

---

**PROCESOS, ALMACENAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN  
Y EJECUCIÓN DE CONSULTAS.**

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Origen.

Esta evaluación se desarrolla conforme el Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna del presente periodo.

### 1.2. Aspectos objeto de estudio.

Comprobar el cumplimiento normativo, los controles establecidos y la gestión de riesgo ejecutados por la unidad de Registro y Consultas, en relación con la administración de recursos tecnológicos, las bases de datos y requerimientos internos y externos de los usuarios

### 1.3. Alcance.

El estudio comprende del 1° de enero de 2018 al 31 de enero de 2022.

### 1.4. Marco de referencia.

- Ley General de Control Interno 8292. Gaceta 69 del 04 setiembre 2002.
- Ley No. 8204 sobre Psicotrópicos, Drogas de uso no autorizado, Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y actividades conexas.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna. Gaceta 28 R-DC-119-2009.
- Normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos su fiscalización. Gaceta 26 del 6 de febrero de 2009.
- Norma Técnica NT-018 Riesgo de Auditoría elemento integrante del MARPAI Manual de Referencia para Auditoría Interna emitido por la CGR.

### 1.5 Exposición a la administración activa.

Conforme a lo señalado en la Norma 205 (Comunicación de Resultados) del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y conforme el acta No. AI-002-2022 del diez de junio del año en curso, se exponen los resultados del presente estudio al director general, directora general Adjunta, y jefatura de la unidad de Registro y Consultas.

## 1.6 Generalidades.

El Instituto Costarricense sobre Drogas en adelante ICD fue creado según la Ley No. 8204<sup>1</sup>. En ese mismo cuerpo normativo se establece según el capítulo único, título VII conforme al capítulo I y II las disposiciones generales y organización respetivamente. De esta manera en la sección VI se señala a la unidad de Registro y Consultas, de lo cual el artículo No. 121 indica:

“la unidad de Registro y Consultas estructurará y custodiará in registro de información absolutamente confidencial que, por su naturaleza, resulte útil para las investigaciones de las policías y del Ministerio Público”.

De acuerdo con el artículo No. 122 de la ley 8204, dicha unidad tiene las siguientes funciones:

- a. Identificar las necesidades de información por parte de los usuarios y atender sus solicitudes de acuerdo con las normas establecidas.
- b. Ejercer el control de calidad durante todo el proceso de recolección y procesamiento de la información, con el fin de asegurar la confiabilidad de los datos.
- c. Administrar los recursos de tecnología de información asignados a la unidad, en coordinación con la unidad de Informática.
- d. Cumplir todas las funciones que en el futuro se consideren necesarias para alcanzar los objetivos de la Institución.

En virtud de lo anterior, este documento comprende la evaluación ejecutada por esta Auditoría Interna sobre dos procesos que desarrolla la unidad objeto de estudio, en relación con el Almacenamiento y actualización de la información, así como la Ejecución de consultas.

## 1.7 Introducción al tema.

El proceso Almacenamiento y actualización de la información se documenta mediante el código PT-PM-RyC-AIP cuyo objetivo se refiere a complementar la información que se les brinda a diferentes usuarios sobre el decomiso de móviles electrónicos, vehículos u otro equipo de personas detenidas y agencia policial que ha realizado la incautación. Por otro lado, gestiona y recopila

---

<sup>1</sup> Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y su Reglamento.

información de diferentes bases de datos, con el fin de brindar información a las diferentes agencias policiales.

La unidad cuenta con acceso a las siguientes bases de datos:

1. Registro Civil.
2. Instituto Costarricense de Electricidad.
3. Archivo Policial.
4. Interpol del Organismo de Investigación Judicial.
5. Dirección General de Migración y Extranjería.
6. Registro Nacional.
7. Consejo de Seguridad Vial.
8. Sistema Centralización de Recaudación Caja Costarricense de Seguro Social (SICERE).
9. Sistema de Registro de Embarcaciones (SIREEM).
10. Dirección de Armas y Explosivos.
11. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA).
12. Dirección General de Aviación Civil.
13. Acueductos y Alcantarillados.
14. Centros de Información sobre Drogas (CDI).
15. Departamento de Concesiones.
16. Población Penal del Ministerio de Justicia.
17. Archivo Criminal.
18. Consulta de Morosidad Patronal.

En relación con el proceso de Ejecución de Consultas el mismo se encuentra documentado mediante el código PT-PM-RyC-EC. Tiene como objetivo brindar información de diferentes bases de datos a las distintas policías en las investigaciones que realizan dichos entes.

Ambos procesos mantienen una relación estrecha con el servicio que se brinda a usuarios internos y externos por la unidad de Registro y Consultas del ICD. Lo anterior deriva una necesidad de verificar las acciones ejecutadas por la administración activa sobre la administración del riesgo, el control de la información y la gestión sobre la seguridad en el manejo de los datos, la eficiencia y eficacia del servicio generado y ejecutado, la búsqueda analítica progresiva, la compilación y la entrega de datos certificados.

## 2. RESULTADOS.

Se presenta a continuación los resultados relativos a las oportunidades de mejora detectadas en esta evaluación.

### 2.1 De la gestión del riesgo.

Esta unidad de Auditoría Interna considera que la administración del riesgo en los procesos institucionales constituye una práctica relevante como herramienta de prevención sobre aspectos que pueden influir de forma negativa en el logro y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Determinar los factores que inciden en la materialización de riesgos es vital para lograr una adecuada gestión y establecer las líneas de defensa que anticipen aquellos eventos que tengan altas probabilidades de materializarse, obstruyendo la consecución de los objetivos propuestos.

El riesgo es entendido como la eventual ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

En la actualidad todas las organizaciones se relacionan con un sin número de riesgos de diversa naturaleza, los cuales, se deben administrar desde un inicio para así llevar un control de estos, y mitigar su incidencia; y algunos de ellos se pueden prevenir y otros son totalmente impredecibles e impugnables.

De esa manera, aparte de los riesgos de la seguridad de la información, existen muchos que tienen que ser pronosticados y analizados de manera concluyente, por cuanto podría afectar en igual o mayor medida los diferentes procesos de la organización.

Al respecto, se tiene que, el Instituto Costarricense sobre Drogas en adelante ICD, posee una plataforma denominada SIGMA, que se encarga de la gestión y el monitoreo de las actividades implícitas en los planes sustantivos y operativos; adicional el uso la misma se oficializó mediante circular DG-002-2014<sup>2</sup> emitida y firmada por la directora general adjunta de ese entonces, documento que expresa instrucciones y consideraciones y en lo que interesa, se cita:

---

<sup>2</sup> 12 de febrero de 2014.

“El SIGMA es un software que implementa los procedimientos metodológicos de la gestión de proyectos para el planeamiento, la organización, y el control de los recursos con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos”.

“EL SIGMA utiliza una metodología estándar de formulación de proyectos que integra además la gestión del riesgo”.

