

AGSP/SC-21-446-2016

16 de mayo, 2016

Comisario  
Juan José Andrade Morales  
**DIRECTOR GENERAL DE LA FUERZA PÚBLICA**

**Asunto:** Informe de control interno N° 21-030-2016 CI/SC, sobre los resultados de la Auditoría Operativa realizada en la Dirección Regional Huétar Norte 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 Huétar Norte de la Fuerza Pública, realizado como parte de las actividades del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General, para el año 2015.

El objetivo del estudio consistió en evaluar la operatividad en algunas áreas sustantivas de la Dirección Regional Huétar Norte 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.

Se cursó invitación para la exposición de los resultados del presente informe que se llevó a cabo día 04 de mayo de 2016 al Comisario Juan José Andrade Morales (Director General de la Fuerza Pública), Comisionado Marlon Cubillo Hernández (Sub Director General de la Fuerza Pública) y al Comisionado Francisco Morales Castro (Director Regional Huétar Norte); sin embargo únicamente se contó con la presencia de la Srta. Jessica Mairena Castro (Analista de la Fuerza Pública) en representación del señor Andrade Morales. El Comisionado Francisco Morales, se excusó por su ausencia, debido a que la comunicación le llegó en forma extemporánea, por lo cual y a su solicitud se procedió a realizar la exposición correspondiente el día miércoles 11 de mayo de 2016, en las instalaciones de la Dirección Regional Huétar Norte.

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° 36 de la “*Ley General de Control Interno*”, dispone de un lapso de 10 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, atentamente,

Lic. Douglas Elioth Martínez  
**AUDITOR INTERNO a. i.**

*Celf/VSE*

Cd: Lic. Gustavo Mata Vega, Ministro.  
Comisionado Francisco Morales Corrales, Director Regional Huétar Norte

ÁREA DE AUDITORIA DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

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

**2016**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>05</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>07</b>
1.1 Origen .....	07
1.2 Objetivos .....	07
1.3 Alcance .....	08
1.4 Marco de referencia .....	08
<b>II. RESULTADOS DEL ESTUDIO</b> .....	<b>09</b>
2.1 Control de Vigencias de Permisos de Portación de Armas .....	09
2.2 Expedientes de personal.....	11
2.3 Sistema Integral de Mejoramiento Estratégico Policial .....	12
2.4 Plan Anual Operativo .....	18
2.5 Uniformes Policiales asignados a la Dirección Regional Huétar Norte	22
2.6 Control de Asistencia en la Dirección Regional Huétar Norte.....	26
<b>III. CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>IV. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>31</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

### Informe sobre los resultados de la Auditoría Operativa realizada en la Dirección Regional Huétar Norte de la Fuerza Pública.

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

La Auditoría Operativa en la Dirección Regional Huétar Norte se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General para el año 2015. El estudio fue realizado por el Lic. Pablo Obaldía Garita y del Lic. Carlos Eduardo López Fuentes, MATI; con el apoyo de los auditores Lic. Jorge González Hernández y Licda. Nury Cordero Solano y la supervisión general del MBA. Virgilio Siles E. Coordinador del Área de Auditoría de Seguridad Ciudadana.

#### ¿Por qué es importante?

La Dirección Regional Huétar Norte coordina las fuerzas policiales en los cantones de San Carlos, Guatuso y Alfaro Ruíz; así como también en el distrito de Río Cuarto de Grecia. Estas localidades albergan 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?

Se determinó que en la Dirección Regional Huétar Norte y en las delegaciones policiales Cantonales de San Carlos y Río Claro, no se lleva un control de las vigencias de los permisos de portación de armas de los policías.

En la Dirección Regional Huétar Norte poseen expedientes del 100% del personal correspondientes a funcionarios (administrativos y policiales) de la Delegación Policial de San Carlos, Delegación Policial de Zarcero, Delegación Policial de Río Cuarto de Grecia y Delegación Policial de Guatuso; expedientes a los que no se les da un uso relevante en las oficinas centrales de la Dirección Regional; por otro lado, en dicha oficina regional aún se cuenta con expedientes de personal correspondientes a funcionarios administrativos y policiales de las Delegaciones Policiales de Upala y Los Chiles (personal perteneciente a la Policía de Fronteras).

Con respecto al **Sistema Integral de Mejoramiento Estratégico Policial** (en adelante Simep), únicamente la Delegación Cantonal Policial de Alfaro Ruíz ha implementado la metodología y el *software* R2 POLICE que sirve como plataforma para la misma. Asimismo, en dicha oficina policial se determinaron

incumplimientos con las actividades establecidas en las tres cartillas del SIMEP (I Cartilla: Plan Cuadrante de Costa Rica, II Cartilla: Manejo de la Estadística Delictiva y Análisis de la Información y III Cartilla: Reuniones de Rendición de Cuentas para el Mejoramiento Integral de la Gestión Policial).

En la Delegación Policial de Alfaro Ruíz existen limitaciones de recurso humano, vehicular y del internet; puesto que en ese cantón se cuenta con únicamente 34 oficiales para siete cuadrantes, tres vehículos de los cuales dos se encuentran en óptimas condiciones. También existen limitaciones con el servicio de conexión a internet, afectando el desempeño del *software* R2 POLICE.

En cuanto al **tercer tema: Plan Anual Operativo 2015**, de la totalidad de actividades planteadas en el PAO de la Dirección Regional Huétar Norte para el año 2015 se analizaron 33, encontrándose en términos generales algunas debilidades, sean estas: que no hay certeza de que los miembros de la comunidad hayan adquirido los conocimientos una vez capacitados y/o sensibilizados en diversos temas, se desconoce la proporción de personas satisfechas con la capacitación o sensibilización efectuada por la Fuerza Pública ni se evidenció que al finalizar la capacitación, se evalúe el contenido de la misma respecto a la relevancia, calidad, efectividad, percepción y retención del conocimiento, costo y valor.

Finalmente se determinó también, con relación a la vestimenta policial, que existen policías que no habían sido dotados del avituallamiento mínimo anual, lo cual puede materializar riesgos de salud ocupacional teniendo consecuencias directas en la prestación de seguridad ciudadana.

### ¿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 2015, correspondiente al Área de Servicios de Auditoría de Seguridad Ciudadana.

### 1.2 Objetivos

#### **Objetivo general**

Evaluar la operatividad en algunas áreas sustantivas de la Dirección Regional Huétar Norte y los procedimientos con que se administran de 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.

#### **Objetivos específicos**

1. Revisar la metodología empleada para la planificación estratégica del trabajo (PAO, PON, POI, acciones de servicio, y otros) para el cumplimiento de objetivos, así como los mecanismos de coordinación y de trabajo con otras instancias gubernamentales vinculadas y las comunidades.
2. Evaluar los procesos y procedimientos de trabajo que se realizan en las direcciones regionales y las unidades distritales de éstas, para el logro de los objetivos propuestos de acuerdo con la planificación estratégica establecida.
3. Verificar la existencia física de las armas, cargadores y municiones, con relación a los registros oficiales que se llevan en la Dirección General de Armamento, Departamento de Registro de Armas, de acuerdo a la muestra seleccionada.
4. Verificar la existencia y aplicación del Simep, *R2Police* y Plan Cuadrante.
5. Verificar la existencia física de los activos asignados a la Dirección Regional Huétar Norte y sus dependencias, en relación con los registros oficiales que se llevan en el Departamento de Control y Fiscalización de Activos de acuerdo a los listados solicitados.
6. Verificar la asignación a la Policía de los recursos que se han adquirido como alimentación, avituallamiento, así como la dotación del recurso humano capacitado.

### 1.3 Alcance

El estudio abarcó las operaciones comprendidas entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2014 y se extendió en aquellos casos en los que se consideró pertinente a criterio del coordinador del área.

Se analizaron los recursos de equipamiento policial: armas, municiones y cargadores, combustible, activos, alimentación, avituallamiento y recursos humanos.

Con respecto al combustible se verificaron las liquidaciones de octubre a diciembre y el consumo del primero al treinta y uno de diciembre 2014 de las instancias fiscalizadas.

Referente a proyecto SIMEP, *R2Police* y Plan Cuadrante, se evaluó el avance y condiciones actuales del mismo en la Dirección Regional Huétar Norte.

