

MARCO DE
PROCESOS

INSTITUTO
COSTARRICENSE
SOBRE DROGAS



TABLA DE CONTENIDO

1. Marco de procesos	5
1.1. Procesos Institucionales	5
Proceso: Dirección ejecutiva	7
Proceso: Planificación y desarrollo estratégico	9
Proceso: Mejoramiento continuo	12
Proceso: Coordinación y cooperación	14
Proceso: Coordinación y acompañamiento en prevención y atención a personas consumidoras de SPA	15
Proceso: Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados	18
Proceso: Control y fiscalización de precursores y químicos esenciales	22
Proceso: Inteligencia policial	27
Proceso: Inteligencia financiera	30
Proceso: Generación de evidencia científica	35
Proceso: Generación de datos, para el desarrollo de investigaciones de inteligencia	38
Proceso: Administración de tecnologías de información	41
Proceso: Gestión jurídica	44
Proceso: Gestión documental	47
Proceso: Gestión del talento humano	49
Proceso: Gestión financiera	52
Proceso: Gestión de activos y compras	54
Proceso: Atención de la logística administrativa	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación básica del proceso dirección ejecutiva, ICD-2021	8
Tabla 2. Identificación básica del proceso planificación y desarrollo estratégico, ICD-2021	10
Tabla 3. Identificación básica del proceso mejoramiento continuo, ICD-2021	13
Tabla 4. Identificación básica del proceso coordinación y acompañamiento en prevención y atención a personas consumidoras de SPA, ICD-2021	16
Tabla 5. Identificación básica del proceso Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados, ICD-2021	19
Tabla 6. Identificación básica del proceso control y fiscalización de precursores y químicos esenciales, ICD-2021	23
Tabla 7. Identificación básica del proceso inteligencia policial, ICD-2021	28
Tabla 8. Identificación básica del proceso inteligencia financiera, ICD-2021	31
Tabla 9. Identificación básica del proceso generación de evidencia científica, ICD-2021	36
Tabla 10. Identificación básica del proceso generación de datos para el desarrollo de investigaciones de inteligencia, ICD-2021	39
Tabla 11. Identificación básica del proceso administración de tecnologías de información, ICD-2021	42
Tabla 12. Identificación básica del proceso gestión jurídica, ICD-2021	45
Tabla 13. Identificación básica del proceso gestión documental, ICD-2021	48
Tabla 14. Identificación básica del proceso gestión del talento humano, ICD-2021	50
Tabla 15. Identificación básica del proceso gestión financiera, ICD-2021	53
Tabla 16. Identificación básica del proceso gestión de activos y compras, ICD-2021	55
Tabla 17. Identificación básica del proceso atención de la logística administrativa, ICD-2021	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de procesos institucionales, ICD-2021.....	6
Figura 2. Diagrama del proceso dirección ejecutiva, ICD-2021.....	7
Figura 3. Diagrama del proceso planificación y desarrollo estratégico, ICD-2021.....	9
Figura 4. Diagrama del proceso mejoramiento continuo, ICD-2021.....	12
Figura 5. Diagrama del proceso coordinación y acompañamiento en prevención y atención a personas consumidoras de SPA, ICD-2021.....	15
Figura 6. Diagrama del proceso Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados, ICD-2021.....	18
Figura 7. Diagrama del proceso control y fiscalización de precursores y químicos esenciales, ICD-2021.....	22
Figura 8. Diagrama del proceso inteligencia policial, ICD-2021.....	27
Figura 9. Diagrama del proceso inteligencia financiera, ICD-2021.....	30
Figura 10. Diagrama del proceso generación de evidencia científica, ICD-2021.....	35
Figura 11. Diagrama del proceso generación de datos, para el desarrollo de investigaciones de inteligencia, ICD-2021.....	38
Figura 12. Diagrama del proceso administración de tecnologías de información, ICD-2021.....	41
Figura 13. Diagrama del proceso gestión jurídica, ICD-2021.....	44
Figura 14. Diagrama del proceso gestión documental, ICD-2021.....	47
Figura 15. Diagrama del proceso gestión del talento humano, ICD-2021.....	49
Figura 16. Diagrama del proceso gestión financiera, ICD-2021.....	52
Figura 17. Diagrama del proceso gestión de activos y compras, ICD-2021.....	54
Figura 18. Diagrama del proceso atención de la logística administrativa, ICD-2021.....	56

1. Marco de procesos

1.1. Procesos Institucionales

Seguidamente, se presenta el mapa de procesos institucionales a la fecha vigente, así como un detalle de los procesos por nivel identificados. Cada uno de estos procesos se detallan respetando la categoría en la que se circunscriben, sea estratégica, sustantiva o de apoyo.

Se subraya, que los diagramas reflejan el quehacer que las unidades y órganos staff del ICD realizan a la fecha para la consecución de objetivos y metas trazadas en un periodo determinado.

Simbología:

Procesos en color azul oscuro: estratégicos.

Procesos en color azul claro: sustantivos.

Procesos en color anaranjado: de apoyo.

Respecto a procesos de apoyo (ejemplo mejoramiento continuo, gestión administrativa, socialización de información, coordinación, etc. -según la naturaleza de cada instancia organizativa-), estos pueden reflejarse tácitamente como un proceso de nivel II, o bien, por su carácter transversal considerarse implícitos dentro de estos.

Figura 1. Diagrama de procesos institucionales, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

A continuación, se procede a presentar brevemente cada uno de los procesos institucionales vigentes:

Proceso: Dirección ejecutiva

Figura 2. Diagrama del proceso dirección ejecutiva, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

El proceso diagramado se detalla en la siguiente tabla, con la finalidad de suministrarle a la persona lectora información básica que le permita identificar el propósito que este persigue, el tipo de proceso en el cual se enmarca, los subprocesos que de este se desprenden, las entradas y salidas que requiere y a su vez genera, así como sus principales usuarios.

Tabla 1. Identificación básica del proceso dirección ejecutiva, ICD-2021

Propósito del proceso:	Dirección y administración política y estratégica, a favor del cumplimiento de la normativa jurídica, técnica y administrativa vigente y relacionada al ámbito de competencia de la organización, en procura de un abordaje integral y equilibrado de los problemas actuales y potenciales, derivados del fenómeno de las drogas y de sus actividades conexas.
-------------------------------	--

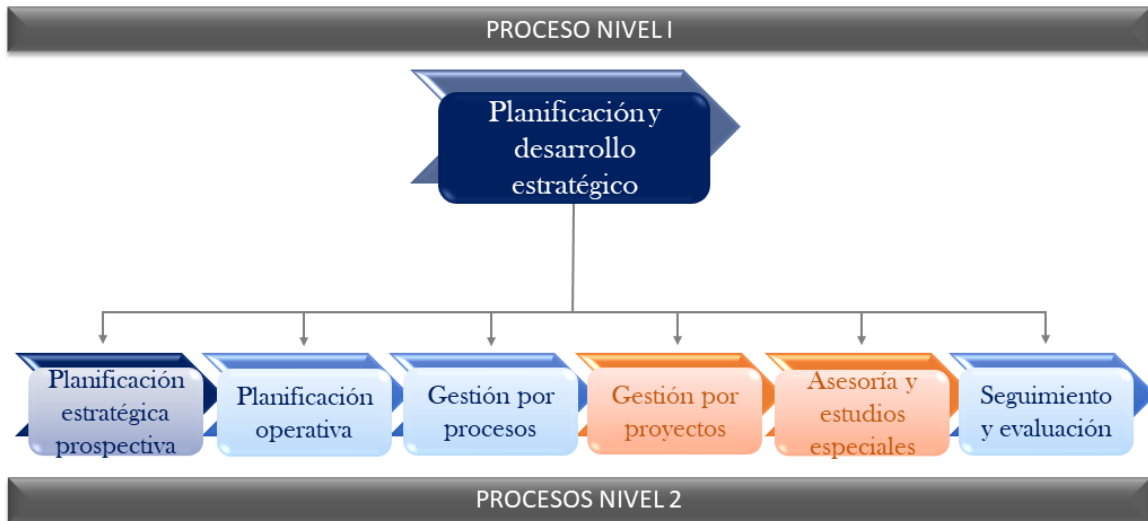
Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Dirección ejecutiva	Estratégico.	a), b) y c).	-Lineamientos y solicitudes políticas, normativas y sobre criterios técnicos (jurídicos, administrativos y especializados en las distintas materias).	-Coordinación de ENDDA ¹ y la consecución de los compromisos trazados.	-Actores políticos de los tres Poderes de la República. -Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas. -Representantes de organismos internacionales.
<i>a) Gestión política y técnica.</i>	Sustantivo.	-Seguimiento a instrumentos políticos, jurídicos y técnicos. -Emisión de normativa técnica y jurídica. -Fomento al uso de entornos virtuales. -Gestión financiera. -Gestión del capital humano. -Seguimiento al quehacer institucional. -Rendición de cuentas.	- Requerimientos de instancias internas del ICD. -Requerimientos de instancias políticas y técnicas, nacionales e internacionales. - Requerimientos de la sociedad civil en general.	-Documentación técnica, jurídica y administrativa.	-Personas funcionarias de entidades externas. -Representantes de organismos internacionales.
<i>b) Comunicación y cooperación.</i>	De soporte.	Comunicación interna. Comunicación externa. Representación y cooperación nacional e internacional.	-Data técnica y administrativa. -Requerimientos de instancias políticas y técnicas, nacionales e internacionales.	-Documentación técnica, jurídica y administrativa.	-Sociedad en general.
<i>c) Logística ejecutiva.</i>	De soporte.	Administración documental. Administración de activos. Administración del tiempo. Administración de la comunicación.	-Requerimientos de la Dirección General. -Tareas logísticas de diversa índole.	-Respuesta a requerimientos de la DG. -Respuesta a tareas logísticas.	