Con el propósito de conocer acerca de la administración del riesgo sobre los procesos objeto de revisión, se le consultó a la jefatura de la URC de la existencia de mecanismos de administración de riesgo con que cuenta la unidad, a lo cual aseveró:

“Sí, dentro del SIGMA y para el control de riesgo se contempla el de nivel de estos y todas las medidas necesarias para IMPLEMENTAR con el objetivo de minimizar el riesgo. Un caso reciente la no autorización para que el presidente de Consejo firmara dos convenios urgentes para la adquisición información vital. Dicha situación fue gestionada en el SIGMA haciendo de conocimiento a la Dirección el riesgo y perjuicio en la claridad de producto que entrega la Unidad”<sup>3</sup>.

En esa línea de ideas, entre las oportunidades de mejora determinadas por esta Auditoría sobre los procesos objeto de revisión, sobresale la omisión de una estructura robusta de gestión de riesgo, por cuanto, en el análisis de la plataforma SIGMA (Sistema de Gestión y Monitoreo de Actividades) correspondiente a la Programación Operativa Sustantiva Institucional (POSI) 2021 se identifica un solo riesgo para cada uno de ellos, los cuales se detallan de seguido:

- ICD-URC-001-POSI 2021 Atención de Consultas<sup>4</sup>.
- ICD-URC-002-POSI 2021 Ampliación y Seguimiento a las Bases de Datos<sup>5</sup>.
- ICD-URC-003-POSI 2021 Registro de Investigaciones Concluidas

Así las cosas, esta Auditoría comprueba mediante la revisión<sup>6</sup> de la herramienta SIGMA que la administración activa determina un riesgo enfocado en la descentralización de información y/o ruptura de canales de comunicación, cuya causa corresponde a la existencia de la “Plataforma de Información Policial del OIJ” que tiene como fin la consulta de datos, derivando en una consecuencia denominada por la

<sup>3</sup> ICD-AI-CUEST-003-2022, 17 de marzo 2022.

<sup>4</sup> Según código ICD-URC-001-POSI 2021

<sup>5</sup> Según código ICD-URC-002-POSI-2021

<sup>6</sup> Mediante correo del 28 de marzo 2022 la jefatura UPLA suministra acceso al sistema.

administración como la pérdida de potestades de la unidad objeto de evaluación conferidas en el artículo 121 de la ley 8204.

Otros aspectos valorados por la administración activa corresponden a que, el proceso evaluado en primera instancia presenta una exposición al riesgo del 100%, en segundo término, modificar el riesgo es la opción de tratamiento y, por último, la actividad de respuesta al riesgo (ARR) incumbe una notificación remitida a la Dirección General, criterios consignados según matriz denominada “Resultados de la Gestión de Riesgos Institucional 2021”.

Adicional, la administración detalla a manera de riesgo sobre el proceso ICD-URC-002-POSI-2021, no lograr el apoyo institucional en los trámites requeridos para el acceso a las nuevas bases de datos, cuya causa la aduce a una reticencia política o técnica de los actores responsables para lograr consolidar los tramites y mecanismos necesarios para el acceso a nuevas bases de datos, situación que trae como consecuencia que no se puedan acceder nuevas bases datos, incumpliendo con las necesidades de información de los usuarios. En este caso, se tiene que existe un 60% de exposición a dicho riesgo y como opción de tratamiento la URC decide transferirlo y ponerlo en conocimiento a nivel de dirección.

En ese sentido, el disponer de una herramienta que contiene un vago análisis de la gestión de riesgos, así como falta de evidencia documental sobre los riesgos determinados, omite una adecuada identificación sobre lo que debiera proteger relativo a los activos de información, lo cual aumenta la vulnerabilidad sobre los procesos evaluados de forma significativa, provocando con ello un claro deterioro del sistema de control interno institucional, responsabilidad que recae directamente en los administrados y como consecuencia, la omisión de contemplar riesgos significativos cuyas probabilidades de ocurrencia no están siendo determinadas, afectando de forma significativa y directa los objetivos planteados por la unidad objeto de evaluación en la herramienta SIGMA.

Es evidente según criterio de esta Auditoría el alto nivel de exposición que tiene la unidad de Registro y Consultas, particularmente por proveer de información a usuarios internos y externos a la institución, situación que la condiciona a establecer mecanismos de defensa que adviertan, identifiquen y gestionan los riesgos desde una óptica amplia y funcional con una metodología que se enfoque en los activos de información que gestiona tales como: el correo electrónico, URC Portal y SICORE, estos dos últimos conteniendo bases de datos con información extremadamente confidencial y sensible.



Ahora bien, en cuanto a dichas herramientas tecnológicas, el funcionario quien ocupa la plaza de Profesional de Informática 3 puesto No. 501178 en la unidad de Tecnologías de Información, define lo siguiente:

“SICORE<sup>7</sup> es un sistema integrado para el análisis estructural de redes criminales y sociales. Permite realizar la administración de casos y otras recolecciones. Es un sistema unificado de información criminal y permite el intercambio de alertas, patrones y consultas entre entidades competentes del orden público”<sup>8</sup>.

Por otro lado, el funcionario de la unidad de TI quien ocupa la plaza Profesional de Informática 3 con el puesto No. 503892 señala:

“URC Portal<sup>9</sup> permite la transferencia de documentos, consultas y archivos entre los funcionarios de la Unidad de Registros y Consultas del ICD y las Agencias Policiales. Además, los usuarios tienen la posibilidad de filtrar los documentos mediante un buzón de entrada y otro de salida, con la opción de llevar un seguimiento de los documentos más importantes”.<sup>10</sup>

De lo anterior, conforme los criterios esbozados por los desarrolladores de ambos softwares, impera la necesidad de contar con una gestión de riesgos enfocada a la seguridad de la información, pues es evidente la ausencia de una adecuada gestión de riesgos relativos al mal uso que los usuarios puedan brindar al manejo de credenciales, o a la forma en que los usuarios acceden a los sistemas, como definen, almacenan y protegen sus datos de ingreso, aspectos que se omiten en la gestión de riesgo observada por esta unidad en la herramienta SIGMA.

Cabe destacar que un adecuado proceso de implementación de gestión del riesgo consiste en un diagnóstico que refiere al entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, comunicación y supervisión; así como generar cultura del riesgo que corresponde principalmente al compromiso de directivos, crear manuales de gestión de riesgos, capacitación de usuarios, funciones de control.

Otros aspectos refieren a la valoración del riesgo en relación con la identificación, el análisis y la determinación del valor del riesgo, factores que

---

<sup>7</sup> Desarrollado en Asp.net, Visual Basic y C# de Microsoft, utilizando la base de datos postgres SQL.

<sup>8</sup> ICD-AI-CUEST-001-2022, 15 de marzo de 2022.

<sup>9</sup> PostgreSQL y el framework Microsoft .NET con sus lenguajes de programación Visual Basic y C#.

<sup>10</sup> ICD-AI-CUEST-002-2022, 15 de marzo de 2022.

determinan una estrategia de gestión que comprende el manejo y el nivel de riesgo, adicional, una vez cumplido el proceso de implementación, el monitoreo que incluye la supervisión de los procesos, revisión del seguimiento y la mejora continua.