### 1.4 Marco de Referencia

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

- a) Ley General de Control Interno N°. 8292
- b) Ley General de Policía N°. 7410 y sus reformas
- c) Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública N°. 36366-SP
- d) Reglamento de Servicio de los Cuerpos Policiales Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública N°. 23830-SP
- e) Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- f) Manual para el Manejo y Control de Armerías Estatales, publicado a La Gaceta N°. 156 del viernes 16 de agosto del 2013.
- g) Manual de Procedimientos en los Controles de los Servicios de Alimentación y Bodega de Alimentos, Dic. 2009.



## II. RESULTADOS OBTENIDOS

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

### 2.1) Control de Vigencias del Permiso de Portación de Armas.

#### a) Oficinas centrales de la Dirección Regional Huétar Norte:

No se lleva un control de las vigencias de los permisos de portación de armas de los policías que laboran en las oficinas centrales de la Dirección Regional, mediante una base de datos, sino que solo se cuenta con información individual en cada expediente de personal, lo cual indica que la información sobre permisos de portación de armas no es de fácil acceso y se encuentra dispersa, restando oportunidad a la misma.

#### b) Delegación Policial Cantonal de San Carlos (Delta 82):

Únicamente se mantiene una fotocopia del carné de portación de armas en el expediente personal de cada funcionario de la Dirección Regional Huétar Norte. Esto implica que se controla manualmente el vencimiento de los mismos pero no se cuenta con una base de datos formalmente establecida, lo cual propicia el riesgo de errores en la información generada, poca practicidad a la hora de hacer una consulta en particular y deficiencias en la oportunidad.

#### c) Delegación Policial Cantonal de Río Cuarto (Delta 87):

En la Oficina de Recursos Humanos y en la Armería, se llevaba una pequeña base de datos sobre la información de los carné de portación de armas, la misma estaba almacenada en una computadora que sufrió averías y desde el mes de diciembre de 2014 el ordenador no funciona impidiendo el acceso a la información, cabe señalar que no se contaba con respaldos de esa información. Así pues, actualmente lo único que tienen son fotocopias de los carné de portación de armas de los funcionarios policiales.

Las anteriores situaciones reflejan debilidades en el Ambiente de Control Interno actual en dicha Dirección Regional y en la Delegación Policial Cantonal de San Carlos, teniendo efectos negativos en cuanto a la obtención de información oportuna y fehaciente sobre el status del recurso humano policial en cuanto a estar legitimados o no para portar armas, lo cual a su vez perjudica la adecuada toma de decisiones y por ende repercute en el cumplimiento de las labores sustantivas de esas instancias.

Las condiciones descritas incumplen lo dispuesto en la **Ley General de Control Interno No 8292**, en sus artículos N° 7 y 10, que establecen lo siguiente:

“Artículo 7o.—**Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno.** Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales. Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.

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 funcionamiento.”

Sobre la situación en comentario cabe agregar lo establecido en las **Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República (N-2-2009-CO-DFOE)**, las cuales en sus incisos N° 5.4 y 5.5 indican lo siguiente:

**“5.4 Gestión documental:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.

**5.5 Archivo institucional:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.

Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes.

**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.

**5.7.4 Seguridad:** Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.

**5.8 Control de sistemas de información:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”

## 2.2) Expedientes de personal

En la Dirección Regional de Huétar Norte, se custodian expedientes del 100% del personal correspondientes a funcionarios (administrativos y policiales) de la Delegación Policial de San Carlos, Delegación Policial de Zarcero, Delegación Policial de Río Cuarto de Grecia y Delegación Policial de Guatuso, a los cuales no se les da un uso relevante, por cuanto la mayor parte de la documentación se archiva en los expedientes que administra cada Delegación Policial Cantonal; de modo que, los expedientes en cuestión en muchos casos no superan las dos páginas.

Por otro lado, en la Dirección Regional Huétar Norte aún se cuenta con expedientes de personal correspondientes a funcionarios administrativos y policiales de las Delegaciones Policiales de Upala y Los Chiles, los cuales fueron trasladados a delegaciones de Policía de Fronteras.

Así pues, al custodiar expedientes de personal de las Delegaciones de Los Chiles y de Upala así como expedientes incompletos de la Delegación Policial de San Carlos, Delegación Policial de Zarcero, Delegación Policial de Río Cuarto de Grecia y Delegación Policial de Guatuso, se incurre en costos de almacenamiento innecesarios y en duplicación de funciones.

Lo descrito ignora lo establecido en las **Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República (N-2-2009-CO-DFOE)**, N° 5.4 y 5.5 que ya fueron citadas previamente en el punto 2.1) del presente informe.

### 2.3) Sistema Integral de Mejoramiento Estratégico Policial, SIMEP.

Considerando que en el año 2014 la Delegación Policial de Alfaro Ruíz fue la única unidad policial de la Dirección Regional Huétar Norte que implementó el Plan Cuadrante (puesto que las Delegaciones de San Carlos y Río Cuarto lo harían en el 2015; en tanto que, Guatuso según se nos indicó se hará durante el presente año)<sup>1</sup>, tras aplicar algunas pruebas de auditoría, se determinaron las siguientes situaciones:

#### I. Cartilla: Plan Cuadrante de Costa Rica

- a) Al consultar por escrito al Jefe de la Delegación Policial de Alfaro Ruíz, Subintendente de Policía Mario Sandoval Rodríguez, sobre cómo se ha medido el crecimiento en la confianza del ciudadano hacia el policía de su respectivo cuadrante a partir de la implementación del SIMEP, éste contestó que por medio de seguimientos seguridad comunitaria y grupos organizados; sin embargo ese concepto presente en la **Cartilla: Plan Cuadrante de Costa Rica** publicado por la Dirección General de la Fuerza Pública en 2012 (SIMEP) es más amplio y difícilmente se garantice con solo las medidas citadas por el Jefe Policial.

Es importante considerar que en la **Cartilla 1: Plan Cuadrante de Costa Rica**, reiteradamente se indica que la nueva modalidad del servicio de policía busca el sentido de pertenencia del policía para con la comunidad, lo cual permitirá que se construyan unas relaciones de confianza y respeto con el ciudadano<sup>2</sup>, de lo cual cabe señalar lo siguiente:

*“El objetivo permanente de todas las unidades policiales en los cuadrantes debe estar orientado a priorizar la labor preventiva y educativa **que genere con la sola presencia del uniformado en la calle, un sentimiento de confianza en el ciudadano** que logre que este sienta al oficial de policía: más cercano, preocupado de lo que le ocurre, comprometido con*

<sup>1</sup> Según el Oficio 1285-2015-DO-DYO de fecha 11 de Junio del 2015 y suscrito por la Comandante Yadelly Noguera Corea en su calidad de Jefa del Departamento de Planes y Operaciones

<sup>2</sup> Cartilla 1: Plan Cuadrante de Costa Rica, página 16.

*sus inquietudes, accesible a sus requerimientos y solucionador de problemas y conflictos menores. Así se logra disminuir la sensación de inseguridad manifiesta en la ciudadanía.*

***Con el incremento de la confianza ciudadana frente a la labor de las autoridades y muy especialmente de la actividad y efectividad institucional, con la aplicación de esta modalidad del servicio se deberá aumentar en una primera etapa de su implementación, el nivel de denuncias sobre la ocurrencia de los delitos, situación que llegará a su punto de inflexión en la medida en la que la efectividad policial logre los niveles de calidad esperados***<sup>3</sup>

Así pues, si la labor policial bajo la metodología del Plan Cuadrante debe tener como resultado un crecimiento en la confianza del ciudadano hacia la policía, debe existir una metodología que permita medir fehacientemente esta confianza y sus potenciales variaciones.

En el texto citado de la cartilla en cuestión, se establece el nivel de denuncias sobre la ocurrencia de delitos como un indicador; no obstante, seguimientos seguridad comunitaria que mencionó el Jefe Policial Cantonal no son instrumentos que permitan valorar esa confianza ciudadana. Por el contrario, debe existir una metodología que permita medir fehacientemente estas variaciones matemáticamente y no subjetivamente.