Fuente: ICD, 2021.

¹ Instrumento de gestión política vinculado al PNDIP, y cuya operacionalización se alinea con otras herramientas de gestión estratégica y técnica, a saber: PNsD, PEI, POI, POSI, entre otros.

Proceso: Planificación y desarrollo estratégico

Figura 3. Diagrama del proceso planificación y desarrollo estratégico, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

El proceso diagramado se detalla en la siguiente tabla, con la finalidad de suministrarle a la persona lectora información básica como: a) propósito; b) tipo; c) subprocesos; d) entradas; e) salidas; y f) usuarios.

Tabla 2. Identificación básica del proceso planificación y desarrollo estratégico, ICD-2021

Propósito del proceso	Lidera los procesos de planificación, desarrollo, monitoreo y evaluación estratégicos y programáticos institucionales, dirigidos a la consecución de la visión, misión y objetivos de desarrollo, vinculados al ámbito de competencia organizacional.
------------------------------	---

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Planificación y desarrollo estratégico².	Sustantivo Estratégico.	a), b), c), d), e) y f).	Lineamientos técnicos y metodológicos.	Instrumentos técnicos y metodológicos.	-Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas. -Representantes de organismos internacionales.
a) Planificación estratégica-prospectiva.	Sustantivo Estratégico.	Aproximación a escenarios prospectivos. Diseño metodológico y formulación estratégica. Seguimiento y evaluación de compromisos.	Lineamientos técnicos y metodológicos.	Instrumentos técnicos y metodológicos.	
b) Planificación operativa.	Sustantivo	Diseño metodológico y formulación de instrumentos de gestión operativa. Seguimiento y evaluación de la planificación operativa. Articulación plan-presupuesto.	Lineamientos técnicos y metodológicos.	Instrumentos técnicos y metodológicos.	
c) Gestión por procesos.	Sustantivo	Levantamiento de procesos y procedimientos. Actualización para la mejora de procesos y procedimientos.	Norma técnica y jurídica.	Procesos productivos aprobados.	-Personas funcionarias del ICD.
d) Gestión de proyectos	De soporte	Formación en formulación, seguimiento y evaluación de proyectos. Aprobación de proyectos y financiamiento.	Lineamientos técnicos y metodológicos.	Proyectos formulados, ejecutados, monitoreados y evaluados técnicamente.	-Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas. -Representantes de organismos internacionales

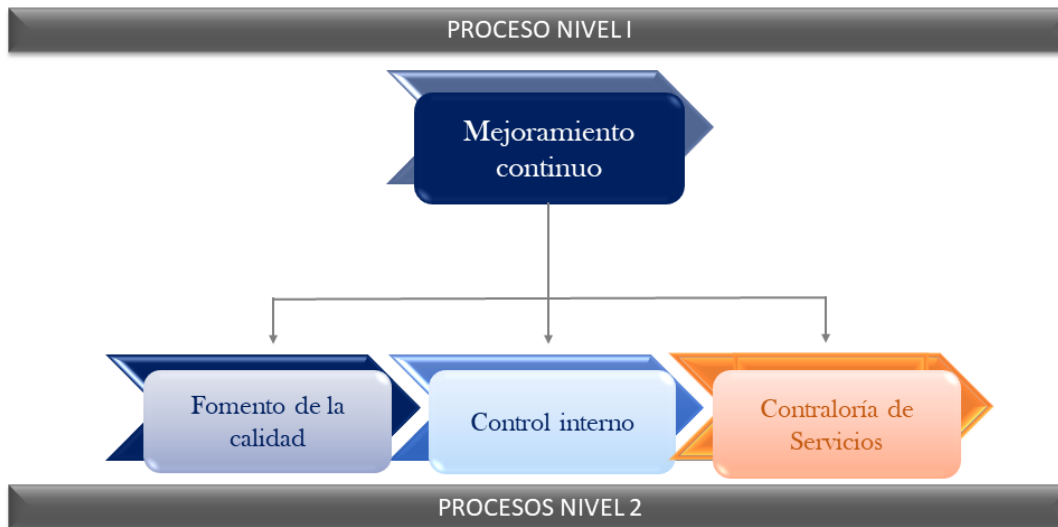
² Se considera sustantivo, debido a que coadyuva en el cumplimiento de la razón de ser institucional, liderando proceso de formulación, operacionalización, monitoreo y evaluación de políticas nacionales sobre drogas y delitos asociados, así como impulsa la gestión de largo plazo dirigida a la generación de valor público y a la consecución de resultados de impacto.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
e) Asesoría y estudios especiales.	De soporte.	Asesorías de nivel superior. Desarrollo de acciones formativas. Revisión y validación documental. Creación de metodologías e instrumentos para la planificación. Mejora de herramientas y métodos.	-Solicitudes de personas usuarias. -Identificación de necesidades.	-Asesoría o estudio brindado.	-Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas.
f) Seguimiento y evaluación.	Sustantivo.	Seguimiento a compromisos. Evaluación de compromisos. Generación de informes.	Informes de unidades y órganos staff.	Informes institucionales, nacionales e internacionales.	-Personas funcionarias públicos. -Representantes de organismos internacionales. -Ciudadanía en general.

Fuente: ICD, 2021.

Proceso: Mejoramiento continuo

Figura 4. Diagrama del proceso mejoramiento continuo, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

A continuación, se presenta: a) propósito; b) tipo; c) subprocessos; d) entradas; e) salidas; y f) usuarios del proceso diagramado.

Tabla 3. Identificación básica del proceso mejoramiento continuo, ICD-2021

Propósito del proceso	Desarrollo de acciones encaminadas a la mejora de la gestión institucional, la capitalización de aprendizajes, la calidad y la búsqueda continua de valor, en la prestación de bienes y servicios de la entidad.
------------------------------	--

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Mejoramiento continuo	Estratégico.	a), b) y c).	-Información de fuentes primaras y secundarias.	Propuestas de mejora.	Personas funcionarias del ICD.
a) Contraloría de Servicios.	De soporte.	Atención y seguimiento a la persona usuaria. Medición de la percepción de la persona usuaria. Elaboración de planes e informes sobre la gestión de la CSI. Emisión de recomendaciones al jerarca y jefaturas. Seguimiento a la implementación de recomendaciones.	-Necesidades de información relacionadas con la presentación de servicios institucionales. -Requerimientos ³ de usuarios.	-Estudios de percepción y satisfacción de usuarios.	Personas funcionarias del ICD. -Ciudadanía en general.
b) Control interno.	Sustantivo	Implementación y mejoramiento del Sistema de Control Interno. Gestión de riesgos institucionales. Autoevaluación de control interno y seguimiento al modelo de madurez.	Informes de gestión de unidades y órganos staff.	Sistema de Control Interno en perfeccionamiento.	Personas funcionarias del ICD.
c) Fomento de la calidad.	Estratégico.	Apoyo a la DG para el desarrollo de iniciativas de calidad y mejora continua. Monitoreo de la calidad de los servicios.	Productos institucionales.	Bienes y servicios estandarizados ⁴ .	Personas funcionarias del ICD.