La Contraloría General de la Republica mediante la Resolución R-CO-64-2005 del primero de junio de 2005 emitió las Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)<sup>11</sup>.; así como la Ley General de Control Interno No. 8292 establece en el artículo No. 14:

**“Valoración del riesgo.** En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:  
a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.  
“Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo”<sup>12</sup>.

De igual manera el Manual de normas generales en el capítulo III norma 3.1 señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.

Por otra parte, la norma 3.3 Vinculación con la Planificación institucional del Manual de normas generales de control interno establece:

**“los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa**

<sup>11</sup> D-3-2005-CO-DFOE.

<sup>12</sup> Ley General de Control Interno Art. 18 Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional.



**institucional**, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos” (la negrita es del original)

Es oportuno señalar además que, la norma 4.7 documentación del riesgo del manual de normas de control interno establece que se deberá documentar la información sobre las medidas, administración y valoración en cada riesgo generado (identificación, análisis, evaluación, administración y revisión). Deberán establecerse registros de estos que incluyan como mínimo, la información sobre su probabilidad, consecuencia, nivel de riesgo asociado y medidas seleccionadas para su administración.

De lo expuesto en este apartado, es prudente y oportuno que la URC replantee el análisis de riesgos consignado actualmente en el SIGMA, ajustarlo a los objetivos planteados en los procesos evaluados, incluir las etapas de identificación, análisis, valoración, tratamiento y aceptación sobre riesgos informáticos, físicos y reputacionales, con el propósito de minimizar su materialización y asegurar un blindaje eficiente y eficaz de los activos de información sensible que se almacenan y comparten a los usuarios.

## **2.2 En el tema de la asignación de recursos.**

Para mayor claridad en la exposición del presente tema, con el fin de fundamentar los criterios y oportunidades de mejora que se revelan en este documento por parte de esta Auditoría; se detalla lo relativo al presupuesto asignado a la unidad en los periodos revelados de seguido.

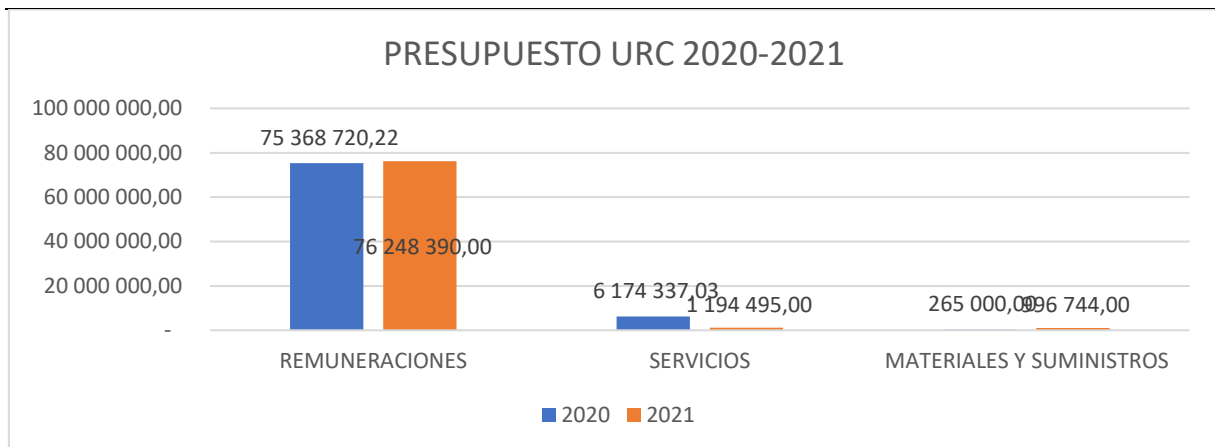
**PRESUPUESTO ORDINARIO UNIDAD REGISTRO Y CONSULTAS EXPRESADO EN MILES DE COLONES**

PERIODO	PARTIDA			PRESUP. ORDINARIO
	REMUNERACIONES	SERVICIOS	MATERIALES Y SUMINISTROS	TOTALES
2020	75 368 720,22	6 174 337,03	265 000,00	<b>81 808 057,25</b>
2021	76 248 390,00	1 194 495,00	996 744,00	<b>78 439 629,00</b>

**VARIACIÓN**

**-3 368 428**

Elaboración Auditoría Interna Fuente: Área Presupuestaria UAFI



Del cuadro y gráfico que anteceden, se determina que para el periodo 2020 le asignaron **81,808.057.25 (ochenta y un millones ochocientos ocho mil, cincuenta y siete colones con 25/100)**, distribuidos de la siguiente manera:

✓ Remuneraciones: **75,368.720.22 (setenta y cinco millones trescientos sesenta y ocho mil, setecientos veinte colones con 22/100)**

✓ Servicios de Alquileres, servicios públicos, telecomunicaciones, seguros, generales: **6,174.337.03 (Seis millones ciento setenta y cuatro mil, trescientos treinta y siete colones con 03/100).**

✓ Materiales y suministros: **265.000.00 (doscientos sesenta y cinco mil colones exactos).**

Respecto al año 2021 el total del presupuesto ordinario para la URC fue por el orden de los **78,439.629.00 (Setenta y ocho millones cuatrocientos treinta y nueve mil, seiscientos veintinueve colones exactos)**, dando como resultado entre dichos periodos una variación de **3,368.428.00 (tres millones trescientos sesenta y ocho mil, cuatrocientos veintiocho colones exactos)** que fueron asignados de menos en comparación con el año 2020, los cuales se detallan:

✓ Remuneraciones **76,248.390.00 (setenta y seis millones doscientos cuarenta y ocho mil, trescientos noventa colones con exactos)**

✓ Servicios **1,194.495.00 (Un millón ciento noventa y cuatro mil, cuatrocientos noventa y cinco colones exactos).**

✓ Materiales y suministros **996.744.00 (Novecientos noventa y seis mil setecientos cuarenta y cuatro colones exactos).**

De lo anterior, se presenta la tendencia que ha caracterizado los presupuestos del ICD a través del tiempo, sin excepción, los dos últimos años, donde ha prevalecido la nula asignación de recursos monetarios para capacitación, creación de plazas, inversión en aspectos claves como los son la infraestructura tecnológica, calidad de los servicios, gestión de proyectos entre otros.

Consecuentemente la unidad de Registro y Consultas no escapa de esa realidad, tal cual lo demuestran las cifras expuestas, donde se determina que la partida de remuneraciones representa un noventa y dos por ciento (92%) para el año 2020 y de un noventa y siete por ciento (97%) en el 2021 del presupuesto total asignado, es decir, la mayor porción de recursos se destina para el pago por conceptos de salarios de la planilla actual, los cuales provienen de las transferencias corrientes del gobierno central.

