



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Libro de Actas
Junta Directiva



ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA JD-010-2023-----

Acta número cero diez, correspondiente a la Sesión Extraordinaria celebrada por la Junta Directiva del Instituto Nacional de las Mujeres, en modalidad mixta, garantizando, durante toda la sesión, la comunicación integral, simultánea e ininterrumpida de video, audio y datos, mediante la herramienta de colaboración denominada "Teams", en las oficinas centrales del Instituto Nacional de las Mujeres ubicadas en el Edificio SIGMA, torre A, costado oeste del Mall San Pedro, San Pedro de Montes de Oca, San José, Costa Rica; al ser las diecisiete horas con veintidós minutos del seis de noviembre del dos mil veintitrés. Presidida por Adilia Caravaca Zúñiga, cédula 104870780, presidenta y representante del Instituto Nacional de las Mujeres; con la asistencia de las siguientes personas integrantes: Diana Vindas Corrales, cédula 112260214, representante del Ministerio de Salud, Silvia Castro Quesada, cédula 108380148, representante del Instituto Mixto de Ayuda Social, Willy Chaves Cortés, cédula 502780877, representante del Ministerio de Educación, Carolina Chacón Mora, cédula 114880145, representante del Instituto Nacional de Aprendizaje; en modalidad virtual asiste Yamileth Jiménez Cubillo, cédula 106480791, representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, quien se conecta desde su casa de habitación ubicada en Llorente de Tibás y Beatriz Castro Zúñiga, cédula 106980571, representante del Foro de las Mujeres del INAMU, quien se conecta desde su casa de habitación en San Miguel de Desamparados. -----

Personas en calidad de invitadas: Randall Umaña Villalobos, Auditor Interno y Rosa Romero Castellón, quien funge como asesora de la Junta Directiva en ausencia de Odette Brenes Solano. -----

De todos los presentes, se deja constancia sobre la oralidad de la deliberación en tiempo real y confirmación de su identidad; así como de la autenticidad e integridad de la voluntad colegiada, y la conservación e inalterabilidad de lo actuado. Quedando grabación para su

íntegra reproducción, la cual permanecerá durante el tiempo estipulado en la tabla de plazos de conservación de documentos correspondiente. -----

CAPÍTULO I. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA -----

-----ORDEN DEL DÍA----- -----

CAPÍTULO I. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA. -----

ARTÍCULO 1. Lectura y aprobación del orden del día para la Sesión Extraordinaria N° 10-2023. -----

CAPÍTULO II. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA. -----

ARTÍCULO 2. Conocimiento y exposición del Informe de Control Interno de las actividades de control y seguimiento de los dispositivos móviles para localización de las mujeres en riesgo severo de muerte, asignados mediante el Servicio de Atención de la Violencia contra las Mujeres a mayor 2023; remitido mediante oficio INAMU-JD- suscrito por el señor Randall Umaña Villalobos, auditor interno. -----

ACUERDO 1: Se lee y aprueba el orden del día para la sesión extraordinaria N°10-2023 propuesto para esta sesión, sin modificaciones ni adiciones. Se aprueba por unanimidad. **ACUERDO FIRME.** -----

CAPÍTULO II. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA. -----

ARTÍCULO 2. Conocimiento y exposición del Informe de Control Interno de las actividades de control y seguimiento de los dispositivos móviles para localización de las mujeres en riesgo severo de muerte, asignados mediante el Servicio de Atención de la Violencia contra las Mujeres a mayor 2023; remitido mediante oficio INAMU-JD- suscrito por el señor Randall Umaña Villalobos, auditor interno. -----

Al ser las diecisiete horas con veinticinco minutos ingresa el señor Randall Umaña Villalobos, auditor interno. -----

Randall Umaña Villalobos: agradecerles mucho el espacio, el tema para nosotros es sumamente importante, es un estudio que nosotros venimos planificando desde hace un

año por el riesgo que tenía la contratación y obtuvimos una serie de resultados que hoy es importante exponérselas al jerarca. -----

Antes de iniciar con la presentación del informe, en el fondo sí me gustaría exponerles un poco los antecedentes del servicio y el objeto que se da por medio de esta contratación, de igual manera si tuvieran alguna duda o consulta, podemos ir las viendo conforme vamos avanzando. -----

El estudio es un informe de Control Interno relacionado con la evaluación de la eficiencia de las actividades de control y seguimiento de los dispositivos móviles para localización de las mujeres en riesgo severo de muerte, asignados mediante el servicio de atención de la violencia contra las mujeres a mayo 2023. Dicha presentación se basa en el Acuerdo de Junta Directiva N°3 que se tomó en la sesión N°23-2023. Como les mencionaba al principio, la idea es ponerlos un poco en contexto sobre la materia en estudio; en el 2011 el INAMU inicia con la rectoría en el trabajo de prevención y promoción de atención de la violencia contra las mujeres; en el período 2022, nace la necesidad en el contexto nacional de aumentar las capacidades de las instituciones que permiten prevenir las muertes de las mujeres en el contexto de la violencia intrafamiliar; para el 2012 se empieza con un diseño de estrategias específicas de protección a aquellas mujeres que se encuentran en condición de riesgo inminente de muerte a través de servicios especializados que brinda el INAMU, es importante destacar que a hoy el Instituto tiene identificados formalmente 9 servicios, dentro de esos servicios están los albergues y este programa nace como una alternativa paralela a las mujeres que no pueden ingresar a un albergue y se da de forma más fuerte a partir del 2014; ya en el 2014 se inicia con un plan piloto de asignación de dispositivos de geolocalización y se hace una contratación de 30 dispositivos con un costo aproximado de 3 millones en el 2014. Para el período 2017 y en adelante, el aumento se da de una forma mucho más escalonada al punto que ya para este año la institución empieza a presupuestar alrededor de 150 millones para cada período, entonces la

Auditoría desde el 2021 viene trabajando en una metodología basada en riesgos, se hace un análisis de los principales procesos de la institución basados en los orígenes de los ingresos, cómo nacen los ingresos de la institución y por dónde principalmente son las fuentes de egresos. Actualmente la institución recibe ingresos de una sola fuente y principalmente los egresos se dan por tres fuentes: lo que es contratación administrativa, la planilla institucional y otros gastos menores, pero principalmente lo más fuerte -el 95% de los egresos de la institución- salen por medio de procesos de contratación administrativa y la planilla institucional. -----

Para que conozcan un poco la estructura del servicio el cual es actualmente para víctimas de violencia que han sido valoradas previamente por las instancias definidas y que se encuentran en situación de riesgo severo. Actualmente la estrategia es interinstitucional, está principalmente por cinco instituciones: fiscalías, organizaciones para la violencia, Fuerza Pública, los servicios que brinda el INAMU y el trabajo social del Poder Judicial; estas instituciones trabajan en conjunto para promover este tipo de estrategia, pero lo lidera el INAMU, el INAMU es que el que pone los recursos y pone toda la logística del servicio; la mayor parte de instituciones lo que hacen es hacer referencia a la institución y recomendar el dispositivo; básicamente el INAMU lo que hace es recibir información de las usuarias y se solicitan los dispositivos de acuerdo con un análisis de riesgos que hacen las profesionales a cargo de psicología y legal en los servicios institucionales. -----

Como les comentaba, la contratación y el dispositivo como tal se activa cuando hay una solicitud expresa de una funcionaria de la institución o un ente externo solicitando que se debe de dar un dispositivo, el dispositivo pasa por la institución, se activa porque la contratación se hace para el alquiler de los dispositivos y de una plataforma tecnológica que nos permita dar seguimiento a cada uno de ellos; cuando el dispositivo se lo que hace es generar una alerta al 911 y una alerta a la institución, la primera respuesta la da Fuerza Pública y se hace presente en el área donde se dio la activación, hace la primera área o

parte de contingencia y cumplen con el protocolo que le toca a Fuerza Pública y posteriormente el INAMU hace un proceso de seguimiento de la situación presentada. --- Dentro de la estructura, los antecedentes de la contratación -como les mencionaba desde el 2014 se vienen haciendo contrataciones- para poder proveer de esta plataforma tecnológica y los dispositivos. En el 2014 la primera contratación se dio por 3 millones; en el 2015 la contratación ya ascendió a 30 millones; en el 2018, 40 millones; en el 2021, 60 millones y ya para la contratación del 2022 -que es por 4 años- el monto asciende a 588 millones que eso fue el objeto contractual que se estimó para esa contratación. Actualmente la empresa proveedora del servicio se llama SATGEO y cuenta con alrededor de 800 dispositivos activos a la fecha que nosotros hicimos; a hoy 800 activos, en total se han dado alrededor de 1200-1300, ya se había hecho una depuración y derivado de los resultados de este estudio se solicitó una nueva depuración y ya se han bajado a 600 dispositivos. -----

El estudio está basado en el Plan de Trabajo del 2023, el alcance es de carácter operacional para evaluar la eficiencia de las actividades y acciones de control interno implementados por parte de la Administración Activa; una de las principales limitantes que se tuvo a la hora de realizar el estudio es la ausencia de sistemas de información consolidados y bases de datos íntegras que nos permitieran hacer un análisis más profundo de los datos que la base de datos nos arrojaba (es una base de datos en Excel) y al no estar depurada ni tener controles, la información que ella nos daba no era del todo confiable; por lo mismo se hizo una muestra, se muestreó alrededor de los 800 dispositivos un 10% y de ahí los resultados del informe. El informe determinó 9 hallazgos, 13 conclusiones y nuevas recomendaciones. -----

Como les mencioné anteriormente, el objetivo general del estudio era evaluar la eficiencia y las medidas de control interno implementadas por parte de la Administración para las actividades vinculadas con el control y seguimiento de los dispositivos móviles para la

localización de las mujeres en riesgo severo de muerte asignados mediante el Servicio de Atención de la Violencia contra las mujeres a mayo 2023 y obtener un informe sobre los aspectos observados que constituyan oportunidades de mejora en dichos procesos, así como las recomendaciones respectivas. -----

Los objetivos específicos era analizar el POI del Departamento de Violencia y los objetivos del PEI; analizar los riesgos del proceso; examinar la estructura de las actividades de asignación y monitoreo GPS; evaluar las etapas de ejecución del contrato con SATGEO; evaluar las actividades de seguimiento y analizar la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información que se estaba generando del servicio. -----

La conclusión número, esta no genera ningún tipo de recomendación y dice: “una deficiente alineación entre el POI de Violencia y los objetivos estratégicos institucionales conllevan a que el Plan Anual Operativo (PAO) no oriente eficientemente la asignación de recursos para el presupuesto institucional en función de crear el valor público como misión le ha sido encomendada al INAMU, lo cual debe lograr, mediante los servicios institucionales que brinda y en específico al servicio de “Atención de la violencia contra las mujeres” y la estrategia de implementar un monitoreo, por medio de Geolocalizadores como parte del kit de emergencias para mujeres en riesgo severo de muerte. -----

Básicamente nosotros concluimos esto entre el informe porque actualmente la institución carece de un Plan Estratégico Institucional debidamente formalizado y aprobado que nos permitiera hacer un alineamiento entre la estrategia de la institución y la estrategia que estaba implementando hoy el Departamento de Violencia; esta limitante no es solo para este departamento sino a nivel institucional. Hoy es más complejo poder alinear la operación con la estrategia institucional al no tener un plan estratégico debidamente aprobado; actualmente se encuentra en una etapa de borrador el nuevo plan, pero sí es necesario que la institución haga esfuerzos en aprobar ese plan y así poder tener un mejor alineamiento y controlar mejor los presupuestos institucionales. -----

La conclusión número 2 tampoco genera ninguna recomendación, indica que el INAMU se encuentra en un proceso de actualización del Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), el cual data del 2013 y se formalizó con el propósito de priorizar en su primera etapa la definición de riesgos generales a nivel de objetivos estratégicos, no obstante al 2023, no se ha avanzado en la segunda etapa que consistía básicamente en identificar riesgos a niveles operativos de los procesos sustantivos y de apoyo, lo que imposibilita actualmente a la institución de dotar al sistema SEVRI, de riesgos operativos y financieros (ejemplo: afectación por tipo de cambio) a nivel de actividades o tareas y definir estrategias que permitan su evaluación, seguimiento y mitigación de manera oportuna. -----

Este tema también era importante mencionarlo en el informe ya que el SEVRI de la institución -como se menciona- data del 2013 y a la fecha no ha recibido ninguna actualización ni ningún versionamiento y nos habíamos quedado en riesgos a nivel estratégicos, entonces en todas las actividades o procesos operativos no se han identificado riesgos de ningún tipo; hay algunos procesos que han identificado riesgos de manera muy aislada y son muy limitados para la exposición que se tiene en algunos procesos sustantivos y principalmente en los procesos de contratación administrativa. ----

La conclusión N°3 del informe genera la recomendación N°1 y versa de la siguiente manera: "para el INAMU es indispensable y urgente contar con indicadores de resultados (efecto) para al menos los servicios institucionales asociados a los programas sustantivos 2 y 3 identificados mediante la Circular DE-0027-2021, esto derivado a que la mayoría de los planes, políticas, programas y proyectos se gestionan mediante los programas 2 y 3 y sus servicios, lo que significa que la mayor parte de los recursos financieros, tecnológicos y humanos son estimados para estos servicios y no se logra medir el efecto de estos en el tiempo." Básicamente, para explicarles un poco más, el contexto de esta conclusión, cómo les mencionaba al principio, la institución hoy tiene identificado nueve servicios,

dentro de esos nueve servicios está el de atención de violencia y la estrategia de asignación de GPS, pero hoy no hay ningún indicador que nos permita medir el impacto o el efecto que ha tenido este servicio en las mujeres usuarias; los indicadores están relacionados directamente a indicadores a niveles macro que no evalúan la gestión de cada uno de los servicios entonces la idea es que la institución pueda empezar a medir de forma más oportuna el impacto que tiene cada uno de los servicios hacia las mujeres usuarias. -----

La recomendación N°1 se dirigió a la Dirección Estratégica y se le pidió que, en un plazo de 60 días, con la asesoría de la Unidad de Planificación Institucional, formulara al menos un indicador de efecto para cada servicio institucional asociado a los programas sustantivos 2 y 3 definidos mediante la Circular DE-0027-2021, e incorporarlo al Catálogo de Programas e indicadores institucionales, vigente para los periodos 2020-2030. -----