Fuente: ICD, 2021.

³ Hace referencia a todo tipo de solicitud, queja y denuncia que ingresan a través de los diversos medios de contacto como: presencial, telefónica y digital.

⁴ Refiere al cumplimiento de estándares de calidad identificados a partir de parámetros de aceptación.

Proceso: Coordinación y cooperación

Al responder este proceso de coordinación y cooperación nacional e internacional directamente con la razón de ser institucional, por ser el ICD un ente rector político cuya prioridad refiere a la coordinación de políticas, programas y proyectos dirigidos a la atención del consumo de sustancias psicoactivas, la contención y represión de delitos como el tráfico ilícito de drogas, la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo entre otras actividades conexas, se transversaliza en diversos procesos, sean sustantivos o estratégicos.

Los procesos nivel I que incluyen este proceso son:

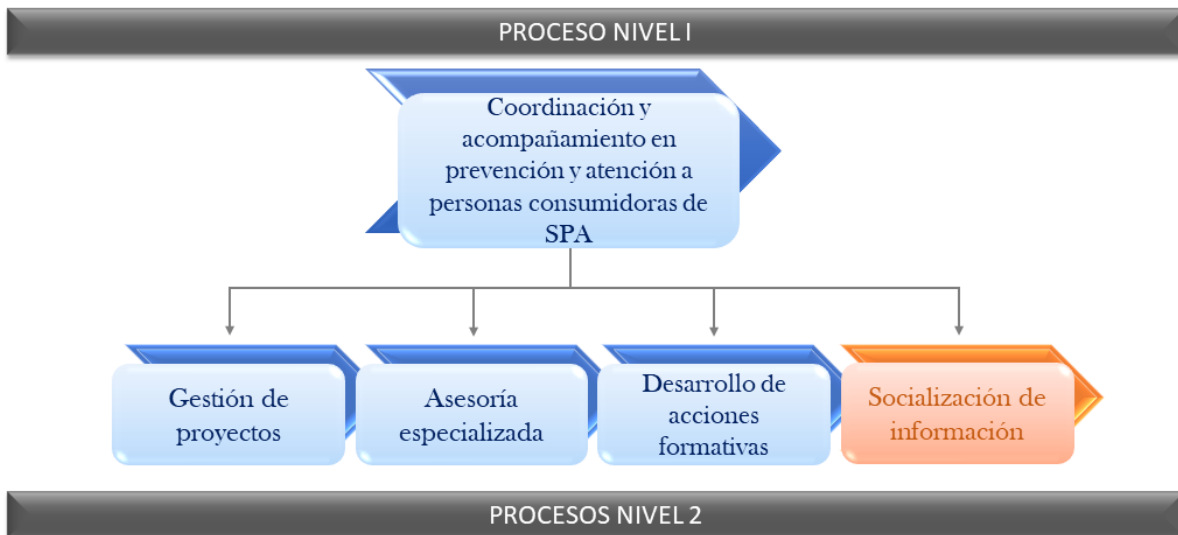
- Dirección ejecutiva.
- Coordinación y acompañamiento en prevención y atención integral a personas consumidoras de SPA.
- Investigación, recuperación y administración patrimonial.
- Control y fiscalización de precursores y químicos esenciales.
- Inteligencia policial.
- Inteligencia financiera.

Proceso: Coordinación y acompañamiento en prevención y atención a personas consumidoras de SPA

El abordaje preventivo refiere tanto al consumo de SPA (prevención universal, la prevención selectiva, la prevención indicada, el tratamiento, la inserción y la reducción de daños), como a la comisión de delitos como el tráfico ilícito de drogas y asociados.

Mientras que el concepto de atención al consumo de SPA refiere al conjunto de acciones de coordinación, articulación, apoyo y seguimiento interinstitucional e intersectorial para la generación de un continuum de servicios terapéuticos (cese del consumo de SPA, tratamiento de las consecuencias del consumo y a la inclusión productiva familiar, social y económica).

Figura 5. Diagrama del proceso coordinación y acompañamiento en prevención y atención a personas consumidoras de SPA, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

En la siguiente tabla se amplía información sobre el proceso de la Figura 5, a saber: a) propósito; b) tipo; c) subprocesos; d) entradas; e) salidas; y f) usuarios.

Tabla 4. Identificación básica del proceso coordinación y acompañamiento en prevención y atención a personas consumidoras de SPA⁵, ICD-2021

Propósito del proceso Coordinación política, técnica especializada, interinstitucional, intersectorial e internacional, para la puesta en operación exitosa de programas y proyectos encaminados a la prevención del consumo de SPA, la atención a personas consumidoras de estas sustancias y a la prevención del delito de tráfico ilícito de drogas y actividades conexas.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Coordinación y acompañamiento en prevención y atención integral a personas consumidoras de SPA	Sustantivo	a), b), c), d) y e).	ENDDA. PNsD. Instrumentos técnicos y normativos nacionales e internacionales, pactados y ratificados por Costa Rica y el ICD.	-Acciones formativas impartidas. -Proyectos desarrollados. -Lineamientos técnicos y metodológicos.	Personas funcionarias públicos y privados (incluye personal de ONG). Personas consumidoras de SPA. Ciudadanía en general.
a) Gestión de proyectos ⁶	Sustantivo	Acompañamiento en la formulación de perfiles de proyectos ⁷ . Establecimiento de convenios y acuerdos ⁸ . Implementación de proyectos ⁹ . Asistencia administrativa y logística ¹⁰ . Seguimiento de proyectos ¹¹ . Rendición de cuentas sobre proyectos.	ENDDA. PNsD. Instrumentos técnicos y jurídicos.	Proyectos coordinados y asistidos técnica y financieramente ejecutados.	Personas funcionarias públicos y privados, nacionales e internacionales.

⁵ Los esfuerzos en prevención se dirigen al consumo de SPA, así como a la comisión de delitos como el tráfico ilícito de drogas y asociados.

⁶ Refiere tanto a proyectos preventivos y terapéuticos en relación con el consumo de sustancias psicoactivas, así como de prevención del tráfico ilícito, implementados tanto por entidades públicas como por aquellas de índole privado.

⁷ Que incluye la conformación de comisiones interinstitucionales e intersectoriales, el análisis y valoración de solicitudes de proyectos, la selección y conformación de cartera de proyectos, asesoría en la formulación y presentación de proyectos y la autorización de estos, entre otros.

⁸ En caso de ser necesarios.

⁹ De aquellos proyectos, en los cuales la UPP es la instancia ejecutora responsable.

¹⁰ Que conlleva entre otras labores: seguimiento, orientación y acompañamiento en procesos de contratación administrativa, presentación de solicitudes de compra, y demás trámites administrativos.

¹¹ Que incluye apoyo financiero, en caso de aplicar.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
b) Asesoría especializada	Sustantivo	Acompañamiento a la identificación de necesidades. Emisión de criterios y recomendaciones técnicas. Participación y cooperación con organismos internacionales ¹² .	-Necesidades y requerimientos de personas usuarias.	Asesorías impartidas.	-Personas funcionarias del ICD y de entidades públicas y privados, nacionales e internacionales.
c) Desarrollo de acciones formativas	Sustantivo	Identificación de necesidades de formación. Desarrollo, seguimiento y valoración de actividades formativas.	-Solicitudes de personas usuarias. -Necesidades cognitivas.	Acciones formativas impartidas.	-Personas funcionarias del ICD y de entidades público y privadas. -Ciudadanía en general.
d) Socialización de información	De soporte	Generación de información y conocimiento. Divulgación de producción documental.	-Necesidades de información. -Solicitudes de información.	Respuestas a solicitudes de información ¹³ .	-Personas funcionarias del ICD y de entidades público privados -Ciudadanía en general.

Fuente: ICD, 2021.

¹² Que incluye la participación técnica en foros y otros eventos.

¹³ Entre estas: folletos, material didáctico, boletines, campañas, entre otras.

Proceso: Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados

Figura 6. Diagrama del proceso Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

El proceso “*Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados*” se detalla en la siguiente tabla, para mejor comprensión de la persona lectora.

