, funcionaria de la Dirección de Prestaciones Sociales del Programa Educación y Capacitación Integral, el cual consta de 4 sesiones de dos horas cada uno, que se impartirán una vez por semana y, en el cual se tocarán temas de trabajo y calidad de vida, La mujer en la sociedad, relaciones interpersonales armoniosas, Pensar en positivo, entre otros; dando inicio el primer grupo el 11 de Junio del año en curso y avalado por el Lic. Fernando Tortós Pérez.
- Asimismo, dado el estado de desgaste en que se encuentran las sillas de los funcionarios administrativos de la Subárea, de los supervisores y guardas, se converso con la Licda. Jennifer Zúñiga, coordinadora de Logística de la Dirección y me indicó que ya se realizó la compra de sillas para otras unidades, pero que se podría hacer una ampliación para la compra de sillas de la Subárea, para lo cual se debe solicitar a Salud Ocupacional un estudio para que determinen el estado de las mismas; por lo que se procedió a solicitar el mismo en oficio SSL-0540-2013; quedando pendiente la fecha, la visita a la Subárea, para su posterior coordinación con el Área y la Dirección, la adquisición de las sillas; las cuales considero serán de gran utilidad, dado que las actuales no son aptas para los funcionarios y podrían afectar su salud.

d. Recomendaciones.

En el período en el que la Dirección de Servicios Institucionales y el Área de Investigación y Seguridad me concedieron la oportunidad de fungir como jefatura



de la Subárea de Seguridad y Limpieza, se realizaron cambios a nivel administrativo y operativo, que considero son importantes que el Área y la Subárea los contemplen y les den seguimiento, dado que los mismos obedecen a lineamientos establecidos en la Ley de Control Interno, Normativa Institucional e Informes de Auditoría; controles que como titulares subordinados debemos implementar y aplicar en la labor diaria que se nos confía por parte de la Institución en el ejercicio de nuestras funciones.

Asimismo quiero rescatar que la labor y logros en su mayoría alcanzados, fueron producto de un trabajo en conjunto, que tiene su base en el trato cordial y respetuoso hacia el comprometido recurso humano que labora en la Subárea de Seguridad y Limpieza. Estoy a sus órdenes para cualquier consulta.

Atentamente,
Licda. Susana Solís Sáenz

C/c: Dirección de Servicios Institucionales.