- b) Sobre el tema del clima organizacional, esta Auditoría General verificó que en la Delegación Policial únicamente se hacen reuniones con los funcionarios al iniciar las labores diarias.

No obstante; al respecto la **Cartilla 1: Plan Cuadrante de Costa Rica**, pretende ir más allá de estas reuniones al indicar algunos factores importantes sobre el clima institucional, de los cuales cabe resaltar los siguientes:

*“...articula los programas diseñados para que la calidad de vida laboral del servidor público de la Fuerza Pública sea un elemento satisfactorio y motivador, se propone reglamentar un sistema de intervención para todas las unidades policiales, que permita conocer y establecer el grado de satisfacción de los funcionarios con su ambiente laboral, entendiendo que el hombre y mujer policía son los que le garantizan a la institución el cumplimiento de su misión”.*<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Cartilla 1: Plan Cuadrante de Costa Rica, página 18.

<sup>4</sup> Cartilla 1: Plan Cuadrante de Costa Rica, página 29.

Con respecto al clima organizacional es preciso resaltar que el no contar con un diagnóstico sobre la motivación del personal y un plan de acción para ejecutar medidas tendientes a su mejoramiento, podría materializar eventuales riesgos de salud ocupacional y sus consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos en materia de seguridad ciudadana.

## **II. Cartilla: Manejo de la Estadística Delictiva y Análisis de la Información**

- a) Al solicitar tanto a la Delegación Policial Cantonal de Alfaro Ruíz como en la Dirección Regional Huétar Norte, la criminalidad real, criminalidad aparente, criminalidad oculta, criminalidad legal y criminalidad judicial en términos cuantitativos para el II Semestre del 2014, los datos no fueron aportados pues en ambas instancias se carecía de ellos<sup>5</sup>.

Estos datos están contemplados en la Cartilla: Manejo de la Estadística Delictiva y Análisis de la Información publicado por la Dirección General de la Fuerza Pública en 2012.

Según lo manifestado en el Oficio 1285-2015-DO-DYO fechado 11 de Junio de 2015 y suscrito por la Comandante Yadelly Noguera Corea en su calidad de Jefa de la Dirección de Operaciones, lo referente a la cartilla "Manejo de la Estadística Delictiva y Análisis de la Información" es consorte del Departamento de Inteligencia Policial, propiamente a la Sección de Análisis y Estadística pues fue por iniciativa de dicha Sección que se realizó tal cartilla.

Es criterio de esta Auditoría General que independientemente de si los datos los maneja la Dirección de Operaciones u otra instancia, se debe participar a los Jefes Policiales Cantonales de estos datos de inteligencia que les permitan tener adecuados insumos tomar mejores decisiones sobre el accionar policial.

## **III. Cartilla: Reuniones de Rendición de Cuentas para el Mejoramiento Integral de la Gestión Policial**

- a) Al solicitar a la Delegación Policial de Alfaro Ruíz, los indicadores llamados "porcentajes" que son números relativos y contemplados en el Índice de Gestión Policial presente en la Cartilla: Reuniones de Rendición de Cuentas para el Mejoramiento Integral de la Gestión Policial publicado por la Dirección General de la Fuerza Pública en 2012 (SIMEP), la oficina policial únicamente aportó datos absolutos en 16 casos en vez de números relativos como debió ser (Ver Anexo 01).

El hecho de que la Delegación Policial de Alfaro Ruíz no haya podido aportar estos datos es evidencia de que aún no se ha implementado en su totalidad la rendición de cuentas tal y como lo establece la Cartilla: Reuniones de Rendición de Cuentas

<sup>5</sup> Oficio N° 127-03-2015-ORHD-83, del 19 de febrero de 2015, emitido por el Subintendente de Policía Mariano Sandoval Rodríguez.

para el Mejoramiento Integral de la Gestión Policial; así pues, existe información relevante para fines de seguimiento, control y toma de decisiones policiales que no se está generando.

Al respecto la Comandante Yadelly Noguera Corea en su calidad de Jefa del Departamento de Planes y Operaciones, mediante el Oficio 1285-2015-DO-DYO de fecha 11 de Junio del 2015, manifestó que todas las delegaciones estaban en la capacidad de realizar las reuniones de rendición de cuentas, de acuerdo a las actividades propias del Plan Anual Operativo de la Fuerza Pública del 2015.

Debe tenerse en cuenta que los números relativos expresan relaciones entre datos y el conjunto del que fueron extraídos o entre datos dentro del mismo conjunto, facilitando la comprensión del fenómeno que se está estudiando, cosa que es más dificultosa de hacer al trabajar directamente con los datos absolutos; es decir:

*“...los números relativos sirven para explicar una gran cantidad de situaciones que difícilmente se podrían interpretar en términos absolutos. Son el resultado de la relación de dos números, generalmente la división de uno por el otro.”<sup>6</sup>*

Por otro lado, las dimensiones presentes en el Índice de Gestión Policial se establecen una serie de variables que se deben calcular y que son llamadas porcentajes en el documento oficial; sin embargo, debido a la situación expuesta se percibe que no hay claridad por parte de la Administración en cuanto si al citar la palabra porcentaje se está hablando de razones, proporciones, tasas o índices por lo cual, tras ser consultado, el Jefe de la Delegación Policial de Alfaro Ruíz, Subintendente de Policía Mario Sandoval Rodríguez, aportó la información solicitada en cifras absolutas.

De hecho, el propio Jefe Policial, indicó lo siguiente:

*“..en algunos aspectos del desarrollo del Sistema Integral (capacitaciones) el acompañamiento de la Administración no ha sido la más oportuna, hecho que obviamente interfiere directamente en el buen funcionamiento de los objetivos.”<sup>7</sup>*

Esta condición sobre los tipos de números relativos y los cálculos para obtener las variables que se señalan en el Índice de Gestión Policial, fue advertida al Comandante Freddy Guillén Varela en ese momento Jefe del Departamento de Planes y Operaciones el 13 de enero del 2014 por medio del documento de advertencia AGSP/SC-A17-D02-2014.

<sup>6</sup> [http://www.ecured.cu/index.php/N%C3%BAmeros\\_Relativos](http://www.ecured.cu/index.php/N%C3%BAmeros_Relativos)

<sup>7</sup> Oficio N° 127-03-2015-ORHD-83, del 19 de febrero de 2015, emitido por el Subintendente de Policía Mariano Sandoval Rodríguez.

El Comandante Guillén Varela emitió posteriormente la Circular 10-2014 (del 6 de febrero de 2014); como una *Fe de Erratas* a la Cartilla en cuestión, en donde se diferenciaban los conceptos teóricos de las razones, proporciones, tasas e índices; no obstante, es posible que aún hoy los Jefes Policiales no dominen con la claridad requerida los conceptos sobre estos datos estadísticos.

- b) Al solicitar los indicadores del Índice de Gestión Policial a la Delegación Policial de Alfaro Ruíz, la oficina policial no pudo aportar 34 ítems. Ver Anexo N° 2.

La ausencia de los datos solicitados evidencia el desconocimiento existente en la Delegación Policial de Alfaro Ruíz para efectos de generar todos estos números relativos, pero en realidad es prueba de fallos en el proceso de inducción e implementación del SIMEP en la delegación policial citada, la cual es el plan piloto de la Dirección Regional Huétar Norte. Además, esta ausencia de datos afecta indudablemente la fase de rendición de cuentas del SIMEP según lo establece su propia cartilla.

- c) En la Delegación Policial de Alfaro Ruíz existen limitaciones en cuanto a: recurso humano, (se cuenta con únicamente 34 oficiales para siete cuadrantes), vehículos, (se dispone de tres vehículos de los cuales solo dos se encuentran en perfectas condiciones).

Al respecto, según el Oficio 1285-2015-DO-DYO, la Comandante Yadelly Noguera Corea en su calidad de Jefa del Departamento de Planes y Operaciones, señaló que la principal problemática en Alfaro Ruíz es el faltante de Recurso, debido a que mantienen 07 cuadrantes para cubrir los 07 distritos y la extensión territorial es amplia, además que se cuenta con 33 policías para cubrir el cantón.