Tabla 5. Identificación básica del proceso Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados, ICD-2021

Propósito del proceso	Investigación para la recuperación y administración de dineros y bienes de interés económico, incautados y comisados para la disposición y el financiamiento de acciones dirigidas a la prevención, la contención y la represión de los delitos tipificados en las leyes N°8204 y N°8754, a favor de la salud y la seguridad de las personas habitantes del país.
------------------------------	---

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Investigación patrimonial, recuperación y administración de bienes incautados y comisados.	Sustantivo	a), b), c), d), e), f), g) y h).	Actas de depósito judicial de bienes y dineros a favor del ICD.	-Bienes custodiados, vendidos, prestados y subastados. -Dineros administrados.	-Actores políticos y técnicos, del ejecutivo y judicial. -Personas físicas y jurídicas.
a) Investigación y formación	De soporte	Investigación patrimonial ¹⁴ . Identificación de necesidades de información por parte de usuarios internos y externos. Elaboración de material audiovisual con contenido pedagógico.	-Necesidades, solicitudes de información y capacitación por parte de unidades internas y externas.	-Acciones formativas impartidas. -Información especializada vinculante al ámbito de competencia de la URA. -Información para investigación patrimonial.	-Personas funcionarias de juzgados a cargo de procesos de incautación y confección de actas de depósito.
b) Recepción de bienes de interés económico	Sustantivo	Análisis de interés económico. Recepción de bienes. Gestión para el comiso de dineros. Gestión del depósito judicial.	Actas de depósito judicial de bienes y dineros a favor del ICD.	-Bienes recibidos en predios ICD. -Dineros incautados y comisados en las cuentas corrientes.	-Personas funcionarias de los juzgados a cargo de los incautados y comisos de bienes y dineros por infracciones

¹⁴ Para la persecución y recuperación de activos.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
					a las leyes N°8204 y N°8754.
c) Custodia de bienes	De soporte	Inventario de bienes. Seguridad de instalaciones. Seguridad y garantía de bienes. Etiquetado. Embalaje. Acomodo. Mantenimiento preventivo. Mantenimiento correctivo. Valoración.	Bienes de interés económico recibidos en predios.	Bienes en custodia e inventario.	-Personas funcionarias a cargo de los predios. -Personas funcionarias a cargo de las cajitas de seguridad
d) Disposición de los bienes	- Sustantivo	Venta de vehículos ¹⁵ . Venta de inmuebles. Venta de joyería. Venta de semovivientes. Venta de bienes varios ¹⁶ . Donación ¹⁷ . Préstamo. Devolución de bienes materiales. Devolución de dineros. Destrucción. Distribución de dineros según ley ¹⁸ .	-Proyecciones de ventas. -Solicitudes de préstamo y donación. -Órdenes de devolución de bienes y dineros. -Distribución de dineros comisados por según ley.	-Bienes vendidos. -Bienes prestados. -Bienes donados. -Bienes y dineros devueltos. -Dineros distribuidos en las cuentas de las instituciones beneficiarias según ley.	-Personas físicas y jurídicas inscritas en el registro de participantes para ventas -Personas funcionarias de las OUI (Oficinas Únicas Institucionales) -Personas representantes de instituciones preventivas y represivas de consumo de SPA, así como Juntas de Educación.
e) Seguimiento a procesos judiciales	-De soporte	Seguimiento a dineros comisados. Seguimiento a los expedientes judiciales ¹⁹ .	-Proyección de seguimiento de causas por abogado.	-Disposición legal de bienes.	-Personas funcionarias de la URA.

¹⁵ Incluye: Vehículos livianos, carga liviana, carga pesada y motocicletas.

¹⁶ Se incluye: línea blanca, muebles, electrodomésticos, herramientas, equipos informáticos, entre otros.

¹⁷ En caso necesario, implicaría la revisión específica de criterios de asignación de bienes en donación.

¹⁸ La distribución de dineros se realiza según lo indicado en las leyes N°8204 y N°8754.

¹⁹ Implica la liberación de trabas, la actualización de expedientes, la eliminación de expedientes o el traslado de expedientes a estado pasivo.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Disposición legal de bienes ²⁰ . Inscripción y desinscripción de bienes. Atención de reclamaciones y recursos. Participación en procesos penales, civiles y contenciosos administrativos ²¹ .	-Ingreso de nuevas causas judiciales con nuevos bienes incautados.	-Causas judiciales trasladadas a estado pasivo.	-Personas funcionarias de juzgados a cargo de los incautados y comisos de bienes y dineros por infracciones a las leyes N°8204 y N°8754.
f) Mejora continua	De soporte	Atención de recomendaciones/disposiciones de auditoraje. Modernización de la gestión de activos incautados y comisados. Participación en la actualización normativa vinculante. Implementación de buenas prácticas para la administración de bienes incautados y comisados. Preparación para la administración de bienes de interés económico derivados del procedimiento de capitales emergentes.	-Recomendaciones y disposiciones de auditoraje. -Recomendaciones de CGR.	-Nuevas prácticas implementadas en la administración de bienes.	-Personas funcionarias de la URA
g) Coordinación política y técnica, nacional e internacional	Sustantivo	Coordinación de los compromisos formalizados en la ENDDA y PNsD. Atención a procesos gestados en el ámbito internacional. Participación en la operacionalización de la Estrategia Nacional de lucha contra la LC/FT.	-ENDDA y PNsD. -Estrategia Nacional de lucha contra LC/FT. -Solicitudes de información y asistencias en procesos internacionales.	-Proyectos/ objetivos implementados. -Reportes de viaje al exterior.	-Personas funcionarias coordinadores de procesos internacionales vinculantes. -Personas funcionarias del ICD.
h) Logística ejecutiva	Soporte	Administración documental. Administración de activos. Administración del tiempo. Administración de la comunicación.	-Tareas logísticas de diversa índole por parte de las jefaturas y procesos de la URA.	- Respuesta a tareas logísticas.	Personas funcionarias de la URA.

Fuente: ICD, 2021.

²⁰ Esta disposición se realiza mediante la confección de finiquitos.

²¹ Para los casos que representen afectaciones para la disposición de los bienes por parte de la URA.

Proceso: Control y fiscalización de precursores y químicos esenciales

Figura 7. Diagrama del proceso control y fiscalización de precursores y químicos esenciales, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

A continuación, el propósito, tipo, subprocesos, entradas, salidas; y usuarios del proceso arriba diagramado.

Tabla 6. Identificación básica del proceso control y fiscalización de precursores y químicos esenciales, ICD-2021