La conclusión N°4 genera la recomendación N°2 y dice así: “el INAMU desde el 2014 brinda el servicio de “Atención de la violencia contra las mujeres” mediante la implementación de varias estrategias, dentro de ellas se destaca el implementar un monitoreo por medio de Geolocalizadores GPS como parte del kit de emergencias para mujeres en riesgo severo de muerte, con lo cual para el 2022 se inició el proceso de contratación administrativa 00158 con una estimación de negocio de \$588 millones con el propósito de mantener la actividad crítica para los siguientes 4 años relacionada con la plataforma para la geolocalización, monitoreo y dispositivos, para mujeres en riesgo, sustentada con datos sobre la demanda del servicio, que por las circunstancias expuestas en el presente informe, se tornan poco confiables y/o certeros, y sin que medien informes de gestión sobre el desempeño de dicha actividad, así como el impacto que la misma tiene sobre el logro de metas y objetivos institucionales; lo que impide asegurar que estos recursos se ejecuten bajo los principios de eficiencia, economía y eficacia, lo cual obliga a

la institución, a analizar el replanteamiento de la estrategia y la posible integración de esta actividad, dentro del portafolio de servicios institucionales que se ofrece actualmente. -----

La recomendación N°2 de igual manera está dirigida a la Dirección Estratégica y dice así: en un plazo máximo de 120 días realizar y documentar un análisis de viabilidad técnica para reestructurar la estrategia operativa para la protección de las mujeres en condiciones de riesgo severo de muerte, mediante la distribución y uso de un "Kit de Emergencia" con un dispositivo Geolocalizador y botón de pánico utilizado en el servicio de atención de violencia contra las mujeres y convertirla en un servicio institucional vinculado a alguno de los programas sustantivos, con la dotación respectiva del recurso humano necesario e idóneo, recursos financieros y tecnológicos mínimos, para cumplir con el valor público del servicio. -----

La conclusión N°5 general la recomendación N°3 y dice así: "la ausencia de personal suficiente y con las competencias técnicas e idóneas imposibilita promover en la institución una cultura de trabajo enfocada en resultados, calidad y gestión de riesgos, mediante el establecimiento de requerimientos técnicos y habilidades requeridas para la ejecución de los procesos vinculados con el "servicio de atención de la violencia contra las mujeres" y las actividades relacionadas con la asignación, control y seguimiento de los dispositivos móviles para la localización de las mujeres en riesgo severo de muerte. -----

La recomendación N°3 está dirigida a la Presidencia Ejecutiva y dice: "en un plazo máximo de 60 días, solicitarle al Departamento de Recursos Humanos realizar y documentar un estudio de cargas de trabajo de la persona responsable de las actividades de monitoreo y seguridad, por medio de Geolocalizadores GPS como parte del kit de emergencias para mujeres en riesgo severo de muerte, y de acuerdo al resultado obtenido y las funcionalidades del sistema, establecer el requerimiento de recurso humano necesario para que el servicio se brinde a nivel institucional de forma eficiente, eficaz y de acuerdo

a la dinámica institucional y del entorno, considerando los riesgos relevantes a los cuales la institución como tal, puede verse expuesta. -----

La conclusión N°6 genera la recomendación N°4 y dice: “la adquisición por parte de la Administración Activa del servicio de alquiler de equipo de monitoreo y seguridad Geolocalizadores GPS como parte del kit de emergencia para mujeres modalidad entrega según demanda, para el DVG, no ha sido planificado en forma conjunta con la Unidad de Tecnologías de Información, a pesar de que el proyecto implica el alquiler de una plataforma tecnológica, carece de criterios técnicos a nivel de TI, que permitan administrar adecuadamente la infraestructura tecnológica instalada, para que la organización pueda asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, el resguardo debido de la información, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua hacia el logro de los objetivos institucionales. -----

La recomendación N°4 está dirigida a la Presidencia Ejecutiva y dice: “en un plazo máximo de 60 días, que se elabore con el aporte de la Unidad de Informática, el criterio de acuerdo con su ámbito de competencia sobre posibles debilidades relacionadas con criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas a las contrataciones, 2015CD-000037-012014, 2018LA-000001-00158 y la nueva contratación y sus respectivas prórrogas, con el propósito de que las inconsistencias externadas en dicho criterio, sean incorporadas de manera inmediata como oportunidades de mejora en la contratación 2022LN-000003-00158000-01 Contratación de alquiler de plataforma para geolocalización, monitoreo y dispositivos, para mujeres en riesgo severo de muerte, bajo la modalidad entrega según demanda”. -----

Aquí un paréntesis importante es que nosotros determinamos una serie de debilidades en los carteles de licitaciones anteriores que era importante que, a pesar de que ya se estaba en proceso de adjudicación de la nueva contratación, se incorporaran de forma inmediata

en este nuevo contrato para cerrar la brecha que veníamos identificando desde las contrataciones anteriores y la necesidad que hoy tiene la institución del servicio. -----

La conclusión N°7 general al recomendación número 5 y dice: “el estudio realizado determinó incumplimientos por parte de la Dirección Estratégica y el DVG, relacionados con la Circular PE-007-2011 Contrataciones en Materia de Tecnología e Informática y el “manual interno de procedimientos para la formulación, seguimiento y evaluación de proyectos de inversión pública”, las inobservancias están relacionados con procesos de contratación fuera del Plan de adquisiciones y el POI de TI, así como del PETIC, la definición y elaboración de términos de referencia no colegiados entre el área o unidad usuaria y la Unidad de Informática, entre otros”. -----

La recomendación N°5 está dirigida a la Dirección Estratégica, y dice: “en un plazo no mayor a quince días, implementar las medidas de control para asegurar el cumplimiento en todos sus extremos de la normativa interna y externa vigente relacionada con los procesos de contratación administrativa y la adquisición de recursos tecnológicos, la incorporación de nuevas facilidades y aplicaciones (a través de proyectos) y el presupuesto asociado a los servicios, para garantizar que estos estén debidamente alineados con los objetivos estratégicos establecidos por el INAMU.” -----

La conclusión N°8 no genera ningún tipo de recomendación y dice: “durante la revisión efectuada a los documentos denominados pliego de condiciones para la adquisición de “servicios monitoreo y seguridad, Geolocalizadores GPS como parte del kit de emergencia para mujeres en riesgo severo de muerte, modalidad entrega según demanda” tanto para el período 2018 como el 2022, se observó que, se utilizan prácticamente los mismos términos de referencia que fueron utilizados en las contrataciones anteriores, lo que implica la no incorporación de análisis de riesgos emergentes, el entorno actual y las condiciones del mercado, elementos necesarios que deben ser tomados en consideración, máxime a la hora de elaborar un cartel tan particular como este. -----

Esto surge precisamente por eso, porque no había ningún asesoramiento desde la parte técnica -en este caso TI- sobre el servicio que se estaba contratando. Siempre se visualizó como un alquiler de equipos y en realidad lo que la institución estaba invirtiendo era en una plataforma tecnológica. -----

La conclusión N°9 genera la recomendación número 6 y dice: “en el INAMU, no existe claridad en la definición de los roles y responsabilidades de las personas encargadas de los contratos, ya que no se incluye regulación en la cual se mencione las obligaciones mínimas del administrador del contrato y la necesidad de establecer por escrito los datos del nombre, puesto, dependencia y el lapso por el cual se extiende la designación como encargado del contrato. Adicionalmente, no se utiliza la herramienta SICOP para el registro de actas provisionales y definitivas de los bienes y servicios contratados por el responsable, y las evaluaciones que sustenten para las prórrogas solicitadas.” -----

La recomendación N°6 está dirigida al Departamento de Proveeduría y se les pide que, en plazo máximo de sesenta días, realizar un análisis y emitir un informe de la directriz DGABCA-0015-2018 sobre los elementos a considerar durante la Ejecución Contractual emitida por la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, del análisis correspondiente debe generar los insumos para la implementación y formalización de un instrumento que permita establecer en el INAMU, las obligaciones mínimas asignadas a los funcionarios encargados de los contratos.” -----

La conclusión N°10 genera la recomendación N°7 y dice así: “los procedimientos de control interno que utiliza el Departamento de Recursos Humanos, para la inclusión, exclusión y verificación de las personas funcionarias que deben presentar la declaración jurada no son suficientes y eficientes, dado que solo consideran los puestos que deben realizar la declaración jurada de bienes, de manera regular según lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 8422; no obstante, hay otros puestos que, sí varían, pero no están identificados como

lo son los casos de Administradores de Contratos, elemento que debe ser analizado en forma integral a nivel institucional.” -----

La recomendación N°7 está dirigida al Departamento de Recursos Humanos y dice: “en un plazo máximo de treinta días, revisar y actualizar la normativa interna relacionada con la Declaración Jurada de Bienes (DJB), para asegurar que todas las personas colaboradoras del INAMU, citadas en los artículos 55 y 56 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, presenten declaración jurada de su situación patrimonial.” Esto se deriva de que la ley pide que no solo las personas que tienen puestos permanentes emitan declaración sino las personas que administran contratos mayores a seis meses, de igual manera tienen que estar presentando declaraciones juradas y en la institución eso no se realiza. -----

La conclusión N°11 no genera ningún tipo de recomendación y dice: “la auditoría interna derivado del análisis de la herramienta tecnológica contratada para el monitoreo y seguridad, de los Geolocalizadores GPS como parte del kit de emergencias para mujeres en riesgo severo de muerte, determinó que existe una subutilización de dicha herramienta, situación que tiene su origen debido a que la persona funcionaria encargada de dicha actividad crítica es responsable también de la gestión de otros procesos sustantivos, imposibilitando utilizar los módulos de extracción de datos en la herramienta (SATGEO), utilización de los filtros de búsqueda del software, la utilización de perfiles de usuarios para la asignación de roles y responsabilidades sobre el proceso automatización de reportes, entre otros elementos que han limitado a la institución en el uso efectivo y eficiente de la herramienta adquirida.” Aquí sí me gustaría hacer un paréntesis porque cuando se ejecutó la contratación -insisto- lo que se contrata es una plataforma tecnológica que tiene una serie de bondades y de facilidades para el monitoreo y en realidad la herramienta no se utiliza, lo único que hacemos es utilizarla para activa y desactivar los equipos y para cuando se genera alguna alerta; el resto de las funcionalidades de la herramienta no se

han utilizado, no se emiten los reportes, no hay estadística, mientras que la herramienta sí lo permite, nosotros no lo estamos utilizando. Nosotros tuvimos una sesión de trabajo con el proveedor y nos explicaba que hasta cierto nivel la herramienta no se ha explotado ni en 10-15% de lo que realmente ella le puede brindar a la institución, entonces sí es necesario -aparte de fortalecer el recurso humano que brinda directamente este servicio- la herramienta sea más aprovechada para el tema de datos y estadísticas del servicio. ---

Conclusión N°12 genera la recomendación número 8, dice: “el Departamento de Violencia de Género a incluido desde el 2014, dentro de las estrategias del servicio de “atención de la violencia contra las mujeres” para ofrecer como medidas alternas a los CEAAM, la posibilidad de dotar a las mujeres con riesgo severo de muerte, del uso de un “kit de emergencia” con un dispositivo Geolocalizador y un botón de pánico; no obstante, al 2023 el INAMU solo cuenta con un protocolo que establece las responsabilidades y el método mediante el cual se activará el procedimiento del código “466 Botón de Pánico (Proyecto INAMU)19” a nivel interinstitucional, no obstante el mismo carece de la delegación de funciones específicas que deben realizar todas y cada una de las personas funcionarias que participan del citado proceso con las responsabilidades correspondientes y la asignación de la autoridad necesaria para que las personas funcionarias puedan tomar las decisiones y entender las acciones pertinentes. -----

La recomendación N°8 al Departamento de Violencia de Género: “en un plazo máximo de 60 días, documentar, formalizar y gestionar la debida aprobación de los procedimientos o instrumentos específicos administrativos y operativos, que han de emplearse en la ejecución de las “actividades críticas” o el “servicio” relacionado con el control y seguimiento de los dispositivos (GPS) para las mujeres en riesgo severo de muerte, los mismos deben contener elementos mínimos como: matriz de roles y responsabilidades; los criterios para la asignación de dispositivos (GPS); responsabilidad de las personas beneficiarias del servicio; plazos de asignación del servicio de acuerdo con los criterios de

asignación; protocolo para dar de baja a las personas usuarias de la alternativa de dispositivo (GPS); seguimiento de las “actividades críticas” o el “servicio” y medición de las “actividades críticas” o el “servicio”. -----

La conclusión N°13 dice: “las actividades de monitoreo y seguridad por medio de Geolocalizadores GPS como parte del kit de emergencias para mujeres en riesgo severo de muerte, modalidad entrega según demanda, es una de las principales estrategias implementadas por el servicio de atención de la violencia contra las mujeres; para la contratación promovida para los años 2023 al 2026 cuya base de estimación del negocio ronda los ₡588 millones para los próximos 4 años, sin perjuicio de lo anterior el proceso y las actividades críticas fiscalizadas carecen de elementos de control que gestionen eventuales sobre o subfacturaciones originadas por la dinámica del servicio. La Auditoría Interna realizó una muestra estructurada a la base de datos de dispositivos GPS activos, al 30 de mayo del 2023, la cual fue de un aproximado del 10% de los equipos, el objeto del análisis consistió en determinar la existencia de dos aspectos: la valoración del riesgo y el seguimiento al caso, los datos analizados, permiten determinar que el seguimiento a las personas que se les otorga el dispositivo (GPS) como medida alterna a los CEAAM, no es eficiente y estandarizado, cada dependencia utiliza criterios profesionales heterogéneos, lo que imposibilita saber cuál es el tiempo prudente para mantener el dispositivo (GPS) activo, y cuál es el momento idóneo en que el mismo debe desactivarse, situación que claramente impacta la facturación del servicio contratado. -----