Al ser la Delegación Policial de Alfaro Ruíz el plan piloto en cuanto al SIMEP en la Dirección Regional Huétar Norte, la Administración debió considerar fortalecer de previo el recurso humano y de ser posible el operativo, para garantizar el éxito del proyecto en ese lugar; eso sí, sin debilitar a otras delegaciones policiales de la misma Dirección Regional.

- d) En la Delegación Policial de Alfaro Ruíz existen limitaciones con el servicio de internet, debido a que el mismo resulta insuficiente para desarrollar adecuadamente la herramienta del *R2Police*; dado que, su velocidad de conexión es de 2 MB, situación que se aparta del criterio vertido en el Oficio 048-DTI-2016 de fecha 21 de enero de 2016 suscrito por la Licenciada Jaqueline Sequeira Torres en su calidad de Directora de Tecnologías de la Información, quien indica que la velocidad de la conexión a internet para una Delegación Policial Cantonal que usa aplicaciones como el sistema SAD, RMS-Sicop, Integra y *R2-Police* debe ser de un mínimo de 6 MB hasta un máximo de 20 MB.

Al respecto en el Oficio 1285-2015-DO-DYO de fecha 11 de Junio del 2015 suscrito por la Comandante Yadelly Noguera Corea en su calidad de Jefa del Departamento



de Planes y Operaciones, se afirmó que en cuanto al *software R2Police*, está funcionando en la Delegación Policial de Alfaro Ruíz y a nivel regional el avance del proyecto a esa fecha era de un 25%.

Al tenor de lo expuesto, está claro que no es suficiente que una Delegación Policial tenga el *hardware* y el *software* necesario para automatizar, agilizar y mejorar las labores policiales a favor del interés público; sino que, es fundamental que se disponga de conexiones a internet en óptimo estado y que satisfagan las necesidades de cada sistema.

De lo contrario, se corre el riesgo de que estos sistemas no funcionen correctamente, procesen la información lentamente, no alimenten la base de datos central del Ministerio de Seguridad o peor, se colapsen dando al traste con todo el esfuerzo realizado y pudiendo generar hasta una pérdida de información sensible.

Recuérdese que los riesgos operacionales y los de tecnologías de la información son disparadores del riesgo reputacional; es decir, existen otras variables a considerar si contemplamos los problemas que para el Ministerio de Seguridad Pública conlleva la no satisfacción de las necesidades que los ciudadanos y las empresas demandan en cuanto al orden público y seguridad ciudadana.

Las anteriores situaciones mencionadas en torno a la implementación del SIMEP en la Dirección Regional Huétar Norte, pueden materializar riesgos operacionales, teniendo como efectos eventuales retrasos en las actividades a realizar para avanzar con la implementación del proyecto, afectando la obtención de los objetivos estratégicos en materia de seguridad ciudadana.

Las situaciones enumeradas en este apartado no son concordantes con lo anotado por la Comandante Yadelly Noguera Corea en su calidad de Jefa del Departamento de Planes y Operaciones en el Oficio 1285-2015-DO-DYO de fecha 11 de Junio del 2015, cuando menciona que la Delegación Policial de Alfaro Ruíz es la única dependencia policial de la Dirección Regional Huétar Norte en haber implementado el plan cuadrante desde el año 2014 (en un 70%).

Las situaciones en comentario incumplen con las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)** en los puntos:

**“4.5.1 Supervisión constante:** *El jerarca y los titulares subordinados, 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.*

**4.5.2 Gestión de proyectos:** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer,*

*vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.*

*Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:*

- a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.*
- c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.*
- d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.*
- e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”*

A su vez también las situaciones señaladas incumplen con la implementación de algunos aspectos y conceptos contenidos en las Cartillas: Plan Cuadrante de Costa Rica, Manejo de la Estadística Delictiva y Análisis de la Información.

#### 2.4) Plan Anual Operativo 2015 de la Dirección Regional Huétar Norte

De la totalidad de actividades planteadas en el Plan Anual Operativo (PAO) de la Dirección Regional Huétar Norte para el año 2015, se analizó un grupo de actividades mediante un muestreo intencional<sup>8</sup>, seleccionando las siguientes: 1,

---

<sup>8</sup> Muestreo no probabilístico que se basa en el estudio de las unidades estadísticas elementales que estén más a la mano del investigador.

2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 35, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 45, 51, 52, 53, 58, 62, 63, 64 y 65.

Tras analizar la documentación aportada por las cuatro Delegaciones Policiales Cantonales que conforman la Dirección Regional Huétar Norte y aplicando un cuestionario al Agente Jorge Baldelomar Estrada, quien funge como Oficial Operacional de la Dirección Regional citada, se determinó lo siguiente:

- a) **Actividad 01**, “Organizar y capacitar a los miembros de la comunidad promoviendo las medidas de prevención que generen mejor calidad de vida mediante la conformación de comités de seguridad comunitaria”:
  - a. No hay certeza de que los miembros de la comunidad hayan adquirido los conocimientos una vez capacitados.
  - b. Se desconoce la proporción de personas satisfechas con la capacitación.
  - c. No se evidenció que al finalizar la capacitación, se evalúe el contenido de la misma respecto a la relevancia, calidad, efectividad, percepción y retención del conocimiento, costo y valor.
- b) **Actividad 02**, “Brindar seguimiento a las redes distritales de seguridad comunitaria, velando por el buen desarrollo de los programas policiales preventivos a nivel nacional”:
  - a. El impacto positivo en la comunidad a raíz de los seguimientos realizados no es medible científicamente.
- c) **Actividad 03**, “Organizar y capacitar comercios en el programa de seguridad comercial”:
  - a. No existe un programa de la capacitación actualizado.
  - b. Durante el proceso de capacitación no se generó documentación de consulta para las personas a capacitar.
  - c. No se tiene calculada la proporción de satisfacción de los interesados con la capacitación recibida.
- d) **Actividad 04**, “Brindar seguimiento a los comercios capacitados”:
  - a. En la matriz del PAO se indica que la Delegación Policial de San Carlos realizará 61 seguimientos, Alfaro Ruíz 13, Guatuso 0, Río Cuarto 13 y la Dirección Regional 0, lo cual suma una meta de 87 seguimientos.

Esto suma 87 seguimientos pero en el documento electrónico del PAO se señalan como total 516 seguimientos, generando una incoherencia matemática.

- e) **Actividad 06**, “Sensibilizar al personal policial en el tema de trata de personas (no incluir oficiales de PPP)”:
- a. Hay un error en la sumatoria de los seguimientos, pues en la matriz del PAO se señalan como total 56 seguimientos, cuando en realidad el número totaliza a nivel regional 60 (36 de San Carlos, 8 de Guatuso, 8 de Alfaro Ruíz y 8 de Río Cuarto).
  - b. No se monitorea la efectividad de la sensibilización.
  - c. No se tiene calculada la proporción de interesados satisfechos con la sensibilización recibida.
- f) **Actividad 08**, “Capacitación a niños, niñas y adolescentes en la prevención de la violencia intrafamiliar y todas sus manifestaciones”:
- a. En Alfaro Ruíz se capacitó a 52 adultos y 21 niños; sin embargo, no hay claridad en cuanto a planificación, programa de capacitación, técnicas didácticas, certificaciones, recursos, monitoreo, certeza de los conocimientos adquiridos por cada capacitando ni proporción de personas satisfechas con la capacitación.
  - b. No hay garantía de que las personas a capacitar acrecienten su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la Dirección General de la Fuerza Pública.
  - c. Durante el proceso de capacitación no se ha generado documentación de consulta para las personas a capacitar.
  - d. En el segundo indicador, se señala que capacitarán a 2 500 niños. En el detalle se indica que Delegación Policial de San Carlos (delta 82) capacitará a 1 500 niños, Alfaro Ruíz 334, Guatuso 334, Río Cuarto 334 y la Dirección Regional 0, estas cifradas sumadas dan 2 502 niños y no los 2 500 infantes anotados.
  - e. La transferencia del conocimiento no incluyó el entrenamiento inicial y continuo.
  - f. Por otro lado, no se monitorea la efectividad de la capacitación.