Propósito del proceso:	Diseño e implementación de controles sobre sustancias precursoras y químicos esenciales que se comercian en el mercado nacional e internacional, para impedir su desvío hacia actividades ilegales y garantizar su disponibilidad en la consecución de fines lícitos.				
Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Control y fiscalización de precursores y químicos esenciales	Sustantivo.	a), b), c), d), e), f) y g).	ENDDA. PNsD. Requerimientos de información de instancias nacionales y organismos internacionales. Gestiones de personas usuarias.	Resolución de requerimientos. Asesorías. Documentación política y técnica. Informes técnicos especializados, nacionales e internacionales.	Personas funcionarias del ICD. Personas funcionarias de instancias administrativas, judiciales y policiales, del Poder Ejecutivo y del Judicial. Autoridades homólogas de otros países. Organismos, internacionales.
a) Coordinación política y cooperación técnica institucional, interinstitucional e intersectorial.	Estratégico. Sustantivo.	Coordinación y ejecución de intervenciones para el control, fiscalización y aseguramiento de la disponibilidad de precursores y químicos esenciales. Asesoría a entidades policiales, judiciales y administrativas. Emisión de informes y/o rendición de testimonios periciales (casos en vía judicial). Apoyo técnico en proyectos y en comisiones interinstitucionales. Coordinación y colaboración en iniciativas y proyectos del PNsD.	-ENDDA. -PNsD -Requerimientos vinculados con iniciativas del PNsD, (coordinación o ejecución).	Asesoría brindada. Documentación técnica e informes. Participación en operativos y actividades específicas del ámbito de control y fiscalización.	Personas funcionarias de entidades públicas y privadas nacionales, vinculadas con iniciativas del PNsD.
b) Vigilancia de transacciones de comercio exterior en las que	Sustantivo	Resolución de solicitudes para el otorgamiento de licencias de importación, exportación o re-exportación de precursores, químicos esenciales o máquinas controladas.	-Solicitudes de gestiones por parte de entidades públicas o privadas que operan en comercio	-Resoluciones de licencias y trámites de exportación e importación. -Atención y emisión de notificaciones previas al	-Personas físicas y jurídicas que operan en el comercio internacional de precursores, químicos esenciales y máquinas controladas.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
interviene Costa Rica		Gestión de trámites de renovación de las licencias de importación, exportación o re-exportación. Tramitación de ampliación de licencias de importación, exportación o re-exportación ²² . Resolución de trámites de importación, exportación, re-exportación o tránsito internacional ²³ . Aplicación de medidas administrativas por manejo irregular de precursores. Atención de denuncias sobre posibles irregularidades. Respuesta expedita a notificaciones previas a la exportación de cargamentos.	internacional (importación, exportación, tránsito internacional). -Denuncias sobre irregularidades. -Detección de irregularidades, a partir de los controles ejercidos	ingreso o a la salida de mercancías del país. -Inspecciones, muestreo de productos, y otras labores de campo para recabar información. -Informes en atención a denuncias o ante detección de situación irregulares -Estadísticas de importación, exportación, uso, usuarios registrados y otros. -Atención de consultas de usuarios.	
c) Vigilancia del comercio interno de precursores en el país	Sustantivo	Trámite de solicitudes de inscripción de personas naturales o jurídicas que operan con productos controlados. Gestión de solicitudes de renovación de licencias de compra local, regular y al detalle. Resolución de solicitudes de ampliación de licencias ²⁴ . Aplicación de medidas administrativas ²⁵ .	- Requerimientos de entidades públicas o privadas que operan dentro del comercio local (inscripción, renovación o ampliación de licencias).	-Resoluciones de inscripción, renovación o ampliación de licencias. -Inspecciones. -Documentación técnica e informes. -Estadísticas de comercio local, uso, usuarios registrados y otros.	-Personas públicas o privadas, físicas y jurídicas, que operan con productos controlados.

²² Hace referencia a la ampliación de cupos y a la inclusión de nuevos productos en las licencias originalmente otorgadas.

²³ Refiere a autorización/rechazos de importación, desalmacenaje, exportación, reexportación de productos controlados

²⁴ Consiste en: la ampliación de cupos y la inclusión de nuevos productos en las licencias originalmente otorgadas.

²⁵ Incluye: Decomiso administrativo de las sustancias y máquinas, retención de mercancías, suspensión o cancelación de licencias, entre otras.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Emisión de informes sobre situaciones irregulares. Atención de denuncias sobre posibles irregularidades.		-Atención de consultas de usuarios.	
d) Desarrollo de investigaciones para fines específicos	Sustantivo	Generación de información para toma de decisiones y desarrollo de acciones por parte de la UCFP y DG. Entrega de insumos sobre posibles situaciones irregulares o ilegales ²⁶	-Solicitudes formales de información. -Orden de un juez para revelar información confidencial.	Documentación técnica, insumos de investigación y testimonios periciales rendidos. Atención de consultas y emisión de informes.	- Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades policiales o judiciales. -Representantes de entidades estatales. -Autoridades homólogas de otros países. -Organismos internacionales.
e) Inspección de establecimientos ²⁷ .	Soporte	Detección de irregularidades Aplicación de medidas administrativas ²⁸ . Generación de insumos para informes sobre situaciones irregulares. Apoyo a autoridades o entidades administrativas y policiales en gestiones que pueden involucrar precursores.	-Solicitudes de inspección a establecimientos, contenedores, paquetes u otros por parte de autoridades administrativas, policiales o judiciales -Planificación de inspecciones, solicitadas o definidas por la UCFP.	-Informes de inspección u otras intervenciones realizadas. -Acciones emprendidas como resultado de los hallazgos en las inspecciones. -Documentación técnica y administrativa recabada en las intervenciones realizadas.	-Personas físicas y jurídicas propietarias de establecimientos -Autoridades que solicitan apoyo a la UCFP. -Personas funcionarias de entidades públicas nacionales e internacionales.
f) Desarrollo de acciones formativas	Soporte.	Información para la concientización en el uso de precursores y químicos esenciales.	-Necesidades y solicitudes de acciones formativas.	Acciones formativas e informativas impartidas. -Materiales de capacitación elaborados.	-Regentes y personal de empresas.

²⁶ Como: pruebas documentales, consultas con otras entidades y documentación de resultados de las consultas, recolección de muestras y análisis de las mismas, entre otros, según el Artículo 45 de la Ley N°8204.

²⁷ Dedicados al comercio internacional o local

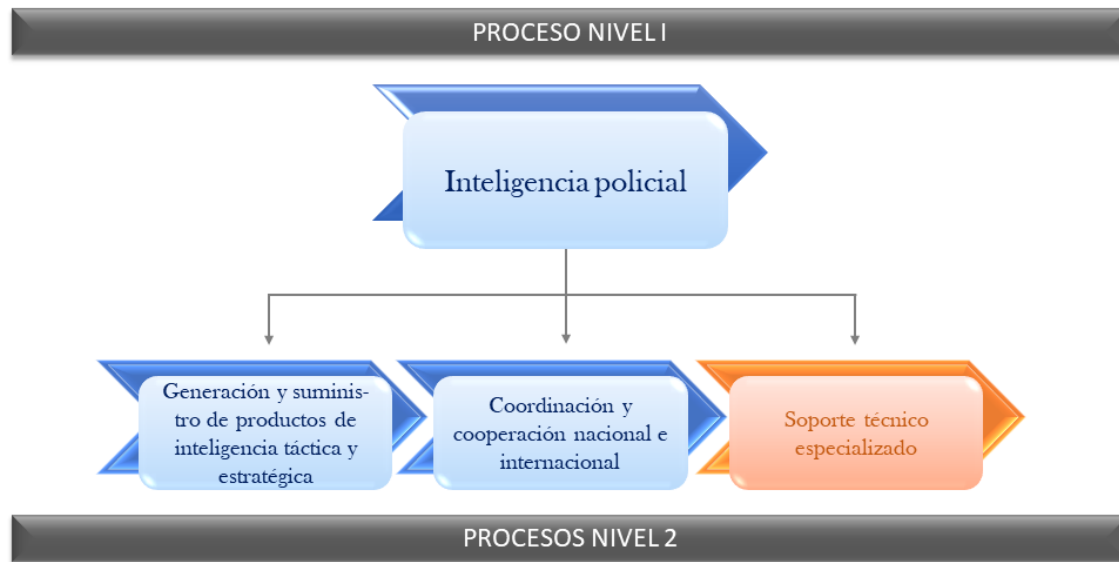
²⁸ Incluye: Decomiso administrativo de las sustancias y máquinas, retención de mercancías, suspensión o cancelación de licencias, entre otras.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Formación a regentes y personal de empresas.		.	-Personal de entidades administrativas, policiales o judiciales.
g) Rendición de cuentas	De soporte.	Preparación de Informes a instancias institucionales y a organismos internacionales.	Requerimientos de información de instancias nacionales y organismos internacionales.	Informes remitidos.	Personas funcionarias del ICD, de instituciones nacionales y organismos internacionales.

Fuente: ICD, 2021.

Proceso: Inteligencia policial

Figura 8. Diagrama del proceso inteligencia policial, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

En la próxima tabla, se detalla el proceso en cuestión:

Tabla 7. Identificación básica del proceso inteligencia policial, ICD-2021

Propósito del proceso:	Generación de insumos a dependencias policiales y judiciales, ubicadas dentro y fuera del país, para el desarrollo de investigaciones relacionadas al ámbito de competencia institucional, específicamente aquel definido por las leyes N°8754 y N°8204 y sus reformas.
-------------------------------	---

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Inteligencia policial	Sustantivo.	a), b) y c).	-Requerimiento de usuarios policiales, judiciales u otros. -Necesidades de información táctica y estratégica.	-Informes de inteligencia. -Estudios efectuados. -Requerimientos atendidos.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas nacionales e internacionales.
a) Generación y suministro de productos de inteligencia	Sustantivo.	Planificación. Recolección. Tratamiento. Análisis. Difusión. Evaluación y retroalimentación ²⁹ .	-Solicitudes de información y conocimiento. -Identificación de necesidades de información y conocimiento.	-Informe de inteligencia. -Informe estadístico. -Análisis de inteligencia.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas nacionales e internacionales.
b) Coordinación y cooperación nacional e internacional.	Sustantivo.	Coordinación para la operacionalización de intervenciones estratégicas de competencia de la UPI en el PNsD ³⁰ . Coordinación para la operacionalización de operación de objetivos por ejes transversales de competencia de la UPI en el PNsD.	-Solicitudes de coordinación y cooperación nacional e internacional. -Compromisos formalizados en ENDDA y PNsD, entre otros instrumentos político-técnicos.	-Intervenciones estratégicas en desarrollo. -Acciones de cooperación ejecutadas.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas nacionales e internacionales.

