

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-2022*

Contraloría de Servicios Institucional
Dra. Karen Segura Fernández

Marzo, 2023

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 2022.

Este informe se presenta ante el Jерarca Institucional y la Secretaría Técnica, en acatamiento al deber ser normativo que fomenta la transparencia en la gestión pública así como la responsabilidad por los resultados alcanzados, sino también, para consideración de las partes, en cuanto a recomendaciones y acciones de mejora en la prestación de los bienes y servicios de cara a generación de resultados y valor público.

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 _____	12
V.	DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES U OPORTUNIDADES DE MEJORA _____	13
VI.	RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES _____	14
VII.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA _____	14
VIII.	FUENTES CONSULTADAS Y CITADAS _____	15

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales

En consonancia con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026, aprobado por el Consejo Directivo del ICD el dos de febrero de dos mil veintidós, mediante Acuerdo Número ORD CERO DOCE- CERO UNO- DOS MIL VEINTIDÓS, los bienes y servicios institucionales que se brindan a las personas usuarias son:

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.

Bienes y servicios institucionales

- 3.5. Análisis e información táctica y estratégica.
- 3.6. Coordinación para la implementación de normas, medidas, proyectos y acciones de prevención y represión¹.
- 3.7. Informes de investigaciones.
- 3.8. Documentos especializados, informativos y de acatamiento.
- 3.9. Estadísticas.
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.
 - 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, 2023.

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.

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 2022, tanto por las personas usuarias externas como internas.

En las siguientes tablas, se resume el esfuerzo efectuado en el período:

CONSULTAS REGISTRADAS

Tabla 1. Cantidad de consultas registradas por la CSI, 2022

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total recibidas	Total resueltas	% de consultas resueltas
1	Consultas varias sobre trámites y servicios brindados por el ICD.	14	14	100,00%
2	Solicitud de servicios varios, como inscripción en venta de bienes, inclusión en cursos, compra de precursores, entre otros.	12	12	100,00%
TOTAL		26	26	100,00%

INCONFOMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS EXTERNOS

Durante 2022, ingresaron a la CSI tres inconformidades de usuarios externos, que se resumen seguidamente:

Tabla 2. Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas, 2022

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	SUBDIMENSIÓN: ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA						
				Términos absolutos				Términos relativos		
				Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
1	Inconformidad por el trato que recibió la persona usuaria por parte de un integrante del equipo UCFP.	Unidad "Control y Fiscalización de Precursores".	4.2. Otorgamiento de licencias y otras transacciones relacionadas.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Inconformidad por no recibir atención en tiempo y forma mediante correo electrónico oficial de la UAFI.	Unidad "Administrativo Financiero".	2.4. Devolución de bienes decomisados.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: ICD, 2023.

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	SUBDIMENSIÓN: OTRAS						
				Términos absolutos				Términos relativos		
				Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
1	Por remisión de carta enviada por algunas personas funcionarias del ICD al Consejo Directivo de la entidad, producto del nombramiento del actual Director General de esta entidad.	Consejo Directivo.	No aplica. Información general no asociada a un producto institucional.	1	0	0	1 ⁶	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	0	0	1	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: ICD, 2023.

⁶ Debido a que la inconformidad no estaba relacionada con el ámbito de competencia de la CSI, la Contraloría le respondió a la usuaria las razones por las cuales se encuentra inhabilitada para atender su requerimiento.

Instituto Costarricense Sobre Drogas | Contraloría de Servicios Institucional

INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS INTERNOS

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

OTRAS GESTIONES

Durante el período 2022 no hubo 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.

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 2022, la CSI procedió a:

- Revisar diariamente el buzón institucional, así como, el correo de la CSI.
- Analizar las gestiones presentadas por las personas usuarias.
- Dar respuesta a las personas usuarias, o bien trasladar la gestión a las jefaturas de la(s) unidad(es) competente(s), para que brinde(n) la atención requerida.
- Dar seguimiento de cada caso, hasta su conclusión.

Asimismo, se cuenta con un formulario web en la página institucional del ICD, con la finalidad de acercar y facilitar al usuario el contacto con la Contraloría.

Instituto Costarricense Sobre Drogas | Contraloría de Servicios Institucional

Por otro lado, se evaluó el grado de satisfacción y percepción sobre la calidad del servicio que brinda la Unidad “Programas de Inteligencia” (UPI) a sus usuarios externos, específicamente aquellos que recibieron capacitación en el uso del Sistema de Consulta y Registro (SICORE).

En el informe preparado, se evidenció una alta satisfacción de los usuarios respecto al servicio de capacitación, instándose a la Dirección General del ICD a motivar a los funcionarios de la UPI para que sigan compartiendo el conocimiento e instrumentos con otros actores públicos, a favor de la prevención, la contención y la represión del tráfico ilícito de drogas y delitos asociados.

