



INSTITUTO COSTARRICENSE SOBRE DROGAS
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA
REPÚBLICA DE COSTA RICA

***Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios,
Instituto Costarricense sobre Drogas-2020***

Contraloría de Servicios Institucional
Dra. Karen Segura Fernández

Febrero, 2021

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de cumplir con lo que reza en la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y con los lineamientos técnicos y metodológicos definidos por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), del Área de Modernización del Estado del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), formalizados en la “Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios-Gestión 2020”, a continuación el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) presenta el Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios de esta entidad para el período 2020.

Este informe se presenta ante el Jefe Institucional y la Secretaría Técnica, no solo como parte de la sana rendición de cuentas sobre las labores efectuadas, sino también, para consideración de las partes, en cuanto a recomendaciones y acciones de mejora en la prestación de los bienes y servicios, así como para la mejora continua institucional.

TABLA DE CONTENIDO

I.	Información general de la institución _____	4
ii.	Estadísticas de resultados de gestión _____	6
iii.	Aportes de la CSI a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer la gestión contralora ___	9
iv.	Principales necesidades de la CSI _____	10
v.	Deficiencias institucionales _____	11
vi.	Recomendaciones a las autoridades superiores _____	12
vii.	Recomendaciones a la secretaria técnica _____	14
viii.	Fuentes consultadas y citadas _____	14

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales

Como parte de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 bajo el enfoque de valor público y generación de resultados de desarrollo, el ICD se encuentra en la identificación de los bienes y servicios que brinda a las personas usuarias, se espera que, acabado este proceso, se cuente con un inventario remozado de la oferta de productos institucionales.

Bienes y servicios institucionales
1. Evidencia científica y conocimiento estratégico sobre drogas
1.1. Asesorías.
1.2. Bases de datos.
1.3. Boletines estadísticos.
1.4. Estadísticas nacionales.
1.5. Estudios sociales y epidemiológicos.
1.6. Informe de Situación Nacional sobre Drogas y Actividades Conexas.
1.7. Investigaciones sociales y epidemiológicas.
2. Disposición de bienes comisados y decomisados
2.1. Venta de bienes decomisados y comisados.
2.2. Donación de bienes comisados.
2.3. Préstamo de bienes decomisados.
2.4. Devolución de bienes decomisados.
2.5. Transferencias de dinero para financiar proyectos.
2.6. Compras de activos para asistir instituciones/apoyar en proyectos.
3. Inteligencia financiera y policial
3.1. Datos certificados para análisis criminal.
3.2. Capacitaciones, asesoría y asistencia técnica.
3.3. Estudios desde el ciclo de inteligencia.
3.4. Cooperación, representación, asistencia técnica e intercambio de información.
3.5. Análisis e información táctica y estratégica.
3.6. Coordinación para la implementación de normas, medidas, proyectos y acciones de prevención y represión ¹ .
3.7. Informes de investigaciones.
3.8. Documentos especializados, informativos y de acatamiento.
3.9. Estadísticas.

¹ En materia de tráfico ilícito de drogas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, y actividades conexas.

Bienes y servicios institucionales**4. Control y fiscalización de precursores químicos**

- 4.1. Vigilancia del comercio exterior².
- 4.2. Otorgamiento de licencias y otras transacciones relacionadas³.
- 4.3. Cooperación e intercambio de información⁴.
- 4.4. Estadísticas e informes sobre el comportamiento del mercado de precursores, entre otros.
- 4.5. Inspección y fiscalización de establecimientos registrados.
- 4.6. Atención de denuncias sobre posibles irregularidades en asuntos vinculados con el comercio de sustancias bajo regulación.

5. Atención del consumo de sustancias psicoactivas y prevención del delito

- 5.1. Coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y actividades⁵.
- 5.2. Asistencia técnica, logística y financiera para proyectos.
- 5.3. Asesorías.
- 5.4. Capacitación.
- 5.5. Apoyo y acompañamiento a comunidades y organizaciones sociales.
- 5.6. Campañas de prevención.
- 5.7. Investigaciones y publicaciones formativas e informativas.
- 5.8. Cooperación y representación nacional e internacional.

Fuente: Elaboración propia, CSI, 2021.

² Refiere a: i) autorización de importación, desalmacenaje, exportación, re-exportación; e ii) tránsito internacional de mercancías controladas.

³ Como: i) inscripción de personas naturales o jurídicas que operan con productos controlados (comercio internacional e interno); ii) renovación de licencias; e iii) gestiones de ampliación de cupos e inclusión de nuevos productos en las licencias originalmente otorgadas.

⁴ Tales como: i) Notificación previa a la salida del país de cargamentos de precursores exportados o re-exportados; ii) respuesta expedita a notificaciones de exportación emitidas por otros países; e iii) atención de acuerdos, convenios y otros.