La conclusión N°13 genera la recomendación N°09 y dice: “lo anterior ha generado alguna posible pérdida patrimonial al INAMU, durante el período del servicio, no obstante, la limitante planteada en este estudio, relacionada con la ausencia de sistemas de información que le permitan a la institución: recopilar, procesar y generar información de calidad que responda a las necesidades de todas las personas interesadas, imposibilita el análisis integral de los datos estadísticos e históricos relacionados con las actividades de

ejecución, control, seguimiento de los servicios subcontratados para el monitoreo de mujeres en riesgo severo de muerte mediante dispositivos (GPS), lo que limita, el establecer si existen diferencias absolutas en la facturación, no obstante, la muestra utilizada permite extrapolar estimaciones y/o evaluaciones sobre las situaciones expuestas.” Tal vez para ampliarles un poco más este caso que lo que llama más la atención dentro de todo el informe, a pesar de que es un informe integral que evalúa diferentes aristas, el tema de la facturación, sí es un punto sensible, la muestra que nosotros utilizamos permitió determinar qué equipos que tenían más de 2 años de estar apagados, la institución seguía facturando y se les seguía cobrando a la institución; el tema es que no hay criterios estandarizados que le permitan a las personas responsables del seguimiento, tener claramente qué momento era el oportuno de darle de baja a los dispositivos o no. Algunos dispositivos -como les mencionaba al principio- son otorgados por instituciones externas, hay resoluciones de jueces donde le pide a la institución que otorgue un dispositivo, estos normalmente están alineados a las medidas cautelares que la ley hoy habla que es alrededor de 6 meses y se pueden prorrogar otros 6 meses más; no obstante, a esos criterios no se ha logrado determinar un eficiente seguimiento por parte de la institución para determinar el momento oportuno de darle de baja a estos dispositivos, como les mencionaba anteriormente hay casos de dispositivos que las señoras los dejaron de usar, los apagaron y pasaron 18 meses-24 meses y se les siguieron facturando a la institución. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: la ley de violencia doméstica inicialmente daba las medidas cautelares por 6 meses, después hubo una reforma que, desde el inicio las da por un año renovable otro año; nada más como dato. -----

Randall Umaña Villalobos: en realidad es importante estandarizar ese tipo de criterios, muchos están ligados a medidas cautelares, otros dispositivos están ligados a criterios técnicos dados por profesionales de la institución; el tema es que el seguimiento es lo que

no se les da, se asigna el dispositivo y el seguimiento es muy débil, (...palabra ininteligible...) el seguimiento por un mes y posterior a eso no se le continua dando seguimiento, entonces puede ser que la persona usuaria del dispositivo decida apagarlo y la institución sigue corriendo el costo de esto. Es importante determinar criterios claros y lógicos que le permitan a la institución -de acuerdo con el análisis de riesgo hecho por los profesionales especialistas- determinar si aunque el dispositivo esté apagado es razonable mantenerlo por algún tiempo prudencial por si la persona que lo está utilizando lo va a requerir en alguna emergencia, pero sí es necesario determinar estos plazos porque como les menciono se encontraron equipos con más de 2 años de estar apagados y se seguían facturando a la institución; como les mencionaba al principio, la base de datos -cuando nosotros la tomamos- no estaba actualizada y no estaba depurada tanto que del día que nosotros hicimos el análisis de la recomendación, que podemos estar hablando de hace 3 meses, se bajó la cantidad de facturación de 800 a 600 dispositivos y ahorita yo creo que anda por un número menor, esto quiere decir que claramente más de un 25% de los equipos no estaban siendo utilizados por las usuarias. -----

La recomendación N°9 va dirigida a la Presidencia Ejecutiva y dice: “en un plazo no mayor a treinta días y a la luz de los resultados de la muestra utilizada por la Auditoría Interna en el apartado 3.6.3.5 del presente informe donde se determina que el proceso de facturación de los últimos 48 meses de la “Contratación de alquiler de plataforma para geolocalización, monitoreo y dispositivos para mujeres en riesgo severo de muerte, bajo la modalidad de entrega según demanda” no se evidencia una depuración mensual entre los dispositivos solicitados y los equipos que deberían darse de baja y considerando que esta situación podría estar generando pagos no exactos de la cantidad de dispositivos efectivamente en uso, en el mes a cancelar, realizar una investigación preliminar para identificar a los presuntos responsables de esta situación o recabar elementos de juicio (prueba) que permitan efectuar una intimación clara, precisa y circunstanciada de los hechos expuestos

mediante una muestra, así como, determinar si existe mérito suficiente para incorporar un procedimiento administrativo, al determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción.” -----

Básicamente ese es un pequeño resumen del estudio, creo que a ustedes se les facilitó, yo sé que es muy pesado, creo que son más de 100 páginas, pero estas son las principales conclusiones y recomendaciones que se generan del estudio. Para nosotros sí era importante evaluar este proceso; más allá del impacto económico que hoy pueda estar teniendo la institución, el primer aspecto es que la institución no evalúa de forma eficiente los servicios que estamos dando, hoy no sabemos el impacto de una inversión de este tipo en la vida de cada una de las mujeres a las que se les ha asignado un dispositivo, hoy no tenemos métricas, no tenemos estadísticas, no contamos con parámetros para determinar si el programa es eficiente o no es eficiente; las bases de datos del sistema las tiene el proveedor, nosotros no tenemos respaldos de las bases de datos, no tenemos ni un solo archivo del sistema donde podamos extraer información; el tema del seguimiento se le delega al 9 1 1 -hasta cierto modo que son ellos la primera línea de defensa- y ellos son los que atienden las llamadas y activan el protocolo, pero tampoco nosotros nos traemos esa información acá para sustentar la necesidad de la inversión. Todos estos descontrol, inconsistencias lo que ha generado es precisamente eso, sumado a cargas de trabajo; que hoy la base de datos no fuera exacta a la hora de proceder con el tema de la facturación. Derivado de esto fue que se le presentó el informe a la Presidencia Ejecutiva y hoy se les presenta a ustedes con el propósito de que valoren la necesidad de realizar una auditoría forense, porque nosotros lo que logramos evaluar fueron cuatro períodos hacia atrás; no obstante, la estrategia se inició en el 2014 entonces para tener un dato razonable y lo más certero posible -si existiera algún tipo de pérdida- se tendría que evaluar el período desde el 2014 hasta la fecha y evaluar todos los expedientes y ver cada



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Libro de Actas
Junta Directiva



una de las facturas y empezar a hacer una conciliación entre lo que se nos facturó, el costo y los dispositivos realmente que están en operación. -----

Directora Beatriz Castro Zúñiga: yo quisiera terminar con lo que decía el señor auditor y es con el tema de medir el impacto que tienen los servicios que están brindando el INAMU en específico en la vida de las mujeres, que aquellas mujeres que hayan apagado o se les haya despedazado etcétera el dispositivo y que no sepamos qué fue lo que pasó es preocupante, pudo haber sido que estaban en riesgo de muerte y no se supo qué pudo saber qué estaba pasando con ella -si así lo entiendo-; creo que las recomendaciones están muy claras y creo que son de acatamiento casi que de inmediato porque se trata de un aspecto muy sensible como hay mujeres en riesgo y aquí yo sí quisiera que le pusiéramos mucha atención a esta situación, no solo por el recurso económico importante que se está implementando en esto de la institución sino por el riesgo de la vida de las mujeres. -----

Directora Carolina Chacón Mora: yo tengo par de preguntas, no sé si es para el señor auditor o en general para todos, pero lo primero que quisiera saber es la Unidad de Planificación acá, qué rol maneja, sobre todo para pensar si hay que darle un rote a las funciones que tiene ahorita porque por ejemplo en el INA quien lleva toda la data de los impactos que hay de cursos, de decisiones, etcétera, lo lleva la Unidad de Planificación entonces a cierre de año siempre hacen un informe (así es como se manejan los datos ahí) entonces no sé si acá la Unidad de Planificación hace esa función o habría que pensar en ver si se la podemos agregar, eso como uno; dos, no sé si existe acá un tema de protocolo de manejo de datos porque me preocupó mucho lo del tema de la base de datos, lo que pasa es que ahora está súper complicado porque entiendo que la PRODHAB es la que está dando el visto bueno a los protocolos para manejar bases de datos entonces si vamos a hacer transferencia de datos también me preocupa que por resolver algo nos terminemos metiendo en un problema que esté relacionado con manejo de datos y la

tercera, es relacionada a esta recomendación de auditoría forense como para poder entender qué es lo que se quisiera obtener de atrás hacia adelante y qué es lo que podríamos obtener como para poder hacer retroalimentación porque no me queda todavía claro, obviamente sería interesantísimo verlo, pero lo que me preocupa es como desgastarnos en tareas titánicas como esa -que es una auditoría forense de años y tener situaciones como estas que yo preferiría acciones un poco más prontas para poder traernos las bases de datos que tiene el proveedor, por ejemplo; que me parece una situación súper complicada y no sé si podría ampliar -ya como última- el tema de las contrataciones que a dónde se están quedando cortas o qué es lo que está pasando ahí como para ver entonces también qué acciones podríamos tomar más a corto plazo para resolver -lo que sea ya- que está en proceso de ejecución porque también eso me preocupa muchísimo, sobre todo por tema de erario público y resguardo de dineros para el INAMU porque podría generar procesos contenciosos administrativos. -----

Randall Umaña Villalobos: con el primer tema, lo primero que tendría que mencionar es que la UPI nuestra es muy limitada de recurso humano, actualmente hoy creo que hay tres funcionarias trabajando ahí y tienen a cargo todo el tema de planificación, tienen todo el tema de indicadores y el tema de datos o estadística no está incorporado dentro del quehacer diario de la institución; nosotros no tenemos un área de estadística que, claramente sí debería estar incorporada como parte de las funciones de la UPI, pero hoy nosotros no contamos con un recurso dedicado a generar data. Con el tema de la gestión de los datos es sumamente complejo, el instituto contrata una plataforma -como se menciona es para el monitoreo y alquiler de los GPS- pero esta contratación nunca pasó por los criterios de Tecnología de Información entonces nunca se establecieron parámetros de resguardos de información, cómo se iban a hacer los resguardos de la información, cada cuánto, si se iban a hacer pruebas de recuperación de datos, dónde se iba a estar respaldando esas bases de datos, entonces el proveedor -desde su óptica de

seguridad- nos asegura que él tiene la información respaldada, que él puede ir a recuperar datos, él nos dice: "si ustedes me piden datos menores a un año yo se los puedo dar inmediatamente, si son periodos más atrás, tenemos que ir a revisar los respaldos que tienen para empezar a generar esa"; el tema es que lo que se digita en el sistema es información sensible de todas las usuarias, nosotros estamos delegando la responsabilidad de custodiar información sensible de las usuarias nuestras a un proveedor, a un tercero, entonces hoy no sabemos qué manejo se le ha dado a esas bases de datos, eso es de los puntos más delicados; ¿cuál fue el error? que cuando se hicieron las dos primeras contrataciones pues no hubo el acompañamiento de Tecnologías de Información para asegurar de que el proveedor hiciera sus respaldos para nosotros tener respaldos acá en la institución y tampoco le generamos medidas de seguridad de acuerdo con la criticidad de nuestra información para que él cumpliera con esos protocolos. Con el tema de la auditoría forense es más complejo, el solo hecho que exista la duda razonable de una pérdida en la institución nos obliga a llevarlo hasta las últimas consecuencias, esto sería empezar a sentar responsabilidades administrativas sobre las personas que hoy actualmente están en la institución como poder llevar procesos judiciales externos a personas que hoy ya no están en la institución y que participaron en ese proceso; lastimosamente y tengo que decirlo así, se dejó transcurrir mucho tiempo para hacer un análisis integral de este programa y este servicio y hoy nos genera el tener que retroceder más de 10 años para poder estimar esto, si el seguimiento hubiera sido más oportuno y hubieran existido procesos de fiscalización en etapas más tempranas, pues los resultados serían distintos; hoy, si la institución quiere saber en realidad cuál es la pérdida, si existe, porque hoy yo no les puedo hablar de que existe una pérdida, si hay tendencia a que hay procesos de facturación erróneos, pero para saber y cuantificarlo, la única forma es mediante una auditoría total a la base de datos y a los períodos, no podríamos decir, vamos a estimarlo durante 4 años o sobre 3 años o sobre 5 años; creo que para estimar

el dato se necesita hacer una valoración integral. Eso sí va a quedar a criterio de la Junta hoy, si es necesario llegar a eso; creo que por ser fondos públicos nos obliga a que estos temas se investiguen hasta agotar las vías que correspondan porque hoy la responsabilidad no solo se deriva en las personas que actualmente están a cargo del servicio sino que hay personas del 2014 que ya no están en la institución y participaron en este proceso, entonces la responsabilidad debe- por lo menos- delimitarse de una forma adecuada en periodos, tiempos y montos, por eso es que se solicita una auditoría forense y en relación con el tema de la contratación administrativa de este nuevo proceso, lo que nosotros estamos pidiendo básicamente es eso, que Tecnología de Información tenga un rol más participativo y haga observaciones y se puedan integrar -aunque sea por medio de adendas- al contrato que hoy actualmente está vigente y en operación para los próximos 4 años; de igual manera se hizo la contratación sin el criterio de TI y es necesario que ellos emitan criterios hoy para el tema de resguardo de información (por lo menos para lo que ya de aquí en adelante se va a empezar a respaldar) y los próximos cuatro años que nosotros tengamos el acceso a las bases de datos y tengamos medidas de control y de seguridad para asegurar la confidencialidad y la integridad de las bases de datos que se gestionan en ese sistema; hoy nosotros no podemos asegurar la recuperación de esas bases de datos, no podríamos, tendríamos que ir a hacer un trabajo y eso le tocaría a la misma auditoría forense sentarse con el proveedor a extraer esas bases de datos porque si el proveedor hoy nos dice “no podemos” por algún motivo ellos alegan alguna pérdida en sus servidores, no hay otra forma de recuperarlos. -----

Directora Silvia Castro Quesada: gracias al señor auditor por la presentación de este informe que a mí me parece de la mayor importancia. Me parece que la recomendaciones están sumamente claras y me parece que todas se justifican y yo particularmente agradezco la acuciosidad de la auditoría en tener dentro de su Plan de Trabajo el estudio de este programa de la institución y evidentemente tengo varias preguntas, primero voy a



empezar por lo último, creo que y adelanto un poco aquí mi posición respecto a lo que va a votar esta Junta Directiva yo estoy 100% de acuerdo en que la auditoría forense debe hacerse, me parece que hay razones más que justificadas para que se dé una auditoría forense que efectivamente -como usted bien lo dijo- establezca en espacio, tiempo y monto las responsabilidades administrativas y de otra índole que pudieran desprenderse de esta auditoría forense que en todo caso es una empresa la que la va a hacer y que al menos no habrá un desgaste institucional, sino que necesariamente por el tipo de auditoría que se trata tendrá que contratarse a una empresa que la lleve a cabo, esto por un lado; por otro lado, me gustaría saber, como preguntas muy concretas: es la misma empresa proveedor desde el 2014? -----