Sumado a este esfuerzo, se realizó un estudio denominado “*Resguardo de la integridad de las personas funcionarias de las unidades URA y UCFP*”, que tenía como objetivo: “Identificar los potenciales riesgos relacionados con el ejercicio laboral de campo que desarrolla el personal de la URA y la UCFP, para la adopción de medidas que resguarden su integridad física y mental”.

Para cumplir con dicho cometido, se realizaron entrevistas estructuradas a personas funcionarias de dos unidades sustantivas: Unidad “Recuperación de Activos” (URA) y Unidad “Control y Fiscalización de Precursores” (UCFP), así como del proceso “Gestión de Recursos Humanos” (GRH) de la Unidad “Administrativa Financiera” (UAFI).

Las citadas entrevistas adoptaron como referente dos herramientas previamente diseñadas y validadas para cumplir con el objetivo y la meta del presente estudio.

Instituto Costarricense Sobre Drogas | Contraloría de Servicios Institucional

A continuación, las recomendaciones derivadas de este:

- Instruir al proceso de Gestión de Recursos Humanos para que coordine con las instancias respectivas (MSP, entre otras) una asesoría para la formulación de procedimientos y protocolos de actuación para el manejo de situaciones del alto riesgo.
- Proponer un instrumento jurídico (convenio, carta de entendimiento o similar) entre el MSP y el ICD que garantice que el personal de la URA cuente con el apoyo de la Fuerza Pública en las visitas de campo de alto riesgo.
- Dado que en las instalaciones administrativas del ICD se reciben personas bajo investigaciones en crimen organizado, se recomienda mejorar la seguridad del edificio, mediante:
 - ✓ El reforzamiento de la vigilancia con la disposición de un oficial de fuerza pública en cada una de las entradas.
 - ✓ El blindaje de los vidrios de la fachada frontal del edificio.
 - ✓ La asignación de vehículos para uso exclusivo de la URA, mismos que deberán estar blindados.
- Asignar presupuesto para: a) el financiamiento de licencias de portación de armas (en aquellos casos en los que corresponda, según puesto y funciones); y b) la compra de equipo de protección como chalecos antibalas, entre otros.
- Capacitar y formar en defensa personal, conducción en momentos de persecución y manejo de armas de fuego al personal atinente de la URA.
- Incluir dentro del plan de trabajo de la Comisión de Salud Ocupacional del ICD, el seguimiento a la puesta en operación de las recomendaciones emitidas en el presente informe.

IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CSI

Las necesidades expuestas en el Informe de 2021 se mantienen a la fecha, a saber:

- 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; y
- Disponer de recursos humanos, presupuestarios, físicos, tecnológicos y materiales propios, para el sano ejercicio de sus funciones;

Desde luego, lo enunciado se encuentra condicionado 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 U OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como parte de los resultados y tras la aplicación de la “Encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios internos sobre los servicios de la UPI 2022”, sobresalen las siguientes oportunidades de mejora:

Oportunidades institucionales
1. Continuar capacitando a actores policiales en el uso del SICORE.
2. Mantener el esfuerzo y calidad en cuanto a malla curricular, material didáctico, horas impartidas y demás detalles técnicos y metodológicos.
3. Ampliar la cobertura formativa, capacitando a mayor cantidad de actores policiales de las distintas instancias del Gobierno Central y Descentralizado.
4. Formar a mayor cantidad de actores para que se constituyan en agentes multiplicadores cognitivos.

Fuente: ICD, 2023.

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Se recomienda a la DG continuar dando el mismo apoyo que a la fecha ha dado a la CSI del ICD, a fin de que pueda seguir atendiendo todas las solicitudes e inconformidades que llegan de las personas usuarias internas y externas.

Asimismo, 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.

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Se considera necesario que la Secretaría Técnica de MIDEPLAN continúe con el trabajo de asesoría que desarrolla, el cual considere las particularidades propias de cada entidad. Asimismo, se invita a conservar la comunicación fluida y efectiva con cada contralor (a) de servicios y a facilitar procesos de actualización profesional atinentes, así como herramientas para la mejora continua de los bienes y servicios.

VIII. FUENTES CONSULTADAS Y CITADAS

ICD. (2021). Registro de gestiones de usuarios recibidas y atendidas por la Contraloría de Servicios Institucional-ICD, 2022.

ICD. (2022). Informe de resultados de la “Encuesta de satisfacción y percepción sobre la calidad del servicio que brinda la Unidad “Programas de Inteligencia” (UPI) a sus usuarios externos, específicamente aquellos que durante 2021 recibieron capacitación en el uso del Sistema de Consulta y Registro (SICORE).

ICD. (2022). Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026. Disponible en: https://www.icd.go.cr/portalicd/images/UPLA/PEI/PEI-ICD_2022-2026.pdf

ICD. (2022). Resguardo de la integridad de las personas funcionarias de las unidades URA y UCFP.

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.