En relación con la estructura organizacional de la URC, se conforma por:

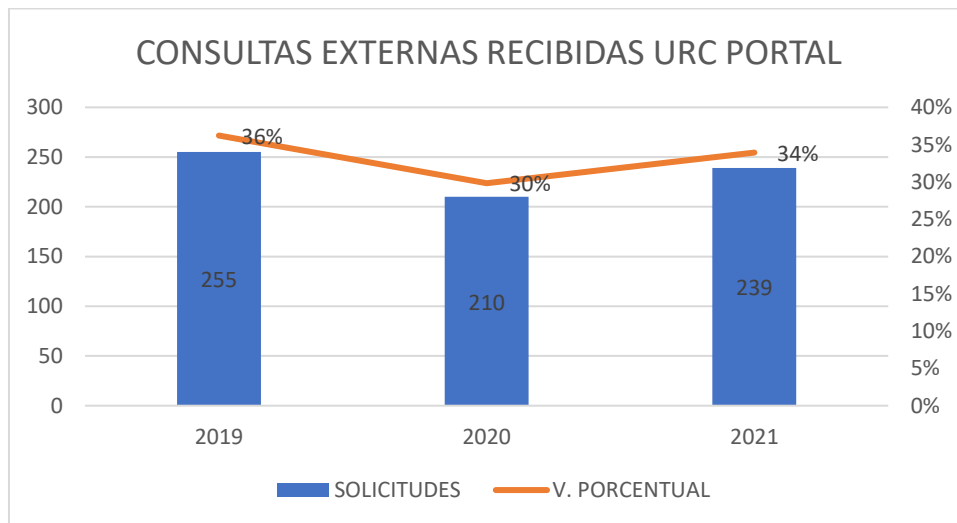
- ✓ Puesto 501216 plaza Profesional jefe de Servicio Civil 3.
- ✓ Puesto 501218 plaza Profesional de Servicio Civil 1A.
- ✓ Puesto 501199 Técnico de Servicio Civil 1.

Al tenor de lo expuesto, esta unidad de Auditoría se enfoca en aspectos relevantes de considerar como oportunidades de mejora, pues no existe un equilibrio entre la demanda de servicios y el recurso humano disponible, circunstancia que limita la eficiencia y eficacia en la labor que debe ejecutar la unidad objeto de evaluación conforme lo establece el marco normativo.

Por otro lado, es prudente aclarar que el razonamiento expuesto en líneas anteriores se basa en análisis de evidencia cuyos resultados derivan sobre criterios cuantitativos, sin embargo, en el apartado 1.5. generalidades de este informe, se resumen las funciones de la URC conforme a la ley; así las cosas, se determina de acuerdo con el análisis de información ejecutado lo siguiente:

PERIODO	SOLICITUDES	V. PORCENTUAL
2019	255	36%
2020	210	30%
2021	239	34%
<b>TOTALES</b>	<b>704</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Registro y Consultas- Tecnologías de Información



Los datos expuestos corresponden al total de solicitudes de información realizadas por usuarios externos mediante el sistema URC Portal en los periodos 2019, 2020 y 2021. Tal cual se muestra hubo un total de **704** solicitudes de las cuales, **255** efectuadas en el 2019. Para el 2020 el dato disminuyó en **210** y el año anterior hubo **239** solicitudes.

En términos porcentuales las cifras se mantuvieron entre un **30%** y un **36%** del total de los últimos tres años; adicional se analizó por parte de esta Auditoría las solicitudes de información en su totalidad, evidenciando las siguientes cifras:

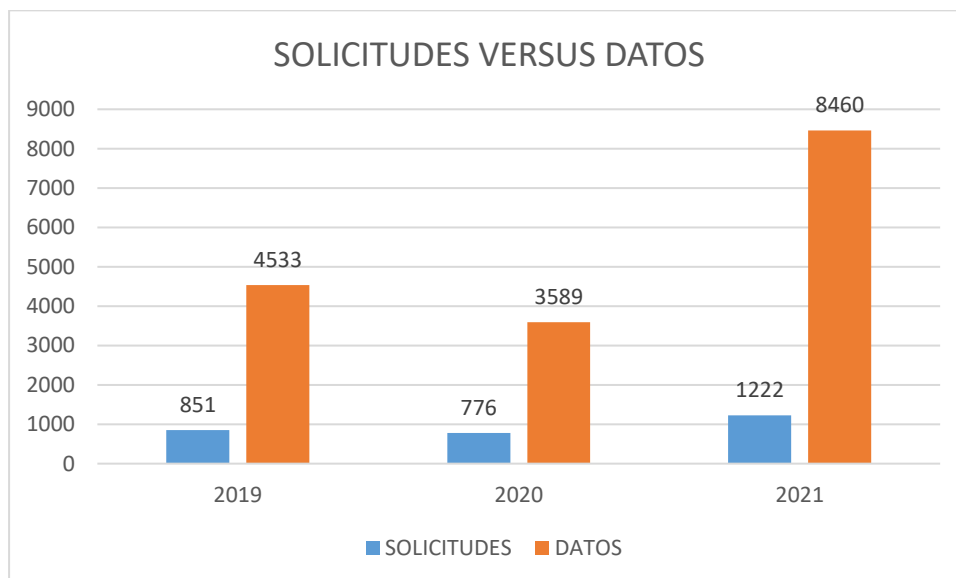
PERIODO	SOLICITUDES	V. PORCENTUAL	DATOS	V. PORCENTUAL
2019	851	30%	4533	27%
2020	776	27%	3589	22%
2021	1222	43%	8460	51%
<b>TOTALES</b>	<b>2849</b>	<b>100%</b>	<b>16582</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Registro y Consultas

Del cuadro anterior, se tiene que para el año 2019 ingresaron **851** solicitudes implicando un análisis de **4.533** datos.

Para el periodo 2020 hubo un total de **776** solicitudes lo que derivó en **3.589** datos analizados por parte de la URC y por último para el 2021 hubo un incremento significativo de **1.222** solicitudes de información, las cuales generaron el análisis de **8.460** datos consultados.

De seguido se muestra un comparativo entre la cantidad de solicitudes de información y la cantidad de datos objeto de consulta por parte de la URC:



Las cifras expuestas representan el resultado del principal servicio generado y ejecutado por la unidad objeto de evaluación, la búsqueda analítica progresiva, la compilación y la entrega de datos certificados sobre sujetos en investigación por parte de entidades policiales, judiciales y administrativas por medio de solicitudes de información.

Dichos procesos estratégicos y operativos deben estar certificados para su validez, situación que implica una independencia de la jefatura de la URC en relación con la información que debe certificar, con el propósito de validarla y que cumpla aspectos relativos a la segregación de funciones, no obstante, en este caso limita la capacidad instalada del recurso humano en relación con el tiempo laboral efectivo, por cuanto la URC cuenta para dicho fin únicamente con dos funcionarios.