Randall Umaña Villalobos: es correcto. -----

Directora Silvia Castro Quesada: y el último proceso de contratación fue en el 2022, el año pasado, ¿en qué fecha exactamente? ¿tienes ese dato? -----

Randall Umaña Villalobos: el proceso de contratación se inició en el 2022 -como dice la licitación- pero se adjudicó este año y desde el 2014 es la misma empresa la que nos viene dando los mismos servicios. -----

Directora Silvia Castro Quesada: este estudio de la auditoría ¿qué fecha tiene?, ¿en qué fecha se emitió? -----

Randall Umaña Villalobos: tiene un mes de emitido, más o menos. -----

Directora Silvia Castro Quesada: entendería entonces que ya todas las recomendaciones han sido comunicadas a las instancias de la institución correspondientes y ha habido alguna reacción de la Administración, de Recursos Humanos, de la Dirección de Violencia, etcétera, etcétera, respecto de esas recomendaciones. -----

Randall Umaña Villalobos: sí, claro, dentro del proceso de auditoría, la ley nos obliga a nosotros que durante el estudio de hacer un proceso de socialización de las recomendaciones y las recomendaciones fueron expuestas a cada uno de los titulares

subordinados, posterior a eso se hizo una última sesión donde estuvo la Presidencia Ejecutiva, se le presentó el informe y de ella emanaron una serie de oficios instando a cada uno de los titulares subordinados responsables de la implementación de las recomendaciones. El proceso de socialización nos permite establecer con cada una de las unidades los plazos razonables de implementación, hay temas que no los podemos implementar de forma inmediata; nosotros hacemos una recomendación para que el programa o este accesorio -si se pudiese llamar de alguna forma- que se utiliza en el programa de violencia se saque del programa que está actualmente y se gestione como un servicio adicional, pero esto lo que obliga es hacer todo un análisis de viabilidad para determinar si en realidad es viable empezarlo a manejar como un servicio más porque ¿esto qué implica? ya asignación de recursos a una asignación mayor de recursos, tanto financieros, tecnológicos y humanos, y también la lógica de un espacio para que el servicio se pueda brindar de una forma más oportuna; hoy el servicio está concentrado en el Área de Violencia; no obstante, la asignación de GPS no solo se da desde la sede acá de San José sino todas las Unidades Regionales tienen profesionales que, de acuerdo a sus criterios, exponen la necesidad de asignar un GPS entonces la idea de que el programa se vea como un servicio, es poderle dar a la institución la oportunidad primero, de llegar más fácil a cada una de las personas que lo requieren porque entonces en cada una de las Unidades Regionales va a estar de forma más participativa y más activa el servicio y se desconcentra mucho lo que hoy pasa acá, que está concentrado en el Área de Violencia y todo lo maneja esa dependencia. Parte de las necesidades es eso, que se haga una valoración y eso tardará 3-4 meses para poder establecerse la viabilidad, pero las recomendaciones sí se están trabajando y ahorita están en los plazos que se dieron entonces no hay ningún incumplimiento a nivel de recomendaciones. -----

Directora Silvia Castro Quesada: entendería entonces que desde el 2014 -que se inicia con este programa en la institución y por lo tanto la contratación- ¿la administración del contrato ha tenido distintas personas funcionarias? -----

Randall Umaña Villalobos: sí, correcto, porque hoy la persona que está encargada del contrato no era la misma que estaba en el 2014 entonces sí ha habido diferentes personas responsables de la gestión del contrato durante los casi 10 años que llevamos ahorita de dar el servicio; sí hay diferentes responsables del contrato. Algo que es importante recalcar es tener claro que responsable del contrato no tiene nada que ver con la gestión del servicio y eso es algo importantísimo, cuando hablamos de un gestor del contrato, las funciones de él es básicamente que el proveedor entregue lo que se le está pidiendo, en el tiempo que se le pide, que los pagos se hagan de forma correcta, que la licitación (si se tiene que renovar) se haga en los periodos correctos, que no se deje vencer (si es un tema de continuidad de servicio), pero la persona hoy encargada del contrato no tiene absolutamente nada que ver con la gestión del servicio, es totalmente ajeno, la persona hoy encargada del contrato tenía la responsabilidad de estar activando y desactivando los equipos previo a una orden expresa de la persona responsable de darle seguimiento a la usuaria, entonces sí tenemos que tener hoy claro que el gestor del contrato nuestro no tiene nada que ver -ni debería- por un tema de segregación de funciones estar relacionado con la operación de los GPS; entonces a pesar de que hay debilidades en el proceso del gestor del contrato, es básicamente en la operación del contrato, no en el programa nuestro y en los resultados nuestros del servicio. -----

Directora Silvia Castro Quesada: entonces le entendí bien que de esa plataforma que nosotros contratamos tiene una serie de herramientas y que, de esas herramientas, de un 100% únicamente utilizamos un 15%. -----

Randall Umaña Villalobos: en realidad sí, cuando nosotros nos reunimos con el proveedor y tuvimos una sesión de trabajo acá, él nos explicaba todas las bondades del sistema,

todo lo que nos podría permitir hacer el sistema; hoy nosotros nos limitamos a activar, desactivar y que el sistema nos genere la alerta. El sistema tiene bondades, tanto en la reportería, que es importante, en el respaldo de base de datos, como en la segregación del servicio; hoy la institución si quisiera -por estrategia- hacerlo por zonas, nosotros hoy podríamos estarle delegando a una regional los dispositivos que ellos mismos asignaron y que ellos le den el seguimiento a esos dispositivos, entonces si la zona Chorotega asignó 70 dispositivos, el sistema nos permite asignarle esos 70 dispositivos a la jefatura de la Chorotega y hacerlo así de manera que no haya una concentración tan alta en una sola persona porque es inmanejable, el mismo proveedor conversó con nosotros y nosotros le hicimos la consulta que más o menos cuánto era lo razonable que una sola persona monitoreara en GPS y nos habló de 300, que era lo máximo -ellos brindan el servicio de GPS para flotillas vehiculares y para otro montón de temas entonces tienen una vasta experiencia en el tema- les hicimos la consulta y nos dijo “una persona tiempo completo podría gestionar de forma razonable 300 dispositivos”, hoy la persona que nosotros tenemos está asignada para esas funciones tiene que ver 800 y no está a tiempo completo, está tal vez un cuarto de tiempo entonces la dinámica se vuelve mucho más compleja y es parte del análisis que tiene que hacer la institución a la hora de reformular o reestructurar el servicio que se está brindando porque sí es importante hacer esta separación de lo que es la gestora del contrato y el seguimiento que cada una de las personas que asigna el dispositivo debería darle a ese expediente. Nosotros tenemos la responsabilidad de asignar un dispositivo y darle seguimiento de una forma permanente y constante durante toda la vida que esté el servicio activo y esa es la mayor debilidad que hoy presenta la institución en el seguimiento. -----

Directora Silvia Castro Quesada: con esto finalizo y retomo las palabras de Beatriz porque no es un tema solo cuantitativo sino también de estrategia de la institución porque si nosotros tenemos -a partir de esos reportes- que nos puede generar esa plataforma

tecnológica en dónde estamos asignando más dispositivos GPS, nos podría decir que en tal región tenemos que priorizar más con otros programas de la institución porque ahí hay focos de violencia mayores que en otras regiones, entonces el tema no es solamente cuantitativo sino también de priorización y de estrategia de la institución, como un todo.---

Randall Umaña Villalobos: para ampliarle ese tema, nosotros utilizamos un muestreo estratificado y eso nos permite que, de hecho, ese es un dato que nos arrojó; de la muestra que nosotros hicimos de acuerdo con los métodos estadísticos nos permitía abarcar dispositivos asignados a todo el país y de la Regional Brunca no salieron dispositivos ¿qué quiere decir eso? que la cantidad de dispositivos asignados allá menor que un 5% de la totalidad, entonces allá no es un servicio prioritario para la institución; esos fueron muchos datos que nos arrojó a nosotros la muestra, eso lo hicimos nosotros a nivel de muestra y eso la institución no lo está manejando (ese tema estadístico no lo maneja), tenemos que tener claro que la mayor concentración de dispositivos se da acá en San José y está claramente identificado que en Guanacaste -son las dos áreas con mayor demanda-, pero eso debería permitirle a la institución priorizar los recursos hacia esas áreas, pero como lo mencionaron anteriormente, nosotros no tenemos un área que nos permita generar data y que nos permita de acuerdo con esos datos empezar a planificar las contrataciones que hacemos y la hacemos por una demanda global. -----

Director Willy Chaves Cortés: mi compañera Carolina y mi compañera Silvia muy acertadamente hicieron preguntas que yo quería también realizar, a mí me parece el informe que usted hoy nos trae nos compromete a aceptar y apoyar las recomendaciones que usted nos da; a mí me gustaría, Silvia mi compañera le hizo prácticamente las preguntas que yo pensaba realizarle ¿desde cuándo la auditoría se percata que la empresa que se viene contratando para lo de las tobilleras es la misma? -----

Randall Umaña Villalobos: nosotros -como les mencioné al principio- en el 2021 empezamos a hacer una priorización de los estudios basados en análisis de riesgos y de

la inversión que hace la institución, nosotros mapeamos el tema y en el 2021 no se pudo abarcar por un tema estratégico y lo incorporamos en el Plan de Trabajo del 2023; nosotros nos damos cuenta de la situación con la empresa hasta este año, que era la misma empresa que por más de 10 años viene brindándonos el servicio. -----

Director Willy Chaves Cortés: desde el 2014 a la fecha. Hay una cuestión que usted hoy nos trae aquí y a mí me parece, como representante de una jerarca en esta Junta Directiva, que me llama mucho la atención que usted hoy nos trae a conocimiento que es sobre las personas declarantes, que el Departamento de Recursos Humanos, me llama poderosamente la atención que eso no sea una práctica cuando hay normas que se entrelazan y de que no exista ese cumplimiento de la normativa de declarar; nosotros los que estamos hoy aquí en la Junta Directiva declaramos y nosotros no manejamos contratos, aprobamos aquellas acciones que nos traen a votación aquí a la Junta Directiva -al igual que se lo externó mi compañera Silvia- cuente con mi apoyo para las recomendaciones, no solo esas, sino todas aquellas recomendaciones que la Auditoría traiga a este Consejo Directivo y que sean siempre en el bienestar de la ética, la transparencia y el resguardo de la Hacienda Pública que yo creo que es el compromiso que mis compañeras y yo tenemos ante el Estado y esta posición. -----

Directora Yamileth Jiménez Cubillo: gracias por su presentación, nos fue llevando a una línea perfecta en el tiempo para tener una mejor comprensión. Tengo un comentario y una consulta; el comentario es que definitivamente cuando se logre identificar una desviación, es importante determinar la responsabilidad administrativa por parte de las personas involucradas en la gestión del proceso o del proyecto, pero a mí me queda como una sensación porque una conoce específicamente el Área de Violencia y usted lo dijo muy bien con respecto al recurso humano, la escases del recurso humano, administrar un proyecto como este tipo y que es un asunto no solo de Violencia sino que usted bien señaló todas las áreas que están involucradas, pero para mí sería muy importante ver esto más

desde un enfoque sistémico, no lo que tiene que hacer Proveeduría, Recursos Humanos, Informática, la Dirección Técnica, la Presidencia; sino que eso es un asunto, es un proyecto institución, igual que FOMUJERES, es un proyecto institución y hay que verlo de una forma sistémica, no aislado porque todo incide; Gestión de Recursos Humanos incide en que no haya personas para que monitoree porque no hay un sistema informático para poder generar un mayor control en el uso de los dispositivos y Proveeduría; todo está totalmente involucrado y hay que verlo desde un informe sistémico y no de forma aislada porque hay que ir trabajando en ir mejorando porque son muchos los recursos, son muchas las mujeres que requieren el servicio y que se requiere que sea utilizado como debe ser y lo otro es con respecto a la conclusión N°11 que no tiene recomendación, no sé si me la puede explicar un poco mejor porque para mí la subutilización de una herramienta es una forma de generar pérdida en una institución y daño a la institución, entonces me llama mucho la atención que esta conclusión no tenga recomendación. -----