⁵ Vinculadas con la promoción de la salud, la prevención y el tratamiento del consumo de SPA, así como la prevención del delito de tráfico ilícito de drogas y relacionados.

II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

En este capítulo se incluyen los datos de todas las gestiones presentadas durante 2020, tanto por las personas usuarias externas como internas. A continuación, se presentan las tablas que resumen el esfuerzo efectuado en el período:

CONSULTAS REGISTRADAS

Tabla 1. Cantidad de consultas registradas por la CSI, 2020

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total recibidas	Total resueltas	% de consultas resueltas
1	Solicitud de suministro de información (estadísticas y datos abiertos).	1	1	100,00%
2	Solicitud de información sobre trámite para recibir acción formativa.	3	3	100,00%
3	Solicitud de donación de activos.	3	3	100,00%
4	Consulta sobre la emisión de un certificado por participar en un curso brindado.	1	1	100,00%
5	Consulta sobre el trámite para la devolución de dinero incautado.	1	1	100,00%
6	Consulta sobre la inscripción de una sociedad anónima en los registros del ICD.	1	1	100,00%
7	Solicitud de información relacionada con licencias de precursores y químicos controlados.	1	1	100,00%
8	Consulta sobre acceso a informe de tipologías de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	1	1	100,00%
9	Solicitud de información sobre requisitos para participar en subastas de bienes incautados.	1	1	100,00%
10	Solicitud de copia de expediente administrativo.	1	1	100,00%
11	Presentación de solicitud de donación de activos.	2	2	100,00%
12	Consulta sobre cómo atender consumo de drogas en un condominio.	1	1	100,00%
13	Solicitud de información sobre cómo participar en plazas laborales disponibles, y recepción de su currículum.	2	2	100,00%
14	Consulta sobre números telefónicos y nombres de jefaturas.	1	1	100,00%
15	Consulta sobre propuesta de oferente en un proceso de contratación administrativa.	1	1	100,00%
TOTAL		21	21	100,00%

INCONFOMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS EXTERNOS

Durante 2020 ingresaron a la CSI dos inconformidades de usuarios externos, que se resumen seguidamente:

Tabla 2. Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas, 2020

No.	SUBDIMENSIÓN: TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Términos absolutos				Términos relativos		
				Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
1	Sobre trámite relacionado con la disposición de bienes en febrero, sin recibir respuesta aún en marzo.	Unidad "Recuperación de Activos" (URA).	2.1. Venta de bienes decomisados y comisados.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
No.	SUBDIMENSIÓN: OTRAS									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
1	Sobre exclusión como oferente en un proceso licitatorio, acción considerada incorrecta.	Unidad "Administrativo Financiero" (UAFI).	No corresponde a una inconformidad relacionada con un producto institucional, sino con un proceso de contratación administrativa.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: ICD, 2020.

INCONFOMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS INTERNOS

Durante el período, la Contraloría no recibió inconformidades por parte de personas funcionarias institucionales.

OTRAS GESTIONES

A continuación, los requerimientos de personas usuarias catalogadas como otras gestiones, en atención a la clasificación establecida en el artículo 14, inciso 5 de la Ley N°9158, referente a reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones:

Tabla 3. Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CSI, 2020

Tipo de gestión	Tipo de persona usuaria	Detalle de la gestión en forma concreta	Sub-dimensión	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Términos absolutos				Términos relativos		
						Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
Sugerencia	Externa	Ofrecimiento de servicios para labor de espionaje en redes de narcotráfico.	Otras	UAFI	No aplica.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia sobre un aparente tráfico de drogas local.	Otras	Unidad "Proyectos de Prevención" (UPP)	No aplica. El ICD no recibe denuncias de tráfico de drogas. Se canalizó con la PCD.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Solicitud de pago de factura por servicios prestados al ICD.	Otras	UAFI	No aplica.	1	1	0	0	100%	0%	0%

Fuente: ICD, 2020.

III. APORTES DE LA CSI A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER LA GESTIÓN CONTRALORA

Como parte de la atención de los requerimientos que presentan las personas usuarias, durante 2020 la CSI, procedió a :

- a. Revisar diariamente el buzón institucional, así como, el correo de la CSI.
- b. Analizar las gestiones presentadas por las personas usuarias.
- c. Dar apertura a un expediente digital para cada gestión, en caso necesario.
- d. Dar respuesta a las personas usuarias, o bien trasladar la gestión a la(s) jefatura(s) de la(s) Unidad(es) competente(s), para que brinde(n) la atención requerida.
- e. Dar seguimiento de cada caso, hasta su conclusión.