De lo anterior, se especifica la distribución de las solicitudes de información y los datos consultados los cuales han sido evidenciados en este apartado y que forman parte de la búsqueda analítica progresiva, la compilación y la entrega de datos certificados que la URC ejecuta en cumplimiento al marco normativo, por lo cual, en el siguiente análisis sobre carga laboral promedio anual, se incluyen los tres funcionarios que conforman la unidad evaluada y se determina lo siguiente:

Solicitudes Promedio	Datos Promedio	Solicitudes por Funcionario	Datos por Funcionario
949,67	5527,33	316,56	1842,44

Criterios	Cantidad
Días laborados	254
Vacaciones	26
Días efectivos	228
Horas diarias	8
H/h por año	1824
Total, H/h URC	<b>5472</b>

Los cuadros que anteceden proporcionan información valiosa y concluyente de los últimos tres periodos. En relación con la cantidad de solicitudes de información promedio anual recibidas se tienen **949.67**, de las cuales se realizó análisis sobre **5,527.33** datos. Partiendo de que la jefatura distribuyó las cargas laborales por fracciones iguales, el panorama es que cada uno de los funcionarios de la unidad objeto de evaluación procesaron y analizaron **316.56** solicitudes y **1,842.44** datos respectivamente.

Relativo al tiempo laboral efectivo, se tiene que hay **254** días laborales, para este análisis se considera como premisa que cada funcionario ostento los veintiséis días de vacaciones por periodo, de lo cual se deduce que los días efectivos corresponden a **228**. Si cada día laboral es de ocho horas, como resultado se tiene que cada funcionario dispone de **1,824** horas por año, sin considerar índice de incapacidades que resulten en un cese laboral.

De acuerdo con los datos analizados, se evidencia un desbalance entre la carga laboral de los funcionarios en comparación del tiempo laboral efectivo disponible



para la ejecución de las labores, circunstancia que afecta de forma negativa la capacidad instalada que debe generar la URC, por consiguiente, el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Lo desarrollado, analizado y concluido por esta Auditoría a lo largo de este apartado, es fiel reflejo de lo expuesto en el Informe Anual denominado “Programación Operativa Sustantiva POSI 2021” elaborado por la Unidad de Planificación Institucional, donde se expone de manera amplia y clara el nivel de avance y cumplimiento de metas para el año 2021 por parte de las unidades que integran la estructura organizacional del ICD.

Respecto de lo que interesa, se extraen los datos correspondientes de la URC. La POSI 2021 estable los siguientes parámetros:

1. Se cumplió con lo programado.
2. No se cumplió con lo programado.
3. Se sobrepasó la meta programada.
4. No aplica (esta condición refiera aquellas metas que, por su naturaleza, responden a la demanda la cual no se presentó durante el periodo).

De lo anterior, se tiene que la unidad de Registro y Consultas se encuentra en el rango de unidades con metas incumplidas con números del **25%** lo que corresponde a (1 de 4), lo cual evidencia que dicha unidad no cumplió con el 100% las metas planteadas, no obstante, es oportuno destacar que en relación con la atención de las solicitudes de información y la certificación de los datos consultados se cumplió al 100% con lo requerido por los usuarios.

De acuerdo con lo evidenciado, esta Auditoría quiso conocer el criterio de la jefatura URC relativo al recurso humano disponible para la consecución de los objetivos planteados en los planes operativos sustantivos, obteniendo la siguiente afirmación:

“Esta jefatura desde hace cuatro administraciones ha solicitado verbal y por escrito la necesidad urgente e imperante de tener dos plazas más. Solo para un ejemplo de la necesidad de personal que la unidad tiene, para el año 2021 se tramitaron 8460 datos (sujetos, embarcaciones, números telefónicos, vehículos, etc). Lo anterior con una capacidad de recurso humano de dos técnicos, que cumplen con la función de digitar, recopilar a mano, verificar y enviar la información a la jefatura por cada solicitud ingresada. Todo esto sin contar que en muchos casos debe de hacerse ampliación de consultas, o análisis progresivo de la solicitud y como proceso aparte la inclusión de los

informes policiales en un módulo del SICORE para que retroalimente futuras investigaciones. De lo anterior se colige la urgente necesidad de contar con más personal sobre todo que ha existido la posibilidad de crear plazas como ha sucedido en otras Unidades. No se omite manifestar la importancia de la Unidad tanto a nivel externo como interno que a sabiendas de ello el equipo hace un esfuerzo sobre humano para cumplir con lo estipulado por Ley”<sup>13</sup>.

En relación con aspectos que debe mejorar la unidad con el fin de garantizar resultados positivos a la gestión institucional, dicha funcionaria señala la necesidad del apoyo que deben brindar la Dirección General y el órgano colegiado sobre la existencia de la unidad y funciones, con el fin de lograr la obtención de más bases de datos necesarias para nutrir y mejorar en calidad, los informes requeridos por las agencias policiales y demás usuarios.

Es prudente destacar que el alcance y enfoque de este informe no está dirigido a la evaluación de cumplimiento de metas de los planes sustantivos operativos, no obstante, los recursos económicos y humanos deben estar siempre inmersos en la formulación de los planes estratégicos de la institución.

Al respecto, el artículo 4 de la Ley de la Administración Financiera de la Republica y Presupuestos Públicos<sup>14</sup> da elementos fundamentales del concepto de “vinculación”, encontrándose en su contenido una concepción del presupuesto no sólo como un instrumento técnico donde se incluye la captación y asignación de recursos para un período dado, sino fundamentalmente como el instrumento mediante el cual se materializan los planes y proyectos del Gobierno, teniendo como marco una estrategia nacional de desarrollo. Igualmente, los artículos 31 y 33 de esa misma ley confirman este enfoque.

Por otra parte, hay que tener claro que la concreción de los impactos necesarios y deseables del Plan Estratégico Institucional en el desarrollo social del país, depende de una serie de variables, siendo de fundamental importancia la vinculación de los presupuestos públicos a dichos planes, debiendo constituirse en premisa del formulador presupuestario el incorporar dentro de su quehacer, procesos que den certeza de que dichas acciones tienen prioritariamente los recursos asignados para su ejecución; existiendo la necesidad de que enfoquen esfuerzos al respecto.

<sup>13</sup> ICD-AI-CUEST-003-2022 17 de marzo 2022.

<sup>14</sup> Ley de la Administración Financiera de la Republica y Presupuestos Públicos, Gaceta No. 198 16 octubre 2001

Esta Auditoría Interna llama la atención sobre este punto ya que la vinculación presupuestaria que se ha dado hasta el momento es muy general, limitándose a una relación entre la acción estratégica planificada y los objetivos de mejora de la institución.

Al tenor de lo expuesto a largo de este apartado, procede que la jefatura de la URC presente un análisis minucioso, sustentado en ponderación, valoraciones y conclusiones sobre la carga laboral a la cual se somete la unidad bajo su supervisión y el recurso humano disponible, con el propósito de que la Dirección General y Oficina de Gestión del Recurso Humano (OGEREH) valoren y analicen la viabilidad legal, organizacional y económica en base al análisis efectuado y con ello sugerir la dotación de plazas.