- g. Al finalizar la capacitación, no se evalúa el contenido de la misma respecto a la relevancia, calidad, efectividad, percepción y retención del conocimiento, costo y valor.
- g) **Actividad 10**, “Realizar reuniones de rendición de cuentas con la comunidad a nivel distrital”:
- a. Se indica que la Delegación Policial de San Carlos realizaría 18 rendiciones de cuentas a nivel distrital, Alfaro Ruíz 2, Guatuso 4, Río Cuarto 4 y la Dirección Regional 0. Esto totaliza 28 rendiciones de cuentas y no 48 como se describe en el archivo electrónico del PAO.
- h) **Actividad 17**, “Capacitar a oficiales de policía en el taller básico de prevención de la violencia intrafamiliar del MSP (capacitación de 8 horas)” y **Actividad 19**, “Capacitar a oficiales de policía en el protocolo VIF, Ley de penalización y violencia intrafamiliar”:
- a. En ambos casos según el documento electrónico del PAO, la Delegación Policial de San Carlos llevaría a cabo 18 capacitaciones, Alfaro Ruiz 4, Guatuso 4, Río Cuarto 4 y la Dirección Regional 0. Esto suma 32 capacitaciones; no obstante, en el documento se indicó como total 2 capacitaciones, lo cual refleja un error en la contabilización de esas cifras.

Sobre las situaciones descritas vale comentar adicionalmente que en el Plan Anual Operativo 2015 de la Dirección Regional Huétar Norte se plantearon actividades con verbos como “capacitar” y “sensibilizar”; pero se brindan charlas informativas únicamente, lo cual no necesariamente constituye una labor de capacitación.

La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. La capacitación docente son cursos, charlas o exposición de trabajos, en el marco de un programa.<sup>9</sup>

Básicamente la capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>

<sup>10</sup> <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

Partiendo de las deficiencias señaladas se infiere que la Administración está llevando a cabo proyectos de seguimiento, capacitación y sensibilización en materia de seguridad ciudadana, invirtiendo recursos financieros y operativos sin asegurarse de la efectividad (eficacia, eficiencia y economía) de los mismos, en contra de lo señalado en las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)** de la Contraloría General de la República, concretamente en los puntos:

*“4.2 Requisitos de las actividades de control: Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:*

- a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.*
- b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.*
- c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable. Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación.*

Asimismo la referida situación también se aparta de la norma 4.5.2 Gestión de proyectos (incisos c y e), de las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)**, la cual que fue citada anteriormente.

## 2.5) Uniformes Policiales asignados a la Dirección Regional Huétar Norte

- a) El 18 de diciembre del 2014 la Dirección Regional Huétar Norte hizo la solicitud de uniformes policiales tras identificar las necesidades de vestuario de sus funcionarios policiales asignados. La solicitud se hizo a la Dirección General de la Fuerza Pública con las cantidades y tallas exactas.

Posteriormente, los días 4, 5 y 6 de febrero del 2015 la Dirección General de la Fuerza Pública, realizó entrega de los uniformes policiales, pero con diferencias en algunas de las tallas y cantidades solicitadas.

En el cuadro 01 se puede observar que en lo que respecta a la Delegación Policial de San Carlos se entregaron menos camisas de las requeridas; además, en el caso de los pantalones se dieron entregas de más, en las tallas 6, 8, 10, 12, 16, 18 y 20 pero hubo déficit en las tallas 26, 28, 30, 32, 36, 38 y 40.

A la Delegación Policial de Alfaro Ruíz, también le entregaron más pantalones de los requeridos de las tallas 10 y 18, pero menos piezas de las necesarias en las tallas 30 y 38.

Finalmente en la Delegación Policial de Río Cuarto se entregaron de más: Una camisa talla XXL y un pantalón talla 16. Todo lo mencionado en estos tres párrafos se limita a prendas de vestir policiales para personal femenino.

Cuadro 01  
Solicitud versus entrega de camisas y pantalones oficiales en las Delegaciones Policiales que conforman la Dirección Regional Huetar Norte. Detalle de prendas femeninas. (2014 - 2015)

Prenda	Deleg. San Carlos			Deleg. Alfaro Ruíz			Delegación Guatuso			Deleg. Río Cuarto			Total		
	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance
<b>Camisa</b>															
XS	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
S	13	12	(1)	1	1	0	2	2	0	0	0	0	16	15	(1)
M	13	7	(6)	0	0	0	2	2	0	0	0	0	15	9	(6)
L	3	3	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	6	6	0
XL	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
XXL	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2	3	1
XXXL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>32</b>	<b>25</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>7</b>	<b>7</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>42</b>	<b>36</b>	
<b>Pantalón</b>															
6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
8	0	5	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	6	5
10	1	5	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	7	5
12	1	8	7	0	0	0	2	2	0	1	1	0	4	11	7
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	2
18	0	3	3	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	5	4
20	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2
22	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	1	0	(1)	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1	(1)
28	5	0	(5)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	(5)
30	4	0	(4)	1	0	(1)	0	0	0	0	0	0	5	0	(5)
32	8	0	(8)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	(8)
36	3	0	(3)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	(3)
38	3	0	(3)	1	0	(1)	0	0	0	0	0	0	4	0	(4)
40	2	0	(2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	(2)
	<b>30</b>	<b>27</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>7</b>	<b>7</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>40</b>	<b>38</b>	

Fuente: Actas de entrega de uniformes 66-02-2015, 67-02-2015, 68-02-2015, 69-02-2015 y Oficio\_128-03-2015-OADR8 de la Dirección Reg. Huétar Norte.

En cuanto a las prendas de vestir para los policías masculinos el escenario fue similar, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 02  
Solicitud versus entrega de camisas y pantalones oficiales en las Delegaciones Policiales que conforman la Dirección Regional Huétar Norte. Detalle de prendas masculinas. (2014 - 2015)

Prenda	Deleg. San Carlos			Deleg. Alfaro Ruíz			Delegación Guatuso			Deleg. Río Cuarto			Total		
	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance	Solicitado	Entregado	Balance
<b>Camisa</b>															
S	25	25	0	3	3	0	13	10	(3)	8	7	(1)	49	45	(4)
M	95	84	(11)	14	12	(2)	23	22	(1)	21	17	(4)	153	135	(18)
L	52	42	(10)	10	9	(1)	8	8	0	6	5	(1)	76	64	(12)
XL	13	11	(2)	5	5	0	3	2	(1)	3	2	(1)	24	20	(4)
XXL	7	5	(2)	0	0	0	1	1	0	3	1	(2)	11	7	(4)
XXXL	2	1	(1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	(1)
	<b>194</b>	<b>168</b>		<b>32</b>	<b>29</b>		<b>48</b>	<b>43</b>		<b>41</b>	<b>32</b>		<b>315</b>	<b>272</b>	
<b>Pantalón</b>															
28	2	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	5	5	0
30	14	14	0	1	1	0	5	5	0	4	4	0	24	24	0
32	48	47	(1)	3	3	0	17	17	0	8	8	0	76	75	(1)
34	67	66	(1)	13	13	0	15	15	0	11	11	0	106	105	(1)
36	34	32	(2)	7	7	0	5	5	0	10	10	0	56	54	(2)
38	13	13	0	5	5	0	4	4	0	2	2	0	24	24	0
40	8	8	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	11	11	0
42	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	5	5	0
44	3	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	5	5	0
46	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0
48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>194</b>	<b>190</b>		<b>32</b>	<b>32</b>		<b>48</b>	<b>48</b>		<b>41</b>	<b>41</b>		<b>315</b>	<b>311</b>	

Fuente: Actas de entrega de uniformes 66-02-2015, 67-02-2015, 68-02-2015, 69-02-2015 y Oficio\_128-03-2015-OADR8 de la Dirección Reg. Huétar Norte.

En las cuatro delegaciones policiales bajo estudio (San Carlos, Alfaro Ruíz, Guatuso y Río Cuarto) se entregaron 43 camisas menos de las solicitadas; en tanto que, en lo que respecta a los pantalones a la Delegación Policial de San Carlos falto de entregar cuatro pantalones Talla 32, 34 y dos de talla 36.

- b) Por otro lado, se informó por escrito a esta Auditoría General que el Departamento de Logística de la Subdirección de la Fuerza Pública indicó en Febrero del 2015 que carecían de botas policiales talla 39, 40, 41 y 44.