²⁹ Los subprocesos referidos atienden al ciclo de inteligencia que implica: a) identificación y planificación de necesidades de inteligencia; b) diseño de los productos de análisis; credibilidad de la fuente; credibilidad de la información; integración de la información; interpretación de la información (inferencias, formulación de hipótesis, premisas, apreciaciones); producción de conocimiento; elaboración del producto; difusión y presentación del producto de inteligencia; y capitalización de aprendizajes y buenas prácticas (mejora continua).

³⁰ Incluye la participación en el seguimiento, evaluación y rendición de cuentas sobre la gestión interinstitucional e intersectorial en respuesta al PNsD

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Cooperación nacional e internacional.			
c) Soporte técnico especializado.	De soporte.	Asesoría y asistencia técnica en el análisis criminal a través del uso del Sistema de Consulta y Registro (SICORE) ³¹ . Desarrollo de acciones formativas para el uso efectivo del SICORE. Administración del SICORE ³² . Promoción del uso del SICORE ³³ . Gestión de la seguridad y calidad de la información ³⁴ .	-Datos y fuentes de información. -Solicitudes de capacitación técnica y formación profesional en temas vinculantes. -Solicitudes de asesoría y asistencia técnica.	-Acciones formativas impartidas. -Base de datos SICORE. -Asesorías y asistencias brindadas.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas nacionales e internacionales.

Fuente: ICD, 2021.

³¹ Que incluye, entre otros, el seguimiento y acompañamiento en el uso de la herramienta SICORE.

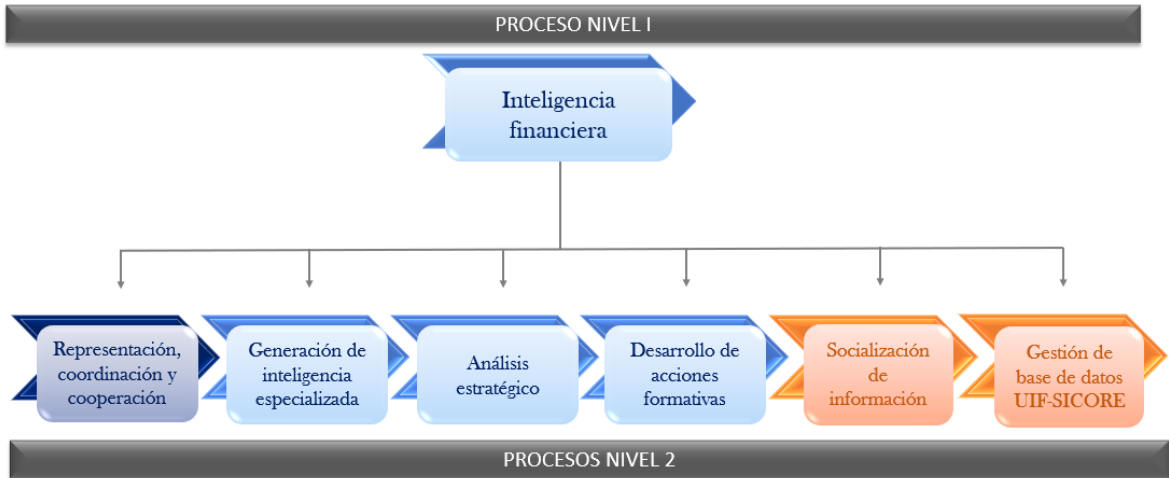
³² Actualización del SICORE, a nivel de mejoras al sistema y de ingreso -alimentación- de datos.

³³ Refiere al proceso de darlo a conocer a agencias policiales.

³⁴ Es un proceso transversal, es decir, está implícito dentro de los otros procesos. Por ejemplo, para el proceso "Soporte estratégico en inteligencia" consiste en asistencia a la Unidad "Informática" (UI) para el aseguramiento de la calidad del SICORE.

Proceso: Inteligencia financiera

Figura 9. Diagrama del proceso inteligencia financiera, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

Con la finalidad de suministrarle a la persona lectora información básica sobre el diagrama de referencia, a continuación, se detalla: el propósito del proceso, el tipo en el cual se enmarca, los subprocesos que lo conforman, las entradas y salidas que este requiere y a su vez genera, así como sus principales usuarios.

Tabla 8. Identificación básica del proceso inteligencia financiera, ICD-2021

Propósito del proceso:	Generación de insumos a entidades del Sistema Antilavado Nacional, instancias homólogas y demás organismos nacionales e internacionales dedicados a la prevención y a la represión de la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, para dar cumplimiento a lo enunciado en las leyes N°8754, N°8204 y sus reformas, así como a los Estándares Internacionales que rigen en la materia.
-------------------------------	--

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Inteligencia Financiera.	Sustantivo	a), b), c), d) y e).	-ENDDA. -PNsD. -Evaluación Nacional de Riesgos país.	-Proyectos desarrollados.	-Sistema Antilavado de Activos y contra el Financiamiento al Terrorismo (ALA/CFT). -Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas. -Representes de organismos internacionales. Sujetos Obligados.
a) Generación de inteligencia especializada	Sustantivo.	Generación y socialización de información estratégica vinculada con LC/FT/FPADM. Investigación conjunta con autoridades nacionales y/o internacionales de casos relacionados con LC/FT/FPADM. Colaboración en investigaciones y ampliación de información. Generación de datos estadísticos ³⁵ .	-Datos y fuentes de información confidencial. -Requerimientos de información y conocimiento de autoridades nacionales competentes. -Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS).	-Informes de inteligencia. -Estudios efectuados. -Requerimientos atendidos. -Informes de investigaciones. -Estudios efectuados. -Requerimientos atendidos.	-Personas funcionarias de entidades externas. -Representantes de organismos internacionales. -Sujetos Obligados. -Instancias del Sistema Antilavado Nacional, incluyendo autoridades competentes. -Entidades Sector Privado.

³⁵ Entre los que destacan: estadísticas sobre el Transporte Transfronterizo de Dinero, Reportes de Operaciones Sospechosas y otros índices.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Atención a requerimientos de autoridades competentes y homólogas ³⁶ . Apoyo a la realización de estudios de bienes de interés económico ³⁷ . Análisis y generación de informes confidenciales sobre de reportes de operaciones sospechosas (ROS).	-Requerimientos por cooperación internacional.		
b) Análisis estratégico.	Sustantivo	Recolección de información, para la identificación de posibles casos de investigación conjunta. Generación de análisis estratégicos de los diferentes fenómenos vinculados con los delitos LC/FT que puedan constituirse en una amenaza país.	-Solicitudes de análisis. -Investigaciones especializadas. -Información de fuentes primarias y secundarias.	-Informes de análisis estratégicos.	-Instancias del Sistema Antilavado de Activos y contra el Financiamiento al Terrorismo (ALA/CFT), correspondientes.
d) Desarrollo de acciones formativas.	De soporte.	Sensibilización en materia de LC/FT. Capacitación técnica y formación profesional especializada ³⁸ .	-Solicitudes de capacitación técnica y formación profesional en temas vinculantes.	-Acciones formativas impartidas.	-Sujetos obligados. -Ciudadanía en general. -Sistema Antilavado Nacional. -Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades nacionales e internacionales.
c) Socialización de información.	De soporte.	Difusión de documentos especializados ³⁹ .	-Datos. -Información.	- Boletines. -Informes.	-Sujetos obligados. -Ciudadanía en general.

³⁶ Contempla, entre otras cosas aquellas investigaciones relacionadas con la LC/FT y demás delitos contemplados en la Ley N°8204 y sus reformas.

³⁷ A solicitud de la URA del ICD.