Randall Umaña Villalobos: con respecto al comentario yo coincido totalmente, este tema se abarcó de forma integral en la institución, en esta mesa estuvo sentados y sentadas todas las jefaturas -cuando se expuso este informe- por lo crítico y por lo sensible que era; nosotros no podíamos no evidenciar que era un tema institucional que atañe a todas las áreas tanto de apoyo como sustantivas; el tema no es solo de la Dirección Estratégica, tiene que haber un acompañamiento de las áreas sustantivas y de apoyo y por eso como ven el informe es sumamente integral -abarca recomendaciones tanto para Recursos Humanos como de la Proveeduría- porque creo que la mejora del servicio solo se va a dar en el momento en que todos nos comuniquemos de una forma más adecuada y podamos sacar adelante los servicios y dar servicios de mejor calidad. Con respecto a la conclusión, sobre la subutilización de la herramienta nosotros en ese momento no generamos ninguna recomendación porque estaba en un proceso de contratación, no sabíamos si se le iba a adjudicar al mismo proveedor o no, todavía estábamos en esa etapa y a lo que sí llegamos

fue a un consenso que, con el tema de la integración y del modelaje de una nueva estrategia, se iban a incorporar todos estos aspectos de la herramienta; nosotros hoy no pudimos explotar la herramienta por dos temas específicos: un tema de desconocimiento que no lo hemos sabido aprovechar y explotar lo suficiente y por un limitado recurso humano. La persona hoy que ve este tema no puede explotarla y utilizarla de la mejor manera por lo que les mencionaba anteriormente, dedica un cuarto de tiempo -si se puede estimar, en promedio- para esas actividades. En el informe nosotros detallamos el resto de actividades que ella tiene en paralelo a este proceso, entonces básicamente nosotros no generamos ninguna recomendación derivado principalmente que el problema se soluciona no con una explotación más de la herramienta sino desde el cambio de óptica del programa que se tiene y visualizarlo como un servicio, en el momento que el servicio sea mapeado, sea identificado y sea evidente, la herramienta va a ser mucho más fácil de explotar porque se van a tener que asignar recursos humanos para la atención de ese servicio. Básicamente los criterios que utilizamos para no generar ninguna recomendación en esta línea, fue que la contratación estaba en un proceso de culminar y estaba por iniciar la otra, no sabíamos si el proveedor iba a ser el mismo; para esta oportunidad llegaron cuatro proveedores, se le asignó de nuevo a SATGEO, aquí hay un tema de oportunidad y costo, conocimiento de la plataforma, además el costo que iba a tener la institución de hacer un cambio de dispositivos; hoy teníamos 800 dispositivos en la calle que si cambiábamos de proveedor nos iba a obligar a ubicar esos 800 dispositivos y cambiarlos por la tecnología que nos ofreciera un proveedor distinto; ese fue parte del análisis que se hizo, sí es importante valorar eso. El hecho que el proveedor estuviera por tanto tiempo nos obliga hoy a tener cierta dependencia a ese proveedor, creo que la contratación -esta vez- se hizo por un año y se va a hacer valoración, derivado a este mismo informe, que nos permita determinar si lo viable y lo razonable es iniciar una nueva contratación y valorar el cambio de proveedores. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: si nosotros tenemos la -es que no conozco muy bien, no recuerdo los términos de referencia- es que, si había la obligación de la empresa de capacitar, si eso estaba incluido; esta es una y la otra es, pareciera -por lo que uno oye- algunas de las reacciones de la gente que se ha mencionado, inicialmente la preocupación era tener Geolocalizadores y todos los otros servicios era como si la compañía dio sin que se le pidiera, cuando se dio ese salto, si esos términos explícitos de que se estaba contratando todas esas posibilidades que en la plataforma eran evidentes y no se usaron o simplemente como parece quieren comentar que eso casi, como cuando uno compra una computadora y solo saber usar Word y Excel y de pronto la computadora te permite hacer todo el montón de funciones: diseñar, hacer películas y simplemente uno no sabe, pero la computadora trae todo eso; ¿cómo estuvo ese asunto? y el otro asunto, y yo coincido, que fue lo que a mí más me impactó fue el asunto de falta de control o de seguimiento y es que este dispositivo es un dispositivo para ayudar a las mujeres, no es ninguna solución, no es el proceso, eso se da en el contexto de que mujeres han presentado una denuncia, llegan a tener eso porque hay un proceso que lo está siguiendo alguna regional, alguien del INAMU, alguien del Poder Judicial y que supone un acompañamiento psicológico y un acompañamiento legal que de repente una cosa se pierde por 2 años y nadie sabe si está muerta, si está viva, si el aparato está inactivo; esto es lo que me ha impactado de eso, la absoluta falta de control porque es como que entonces encontramos un aparatito y ya nos desentendemos, eso es lo que me ha preocupado más y me preocupa más cuando además hay tanta resistencia a que el seguimiento de los problemas de violencia se regionalice, entonces ha habido en repetido mensaje de que las expertas en violencia es el departamento y que tener la regionalización es un riesgo para las mujeres -así con esas palabras me lo han dicho- porque está manejándose el tema de violencia por gente que no es experta y esta concentración así y este resultado evidencia lo absolutamente ineficiente que ha sido eso y la importancia de



ese seguimiento que, sí es importante que haya tenido algún entrenamiento en violencia y toda esa sensibilidad, pero hay cosas como de sentido común que ha pasado con este aparato, qué pasó con la señora, qué está pasando en el proceso, qué resultados ha habido, se reconcilió y siguió ahí, el aparatito lo dejó en la gaveta o se fue del lugar, qué es lo que ha pasado; la señora hizo un proceso, está empoderada o simplemente se le olvidó; que no haya ningún contacto me parece casi inverosímil, pero es lo que ha pasado y entonces eso sí me parece alarmante y una razón más para justificar la regionalización; por eso existen los CLAIS, incluso existiendo CLAIS pasa eso, se supone que son comités locales de seguimiento a personas en riesgo de feminicidio y aun así tenemos lo que tenemos; eso es para una reflexión más. -----

Randall Umaña Villalobos: con respecto a lo último que menciona, doña Adilia -como les comentaba- nosotros encontramos casos donde se hace un análisis de riesgo de la persona y se dice que es urgente el dispositivo y el dispositivo se solicita y se activa y pasa un mes guardado en una regional porque no se le entrega, entonces es donde uno empieza a cuestionar los temas de urgencia o qué tan oportunos estamos siendo nosotros con el servicio. Fue muy variado lo que nosotros encontramos en la muestra, a pesar de que era una muestra relativamente pequeña (que eran 80 dispositivos) nos encontramos casos donde solicitaban el dispositivo y pasaba 1 mes-2 meses y no se le entregaba a la persona, entonces es en donde uno empieza a cuestionar el tema de la urgencia y de la oportunidad; así como otros casos. Con respecto a lo del sistema, el proveedor cuando se hizo la primera contratación nos dio acceso a la herramienta de forma total, de hecho, parte de los criterios que se utilizaron dentro de las solicitudes que se le hizo al proveedor fue que él no hiciera el seguimiento, que el seguimiento lo íbamos a hacer nosotros por un tema de confidencialidad de la persona y por el resguardo de la información entonces el proveedor nos dio acceso a toda la herramienta y él tiene la capacidad y la experiencia de dar seguimiento a dispositivos -eso es a lo que se dedican- pero por un tema estratégico,



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Libro de Actas
Junta Directiva



en su momento, se le dijo que no, que no le íbamos a contratar el seguimiento sino que se le iba a contratar sobre la plataforma, que el seguimiento lo íbamos a hacer nosotros; lo que hay que entender en el contexto es que originalmente fueron 30 dispositivos, era muy fácil gestionar 30 dispositivos en el 2014, ya cuando la demanda empieza a crecer y a aumentar, pues ya se torna un poco más complejo el poder estar pendiente de todos los equipos. -----

El tema de la capacitación sí está integrado en todos los contratos; ahí sí tengo que decirlo, lastimosamente nosotros no aprovechamos eso, como institución no solicitamos capacitaciones, el proveedor nos ha dicho: "las veces que ustedes requieran, si nos necesitan una vez al mes para capacitar a alguien o para refrescar conocimientos, no hay ningún problema" ellos estaban con toda la anuencia de dar capacitaciones, nunca se las solicitamos claramente si al proveedor no se le solicita, él se desentiende. Un comentario pequeño, nosotros como un cliente muy bueno para el proveedor porque no lo molestamos, no le exigimos nada y le mantenemos una facturación altísima; un comentario que nos hizo el proveedor en la reunión fue "cuando el INAMU pide algo, la institución se paraliza" ese fue el comentario que nos hizo; el proveedor nos dijo "si el INAMU a mí me pide algo, yo priorizo al INAMU sobre cualquier otra institución" a pesar de que ellos les dan seguimiento a la CCSS en el tema de la flotilla vehicular y otras instituciones y nosotros llegamos a una conclusión, tal vez un poco laxa, pero somos un proveedor excelente, le facturamos un montón y no lo molestamos en nada, entonces lastimosamente desaprovechamos una serie de oportunidades porque hoy las personas que utilizan esa herramienta dentro de la institución deberían ser los expertos, mucho más expertos que la misma gente que él tiene trabajando. Después de 10 años, yo coincido que las personas nuestras deberían ser super expertas en la herramienta y no tan limitado hoy que nosotros no podamos tener acceso ni a retirar un reporte porque no sabemos cómo emitir un reporte en la plataforma, entonces sí ha sido un tema de no aprovecharlo. -----

Directora Beatriz Castro Zúñiga: ya doña Adilia mencionó dos cositas que yo quería plantear y lo último que acaba de decir don Randall, me queda la última: cómo se hace la valoración de ir aumentando la contratación si no se ha visto los resultados porque me están hablando que de 30 a 800 dispositivos sin poder haber hecho esta medición de resultados está como un poco difícil de entender y de verdad, me queda mucha preocupación con esto. -----

Randall Umaña Villalobos: dentro de la contratación, la ausencia de criterios basados en datos históricos es evidente, el criterio utilizado por parte del Departamento de Violencia para ir aumentando es un tema de demanda, básicamente, si nos piden, les entregamos; en realidad no hay análisis de impacto. Hemos sustentado el aumento de la cantidad de dispositivos en un criterio único que es una demanda más, pero no hay criterios técnicos de que si la demanda es razonada o no es razonada; hoy estamos asignando dispositivos casi que a cualquier persona que accesa al servicio como medida de contingencia o como medida de protección sin hacer análisis más técnicos y más específicos; en realidad hoy nos sustentamos en un aumento de la demanda, nosotros hicimos un acompañamiento a la compañera que lleva el proceso de activación y desactivación y ella lo que me decía es que "hoy me llegó una solicitud de 25 dispositivos entonces simplemente se piden los 25 dispositivos" entonces ese comportamiento es lo que ha ido en aumento en contra de que no depuramos la base de datos, o sea, porque no está mal que exista una demanda, el tema es si la demanda es adecuada y si estamos haciendo una adecuada gestión de los recursos porque yo hoy no cuestiono la necesidad del dispositivo, lo que se cuestiona es la eficiencia del dispositivo, la eficacia principalmente porque somos eficientes, los damos y se los damos a quien nos lo pida, somos muy eficiente en esa parte; pero la eficacia del dispositivo como tal es lo que no hemos logrado medir. Hoy nosotros no tenemos datos duros y concretos que nos justifiquen el hecho del programa -y yo lo mencionaba en las reuniones a lo interno- una sola persona que nosotros salvemos con estos dispositivos,

justifica la inversión; justifica y está debidamente justificada una sola persona, pero hoy nosotros no podemos ni salir a exponer que con este dispositivo hemos logrado salvar "x o y" cantidad de vidas porque no tenemos los datos y tal vez los datos si están, pero los tienen otras instituciones, lo tiene el 9 1 1, lo tiene Fuerza Pública, pero los datos nosotros no lo tenemos, pero la inversión la hacemos nosotros, nosotros somos los que ponemos los recursos, damos la cara ante el país sobre el tema porque en el momento que se materialice un riesgo -y ojalá no sea así- a quien van a llegar a señalar es al INAMU y le van a decir "mirá, asignaste un dispositivo y no lo controlaste, no lo supervisaste" a pesar de que fueran otras instancias las que lo recomendaran, la obligación hoy es de la institución, a pesar de que hay un programa institucional, la primera cara somos nosotros entonces el problema es ha sido eso, nosotros no le damos seguimiento y no sabemos si el programa como tal es eficiente -como les mencionaba- podemos ser muy eficientes, pero no muy eficaces en el proceso; lastimosamente hay datos y los datos no los manejamos nosotros, los manejan otras instituciones, hoy los datos sensibles los manejan el proveedor, los datos del impacto tal vez los tiene el 9-1-1 porque ellos son los que atienden las llamadas, saben cuáles son las llamadas que fueron realmente efectivas, cuáles fueron falsas alarmas; nosotros pedimos esos datos y la institución no nos logró facilitarnos, nosotros les pedimos que nos dijeran alrededor de cuántas activaciones se hacen de forma mensual y nos dieron un dato que le pidieron al 9 1 1 y nos dijeron "son alrededor de 70" y yo les pregunté ¿cuántas de esas son efectivas? porque muchas veces el dispositivo lo activa el chiquito porque lo dejaron en el sillón o en el bolso lo dejó y tal vez iba en el bus y lo apretó sin querer y se le activó y nosotros no tenemos hoy datos de cuántas activaciones son reales y cuántas activaciones son falsas; nosotros no podemos cuantificar el valor real del servicio, hoy tenemos que abarcarlo de forma global porque no tenemos esos datos, nosotros no podemos hoy decir que son 10 llamadas efectivas y se salvan 10 vidas al mes porque eso justifica el servicio de sobra -nadie cuestiona la

inversión cuando tenés datos de ese nivel- el problema es que hoy no podemos justificar, ni respaldar la inversión en datos de ese tipo y tiene toda la razón, nosotros hoy simplemente basamos la contratación a un tema de demanda, pero en realidad los datos que deberíamos respaldarlos cuántas personas en realidad lo utilizan y les ha salvado la vida en este periodo. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: nada más para señalar que justamente ese mismo señalamiento lo hizo la Auditoría de la Contraloría General de la República, de no tener datos y no dar seguimiento a los servicios y al impacto que tenemos; justamente esa fue la misma crítica, no solo a eso sino en general a todo el programa. -----

Randall Umaña Villalobos: en realidad el tema es, no deberíamos focalizarlo en la base de datos de GPS, hoy el estudio nos trae en ese tema, pero la gestión de los datos a nivel institucional es muy deficiente independientemente del servicio que sea; de los 9 servicios nosotros no tenemos datos sólidos que nos permitan cuantificar la inversión y el costo real de cada servicio porque hoy estamos invirtiendo y no lo estamos midiendo de forma razonable y como les digo, no solo en el servicio de violencia, en los otros 9 servicios que tiene identificada la institución en temas de representación, en temas de acompañamiento, los datos que manejamos hoy de los albergues, de capacitaciones, no tenemos datos confiables que se pueda extrapolar y hacer análisis del impacto que en realidad hoy tiene la institución hacia la comunidad en general y sabemos que sí estamos generando impacto, sí estamos llegando a las personas que más lo requieren, pero no tenemos datos para poder exponerlos y justificar que la institución o requiere más personal o requiere más recursos porque no tenemos ese tipo de información. -----

Rosa Romero Castellón: precisamente sobre ese último punto que usted nos estaba mencionando sobre la falta de criterios o establecer algún tipo de mecanismo ¿se giró alguna recomendación por parte de Auditoría al respecto? -----

Randall Umaña Villalobos: ¿sobre los criterios de evaluación? -----



Rosa Romero Castellón: ¿de cuándo procede o no la entrega de este aparato? ¿Cuál sería el seguimiento que se le vaya a dar? si se ha dispuesto mayor personal para este control? Si se va a disponer también de utilizar los demás servicios que está ofreciendo el sistema como tal? O sea, puntual sobre las cosas que hemos señalado que no se están haciendo, si hay alguna acción ya concreta al día de hoy, después de un mes que se han señalado.