Como parte de las acciones de mejora, se llevó un control de registros de requerimientos, donde se incluyó a partir del segundo semestre, los tiempos entre el ingreso de la solicitud y la respuesta inicial dada por la CSI, permitiendo determinar que el promedio de días hábiles de respuesta al usuario se situó en 1,23, muy por debajo del plazo máximo establecido en la ley N°9158, de 10 días hábiles (artículo 43).

Asimismo, se implementó un formulario web, disponible en la página web de la CSI, con la finalidad de acercar y facilitar al usuario el contacto con la contraloría.

Por otro lado, se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios internos que acceden a los servicios que ofrece el proceso “Proveeduría institucional” de la UAFI del ICD, para este fin, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Identificación de los parámetros a evaluar.
- b) Elaboración del instrumento a aplicar.
- c) Validación del instrumento.
- d) Realización de ajustes y preparación de la versión final del instrumento.
- e) Aprobación por parte de la DG.
- f) Aplicación del instrumento.

- g) Compilación, procesamiento, sistematización y análisis de la información.
- h) Elaboración y entrega formal de resultados a la DG del ICD y a la STSNCS del MIDEPLAN.

El instrumento se aplicó de manera digital mediante la plataforma *Google Forms*, lo que facilitó, a pesar de las medidas sanitarias de distanciamiento, que los funcionarios del ICD cumplimentaran la encuesta.

También, se resalta que como parte del proceso de formulación del PEI 2021-2025, se aplicó un sondeo a usuarios externos e internos sobre la satisfacción con los bienes y servicios recibidos por parte del ICD, haciendo uso, igualmente, de las plataformas digitales para hacer llegar el formulario a la muestra seleccionada.

IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CSI

Entre las principales necesidades que presenta la CSI, destacan:

- a. preservar la independencia funcional que deben gozar la Contraloría, en atención a lo estipulado por Ley; es decir, que la CSI deje de ser una función recargada en la Unidad de Planificación Institucional del ICD, ya que, desde ahí, la misma se convierte en juez y parte de la gestión institucional;
- b. disponer de recursos humanos, presupuestarios, físicos, tecnológicos y materiales propios, para el sano ejercicio de sus funciones; y
- c. actualización formativa en metodologías para involucrar activamente a las personas usuarias en la renovación de los productos institucionales.

Desde luego, los dos primeros puntos están condicionados tanto a las posibilidades presupuestarias, como a las restricciones impuestas a nivel de sector público para la apertura de plazas, sin embargo, se resalta la importancia de que se constituya una CSI con total independencia funcional y con personal que pueda estar dedicado al 100% al desarrollo de tan importantes funciones para la mejora continua y la eficiencia institucional.

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Como parte de los resultados, tras la aplicación de la “Encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios internos sobre los servicios de la Proveeduría institucional-2020”, así como del sondeo efectuado a personas usuarias de cara al proceso de elaboración del PEI 2021-2025, las y los encuestados señalaron las siguientes oportunidades de mejora:

Oportunidades institucionales
1. Virtualizar las solicitudes de servicios como, por ejemplo, de entrega de activos y suministros.
2. Aumentar la capacitación dirigida a jefaturas en el uso del SICOP.
3. Reforzar el acompañamiento en los procesos de contratación administrativa, para evitar atrasos en las compras ante errores u omisiones en los requerimientos
4. Implementar un sistema informático para la gestión de los bienes institucionales.
5. Mantener actualizados controles como las boletas de traslado de activos y registro de activos.
6. Entregar información en formato editable (Unidad "Registros y Consultas), para facilitar el empleo y procesamiento de la información por parte de los cuerpos policiales.
7. Desarrollar modalidades virtuales de capacitación o actualización para el uso del Sistema PEL (Precursores en Línea), sobre legislación aplicable, entre otros.
8. Mejorar los tiempos de atención de las solicitudes de devolución de bienes, así como en la periodicidad de los procesos de venta y que los precios de los bienes se ajusten al valor de mercado.
9. Actualizar y capacitar constantemente y a un nivel más avanzado que permita un mejor aprovechamiento de todas las posibilidades que brinda la herramienta SICORE.
10. Mejorar y ampliar los intercambios de información posibles dentro del marco jurídico establecido (Unidad “Programas de Inteligencia”).
11. Agilizar los trámites para la adjudicación de proyectos y servicios oportunamente, así como la aprobación y transferencia de recursos presupuestarios.

Fuente: ICD, 2020.

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Dado que no hubo inconformidades que requirieran una toma de decisiones o una revisión de procedimientos, ni ningún cambio sustantivo en la gestión, la CSI no emitió en 2020 recomendaciones expresas a las autoridades superiores.

Toda gestión ingresada en el período recibió por parte de la Contraloría el debido seguimiento, a fin de que la persona usuaria obtuviera respuesta oportuna a su requerimiento.