### 2.3 Análisis de resultados sobre aplicación de encuesta.

El presente apartado corresponde a una encuesta confeccionada por esta Auditoría Interna, remitida a usuarios externos a la institución de servicios sobre la atención de consultas y la herramienta disponible denominada URC Portal.

Para dicho fin esta unidad solicitó a la administración activa la base de datos total registrada en el URC Portal sobre usuario internos y externos; de los cuales se filtró los usuarios externos y en condición de activos, determinándose **162** usuarios (tamaño poblacional) de diversas instancias públicas entre las cuales se tiene al Ministerio de Hacienda (Policía Fiscal), DIS (Gestión de Amenazas), Ministerio Público (Fiscalía Adjunta Legitimación de Capitales, Fiscalía de Delitos Económicos), Organismos de Investigación Policial, Policía Control de Drogas, Ministerio de Seguridad Pública entre otros, los cuales requieren los servicios brindados por la URC relativos a solicitudes de información y atención de consultas.

En relación con el tamaño de la muestra se definió como finito, extraía de un universo de 162 usuarios externos y se aplicó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde;

$n$  = Tamaño de muestra buscado

$N$  = Tamaño de la Población o Universo

$Z$  = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

$e$  = Erro de estimación máximo aceptado

$p$  = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

De lo anterior, se definió un nivel de confianza del 95% (cuyo valor  $Z$  alfa 1,96), se consideró un margen de error del 3% con una probabilidad del 50% de que ocurra el evento estudiado contra otro 50% de que no ocurra, lo que significa que de la muestra extraía todos los usuarios tenían la misma probabilidad de aplicar la encuesta, como de no aplicarla; por consiguiente, la técnica de muestreo utilizada se denomina probabilístico con un muestro aleatorio simple, el cual se determinó mediante la herramienta de Excel, dando como resultado una muestra de 96 usuarios externos al ICD.

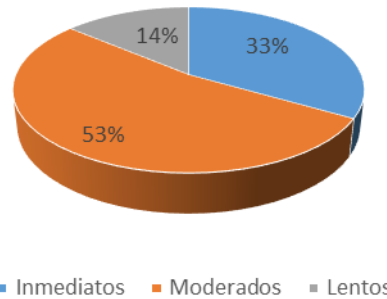
Es prudente señalar que esta Auditoría utilizó la herramienta Google Form para la elaboración de la encuesta anónima la cual se envió mediante correo electrónico con el link <https://forms.office.com/r/75vLm6B1ry> el 18 de abril de los corrientes. De la muestra seleccionada aplicaron 36 (treinta y seis) usuarios, entre el 18 y 22 de abril.

La encuesta está segregada en tres secciones cuyos resultados se detallan a continuación:

### 2.3.1 Oportunidad, calidad e integridad de los datos.

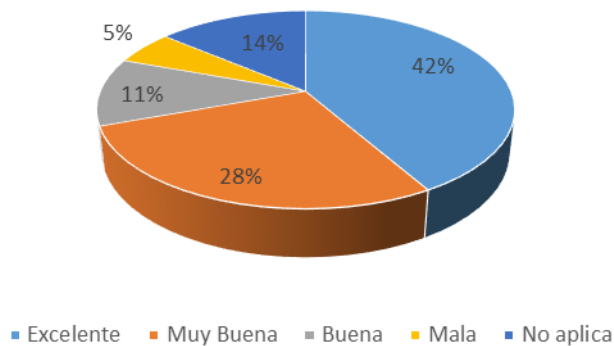
En la presente sección se abordaron cuatro preguntas cuyas respuestas se detallan a continuación:

¿De acuerdo con el criterio de oportunidad, según su experiencia como considera la respuesta de los servicios brindados por la unidad de Registro y Consultas?

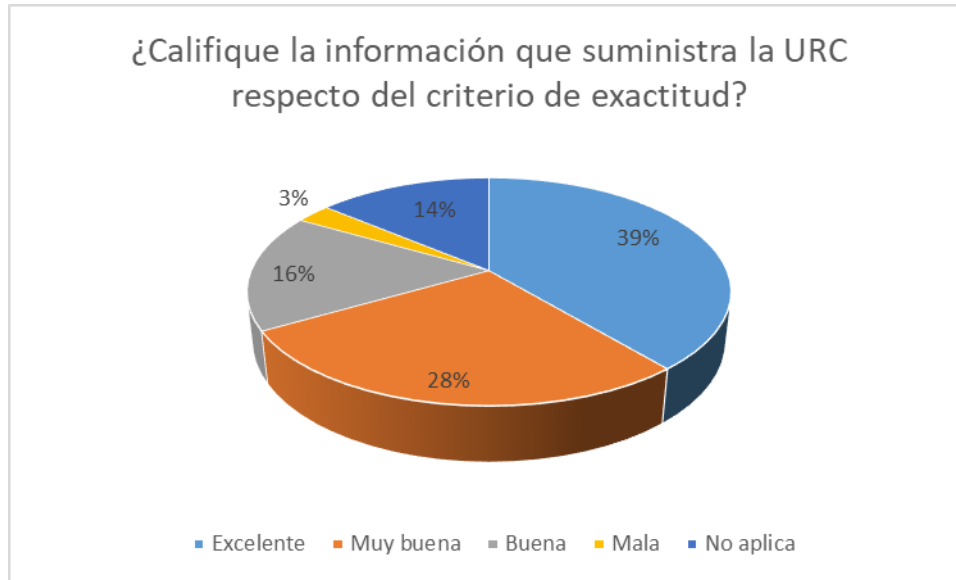


Los encuestados consideran como moderados en un **53%** la respuesta de los servicios brindados por la URC, mientras que el **33%** indica que son inmediatos y solo un **14%** los cataloga como servicios lentos.

¿Cómo cataloga la calidad de la información que le suministra la URC, según el criterio de integridad?



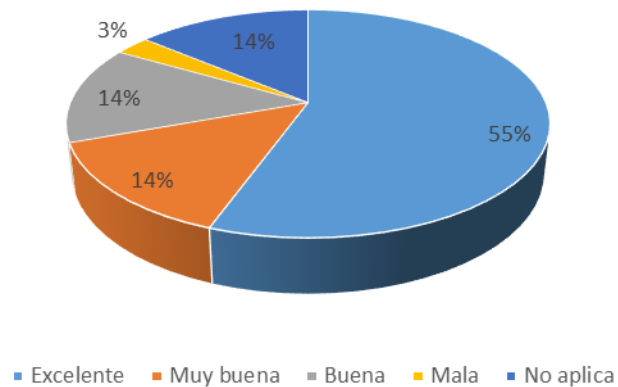
En relación con la calidad de la información que reciben y la integridad de los datos el **42%** la considera excelente, un **28%** piensa que es muy buena, el **11%** cree que es buena y solo un **5 %** indica que es mala.



Relativo al criterio de exactitud respecto de la información que suministra la URC un **39%** la considera excelente, el **28%** indica que es muy buena, el **16%** la cataloga como buena, y un **3%** responde que es mala.