³⁸ Dirigidas a sujetos obligados, autoridades competentes, Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD) y colegios técnicos, en materia de prevención y comisión de delitos de LC/FT y precedentes.

³⁹ Tipologías, Enfoque basado en riesgo, Evaluación Nacional de Riesgo, Estrategia Nacional de lucha contra la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, guías, Memoria de Gestión de la UIF, comunicados al Sistema Nacional Antilavado y prensa, entre otros.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Socialización de documentos vinculados al ámbito de competencia de la UIF ⁴⁰ . Difusión de alertas a sujetos obligados.		-Documentos especiales.	-Sistema Antilavado Nacional. -Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades nacionales e internacionales.
c) Representación, coordinación y cooperación.	Estratégico.	Representación y atención a requerimientos de organismos internacionales ⁴¹ . Coordinación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas de compromisos ⁴² asumidos por la UIF según su ámbito de competencia. Elaboración de normativa jurídica y técnica ⁴³ . Administración de plataformas de comunicación segura y bases de datos ⁴⁴ .	-Solicitudes de coordinación y cooperación nacional e internacional. -Compromisos formalizados en PNsD y ENR de carácter internacional. -Proyectos Internacionales promovidos GAFI, GAFILAT, GELAVEX entre otros organismos internacionales.	-Informes de participación fuera del país. -Proyectos impulsados. -Acciones de cooperación ejecutadas. -Comunicados e informes sobre proyectos y directrices en el plano internacional.	-Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas nacionales e internacionales. -Sistema Antilavado Nacional. -Sujetos obligados.

⁴⁰ Refiere a documentos de carácter informativo como de acatamiento para los miembros del Sistema ALA/CFT, como: resoluciones, boletines y alertas.

⁴¹ Correspondientes al Grupo de Trabajo de Apoyo Operativo (GTAO/GAFILAT). GAFILAT: Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica), entre los que destacan: recopilación de información, cumplimentación de cuestionarios y Elaboración de informes de seguimiento intensificado de avances país.

⁴² Incluye tanto las contenidas en el PNsD, como todas aquellas otras emanadas del Plan de Acción de la Evaluación Nacional de Riesgos (ENR), y de acuerdos y mesas de trabajo específicas como, por ejemplo, la cooperación para la implementación de la Ley N°9416, las acciones conjuntas en materia de Transporte Transfronterizo de Dinero y otros atinentes. Entre estos compromisos se incluyen los relacionados al PNDIP, ENDDA, PNsD, ENR, a la coordinación Nacional para el cumplimiento de los Estándares Internacionales ALA/CFT del GAFI, entre otros.

⁴³ Ejemplo de esto son los reglamentos, protocolos y manuales, entre otros.

⁴⁴ Tales como: UIF Directo, RRAG, Ros en Línea; Red Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera, TTD, MOU Regional.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
d) Gestión de la base de datos de la UIF-SICORE.	De soporte.	Registro de información ⁴⁵ . Registro de alertas ⁴⁶ . Administración y actualización de base de datos.	-Datos y fuentes de información confidencial.	Informes de investigación. Análisis Estratégico. Reportes y Estadísticas	-Autoridades Competentes. -Personas funcionarias del ICD. -Sujetos obligados - Organismos Internacionales vinculados en la materia
e) Gestión administrativa. ⁴⁷	De soporte.	Coordinación, seguimiento y rendición de cuentas de compromisos formalizados en instrumentos de gestión institucional ⁴⁸ . Soporte ejecutivo ⁴⁹ .	-Requerimientos de la Jefatura de la UIF. -Tareas logísticas de diversa índole.	-Respuesta a requerimientos de la UIF. -Respuesta a tareas logísticas.	-Actores políticos de los tres Poderes de la República. -Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas.

Fuente: ICD, 2021.

⁴⁵ Entre otros: declaraciones de dinero y títulos valores.

⁴⁶ Hace referencia al registro de alertas relacionado con los reportes de operaciones intentadas.

de los Sujetos Obligados (SSOO) por reportes de operaciones intentadas y otros, entes gubernamentales, organismos internacionales vinculantes y designaciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

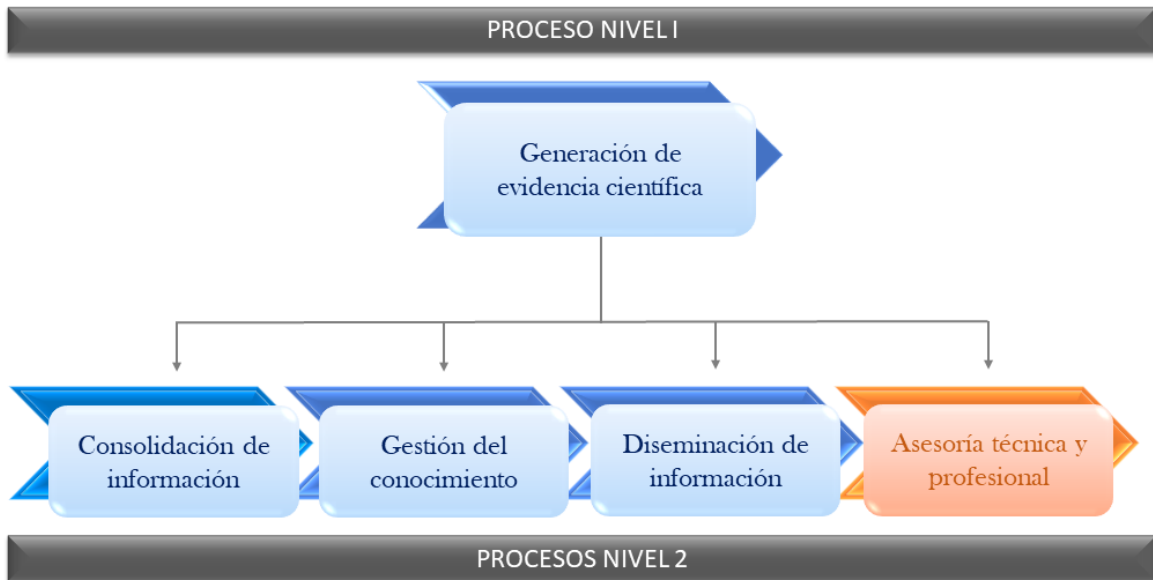
⁴⁷ Incluye además un proceso de apoyo de corte administrativo, mismo que es transversal a otros procesos institucionales.

⁴⁸ Refiere a instrumentos como: PEI, POI y la POSI.

⁴⁹ Que, entre otros, implica: la atención de requerimientos administrativos de recursos humanos, planificación, jurídicos, de la Dirección General y de la Auditoría Interna, así como, la administración documental, de activos del tiempo y de la comunicación.

Proceso: Generación de evidencia científica

Figura 10. Diagrama del proceso generación de evidencia científica, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

La Tabla 9 presenta a la persona lectora información básica del proceso arriba señalado, detallando para esto su propósito, tipo, subprocesos, entradas, salidas y usuarios.

Tabla 9. Identificación básica del proceso generación de evidencia científica, ICD-2021

Propósito del proceso: Seguimiento a la evolución del fenómeno de las drogas y delitos asociados para la generación de evidencia científica que facilite el proceso de toma de decisiones en los niveles político y técnico, así como en los ámbitos nacional y local.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Generación de evidencia científica	Sustantivo	a), b), c) y d).	Necesidades de información a nivel nacional y/o internacional sobre el fenómeno de las sustancias psicoactivas.	Evidencia científica sobre el fenómeno de las sustancias psicoactivas.	-Personas funcionarias del ICD y de entidades preventivas, represivas, del ejecutivo, del judicial, nacionales e internacionales, relacionadas al fenómeno de las drogas y delitos asociados. -Sector privado.
a) Consolidación de información	Sustantivo	Definición de las necesidades de información. Recopilación de bases de datos. Gestión de archivo de bases de datos. Control de la calidad e integridad de los datos. Análisis sistémico de la magnitud, las tendencias y la evolución de los detonantes circunscritos en el fenómeno de las drogas.	Necesidades de información.	Evidencia científica. Bases de datos.	Personas funcionarias de unidades del ICD. Representantes de organismos internacionales. Personas funcionarias de instituciones y organizaciones involucradas en el fenómeno de las drogas. Medios de comunicación masiva. -Sector privado.
b) Gestión del conocimiento	Sustantivo	Identificación de necesidades de información sobre el fenómeno de las drogas y actividades conexas. Realización de estudios especializados ⁵⁰ .	Necesidades de investigaciones en temas relacionados al fenómeno de las drogas y delitos asociados.	Evidencia científica con respecto a temas relacionados al fenómeno de las drogas.	Población en general. Personas funcionarias de unidades del ICD. Personas funcionarias de instituciones y organizaciones que laboran en temáticas relacionadas al fenómeno de las drogas. Medios de comunicación masiva. -Sector privado.

