



Nuestros  
Valores

Honestidad, Disciplina, Servicio, Respeto y Compromiso



**MSP-DM-AG-ASSC-01-888-2019**

02 de diciembre de 2019

Señor  
Michael Soto Rojas  
**Ministro**

**Asunto:** Documento de Advertencia 01-065-2019 AD/ASSC sobre el cumplimiento de las recomendaciones del informe de auditoría de sistemas de información 01-044-2017-CI-SC.

Estimado señor:

Como parte del servicio de “**advertencia**” que le compete efectuar a esta Auditoría General; nos referimos a la situación observada y constatada por esta instancia fiscalizadora:

En términos generales, el Informe 01-044-2017-CI-SC el cual se emitió el día 17 de julio de 2017, expuso el caso de la aplicación para dispositivos móviles “Seguridad Pública CR”; la cual fue creada por el Instituto Costarricense de Electricidad, en coordinación con el Lic. Agustín Barquero Acosta, en su momento Viceministro Administrativo, como parte de la estrategia país del Gobierno Digital.

Dicho informe concluyó que, la gestión que se le ha brindado a la herramienta para dispositivos móviles “Seguridad Pública CR” no vino a contribuir al fortalecimiento de la comunicación entre el ciudadano y la policía; no la hizo más fluida, confiable ni oportuna.

Lo anterior, en virtud de que la aplicación presentó una serie de debilidades que provocaban que su funcionamiento y utilidad práctica no cumplieran con las prestaciones prometidas por el ministerio; evidencia de lo anterior, fueron las opiniones de usuarios encontradas en su momento, tanto en los portales de descargas *App Store (iTunes)* de *Apple* como en *Google Play*.

MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA  
AUDITORÍA GENERAL

Módulo A (Hernán Garrón Salazar) - Segundo Piso  
Complejo Policial Juan Rafael Mora Porras, frente al Liceo Castro Madriz, Barrio Córdoba  
Teléfonos: (506) 2586-4175 / 2586-4080 / Apartado Postal 4768-1000 San José  
Correo electrónico: deliot@seguridadpublica.go.cr / www.seguridadpublica.go.cr

Teniéndose presente que, la insatisfacción en las expectativas de las partes interesadas, generan y materializan el riesgo reputacional, la existencia de esta aplicación con la mencionada falencia operativa de la misma, pudo crear expectativas en la ciudadanía, que al no verse cumplidas, generó un eventual deterioro de la reputación ministerial<sup>1</sup>; más allá de los esfuerzos de esta cartera en mantener una imagen<sup>2</sup> óptima.

Expuesto lo anterior, enfatizamos que al día de hoy las recomendaciones 3.2.1.a), 3.2.1.b), 3.2.1.c), 3.2.1.d), 3.2.1.f), 3.2.1.h) e 3.2.1.i), estaban pendientes de cumplimiento; y que, la Ing. Jaqueline Sequeira Torres –Directora de Tecnologías de la Información-, por medio del Oficio MSP-DM-DVA-DGAF-DTI-304-2019 del 04 de Julio, informó que "*con el fin de mitigar el riesgo reputacional de la institución, dicha aplicación será eliminada totalmente y se desarrollará otra que se estima entregar en marzo de 2020*".

También agregó que "*...la aplicación actual ya no está disponible en las tiendas, además se gestionará un mensaje para los usuarios que la habían adquirido con anterioridad que indique que se encuentra en construcción*"; sin embargo, en consulta hecha el 27 de noviembre vía correo electrónico, la señora Sequeira Torres admitió que aún no se ha informado a los usuarios al respecto.

Sobre lo argumentado en la comunicación mencionada, esta Auditoría General advierte en primera instancia, que el desarrollo de la nueva aplicación debería considerar las debilidades identificadas en el informe 01-044-2017-CI-SC; y por otro lado, que es necesario notificar a los usuarios actuales de la aplicación "Seguridad Pública CR" sobre la salida de operación de la misma; a efectos de que los ciudadanos no sigan considerando este canal de comunicación como una opción válida para requerir los servicios policiales que brinda la institución.

Asimismo, le informo que las recomendaciones pendientes de cumplimiento del informe 01-044-2017-CI-SC serán catalogadas como "no factibles" en el sistema de recomendaciones de la Auditoría Interna.

En razón de lo supra indicado y ponderando el riesgo reputacional identificado (y su efecto generador de otros riesgos), resulta imperativo para esta Auditoría General poner en conocimiento de su Despacho tal situación, con el objetivo de que se tomen las medidas

<sup>1</sup> Conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona (*stakeholders*), tanto internos como externos. Foro de Reputación Corporativa.

<sup>2</sup> Percepción que la entidad desea proyectar hacia sus partes relacionadas. No es sinónimo de reputación corporativa, pues la imagen puede ayudar a crear la primera, pero no a la inversa.



Nuestros  
Valores

Honestidad, Disciplina, Servicio, Respeto y Compromiso



---

correctivas de forma inmediata y se realicen las acciones necesarias, por lo que se solicita informarnos sobre las gestiones que se implementen para la atención de lo comentado en este Documento de Advertencia

De conformidad con el artículo 12 incisos, b) y c) de la *Ley General de Control Interno*, es oportuno señalar los deberes que le asisten al Jarca y de titulares subordinados -salvo mejor criterio-, previo cumplimiento del protocolo de ley de llevar a cabo las acciones correctivas e implantarlas de inmediato.

Por último, se reitera en la obligatoriedad de que se incorpore con oportunidad al SGIA, todo documento que facilite visualizar las acciones realizadas para el cumplimiento de las recomendaciones de los informes de auditoría, según lo dispuesto en directrices DMGMV-870-2017 y MSP-DM-DVURFP-151-2019.

Remitimos el presente documento de advertencia de conformidad con las potestades establecidas en la *Ley General de Control Interno*, *Normas Generales para la Auditoría para el Sector Público* y las *Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*, emitidas por la Contraloría General de la República.

Atentamente,

Douglas Elioth Martínez  
**AUDITOR INTERNO**

C: Lic. Luis Carlos Castillo Fernández. Viceministro de Unidades Regulares de la Fuerza Pública

clf/vse

---

**MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**  
**AUDITORÍA GENERAL**

Módulo A (Hernán Garrón Salazar) - Segundo Piso  
Complejo Policial Juan Rafael Mora Porras, frente al Liceo Castro Madriz, Barrio Córdoba  
Teléfonos: (506) 2586-4175 / 2586-4080 / Apartado Postal 4768-1000 San José  
Correo electrónico: deliot@seguridadpublica.go.cr / www.seguridadpublica.go.cr