¿Según su opinión, como califica la información de acuerdo con el criterio de transparencia?

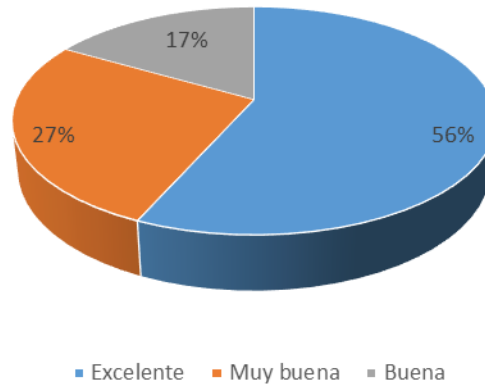


El **55%** de los usuarios encuestados considera que la información es transparente, mientras tanto el **14%** lo señala como muy buena y buena, mientras que un **3%** señala que la transparencia es mala.

### 2.3.2 Confiabilidad y exactitud de la información.

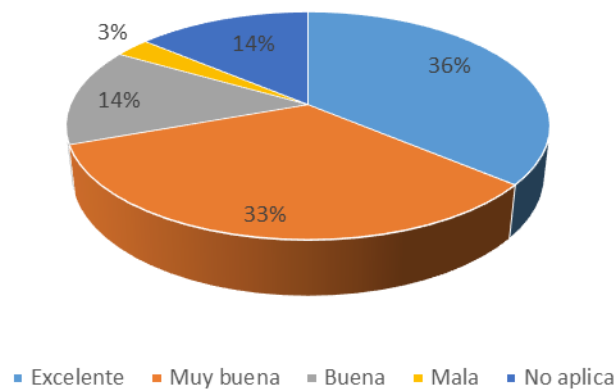
Adicionalmente los encuestados mantienen los siguientes criterios en relación con la confianza y exactitud de la información que recibe por parte de la unidad de Registro y Consultas:

¿Según el criterio seguridad, como considera la información suministrada por la URC?

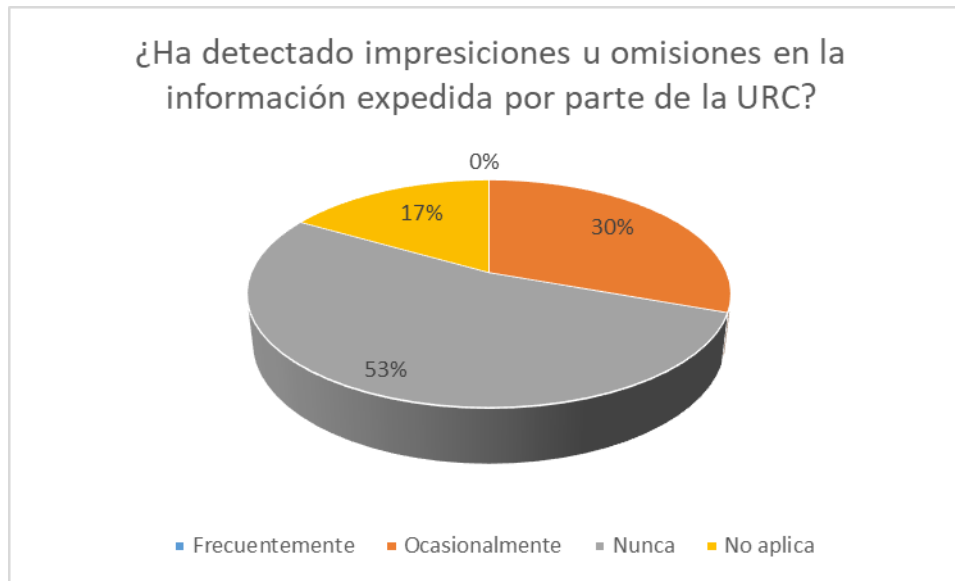


De acuerdo con la seguridad de la información, se evidencia que el **56% o)** la considera excelente, mientras que un 27% muy buena y el 17% restante cree que es buena la seguridad.

¿Cómo califica la información suministrada por la URC, conforme al criterio de precisión?



Relativo al criterio de precisión de la información que reciben de la URC el **36%** la considera excelente, un **33%** como muy buena, el **14%** indica que es buena y solamente el **3%** señala que es mala dicha precisión.

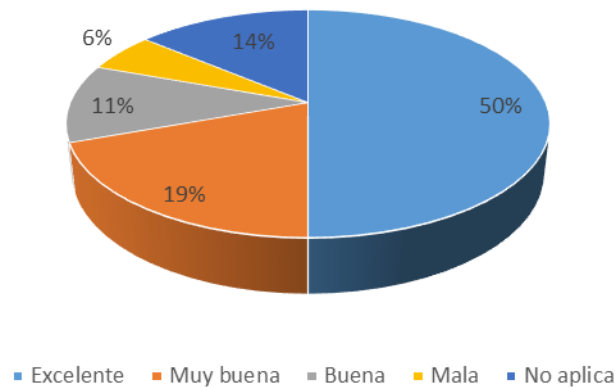


Adicionalmente, solamente un **30%** de forma ocasional ha detectado imprecisiones u omisiones en la información expedida por parte de la URC.

### 2.3.3 Utilidad y suficiencia de los servicios de información y herramientas tecnológicas disponibles.

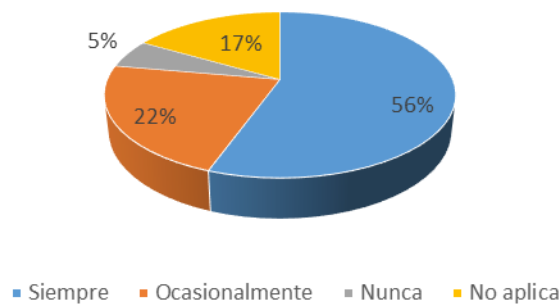
Se tienen los siguientes criterios por parte de la muestra encuestada:

¿Califique de acuerdo con el criterio de utilidad la información suministrada por la URC?



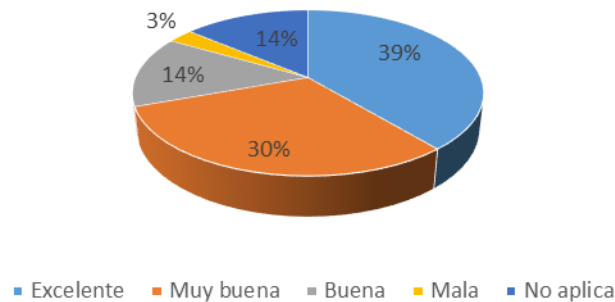
Para el **50%** de los encuestados la información suministrada por la URC ha sido útil, un **19%** cree que es muy buena, el **11%** dice que es buena y solamente el **6%** considera que es mala.

¿De acuerdo con su experiencia, considera suficiente la información que suministra la URC mediante los softwares disponibles, para el desempeño de sus funciones?