Randall Umaña Villalobos: dentro de las recomendaciones está la necesidad de actualizar los protocolos, dentro de los protocolos se pide que se establezcan los criterios -creo que es la recomendación...-, ya se las menciono, porque sí, se le solicita una actualización de los manuales y protocolos y que se incorporen una serie de temáticas. Es importante que se establezcan los criterios de cuándo se debe asignar un dispositivo, de cuánto tiempo tiene que dársele, el seguimiento como se va hacer; eso está incorporado en la recomendación N°8 que está dirigido al Departamento de Violencia de Género y se le pide que se incorporen temas de matriz de errores y responsabilidades, los criterios para la asignación de los dispositivos, responsabilidad de la personas beneficiarias del servicio, plazos de asignación del servicio de acuerdo con los criterios de asignación, protocolo para dar de baja las personas usuarias de la alternativa dispositivos. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: tal vez no sé si podríamos enlistar, si aprobamos la auditoría externa, lo que exactamente le estaríamos pidiendo. -----

Randall Umaña Villalobos: lo que les mencionaba al principio, la idea de una auditoría forense es primero, no desviar los recursos que actualmente tiene la auditoría para un plan que ya está enviado a la Junta para aprobación y también tener un criterio un poco más objetivo respecto al tema sin tener que generar una serie de conflictos a nivel interno porque, de hecho, ya el informe de una u otra forma ha generado ciertos anticuerpos y cierta resistencia, entonces tal vez entrar en esa dinámica y en ese desgaste no es lo más conveniente hoy. La Auditoría Forense nos permitiría hacer un análisis integral de los 1200 expedientes, poder determinar cuáles expedientes en realidad están bien otorgados a hoy



y cuáles expedientes tenemos que entrar en una dinámica de hacer un análisis muy exhaustivo de empezar a determinar fechas que se otorgó, fecha que se activó, fecha que el dispositivo estuvo apagado y luego empezar en esos meses a cuantificar con las facturas de forma mensual el costo, por mes, de ese tiempo que estuvo desactivado; si hay que definir algunos criterios -como les menciono- hoy la institución no tiene un criterio estándar de decir “al año, si no hay necesidad o si hay una valoración técnica el dispositivo se da de baja” no lo hay, entonces es muy complejo, habría que empezar a determinar parámetros para solicitarle a la auditoría “después de tanto tiempo es cuando me vas a empezar a cuantificar una posible pérdida” porque hoy no hay criterios estándar, tal vez hay expedientes que te permiten ver que hay medidas cautelares y si las medidas cautelares se vencieron y el juez no se pronunció más sobre el tema, entonces tal vez esa sería una fecha de referencia. -----

Lo más preocupante son los casos nuestros donde la persona profesional que asigna el dispositivo, lo asigna y no hay evidencia de seguimiento, no nos damos cuenta si a la persona al mes se le llamó y se le preguntó si estaba bien, si el dispositivo le estaba funcionando, si no tenía ningún problema, si necesitaba cambiarlo; ese seguimiento en algunos casos no existen del todo, hay casos que sí hay seguimiento, también tenemos que ser conscientes y valorar algunas compañeras que hacen un trabajo y un esfuerzo enorme de tener visibles a esos casos que son más complejos y darles ese seguimiento, pero el tema es que no se da de forma homogénea, hay compañeras que sí hacen la debida diligencia y se preocupan y están en una constante comunicación, pero hay otras que asignan el dispositivo y tal vez tienen la percepción que, por ya asignar el dispositivo la persona no requiere nada más de la institución, y es ahí donde el análisis se torna más complejo porque primero habría que hacer todo un análisis de la base de datos de su integridad y luego empezar hacer una discriminación de cuáles son los expedientes que tienen algún grado de inconsistencias y empezar a cuantificar eso. -----

Básicamente ese sería el objetivo de la contratación, poder cuantificar eso; luego hay que determinar quién fue el profesional que asignó ese dispositivo, cuál fue el responsable de asignarlo quién tenía el proceso de supervisión sobre ese profesional. Hay una serie de responsabilidades que solo un análisis integral del expediente y verlo de forma física, que eso también obligaría o a mandarlos a pedir a las regionales o tener que trasladarse a las regionales y empezar hacer ese análisis. -----

Yo sí les expongo la situación, a mí me preocupa el hecho de llegar y hacer un estudio de ese tipo y tenemos evidencia de que no hay expedientes, hay casos que nos vamos a encontrar que no hay expedientes y eso es un tema que se tiene que valorar entonces es mucho más complejo, todos esos temas sí se tienen que tomar en cuenta. -----

Directora Carolina Chacón Mora: yo ahí nada más para ampliar un poquito más el tema de la auditoría forense, no sé si este es el momento, pero lo voy a hacer porque tal vez también Rosa nos pueda dar alguna retroalimentación. A mí me preocupa varias cosas con este tema y es que yo no estoy tan segura si la figura que hay que usar es de auditoría forense o una investigación preliminar porque en este punto no sé hasta dónde la auditoría nos va a permitir tener los insumos necesarios para poder ir, ya sea a un procedimiento administrativo o un procedimiento judicial, ese es uno que me preocupa y que no sé si Rosa nos puede ampliar ahora, cual es la mejor figura porque lo mismo que se puede hacer en la auditoría forense se puede hacer en una IP e incluso podríamos valorar contratar a alguien afuera -si se necesitara hacer la investigación por fuera- pero más allá de eso me preocupa el tema prescriptivo también y no sé si esto es muy de derecho también, porque vamos a tener un montón de dinero en una auditoría forense que va hacer una retracción hasta el 2014 de algo que probablemente yo no voy a poder perseguir en sede judicial tampoco, entonces hasta dónde y es por eso que les decía ahora que ese tema tenemos que masticarlo y analizarlo bien aquí en esta Junta porque me preocupa que tomemos la decisión de ir a una auditoría forense de algo que al final va a quedar en



nada; yo preferiría en este punto ir a una investigación preliminar -esta es mi posición, verdad- no digo que tenga que ser la de la Junta y que la investigación preliminar me traiga todos los insumos necesarios, incluso de qué es lo que yo puedo perseguir en sede administrativa judicial y a partir de ahí empezar a abrir los procedimientos o los procesos judiciales que sean necesarios, pero no sé si también ahí don Randall y Rosa nos puedan dar tal vez algo mancomunado para que nosotros podamos debatir en el seno de la Junta.

Rosa Romero: en algunos momentos ya hemos conversado sobre el tema, nos preocupa el tema prescriptivo efectivamente porque son situaciones que se vienen dando desde hace 10 años atrás, obviamente ya hay cuestiones que al día de hoy van a ser imposible perseguirlas y máxime si se trata de personas que ya incluso están fuera de la institucionalidad; de hecho, hoy estuvimos conversando, yo había hecho la sugerencia de valorar la posibilidad de que Auditoría presentara ya la denuncia inmediatamente en la Fiscalía y haciendo ver de que eventualmente se estaría presentando como un peritaje correspondiente cuando ya tengamos mayor información, por lo menos para ir interrumpiendo los plazos de prescripción -esa fue una de las sugerencias que se hizo-; sin embargo, lo conversamos brevemente sin tener comunicación directa con las Autoridades, únicamente fue un tema que conversamos precisamente teniendo en cuenta que hoy tenemos Junta Directiva y que podría ser una de las consultas, eso a nivel judicial; a nivel administrativo, obviamente hasta que no tengamos la investigación preliminar y tengamos algún dato concreto hacia quién podría dirigirse y hacia qué es lo que estaríamos eventualmente imputando, no podríamos establecer todavía un procedimiento formal sino que habría que hacer la investigación preliminar; el tema de la investigación preliminar -que fue algo de lo que también discutimos- es que la institución, desde el punto de vista de personas expertas que puedan manejar el tema de tener una fórmula para poder establecer contablemente cuánto se ha perdido -desde el punto de vista económico- y también que tenga que ir a todas las regionales a hacer investigación, pedir la



documentación y tener acceso a todo eso implica un gran esfuerzo humano que, por lo menos según lo que nos ha dicho el auditor, ese peritaje podría durar un año tomando en cuenta ese plazo y tener que sacar el poco de personal que ya el INAMU tiene, un año dedicado a ese tema era lo que nosotros estuvimos conversando y nos preocupaba un poco, entonces no podemos hablar ahorita de procedimientos administrativos como tal porque no tenemos nada concreto, tendríamos que hablar únicamente de la investigación preliminar y ese es el tiempo que duraría aproximadamente si se sacara personal. También se habló de una propuesta -para ser totalmente transparente- de que la Auditoría Interna hiciera esa investigación preliminar a nivel interno, pero implica un trabajo y un atraso en lo que ya la Auditoría como tal, tiene programado para el año 2024, que hay también otros temas mucho más feillos -no estoy descalificando este- pero también hay otros temas prioritarios que atender a nivel interno entonces esas fueron las 4 variables: presentar la denuncia ya en sede penal para interrumpir el tema de la prescripción, hacer la investigación preliminar por parte de funcionarios que se designen a nivel de la institución, hacer la investigación preliminar de parte de Auditoría Interna o hacer la contratación de la auditoría externa; esos eran los 4 escenarios que analizamos y valorando todo el tema de recurso humano, de recurso material... -----

Directora Carolina Chacón Mora: nada más entonces como para tener claridad, si hiciéramos la auditoría forense, ¿eso se puede interpretar como una relación de hechos de auditoría, podría tomarlo yo como una investigación preliminar con una relación de hechos? -----

Randall Umaña Villalobos: serían los insumos para poder montar ya las relaciones de hecho, como mencionaba Rosa, el tema de una investigación preliminar a lo interno le va a generar alrededor de un año, si no más tiempo, porque no tenemos el expertise ni el conocimiento para hacer ese tipo de análisis; sacar hoy tres personas de la institución, no serían a tiempo completo, entonces se va a extender más. Qué me permite la auditoría

forense? lo que me pide la ley cuando yo interpongo en vía judicial un tema de esto, lo primero que me va a preguntar el juez “deme la estimación de la pérdida” “cuanto fue lo que en realidad perdió la institución” y más allá de cuánto perdió la institución es tener esa línea de tiempo clara los responsables en cada periodo porque a pasar de que existan periodos prescritos hoy no podríamos llevar toda la carga sobre las personas que hoy están en la institución porque si se dieron situaciones con personas que no estaban dentro de la institución entonces la lógica para poder exponer eso y que no se caiga en vía judicial es poder determinar razonablemente la pérdida y los responsables en el tiempo porque hoy si yo me tiro solo 4-5 años para atrás y digo “voy a ver el periodo que no tiene prescripción” podría ser un criterio que utilice cualquier abogado para decirme cualquier abogado “mirá, no me estás contemplando todo el periodo, no me estás estimando la pérdida y aquí no están presentes todos los involucrados dentro del proceso” y podría causar algún tipo de error material; lo único que nos permite a nosotros la auditoría forense es determinar claramente responsables y cuantificar adecuadamente el monto. Como menciona Rosa, nosotros podemos hacerlo, pero eso nos limitaría a fiscalizar algunos proyectos el otro año y claramente eso causaría un poco más de tensión a nivel interno y eso para mí no es ningún problema, nosotros estamos acostumbrados a eso, pero es un costo que se tiene que valorar al seno del jerarca para ver la exposición que van a tener las compañeras que van a liderar ese proyecto que sería importante valorar, pero sí es necesario para poderlos llevar y por lo menos que la institución hoy y los jerarcas tengan un respaldo de que se hizo lo adecuado es poder tener razonablemente cuantificado y los responsables; yo sé que es complejo y es una relación alta, el tema es que yo creo que el monto que podría estarse estimando sobrepasa lo que se invertiría. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: yo entiendo que, de todas formas, aunque se hicieran las investigaciones del Ministerio Público duran un montón, el plazo normalmente empieza a correr desde el momento de la acusación, no necesariamente en el momento de la



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Libro de Actas
Junta Directiva



denuncia, siempre hay mucha discusión del momento en que corre y si el Ministerio Público no tiene suficientes datos y los técnicos lo aplazan mientras investigan eso y otro, yo lo que le rescato mucho a esto -como dijo Yamileth- es que es un tema institucional, donde tal vez y todo puede ser, pero más que todo siento como que fue una cuestión que no necesariamente hubo una mala intención, que ha habido muchas manos y no habido claridad en determinar los objetivos, las metas; una cuestión de gestión más que -tal vez- un poco de negligencia- falta de claridad por las competencias que tiene la gente que ha estado a cargo de estos procesos que no son planificadoras, no son financieras, son principalmente abogadas que están en el tema de violencia y con una trayectoria más de activismo en pro de derechos humanos que de administración y de gestión, entonces yo siento que esto les ha generado, bueno, ya casi ni me hablan algunas y eso que no he hecho nada, pero es un nivel de tensión -eso a mí tampoco me preocupa, hay que hacer lo que hay que hacer- pero sí que esto es una cosa que nos engloba a todos como institución y lo que yo rescato de todo este proceso, tanto de la Auditoría al señalar todas estas recomendaciones y los hallazgos, es identificar las debilidades y con la investigación profundizar y poder enmendar y si hay responsabilidades concretas, señalarlas; pero aquí posiblemente hay gente que está muy atrás, que está ahora fuera de la institución y que siguen siendo tremendamente vocales e incluso estridentes en decirle a la institución lo que tiene que hacer y lo que no tiene que hacer “esto lo habrían hecho quienes están ahí dictando cosas” yo les rescato mucho eso realmente poder enmendar las cosas, poder identificar y aunque no estén y aunque no se vaya a lograr una condenatoria -ni patrimonial ni penal incluso administrativa- poder señalar las responsabilidades, sería bastante ganancia, un poco para acallar esos ruidos y yo siento que esta auditoría nos sirve para todos los otros procesos de contratación, lo que está pasando con Recursos Humanos, que no tomen las declaraciones, algunos detalles que se le señalaron en la recomendación a Proveeduría, de llevar los expedientes y de utilizar incluso la plataforma

de SICOP en una forma más provechosa, que nos den más información, el poder saber qué ha pasado aquí que no se utilizaron las posibilidades de capacitación -eso puede ser un proceso que n depende de una persona, sino que de una forma paulatina distintas personas en el departamento porque aquí cuando alguien se va de vacaciones o se enferma o se incapacita, que no queden las cosas paralizadas; tenemos poco personal y de repente una falta de una persona por las razones que sea, nos deja con un vacío fuerte entonces lo que siento es que si es una muy importante posibilidad de entender con mayor profundidad lo que ha pasado y de si se puede señalar responsabilidades, hacerlo; para todos los fines incluso políticos más que conseguir una sanción que (tal vez no se pueda, si se puede, se puede), pero sí establecer responsabilidades por una pretensión de sabelotodo sin haber realmente profundizado en cómo llevar las cosas mejor y con mayor humildad poder revisar cómo hacemos a futuro las cosas en una mejor manera y poder corregir todas esas partes: el involucramiento de Informática, Proveeduría, Recursos Humanos, la planificación, los indicadores, que violencia precise criterios, entonces yo sí siento que algunas cosas ya las podemos perfilar; siento que la auditoría nos permitirá identificar mucho más cosas que nos pueden servir en común todo y en todo el manejo, toda la contratación como de la operatividad de todos los dispositivos en las regiones y sobre todo ahora que queremos que esto se regionalice; ver cómo mejoramos procedimientos y unificamos criterios, manuales y todo ese protocolo. Yo también, como lo han dicho algunos, 100% con la auditoría, vamos a ver cómo está el mercado con eso que no nos salga tan caro. -----