En virtud de lo anterior, se entregaron a la Dirección Regional Huétar Norte botas policiales talla 42 para cubrir al personal que requería zapatos talla 41 y talla 46 para entregar a los policías que requerían tallas 45; en tanto que, los funcionarios policiales que tallan 39, 40 y 44 se quedaron sin recibir sus respectivo calzado.

Esta Auditoría General estuvo presente en la Dirección Regional Huétar Norte desde el 9 hasta el 27 de marzo del 2015 y se verificó que las condiciones descritas en el punto a y b de este informe no habían sido solventadas.

La situación descrita refleja deficiencias en la administración del inventario de vestuario por parte de la Dirección General de la Fuerza Pública, y genera consecuencias al no suplirse las necesidades básicas de uniformes del personal policial de la Dirección Huétar Norte, ocasionando que se puedan materializar eventuales riesgos de salud ocupacional y se vea afectada la operatividad policial.



Lo citado incumple con lo enunciado en el Decreto N° 37188 Reglamento de Uso de Uniformes y Distintivos de los Cuerpos Policiales Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública en los artículos:

**“Artículo 3. Disposiciones Generales.** *El uso y porte del uniforme policial, constituye un motivo de honor y dignidad personal, su uso debe ser correcto, impecable y elegante, en todo lugar y ocasión.*

*Les corresponde a los Directores de cada Cuerpo Policial y de la Escuela Nacional de Policía, disponer las medidas necesarias para que las diferentes unidades policiales y la Escuela Nacional de Policía cuenten con las dotaciones reglamentarias y cumplan las normas establecidas en este reglamento.*

**Artículo 43. Del avituallamiento:** *La Administración será la encargada de proveer los uniformes de la Fuerza Pública, de los demás cuerpos de Policía adscritos al Ministerio de Seguridad Pública y de la Escuela Nacional de Policía, así como los accesorios que se utilizarán para el buen desempeño de la función policial.*

**Artículo 66. Aplicación.** *El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se regirá por lo dispuesto en La Ley General de Policía "Del Régimen Disciplinario", normas conexas y concordantes.*

*Le corresponde a las jefaturas inmediatas velar por su uso y debida acreditación, y a la Inspección General de la Fuerza Pública supervisar que las jefaturas vigilen por el acatamiento, siendo este el responsable solidariamente de hacer respetar este reglamento con las consecuencias disciplinarias por la no ejecución.*

**Artículo 67. Deberes y sanciones.** *Los Directores del respectivo Cuerpo Policial podrán de oficio o a solicitud de quién lo requiera autorizar la entrega de los uniformes y demás accesorios para la buena función policial. Los Directores y los Jefes de Unidades Policiales serán los responsables de la distribución de uniformes en forma equitativa, y adoptarán las medidas necesarias que permitan establecer la responsabilidad individual de cada funcionario respecto del uniforme que se le entrega. Para la entrega y*

---

solicitud de uniformes, se coordinará en forma directa con la Unidad Administrativa de cada Dirección.”

De igual forma se incumple lo dispuesto en las **Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)** de la Contraloría General de la República, concretamente en los puntos:

**“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.

**5.7 Calidad de la Comunicación:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

**5.7.1 Canales y medios de comunicación:** Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”

## 2.6) Control de Asistencia en Dirección Regional Huétar Norte

- a) Al revisar el libro de asistencia de funcionarios policiales y administrativos desde el 1 de diciembre del 2014 al 15 de marzo del 2015 se encontraron 131 anomalías tal y como lo muestra la siguiente tabla:

Condición encontrada	Casos	%
El Oficial de Guardia no firmó	121	92,37
Se dejó un renglón en blanco	4	3,05
El Funcionario no firmó	2	1,53
Hubo un tachón	2	1,53
No firmó Funcionario ni Oficial	1	0,76
Otros	1	0,76
	<b>131</b>	<b>100,00</b>

Como se puede notar, el 92,37% de los casos detectados corresponden a anotaciones que hicieron los funcionarios al entrar o salir de su jornada laboral pero que no fueron validadas por el respectivo Oficial de Guardia.

Esto implica que en 3,5 meses hubo 121 anotaciones de entrada o salida a la jornada laboral que se reportaron en un tiempo no real para un promedio simple de 34,57 casos irregulares por mes.

En entrevista realizada el 24 de marzo del 2015, los Oficiales de Guardia Sandra Huertas Alvarado y Johan Granados Guillén manifestaron que cuando la hora de entrada y/o salida de un funcionario anotada por éste, no corresponde a la hora real del momento, ellos no firman el registro y lo reportan con la Sra. Marjorie Alfaro Quesada Encargada de Recursos Humanos, para que se realice el trámite respectivo.

Consultada la Sra. Marjorie Alfaro Quesada Encargada de Recursos Humanos, indicó que nunca reportan ninguna situación; sino que, ella revisa el libro y si nota alguna cosa extraña, por ejemplo un tachón o borrón, ella procede a encerrar el caso con lápiz.

Al respecto se verificó la existencia en el libro de asistencia de las marcas con lápiz a las que hizo referencia la Sra. Alfaro Quesada.

- b) En la Oficialía de Guardia no hay un reloj visible que permita tanto a los Oficiales de Guardia como a los funcionarios que entran o salen de su jornada laboral tener una hora neutral de referencia; de modo que, cada quien utiliza la hora que más crea conveniente generando diversidad de criterios sobre cual hora es en un momento determinado.

- c) En una prueba de control realizada el día 25 de marzo del 2015 se determinó lo siguiente:
- i. Que la funcionaria Elizabeth Salas Rodríguez anotó como hora de entrada las 7:78 horas en el libro utilizado para el control de la asistencia (entrada y salida) de funcionarios administrativos y policiales; cuando en realidad, ingresó a laborar a las 8:03 horas.
  - ii. En el libro utilizado para el control de la asistencia (entrada y salida) de funcionarios administrativos y policiales no se hizo el cierre requerido al ser las 8:06 horas como lo ordena el acta de apertura presente en los libros de control de asistencia autorizados por el Departamento de Control y Documentación de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Seguridad, esto se verificó tanto a las 8:12 como a las 14:30 horas de ese mismo día.
  - iii. Se observaron quince anotaciones de funcionarios correspondientes al ingreso a la jornada laboral desde las 7:17 horas y hasta las 11:53 horas sin el visto bueno de los policías que desempeñan la labor de Oficialía de Guardia (funcionarios de la Oficina de Comunicaciones de la Dirección Regional Policial).
  - iv. Injustificadamente se dejó un reglón en blanco (línea 08) entre las anotaciones de Elizabeth Salas Rodríguez (7:58 horas) y Dayana Rodríguez Martínez a las 11:45 horas.

La información registrada en el libro de control de asistencia no es razonable debido a las múltiples inconsistencias que se determinaron, en consecuencia no se puede garantizar que los trabajadores de la Dirección Regional Huétar Norte estén laborando las horas que les corresponden en cada jornada y que les son pagadas; esto en detrimento de los intereses económicos del Estado y en perjuicio de las labores de seguridad ciudadana que le competen efectuar a nuestro Ministerio.

Todo lo anterior incumple lo establecido en la Ley General de Control Interno (No 8292) en los siguientes puntos:

*“Artículo 8o—**Concepto de sistema de control interno.** Para 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.*

*d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico*

**Artículo 12.—Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

**Artículo 13.—Ambiente de control.** En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.

**Artículo 15.—Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, 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. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

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.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”

Para el caso de los funcionarios administrativos, se debe tener en cuenta lo dispuesto en los siguientes artículos del Decreto 24896-SP Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Seguridad Pública, que en sus artículos N° 8, 14 y 39 estipula lo siguiente:

*“Artículo 8°-De las obligaciones de los servidores. Además de las obligaciones contenidas en el artículo 71 del Código de Trabajo, son obligaciones de los servidores:*

a) *Concurrir puntualmente a las horas de reglamento a realizar sus labores.*

*Artículo 14.-Obligación de respetar la jornada de trabajo. Los servidores están obligados al desempeño de su cargo durante todos los días hábiles y horas reglamentarias; no podrán concederse privilegios, prerrogativas o concesiones que autoricen una asistencia irregular, salvo los casos de licencias para estudio y los demás que determine este Reglamento y el ordenamiento jurídico vigente.*

*Artículo 39.-Como se computarán las llegadas tardías. Se establece como hora de entrada a laborar las ocho horas. Se computarán como llegadas tardías aquellas que excedan en cinco minutos la hora anteriormente indicada, sin que esto implique modificación de la jornada ordinaria de trabajo.”*

Por otro lado, el Acta de Apertura presente en los libros de control de asistencia autorizados por el Departamento de Control y Documentación, establece una serie de pautas de acatamiento obligatorio como por ejemplo, el inciso 4 que dice:

*“Se debe realizar un cierre diario seis minutos después de la hora de ingreso, según los roles establecidos (cierre después de seis minutos en cada horario con lapicero rojo). El Jefe de la Delegación Policial deberá asignar a un encargado para efectuar dicho cierre.”*

#### **IV. CONCLUSIONES**

3.1) En la Dirección Regional Huétar Norte y en la Delegación Policial Cantonal de San Carlos, no existe un sistema de registro completo y actualizado de los funcionarios

policiales con permiso de portación de armas al día y/o vencidos, situación que debilita el control sobre este rubro.