En aquellas situaciones en donde se consideró que la respuesta no era suficiente como para cerrar el caso, se instó funcionario(a) correspondiente, a que ampliara la respuesta, en su momento emitida, a la persona usuaria. En todos los casos, se obtuvo rápida y satisfactoria reacción por parte de las unidades y funcionarios involucrados.

Una vez más, se reitera la necesidad de separar la CSI de la Unidad "Planificación Institucional" a fin de cumplir con lo que reza en la normativa vigente relacionada.

Finalmente, con respecto al informe de resultados de la "Encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios internos sobre los servicios de la Proveeduría institucional-2020", se recomienda a las autoridades del ICD, lo siguiente:

Recomendación emitida	Bien o servicio afectado	Dependencia involucrada	Subdimensión
Desarrollar los procesos de contratación administrativa a través de la simplificación de trámites, modernización tecnológica y el empleo de indicadores de producción, que permitan mejorar el servicio y, por ende, la satisfacción de las necesidades institucionales referidas a la adquisición de bienes y servicios.	Todos los servicios que requieren de procesos de contratación administrativa	Proveeduría Institucional, UAFI.	Tramitología y gestión de procesos

Recomendación emitida	Bien o servicio afectado	Dependencia involucrada	Subdimensión
Digitalizar el control de los activos institucionales para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de control interno, de manera ágil y efectiva ⁶ .	No aplica.	Proveeduría Institucional, UAFI.	Tramitología y gestión de procesos
Aprovechar la coyuntura institucional, la cual se desprende del proceso que en materia de planificación estratégica se gesta en el Instituto, a fin de: actualizar las políticas, procesos y los procedimientos de la Proveeduría Institucional; simplificar los trámites que a la fecha se gestionan desde esa instancia organizacional y transformar digitalmente el accionar del citado proceso, en aras de la modernización, la mejora continua, el valor público y la gestión para resultados en el desarrollo del quehacer institucional.	Todos los servicios institucionales que tienen como proceso de apoyo los relacionados con adquisición y administración de bienes.	Dirección General y UAFI.	Tramitología y gestión de procesos
Informar y formar a los usuarios internos del Instituto en todo lo relacionado al quehacer de dicha Proveeduría Institucional, ya que a la fecha prevalece el desconocimiento por parte de algunos de ellos.		Dirección General y UAFI.	Atención a la persona usuaria
Mantener la colaboración, asesoría, acompañamiento y demás apoyo que a la fecha se brinda a los usuarios internos, para continuar avanzando de cara el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la jefatura y demás equipo UAFI.		Dirección General y UAFI.	Atención a la persona usuaria
Mantener la transparencia en la gestión realizada, así como continuar rindiendo cuentas del trabajo efectuado por el equipo de trabajo de la Proveeduría Institucional.		Dirección General y UAFI.	Información

⁶ Por ejemplo, inventariar todos los trámites que realizan, identificando aquellos factibles de digitalizar, como lo es el caso de los formularios de salida de activos, los cuales, se recomienda, se admitan con firma digital.

Recomendación emitida	Bien o servicio afectado	Dependencia involucrada	Subdimensión
Modernizar los controles y demás instrumentos de gestión utilizados con el apoyo técnico de la Unidad “Planificación Institucional” y especializado de la Unidad “Informática” ⁷ .		Dirección General.	Tramitología y gestión de procesos

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Se considera necesario que la Secretaría Técnica de MIDEPLAN continúe con el trabajo de asesoría personalizada que a la fecha desarrolla, el cual considera las particularidades propias de cada entidad. Asimismo, se invita a conservar la comunicación fluida y efectiva con cada contralor (a) de servicios, aspecto clave para: a) continuar avanzando en la construcción de una gestión pública de calidad; y b) facilitar procesos de actualización profesional continuos en temas relevantes para la mejora de los bienes y servicios.

VIII. FUENTES CONSULTADAS Y CITADAS

ICD. (2020). Informe de resultados Encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios internos sobre los servicios de la Proveeduría institucional-2020.

ICD. (2020). Registro de gestiones de usuarios recibidas y atendidas por la Contraloría de Servicios Institucional-ICD, 2020.

ICD. (2021). Sondeo a usuarios sobre su satisfacción con bienes y servicios institucionales, formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

STSNCS. (2020). Guía metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios. Ministerio de Planificación y Política Económica. Enero, 2020. San José, Costa Rica.

⁷ Como, por ejemplo, aquellos mecanismos relacionados con el ingreso y la salida de equipo informático, a propósito de la nueva adquisición de tecnología de punta del ICD que beneficiará a los funcionarios en el ejercicio de sus tareas teletrabajables.