Directora Silvia Castro Quesada: de acuerdo con el tema de la auditoría forense por todo lo que ya se ha dicho aquí, pero hay una recomendación para la Presidencia Ejecutiva respecto de una investigación preliminar, ¿cierto? Sí me preocupa porque entonces acá estamos hablando de lo que implicaría esa investigación preliminar en términos de tiempo, en términos de recursos y tal entonces no sé si en su momento, doña Adilia, cuando se

presentó ese el estudio por parte de la Auditoría y esa recomendación, si hubo algún razonamiento respecto de entonces prescindir de la investigación preliminar y enfocarnos en la auditoría forense. -----

Randall Umaña Villalobos: sí, en realidad esa es la línea, nosotros planteamos una investigación preliminar por temas de procedimiento, eso es lo que corresponde, pero haciendo valoraciones a nivel interno y a nivel que la seguridad nos pueda dar hoy la muestra, la Presidencia o el Concejo hoy nos podría presentar una medida alterna a la investigación preliminar que sería la auditoría forense que la llegaría a sustituir. -----

Directora Silvia Castro Quesada: gracias y lo otro es que teniendo una contratación por demanda de ₡588.000.000,00 con todo lo que ya hemos conversado aquí sobre este programa, me parece que nos obliga a tomar medidas urgentes en términos de cosas que se pueden hacer desde ya, porque tampoco nos vamos a esperar a que concluya la auditoría forense para entonces seguir haciendo mal las cosas o seguir haciendo mal en una nueva contratación y yo sí quisiera también tener el detalle de en qué consiste esa contratación por demanda, cómo se llegó a establecer que era por ₡588.000.000,00 porque eso implicaría entonces que hubo un razonamiento en la institución en términos de proyectar en el tiempo cuántos dispositivos íbamos a requerir y qué costo iba a poder tener eso. -----

Randall Umaña Villalobos: sí, en realidad como lo menciona, la contratación es por demanda, se estima un monto de ₡147.000.000,00 anuales, se sabe que por un tema de comportamiento sí se van a consumir, pero el criterio que dan es que no necesariamente se van a consumir todo, nada más se hace una estimación a cierto plazo, pero ya sabemos por históricos cómo se ha comportado las contrataciones entonces van en un aumento exponencial año a año. Si usted hoy pregunta el Área de Violencia, ellas lo que le van a decir es "no, esto es una estimación, pero no necesariamente se van a ejecutar todos los recursos" pero si vemos el comportamiento histórico de la facturación, hace 2 años hubo

que hacer una modificación presupuestaria porque no les alcanzó entonces el criterio es que es una estimación y el tema es que volvemos al mismo punto no tenemos datos, a pesar de que hay un historial del comportamiento de la facturación, no hay un historial del comportamiento del servicio como tal simplemente vemos que la facturación va en un nivel de aumento entonces de acuerdo con eso proyectamos... -----

La intervención de la directora Silvia Castro Quesada no queda consignada en la grabación en virtud de que no activó el micrófono. -----

Randall Umaña Villalobos: el proceso es ese, la depuración de la base de datos de una forma oportuna lo que nos permite hacer es eso, saber si una señora hoy no ocupa el dispositivo, lo retiro y se lo asigno a otra persona y no tengo que pedir uno nuevo, el problema del comportamiento de la facturación antes de que nosotros hiciéramos este análisis iba en un aumentos constante, nosotros logramos hace 3 meses de tenerlo y empezar a bajarlo -como les menciono- ya hoy la base de datos activa anda en menos de 600 o debería andar menos de 600, el último corte que yo pregunté me dijeron "está en 600", yo espero que ya ese número haya bajado de forma significativa, pero en cuestión de 3 meses logramos bajar el proceso de facturación en más de un 25%, eso nos da una tendencia al proceso que no se está haciendo; como les mencionaba, cuando nosotros iniciamos el estudio habían 800, finalizado el estudio ya íbamos por 600, ya la base de datos se había empezado a depurar porque lo hicimos de forma paralela y nos disminuyó un 25%, quiere decir que un 25% de la facturación que veníamos teniendo no era razonada o no estaba debidamente justificada o motivada, precisamente eso es lo que hoy a nosotros nos obliga a estimar en realidad cuál ha sido la inversión efectiva porque tal vez el costo hoy de un dispositivo -a nivel de mercado- el precio es de \$25 por mes, pero ya si lo vemos en valores absolutos, en realidad el dispositivo que está funcionando su valor puede ser el triple o cuatro veces mayor, entonces el tema es que nosotros hoy no tenemos datos para justificar la inversión y no lo justificamos, lo estimamos. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: al hacer un seguimiento ha tenido esas consecuencias. -----

Directora Beatriz Castro Zúñiga: es que no me queda claro si, en las contrataciones que se han hecho, porque aumenta la contratación de dispositivos, si antes de contratar hacen algún tipo de evaluación, no solo por demanda sino también por resultados, porque es preocupante esta situación que nos están presentando y lo otro es recordar que cuando estaba el asunto de la chiquita aquella Keybril yo mencioné la necesidad de que las demás instituciones informaran al INAMU sobre situaciones que vivían las mujeres y hubo un acuerdo de tratar de mejorar ese sistema de seguimiento porque también aquí -en este momento- se nos presenta no tener datos por falta de esa coordinación interinstitucional; lo menciono para poder retomarlo porque sí parece que es hipersensible esta situación si es que queremos brindar de verdad un buen servicio, pero recordemos que este tema también es que es dinero de la población que estamos utilizando, si bien es cierto aunque sean millones y salvan una vida y ya eso es justificable, también tenemos que hacerlo de la forma más óptima posible. -----

Randall Umaña Villalobos: con respecto a ese tema volvemos a lo mismo, no tenemos datos que nos permitan estimar de forma razonada la inversión y para no quedarme con lo que mencionaste antes, el informe hoy nos ayuda a solucionar un montón de debilidades para la siguiente contratación, en el momento en que todas estas recomendaciones estén debidamente implementadas, que están en plazos razonables -máximo 2 o 3 meses- el proceso va a ser más sano, si lo podemos decir así, más eficiente; las recomendaciones que nosotros brindamos nos aseguran mejorar sustancialmente el proceso como se venía manejando, el reestructurar el servicio, en mejorar los procesos de contratación, que Recursos Humanos tenga una participación más activa, en mejorar los procedimientos internos, en empezar a implementar indicadores, ya eso nos va a ayudar a nosotros para una posible contratación y ya poder estimar de una forma más razonable la demanda. El

informe, de forma integral, nos facilita el mejorar muchas cosas a lo inmediato, nos quedaría pendiente el tema que ustedes tienen que valorar: la razonabilidad de valorar si existe una pérdida, cuál es esa pérdida, cuáles fueron los responsables en la línea del tiempo y revisar las gestiones que corresponde a la institución; hoy lo que a la institución le corresponde es estimar esos montos, estimar responsables y si es el caso de llevarlo al Ministerio Público, se establece ahí y ya después de ahí, se sale de las manos de la institución; si en el Ministerio Público tardan "x" cantidad de tiempo no es un tema que es responsabilidad de la institución, el tema es hoy si alguien nos pregunta qué gestiones hemos hecho sobre este tema teniendo estos indicios de situaciones irregulares. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: como dijo Silvia, esta contratación vence en 1 año (creo que lo aprobamos -lo podemos revisar- no sé si en octubre-noviembre del año anterior) se implementó este año, rige por un año que me imagino que se cuenta a partir de que es aprobada o a partir de que haga arranca? Antes de que ese año se venza, vamos a tener toda esta información; muchas de las cosas no dependen de la plataforma y el proveedor, depende de nosotras, de nuestro funcionamiento. Creo que la responsabilidad más grande es ver con qué recurso humano, con qué competencias, con qué protocolos, con qué indicadores vamos a dar seguimiento a esto y establecer con ciertos criterios porque que esté cierta suma ahí reservada para esto, no quiere decir que se vaya a gastar todo porque eso es por demanda. En este momento ya la propia investigación llevó a que se sanearan cosas y eso es bastante revelador y creo que sí, que tener la información más precisa y poder hacer un relato de los hechos con toda la precisión y con la prueba correspondiente es lo que nos toca hacer y ya después cada quién alegará en términos de prescripción o los procesos que correspondan ya sea en sede administrativa o sede penal, pero independientemente de eso el proceso mismo deja muchas lecciones -que es lo que yo rescato- y puede ser que se llegue - independientemente del tipo de pena o la cantidad de penas- a determinar las



responsabilidades, qué tipo de análisis se dieron o no se dieron, dónde estuvieron las omisiones porque a veces yo creo que hay más pecado por omisión por falta de visión y planificación que tal vez por una deliberada intención o desidia, pero viendo en este momento el volumen de trabajo que tienen la gente involucrada y responsabilidades, es complicado; pero yo creo que sí o sí es muy valioso el proceso y que vale la pena -por las razones que ya se han dicho- determinar con claridad todo lo que se ha dicho, qué ha pasado, dónde están las faltas más graves y quiénes las han hecho, manejo de expedientes y corregir. -----

Al ser las diecinueve horas con veintinueve minutos se retira el señor Randall Umaña Villalobos, Auditor Interno. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: esto ha generado mucha presión, con razón la gente involucrada que se siente señalada y estamos tratando de llevar esto en la forma más racional, más beneficiosa para la institución, en que nadie se sienta precipitadamente señalado que es el asunto del debido proceso. -----

La señora presidenta hace lectura de la propuesta de acuerdo. -----

Directora Carolina Chacón Mora: yo ahí tengo una duda, que la Auditoría Interna realice la contratación, dice. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: el proceso, los términos de referencia, que le dé el seguimiento en sí. -----

Directora Carolina Chacón Mora: creo que ellos lo tienen prohibido por ley, ellos no pueden ser parte de la administración activa. -----

Rosa Romero Castellón: la Auditoría Interna sí puede realizar investigaciones preliminares; en este caso ya se les consultó y, de hecho, la idea es que ellos sean los que vayan dirigiendo el proceso de contratación para poder determinar cuáles van a ser los términos de referencia de lo que vaya a hacer la auditoría forense. -----

Carolina Chacón Mora: ellos son asesores por Ley de Control Interno, ellos son asesores y pueden asesorar en todo lo relacionado, pero ellos no pueden hacer función activa de la Administración. Ellos estarían gestionando una contratación, eso no se puede hacer, estoy completamente segura, ellos lo que pueden es asesorar a la Presidencia Ejecutiva o al ente que se vaya a encargar con el tema de los lineamientos, pliego de condiciones, etc., pero sí me preocupa un poco la redacción y lo otro es ver si se puede agregar un punto más para que analicemos el tema del protocolo de datos y que tal vez que alguien se pueda reunir con la PRODHAB porque me preocupa que eventualmente cuando ya tengamos eso, no podamos hacer el traslado a la base de datos porque ahorita nosotros estamos en ese (...palabra ininteligible...) o sea, nosotros ahorita tenemos el protocolo en la PRODHAB de la Agencia Nacional de Empleo en revisión y tenemos el del INA en construcción, entonces sí me preocupa que después si vamos hacer una transferencia de datos del proveedores hacia nosotros exista ya el protocolo para poder hacerlo porque o sino podemos después meternos en otro problema a raíz de esto; sí me gustaría que quede una nota que trabajemos en el protocolo -un borrador o algo- que se pueda ver con la Agencia de Protección de Datos de Costa Rica y después no tengamos otro problema por la base de datos que tiene ahorita (...palabra ininteligible...) el proveedor. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: indicar a la auditoría externa forense que se contrate que respete los lineamientos de Ley de Protección de Datos de los Habitantes.