- 3.2) El SIMEP no está implementado en un 70% en la Delegación Policial de Alfaro Ruíz a pesar de que la Administración así lo señaló en su oportunidad. Persisten aún limitaciones en la conexión a internet, falencias en el manejo de indicadores y carencias de instrumentos de medición de ciertas variables contempladas en las cartillas del Plan Cuadrante.
- 3.3) En cuanto a la implementación del Plan Anual Operativo en la Dirección Regional Huétar Norte, no se establecieron mecanismos de medición sobre la adquisición de destrezas y conocimientos teóricos del público meta, nivel de satisfacción de éste último, prevención de desviaciones, evaluación del contenido de las actividades respecto a la relevancia, calidad, efectividad, percepción y retención del conocimiento, costo y valor (relación satisfactoria de costo-beneficio); así como la generación de documentación de consulta; situación que puede afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 3.4) Se detectaron deficiencias en el proceso de distribución de uniformes policiales por parte de la Dirección General de la Fuerza Pública, hacia la Dirección Regional Huétar Norte, ocasionando carencias en la vestimenta del personal; lo anterior por cuanto no se distribuyen uniformes completos en la medida requerida, existe un problema de tallas en la distribución de uniformes y no se entrega el calzado necesario.
- 3.5) Existen debilidades en los mecanismos de control de asistencia del personal de la Dirección Regional Huétar Norte, que impiden corroborar que los funcionarios estén cumpliendo a cabalidad con su jornada laboral.

#### **IV. RECOMENDACIONES**

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

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

- 4.1) Girar instrucciones al Comisionado Nils Ching Vagas. SubDirector Administrativo de la Dirección General de la Fuerza Pública, para que gestione las siguientes acciones:
  - a) Completar la entrega de los uniformes policiales solicitados por la Dirección Regional Huétar Norte.

Para la implementación de esta recomendación se considera un plazo de 30 días hábiles, una vez recibida la instrucción superior, ante lo cual deben informar a esta Auditoría General sobre las acciones ejecutadas.

- b) Planificar para el próximo período presupuestario una adecuada dotación de uniformes para el personal policial de la Dirección Regional Huétar Norte.

Esta recomendación deberá ser atendida en un plazo de 20 días hábiles una vez recibida la instrucción superior, ante lo cual deben informar a esta Auditoría General, sobre las acciones realizadas para su cumplimiento.

- c) Ejecutar los trámites administrativos pertinentes para instalar un reloj de pared en la Oficina de Comunicaciones de la Dirección Regional Policial Huétar Norte, a efectos de que éste sea utilizado de referencia para la hora de entrada y salida de las jornadas laborales, tanto para los funcionarios que marcan como para quienes deben de verificar la veracidad de los registros.

Para la implementación de esta recomendación se considera un plazo de 45 días hábiles, una vez recibida la instrucción superior, ante lo cual deben informar a esta Auditoría General, sobre las acciones ejecutadas.

4.2) Solicitar al Comisionado Francisco Morales Castro, Director Regional Huétar Norte, la implementación de las siguientes acciones:

- a) Girar instrucciones a la señorita Marjorie Alfaro Quesada en su calidad de Encargada Recursos Humanos de la Dirección Regional Huétar Norte, para que proceda a elaborar un registro del 100% de los funcionarios policiales que laboran directamente en las instalaciones físicas de la Dirección Regional Huétar Norte, con la información referente a los permisos de portación de armas de estos servidores, indicando la fecha en que se les otorgó el permiso y su fecha de vencimiento.

Este listado debe estar siempre actualizado y establecer los mecanismos de control que permitan que la información se almacene y se recupere, de manera oportuna y eficiente en cualquier momento.

Esta recomendación se considera debe estar atendida en un lapso de diez días hábiles, una vez recibida la instrucción superior, ante lo cual solicitamos se nos informe sobre las acciones emprendidas para su cumplimiento.

- b) Revisar y corregir las cifras sumatorias de las actividades del PAO que se han señalado en el presente informe.



c) Girar instrucciones al Intendente Rodolfo Castro González, Jefe Policial Cantonal de San Carlos, las siguientes acciones:

i. Ordenar a la funcionaria María Gaitán Ramírez en su calidad de Encargada de Recursos Humanos, el levantar un registro del 100% de los funcionarios policiales con aval para portar armas para determinar en el momento que se requiera, las fechas de vencimiento de los permisos para iniciar previamente los trámites de renovación, evitando que policías utilicen armas sin estar legitimados para ello, según la Ley. Este listado debe estar siempre actualizado de manera que la información se almacene y se recupere, oportuna y eficientemente.

d) Incluir en las actividades de la ética que se lleven a cabo en la Dirección Regional Huétar Norte, el fortalecimiento del valor de la responsabilidad, a efectos de que se concientice a los funcionarios sobre la importancia sus deberes en cuanto al correcto cumplimiento de la jornada laboral.

Esta recomendación se considera de acatamiento en un plazo de 20 días hábiles, una vez recibida la instrucción superior, ante lo cual solicitamos se nos informe sobre las acciones ejecutadas para su cumplimiento.

e) Ordenar a los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones que fungen como Oficiales de Guardia, que cuando detecten a un funcionario registrando su asistencia a una hora que no corresponda con la realidad del momento, de inmediato notifiquen al respecto por escrito a la señora Marjorie Alfaro Quesada, para que ella realice los trámites correspondientes para la solicitud de apertura de los procesos disciplinarios que correspondan.

Esta recomendación se considera de acatamiento en un lapso de diez días hábiles, ante lo cual deben informar en ese lapso a esta Auditoría General, sobre las acciones implementadas.

4.3) Ordenar a la Comandante Yadelly Noguera Corea Jefa del Departamento de Planes y Operaciones:

a. Desarrollar para uso de las diferentes unidades de la Fuerza Pública, instrumentos que permitan medir la confianza que la ciudadanía tiene en la labor policial, de conformidad con los postulados incluidos en el SIMEP.

b. Elaborar herramientas para la medición del grado de satisfacción de los funcionarios con su ambiente laboral, de conformidad con los postulados incluidos en el Simep y hacerlas del conocimiento de las diferentes unidades de la Fuerza Pública.

- c. Capacitar a los jefes policiales cantonales que ya estén operando con SIMEP y a los Oficiales Operacionales de las Direcciones Regionales para que puedan calcular con exactitud los indicadores del Índice de Gestión Policial, tomando en cuenta lo citado por esta Auditoría General en el Documento de Advertencia AGSP/SC-A17-D02-2014.

Estas recomendaciones i, ii e iii se consideran de acatamiento en un lapso de sesenta días hábiles, ante lo cual se solicita se informe a esta Auditoría General, sobre las acciones que se ejecuten para su implementación.

- d. Instruir al Comandante Freddy Guillén Varela, Jefe del Departamento de Inteligencia Policial para el cumplimiento de la siguiente acción:
- i. Remitir en forma periódica a los jefes policiales cantonales de las unidades que estén operando con SIMEP y a los oficiales operacionales de las Direcciones Regionales, la información generada sobre: criminalidad real, criminalidad aparente, criminalidad oculta, criminalidad legal y criminalidad judicial en términos cuantitativos.