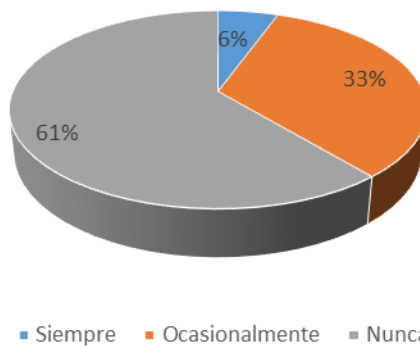
Relativo a si es suficiente la información contenida en los softwares el **56%** indica que siempre, el **22%** ocasionalmente y un **5%** responde que nunca.

¿Califique en relación con los criterios de calidad y funcionalidad las herramientas tecnológicas brindadas por el ICD para la trazabilidad de la información que solicita a la URC?



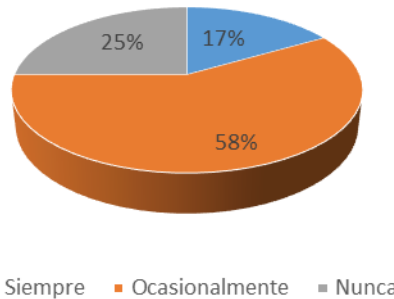
Un **39%** considera que la calidad y funcionalidad de las herramientas tecnológicas es excelente, muy buena la califica un **30%**, el **14%** indica que es buena y solo un **3%** considera el criterio como mala.

¿Ha utilizado los servicios de la herramienta SICORE (Sistema Integrado para el Análisis Estructural de Redes Criminales y Sociales)?



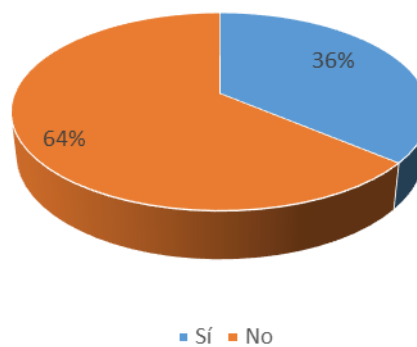
De los encuestados es importante señalar que un **61%** nunca ha utilizado el SICORE, el **33%** de forma ocasional y solamente un **6%** sí utiliza la herramienta.

¿Cuál es la frecuencia con la que utiliza los servicios de la herramienta URC Portal (Sistema para la transferencia de documentos, consultas y archivos de índole policial)?



Otro dato que llama la atención es relativo a la frecuencia con el que los encuestados utilizan la herramienta URC Portal, determinándose que el 58% la utiliza ocasionalmente, un 25% nunca la utiliza y solamente el 17% la manipula.

¿Ha recibido capacitación por parte del ICD para una adecuada utilización de las herramientas SICORE y URC Portal?



Relativo al tema de capacitación por parte del ICD para la utilización de las herramientas SICORE y URC Portal, el 64% no ha recibido instrucción, mientras que el 36% restante si se ha capacitado.



En términos generales la encuesta detallada muestra resultados positivos en torno a los tres enfoques determinados por esta Auditoría, relativos a confiabilidad, integridad, exactitud, transparencia, oportunidad, precisión y a la utilidad de los sistemas de información disponibles, no obstante, es deber de la administración Activa mejorar aquellos ámbitos de acción que pueden llevar al traste el desempeño eficiente y eficaz de la unidad objeto de evaluación.

Conviene que, la administración activa establezca herramientas de control, autoevaluación y mejora continua sobre los procesos, los servicios que se brindan por medio de la URC a los usuarios internos y externos, como pueden ser encuestas de percepción enfocadas en los servicios más relevantes, con el propósito de generar resultados que formen el fundamento para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

### 3. CONCLUSIONES.

Se determina que los procesos objeto de evaluación representan un alto nivel de exposición que tiene la unidad de Registro y Consultas, particularmente por proveer de información a usuarios internos y externos a la institución, situación que la condiciona a establecer mecanismos de defensa que adviertan, identifiquen y gestionen los riesgos desde una óptica amplia y funcional con una metodología que se enfoque en los activos de información que gestiona, no obstante, se comprueba un vago análisis en la gestión de riesgos.

Relativo a la asignación de recurso otorgada a la URC, se concluye la nula asignación de recursos monetarios para aspectos tales como: capacitación, asignación de plazas, inversión en aspectos claves como infraestructura tecnológica, calidad de los servicios, gestión de proyectos entre otros, siendo que la mayor porción de recursos se destina para el pago de salarios.

Adicionalmente se evidencia que no existe un equilibrio entre la demanda de servicios y el recurso humano disponible, limitando la eficiencia y eficacia en la labor que debe ejecutar la unidad objeto de estudio, situación que fue notorio en la Programación Operativa Sustantiva para el año 2021, la cual la URC no cumplió el 100% de las metas propuestas, siendo que el porcentaje de cumplimiento de lo planteado llegó hasta el 75%.

La aplicación de la encuesta originó resultados positivos en torno a los servicios prestados por parte de la URC, no obstante, este tipo de instrumentos no son utilizados frecuentemente por la administración activa con el propósito de analizar la

percepción de los usuarios que benefician la toma de decisiones sobre la gestión de la unidad evaluada.

#### 4. RECOMENDACIONES.

##### 4.1 A LA DIRECCION GENERAL.

1. Comunicar ante el órgano colegiado la importancia de la unidad de Registro y Consultas en el engranaje de la estrategia operativa sustantiva del ICD, con el fin de lograr la obtención de más bases de datos que mejoren la calidad de los informes requeridos por las agencias policiales y demás usuarios, evitando que se vea limitada en la actuación de dicha unidad por aspectos de carácter político. **(ver el punto 2.2 de este informe).**

##### 4.2 A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE REGISTRO Y CONSULTAS.

2. Es prudente y oportuno que la URC replantee el análisis de riesgos consignado actualmente en el SIGMA, ajustarlo a los objetivos planteados para los procesos objeto de revisión, incluir las etapas de identificación, análisis, valoración, tratamiento y aceptación sobre riesgos informáticos, físicos y reputacionales, con el propósito de minimizar su materialización y asegurar un blindaje eficiente y eficaz de los activos de información sensible que se almacenan y comparten a los usuarios. **(léase el punto 2.1 de este informe).**

3. Procede que la jefatura de la URC presente un análisis sustentado en ponderación, valoraciones y conclusiones sobre la carga laboral a la cual se somete el recurso humano disponible, con el propósito de que la Dirección General y Oficina de Gestión del Recurso Humano (OGEREH) valoren y analicen la viabilidad legal, organizacional y económica en base al análisis efectuado y con ello sugerir la dotación de plazas. **(ver el punto 2.2 de este informe).**

4. Conviene el establecimiento de herramientas sobre control, autoevaluación y mejora continua en los servicios que se brindan por medio de la URC a los usuarios internos y externos, como pueden ser encuestas de percepción enfocadas en los servicios más relevantes, con el propósito de generar resultados que formen el fundamento para la toma de decisiones estratégicas y operativas. **(refiérase al punto 2.3 de este informe).**