Director Willy Chaves Cortés: en la misma línea que mi compañera Carolina, yo también tengo muy claro cuáles son las competencias de la Auditoría y me parece que esas competencias que nosotros le queremos hoy aprobar a la Auditoría por un voto nuestro, también estaríamos en un contrasentido y estaríamos también rozando una norma jurídica que delimita cuáles son las funciones de la Auditoría, a mí no me gustaría tomar un voto donde se le dé a la Auditoría competencias que después no sepamos. Aquí también hay

una cosa a la hora de tomar el acuerdo, usted habla de una auditoría externa, el auditor nos da otro lenguaje, nos habla de auditoría forense. -----

Directora Silvia Castro Quesada: es externa desde el momento que es forense, o sea una auditoría forense no puede ser nunca interna, siempre va a ser externa. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: se está diciendo que externa o forense, entonces tal vez los términos de esta redacción... -----

Director Willy Chaves Cortés: yo quería la respuesta de doña Rosa a la observación de mi compañera Carolina y la que yo le hago sobre las competencias de la Auditoría, no darle a la Auditoría una cuestión que, de por sí, por ley no la puede desenvolver. -----

Rosa Romero Castellón: al respecto ya le pedí a Randall que viniera para que les aclare, ya viene, pero yo ya le había hecho a él la misma observación, hace poco nos dimos cuenta de esto y él nos manifestó que sí se puede llevar a cabo, entonces va a venir para que les aclare el punto. -----

Directora Silvia Castro Quesada: sobre el tema del protocolo de manejo de datos sensibles de las personas, me parece que el acuerdo y coincido totalmente con Carolina que es pertinente, creo que nos puede servir no solo para los datos que se desprendan de este programa en específico sino de todos aquellos programas en donde la institución maneje datos sensibles de las personas e ir preparándonos para tener ese protocolo listo en el momento que salga el resultado de la auditoría respecto del manejo de los datos, no tiene que estar listo el protocolo antes de iniciar la auditoría forense, sino que es algo que podemos ya tener un acercamiento con la PRODHAB para ir trabajando ese tema. -----

Al ser las diecinueve horas con treinta y cinco minutos ingresa nuevamente el señor Randall Umaña Villalobos, auditor interno. -----

Directora Carolina Chacón Mora: por eso mismo les decía que no estoy segura si se puede cuadrar en la auditoría forense, si se puede hacer perfecto, pero lo que hay que hacer es una reunión con la PRODHAB, algún equipo legal, no sé si tienen especialistas en datos;



yo aquí no me quiero tirar al agua, pero nosotros tenemos una abogada especialista en datos que es la que nos está asesorando un toque, en todo caso podríamos tratar de ver si lo coordinamos para que hablen con ella que ya tiene la experiencia y de ahí le digan más o menos la línea como para que vayamos generando el documento, no tiene que contratarse por fuera ni tampoco como dice Silvia, urge ya para abrir la licitación, simplemente es tenerlo ahí para que cuando tengamos que pasar la base de datos en un año -si es que la tenemos que pasar al INAMU- tengamos ya el protocolo listo para poder hacer esa transferencia de datos porque si no puede ser un problema, entonces nada más para que quede una nota de que quede ese acuerdo por lo menos de que se reúnan con la PRODHAB y yo pueda tratar de consensuar eso con la abogada nuestra para que tal vez se reúna con ustedes en una sesión virtual, les cuente la experiencia que ha tenido el INA con el tema de los protocolos y de ahí tal vez ustedes puedan tomar decisiones. -----

Rosa Romero Castellón: nada más a mí me está surgiendo una duda, don Randall tal vez usted nos pueda aclarar, con relación al tema del traslado de esa base de datos, el proveedor en este momento, o sea SATGEO, tiene la base de datos de los 10 años? cómo está el tema de almacenaje de esa información? -----

Randall Umaña Villalobos: nosotros hoy no podemos asegurarle que ellos tengan toda la base en forma integral, ellos nos aseguran el último, pero el resto tienen que ir a recuperarlo de respaldos que ellos tienen; hay un tema de política de respaldos que ellos pueden tener que digan que después de "x" cantidad de tiempo ya los respaldos los desechan o es que habría que a ver la política que tiene la institución porque nosotros no les establecimos a ellos políticas de seguridad ni de resguardo de información, entonces hoy decirles si ellos nos pueden recuperar desde el 2014, no nos pueden dar seguridad y otra cosa, si los cartuchos o la metodología que ellos respaldaron, si ellos hicieron pruebas de recuperación porque ellos pueden decir "aquí está la información, pero no es recuperable" entonces es muy muy complejo; lastimosamente fueron de los aspectos que



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Libro de Actas
Junta Directiva



nosotros expusimos de las debilidades del cartel licitatorio, de hecho, este cartel nuevo no contiene eso, nosotros estamos pidiendo que se adjunten por medio de adendas porque ya el pliego de condiciones que salió no contenía ningún tema de seguridad de información, ni de respaldo, ni de recuperación, ni de pruebas, absolutamente nada porque el tema es que siempre se interpretó que lo que nosotros estábamos haciendo era un alquiler de dispositivos -esa es la conceptualización que se le ha venido dando al programa- que es un alquiler de dispositivos que no tenía nada que ver con temas de Tecnologías de Información y esa ha sido una de las grandes contradicciones que ha tenido el proceso o el departamento que lidera al servicio y el departamento de Tecnologías de Información. -----

Directora Yamileth Jiménez Cubillo: es con respecto a una observación que hizo Carolina con respecto a los términos de prescripción, si esta auditoría va a tener una duración de un año, cuál es el sentido de que se inicie desde el 2014 en cuanto a lo que es determinar responsabilidades administrativas, eso por un lado; por otro lado, que bien lo dijo el Auditor, el sentido también de este tipo de auditoría es poder tener recomendaciones más finas, más objetivas, que nos aporten en la gestión; yo aquí en este momento estoy más interesada en que me aporten en la gestión para mejorar el servicio hoy aparte de que hay que establecer responsabilidades administrativas, entonces por eso yo creo que deberíamos analizar un poco los años si es desde el 2014 para ver el tema de la prescripción y de aquellos años que nos pueden generar más información para mejorar la gestión administrativa, que serían los últimos años. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: había varias dudas aquí sobre si era competencia, si podía legalmente la Auditoría Interna realizar la licitación y de alguna forma dirigir la auditoría. -----

Randall Umaña Villalobos: hay dos puntos que se podrían enfocar, si el servicio es para nosotros yo diría liderar el proceso de contratación; si el servicio yo lo requiero para tener

insumos para realizar las relaciones de hecho, el que debería liderar el proceso es la Auditoría Interna; si lo que quieren es tener nada más datos para una investigación preliminar, pues sí lo podría gestionar la Administración. El planteamiento que nosotros hacemos es si se quiere llevar esto al Ministerio Público, la Auditoría requiere sacar un recurso interno "x" cantidad de tiempo y debilitar el plan de fiscalización nuestro o que nos den los recursos para nosotros contratar una auditoría externa bajo ciertos parámetros y criterios para tener los insumos necesarios y montar nosotros las relaciones de hecho. ---

Directora Carolina Chacón Mora: don Randall, yo es que tampoco quiero alargar esto, yo nada más necesito que usted me asegure que el hecho de que la Auditoría Interna va a llevar a cabo la licitación como ente activo -porque para mí eso es Administración Activa- no va viciarme todo el procedimiento porque yo tengo entendido que las Auditorías Internas fungen como asesores y no pueden ejecutar funciones de Administración Activa, para mí la contratación de una licitación es una función de Administración Activa entonces si usted me garantiza que eso no me va a viciar a mí el procedimiento después, yo lo voto; pero lo que yo entiendo es que la Auditoría Interna es un asesor, yo sí vería a la Auditoría asesorando a la Presidencia Ejecutiva en el proceso de la licitación, pero no como responsable directo de la licitación de la auditoría aunque sea una auditoría forense que va hacer insumos para que ustedes después hagan una relación de hechos, entonces nada más si usted me lo garantiza yo me quedo tranquila, pero a mí me salta la duda porque la Ley de Control Interno y la (...palabra ininteligible...) de Contralorías ha sido muy clara con respecto a ese tema. -----

Randall Umaña Villalobos: respecto a ese tema, dos aspectos: la ley me permite a mí contratar servicios externos que yo no tengo, hoy yo no tengo capacidad instalada para hacer una auditoría forense, yo puedo pedirle al jerarca que me autorice recursos para hacerlo. El año pasado, en el 2022, nosotros realizamos una contratación para una auditoría de Tecnologías de Información y contratamos a un auditor externo, vino y nos

hizo una auditoría de TI porque la institución tiene más de 20 años de no tener una auditoría interna en TI entonces hicimos un proceso de contratación, nosotros lo lideramos, acompañamos al profesional y los informes los presentamos nosotros; hay 3 informes de Tecnologías de Información hechos por un auditor externo en el 2022, entonces lo que te quiero decir es que esto es básicamente un servicio que hoy yo requiero, yo se lo presento al jerarca y le digo “no tengo un profesional especialista hoy en la materia de auditoría forense y necesito hacerla, entonces denme los recursos”, la ley me permite a mí a salir a contratar servicios externos fundamentado en que yo no cuento con los recursos, no es Administración Activa, serían insumos para yo poder realizar un trabajo. Así como realizamos una auditoría de Tecnologías de Información, pongo un ejemplo: si nosotros hoy quisiéramos auditar un proceso médico yo tendría que decirle “mirá, yo no tengo la capacidad ni el criterio técnico de un médico para salir a auditarlo, necesito contratar a un auditor que tenga conocimiento en medicina para que me llegue a implementar ese proceso”; sí claramente lo que se deja establecido con la contratación es que es un servicio para la Auditoría, no para la institución; si ustedes quisieran plantearlo para la institución entonces sí tendrían que hacer todo el proceso, buscar un grupo o una unidad ejecutora que les acompañe en el proceso de supervisión para poder tener los resultados, pero eso va a depender de lo que ustedes y cómo lo quieran plantear, yo le puedo asegurar que yo no tengo ningún problema de salir a contratar lo que yo requiera para cumplir mis funciones -eso es lo que me dice la ley- de hecho, sin entrar en una polémica, la ley lo que me dice es que tengo que pedirle los recursos al jerarca para poder cumplir mis funciones, si hoy ustedes me dicen “realice la auditoría forense” yo les digo “está bien, hagamos una balanza, qué prefieren ustedes que yo castigue el Plan de Trabajo 2024 y la hagamos nosotros o que yo mantenga el Plan de Trabajo 2024 y me dan los recursos para contratar de forma externa un profesional que me colabore. -----

Al ser las diecinueve horas con cuarenta y siete minutos se retira el señor Randall Umaña Villalobos. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: nos damos por aclarado el asunto. -----

Director Willy Chaves Cortés: con relación a eso que dije medio en broma, pero también en serio, yo creo que muchos de nosotros hemos tenido experiencias en otras Juntas Directivas donde tanto el asesor legal como el auditor pueden permanecer en la sesión. -

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: eso ha sido como la práctica aquí, si es una cuestión que le concierne directamente a la Auditoría, a la Unidad de Asesoría Legal, lo normal y la práctica retiran entonces votamos. -----

Director Willy Chaves Cortés: yo he estado en Juntas Directivas donde el auditor y el asesor legal están en toda la sesión, en las deliberaciones, por supuesto que no votan ¿podríamos considerar eso? -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: ustedes son los que mandan. -----

Director Willy Chaves Cortés: usted es la que preside. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: por mí no hay ningún problema. -----

Directora Yamileth Jiménez Cubillo: yo avalo el comentario de Willy, realmente es lo más sano que la asesora o el asesor legal y el auditor o la auditora correspondiente esté en la sesión de Junta Directiva, son criterios totalmente diferentes y es importante principalmente cuando se toma estas decisiones de tanta transcendencia. -----

Director Willy Chaves Cortés: yo le pediría a usted hoy que por la transcendencia de esto le permita al auditor estar hoy acá con nosotros. -----

Rosa Romero Castellón: nada más para aclararles, ya se remitió -me imagino que en estos días le debe de llegar, probablemente mañana- la propuesta de reforma del Reglamento de la Junta Directiva, podría de una vez considerarse y contemplarlo; según recuerdo sí dice específicamente con relación a la Unidad de Asesoría Legal, con el Auditor se habla de que ocasionalmente se le (...palabra ininteligible...) entonces ahí podrían hacerse los



ajustes correspondientes, pero ya el Reglamento entra para la próxima Junta Directiva entonces ahí se pueden ver y proceder de una vez. -----

Directora Carolina Chacón Mora: igual rapidísimo, porque nosotros hace poquito pasamos con el (...palabra ininteligible...) de la Auditoría nuestra, creo que ellos no lo pueden poner permanente porque pueden ir en contra de la independencia de ellos entonces por eso queda así como cuando se le llame, pero por lo menos en el INA el Auditor va casi que a todas, solo sesiones muy puntuales en las que se pida sacarlo, se saca, pero en el INA el Auditor va a todas las sesiones de Junta. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: lo vemos en el reglamento y cuando se le pide que esté y si hay una situación que lo amerite, se le puede pedir a la Unidad de Asesoría Legal que no esté, no es obligación, lo hace el Foro, pero bueno seguimos con el tema de esto, entonces sería: Instruir a la Auditoría Interna para que realice la licitación, acompañe y supervise la realización de la auditoría externa forense que se contrate; el punto sobre los datos, a ver cómo lo podemos redactar: que los términos de referencia incluyen que la Auditoría tendrá en cuenta la construcción o más que todo las directrices sobre manejos de datos basado en la ley de protección de datos. -----

Directora Carolina Chacón Mora: yo lo que tal vez pondría ahí es instruir a la Asesoría Legal para una reunión previa con la Agencia de Protección de Datos de Costa Rica y presente un borrador de protocolo de protección de datos y transferencia. -----

Directora Yamileth Jiménez Cubillo: es exactamente que no se atendió la consulta que hice con respecto a los años y a la prescripción, si lo mantenemos desde el 2014. -----

Presidenta Adilia Caravaca Zúñiga: yo diría que sí porque este sistema de ver los expedientes y la historia, de una vez; entonces quedaría así: instruir a la Unidad de Asesoría Legal para la construcción de un protocolo de protección y transferencia de datos solicitando para ellos la asesoría técnica de la PRODHAB. -----



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Libro de Actas
Junta Directiva



ACUERDO 2. -----

1. Autorizar a la Presidencia Ejecutiva sacar a concurso la licitación de una auditoría forense externa para llevar a cabo una evaluación más completa de los expedientes de las beneficiarias de los GPS de los años 2014 al 2022, los procedimientos, la facturación, motivo de inconsistencias señalados en el muestreo probabilístico de la Auditoría Interna, impacto económico, si los hubiera, responsables y recomendaciones técnicas; todo a fin de hacer las correcciones necesarias y asegurarnos de que en el futuro estemos brindando el nivel más alto de protección a quienes más lo necesitan. -----
 2. Asimismo, autorizar a la Dirección Administrativa Financiera a que realice las diligencias necesarias, para financiar dicha auditoría, hasta un monto máximo del equivalente a treinta y cinco mil dólares. -----
 3. Instruir a la Auditoría Interna para que realice la licitación, acompañe y supervise la realización de la Auditoría Externa Forense que se contrate. -----
 4. Instruir a la Unidad de Asesoría Legal en la construcción de un Protocolo de Protección y Transferencia de Datos solicitando, para ello, la asesoría técnica de la Agencia de la Protección de Datos de los Habitantes (PRODHA). Se aprueba por unanimidad. **ACUERDO FIRME.** -----
- Cierra la sesión al ser las diecinueve horas con cincuenta y tres minutos. -----

Adilia Caravaca Zúñiga
Presidenta
JUNTA DIRECTIVA

Beatriz Castro Zúñiga
Secretaria
JUNTA DIRECTIVA