Esta recomendación se considera de acatamiento en un lapso de 20 días hábiles, ante lo cual se solicitase informe a esta Auditoría General, sobre las acciones que se ejecuten para su implementación.

- e. Diseñar instrumentos que permitan a las unidades policiales realizar una medición científica del impacto positivo en la comunidad a raíz las actividades de seguimiento de las redes distritales de seguridad comunitaria.

Esta recomendación se establece para ser cumplida en un lapso de sesenta días hábiles se informe a esta Auditoría General, sobre las acciones implementadas para su cumplimiento.

- 4.4) Planificar la dotación de los recursos mínimos requeridos (humanos y operativos), a las delegaciones policiales en las cuales se está implementando el proyecto SIMEP.

Esta recomendación debe implementarse en un lapso de 20 días hábiles, ante lo cual se requiere se informe a esta Auditoría General, sobre las acciones implementadas.

- 4.5) Contemplar para las actividades de capacitación y sensibilización detalladas en el PAO, las siguientes variables:
- a. Medios para garantizar la adquisición de destrezas y conocimientos teóricos de las personas a capacitar o sensibilizar.

- 
- b. Medición del nivel de satisfacción del público meta.
  - c. Monitoreo y prevención de potenciales desviaciones.
  - d. Evaluación del contenido de las actividades respecto a la relevancia, calidad, efectividad, percepción y retención del conocimiento, costo y valor (relación satisfactoria de costo-beneficio).
  - e. Planificación y programación (desde la perspectiva de la Pedagogía) de las actividades de capacitación y sensibilización.
  - f. Generación de la documentación de consulta para las personas a capacitar, sea impresa o digital.

Esta recomendación se considera debe ejecutarse en un lapso de 20 días hábiles ante lo cual se solicita informen a esta Auditoría General, sobre las acciones implementadas.

# Anexos

## Anexo 1

### Datos absolutos aportados en 16 casos en vez de números relativos. Delegación Policial Cantonal de Alfaro Ruiz. Dirección Regional Huétar Norte. 2015.

#### Subíndice Operativo

##### Dimensión Prevención y Disuasión:

- ✚ Porcentaje de nuevos comités de seguridad comunitaria conformados
- ✚ Porcentaje de comercios capacitados en seguridad comercial.
- ✚ Porcentaje de acciones desarrolladas con la comunidad y entidades para generar una cultura de seguridad.
- ✚ Porcentaje de personas capacitadas en prevención de la violencia intrafamiliar.
- ✚ Porcentaje de capacitaciones realizadas en prevención de violencia intrafamiliar
- ✚ Porcentaje de niños capacitados en programas pinta seguro.
- ✚ Porcentaje de capacitaciones realizadas en programas pinta seguro.
- ✚ Porcentaje de campañas preventivas desarrolladas para disminuir delitos de impacto.

##### Dimensión Control:

- ✚ Porcentaje de capturas realizadas a través de una Orden Judicial
- ✚ Porcentaje de decomisos o hallazgos de droga
- ✚ Porcentaje de decomisos de armas de fuego
- ✚ Porcentaje de decomisos de armas de blanca
- ✚ Porcentaje de recuperación, hallazgo y decomiso de vehículos

##### Dimensión Protección y Colaboración Policial

- ✚ Porcentaje actividades de Colaboración para la seguridad a personalidades en diligencias judiciales.

#### Subíndice Administrativo

##### Dimensión Prevención

- ✚ Porcentaje de nuevos comités de seguridad comunitaria conformados durante el periodo.

##### Dimensión Coordinación y Gestión Interinstitucional

- ✚ Porcentaje de reuniones de rendición de cuentas con la comunidad realizada sobre las dispuestas por la Dirección General de la Fuerza Pública.

**Fuente:** Oficio N° 127-03-2015-ORHD-83, del 19 de febrero de 2015, emitido por el Subintendente de Policía Mariano Sandoval Rodríguez.

## Anexo 2

### Datos relativos no aportados por parte de la Delegación Policial Cantonal de Alfaro Ruiz. Dirección Regional Huétar Norte. 2015.

#### Subíndice Operativo

##### **Dimensión Control:**

- ✚ Porcentaje de aprehensiones realizadas sobre incidentes atendidos (por categoría)

#### Subíndice Administrativo

##### **Dimensión Administración del Recurso Humano**

- ✚ Porcentaje del personal capacitado por gestión de las jefaturas en áreas afines a la Profesión.
- ✚ Porcentaje de días de inasistencia laboral.
- ✚ Porcentaje del personal con causas leves o graves.

##### **Dimensión Administración del Recurso Material**

- ✚ Otros vehículos en funcionamiento.

##### **Dimensión Comunicación Organizacional**

- ✚ Porcentaje de actividades desarrolladas para difundir la plataforma estratégica institucional y de la unidad.
- ✚ Porcentaje de personal de la unidad que conoce e interpreta la plataforma estratégica institucional
- ✚ Porcentaje de acciones desarrolladas para difundir y capacitar al personal sobre los procedimientos policiales
- ✚ Porcentaje de personal de la unidad que conoce y aplica los procedimientos policiales documentados
- ✚ Porcentaje de documentos elaborados para difundir la doctrina institucional
- ✚ Porcentaje de comunicados de índole laboral enviados al correo institucional del personal de la unidad

##### **Dimensión Administración de la Estrategia**

- ✚ Programas de sensibilización y capacitación desarrollados por iniciativa de las jefaturas sobre el servicio al cliente y gestión de la calidad.
- ✚ Personal de la unidad policial capacitado sobre el servicio al cliente y gestión de la calidad
- ✚ Porcentaje de incidentes policiales atendidos dentro del tiempo óptimo de respuesta.
- ✚ Quejas de la ciudadanía.
- ✚ Índice global de seguridad.
- ✚ Personal de la Unidad que conoce la herramienta tecnológica R2 Pólíce
- ✚ Porcentaje del personal de la Unidad Policial que maneja los dispositivos móviles Porcentaje del personal de la delegación que maneja los dispositivos móviles.
- ✚ Resultados operacionales basados en el uso de la tecnología.

### **Dimensión Coordinación y Gestión Interinstitucional**

- ✚ Porcentaje de reuniones de rendición de cuentas con la comunidad realizada sobre las dispuestas por la Dirección General de la Fuerza Pública.
- ✚ Porcentaje de las reuniones SIMEP realizadas con la comunidad por iniciativa de jefes de la unidad policial.
- ✚ Porcentaje de Comisiones Cantonales o Distritales de Seguridad Ciudadana conformadas.
- ✚ Porcentaje de seguimiento a Comisiones Cantonales y distritales de seguridad ciudadana.
- ✚ Porcentaje de actividades desarrolladas con otras entidades orientadas a mejorar las condiciones de seguridad en la comunidad.

### **Dimensión Prevención**

- ✚ Porcentaje de nuevos comercios capacitados en seguridad comercial durante el periodo de evaluación
- ✚ Porcentaje de personas capacitadas en prevención de la violencia intrafamiliar.
- ✚ Porcentaje de capacitaciones realizadas en prevención de violencia intrafamiliar
- ✚ Porcentaje de niños capacitados en programas pinta seguro
- ✚ Porcentaje de capacitaciones realizadas en programas pinta seguro

### **Dimensión Administración de la Estrategia**

- ✚ Porcentaje de Unidades policiales que han diseñado e implementado la metodología del Plan Cuadrante de acuerdo a la guía Institucional
- ✚ Porcentaje de reuniones desarrolladas con la comunidad para vincularlas al plan cuadrante
- ✚ Porcentaje de incidentes atendidos dentro del tiempo óptimo de respuesta.
- ✚ Porcentaje del Personal de la Unidad Policial que conoce y maneja con dispositivos móviles

### **Dimensión Coordinación y Gestión Interinstitucional**

- ✚ Porcentaje de las reuniones SIMEP realizadas con la comunidad por iniciativa de jefes de la unidad.

**Fuente:** Oficio N° 127-03-2015-ORHD-83, del 19 de febrero de 2015, emitido por el Subintendente de Policía Mariano Sandoval Rodríguez.