⁵⁰ Refiere a aquellos esfuerzos que se realicen en materia demográfica, económica, de prevalencia, salud mental, entre otros.

c) Diseminación de información	Sustantivo	Identificación y gestión de mecanismos de difusión de información. Difusión de evidencia científica a personas físicas y jurídicas.	-Necesidades de evidencia científica. -Bases de datos e información.	Evidencia científica.	Población en general. Unidades del ICD. Personas funcionarias de instituciones y organizaciones que laboran en temáticas relacionadas al fenómeno de las drogas. -Sector privado.
d) Asesoría técnica y profesional.	De soporte	Asesoría interna. Asesoría externa. Criterio técnico para la toma de decisiones. Recomendaciones técnicas sobre las tendencias en la temática. Procesos formativos para la toma de decisiones con respecto al fenómeno de las drogas.	Solicitudes de asesoría en temas relacionados al ámbito de competencia de la UIE.	Asesoría brindada.	-Personas funcionarias del ICD y de entidades preventivas, represivas, del ejecutivo, del judicial, nacionales e internacionales, relacionadas al fenómeno de las drogas y delitos asociados. -Sector privado.

Fuente: ICD, 2021.

Proceso: Generación de datos, para el desarrollo de investigaciones de inteligencia

Figura 11. Diagrama del proceso generación de datos, para el desarrollo de investigaciones de inteligencia, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

En la siguiente tabla se desglosan los principales elementos del citado proceso, como son: propósito, tipo, subprocesos, entradas, salidas y usuarios, en procura de mayor y mejor comprensión para la persona lectora.

Tabla 10. Identificación básica del proceso generación de datos para el desarrollo de investigaciones de inteligencia, ICD-2021

Propósito del proceso	Análisis progresivo y generación de insumos para el desarrollo de investigaciones tácticas y estratégicas vinculadas al ámbito de competencia institucional y realizadas por instancias administrativas, policiales, judiciales, nacionales e internacionales.
------------------------------	--

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Generación de datos para el desarrollo de investigaciones de inteligencia.	Sustantivo De soporte ⁵¹ .	a) y b).	-Necesidades de información por parte de usuarios internos y externos. -Data proveniente de instancias judiciales y policiales.	Información para el desarrollo de investigaciones de inteligencia.	-Personas funcionarios del ICD y demás entes públicos, del Ejecutivo y el Judicial, privados, nacionales e internacionales. ⁵²
a) Establecimiento de alianzas estratégicas.	Sustantivo	Identificación de necesidades de información. Negociación con actores que brindan la información. Formalización de alianzas estratégicas. Custodia de información captada.	-Necesidades de información.	-Instrumentos normativos pactados, y ratificados.	-Personas funcionarias de entes públicos, del Ejecutivo y el Judicial, privados, nacionales e internacionales.
b) Certificación de datos.	Sustantivo	Recepción de solicitud de datos. Consulta analítica progresiva. Generación de informes certificados. Actualización de base de datos ⁵³ .	-Requerimientos de información. -Datos generados.	Certificaciones emitidas.	-Personas funcionarias del ICD y demás entes públicos, del Ejecutivo y el Judicial, privados, nacionales e internacionales.

⁵¹ Se clasifica como sustantivo al responder a una función específica que señala la norma reza, y como proceso de soporte, debido a que genera insumos para el cumplimiento de lo que la ley N°8204 y conexas define para las unidades sustantivas del ICD.

⁵² Lo señalado contempla: Agencias policiales nacionales e internacionales, OIJ, DIS, PCD, Ministerio Público, Embajada de los Estados Unidos de América, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Migración y Extranjería, Ministerio de Seguridad Pública e ICD, entre otros.

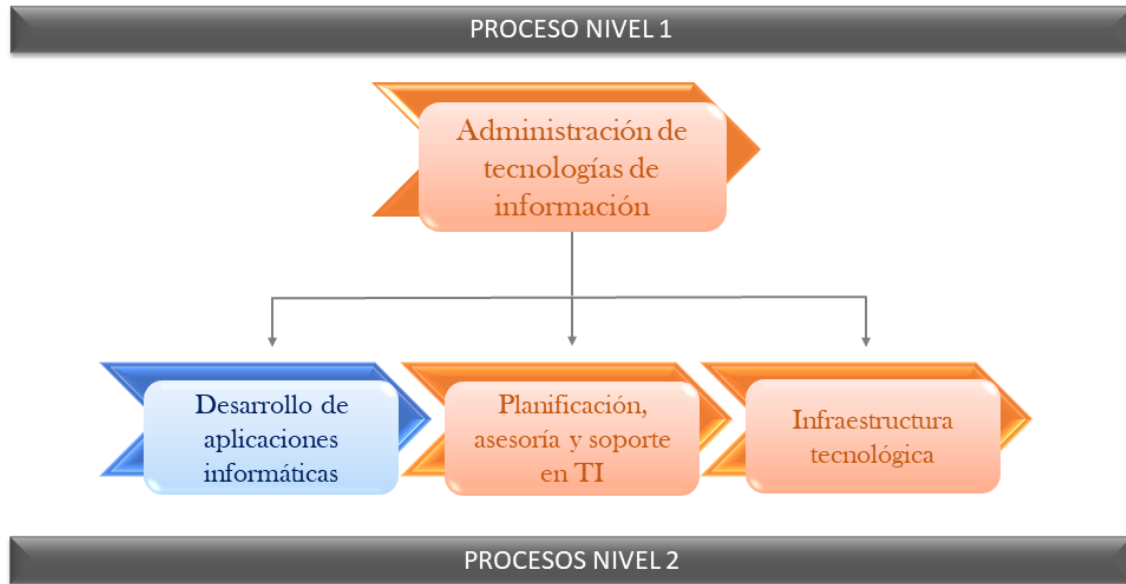
⁵³ Como resultado del registro de información de informes de casos policiales concluidos.

c) Registro de investigaciones concluidas.	De soporte	-Ingreso de información de los casos concluidos de las diferentes Agencias Policiales en el sistema SICORE.	-Expedientes policiales de investigaciones concluidas.	-Datos ingresados en las bases de datos que administra la URC.	-Personas funcionarias del ICD y demás entes públicos, del Ejecutivo y el Judicial, privados, nacionales e internacionales.
--	------------	---	--	--	---

Fuente: ICD, 2021.

Proceso: Administración de tecnologías de información

Figura 12. Diagrama del proceso administración de tecnologías de información, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

En la siguiente tabla se detallan los elementos básicos del proceso en cuestión, a saber: a) propósito; b) tipo; c) subprocesos; d) entradas; e) salidas y f) usuarios.

Tabla 11. Identificación básica del proceso administración de tecnologías de información, ICD-2021

Propósito del proceso	Modernización de la plataforma tecnológica institucional para la maximización de los recursos existentes y el fomento de una cultura digital que incremente la eficiencia y la eficacia en la producción de bienes y servicios.
------------------------------	---

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Administración de tecnologías de información.	Sustantivo. De soporte. ⁵⁴	a), b) y c).	-Requerimientos de usuarios. -Identificaciones de necesidades.	-Tecnologías de Información y Comunicación desarrolladas ⁵⁵ .	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas.
a) Desarrollo de aplicaciones informáticas.	Sustantivo.	Desarrollo de nuevo software. Actualización y mantenimiento de sistemas existentes. Asesoría y capacitación técnica especializada ⁵⁶ . Soporte técnico especializado ⁵⁷ .	-Requerimientos de usuarios. -Necesidades de herramientas tecnológicas.	-Software <i>in house</i> desarrollado. -Software <i>in house</i> actualizado.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD. -Personas funcionarias de entidades externas.
b) Planificación, asesoría y soporte en TI.	-Estratégica. -De soporte.	Planificación estratégica de TI. Asesoría y capacitación de TI. Soporte técnico en TI. Gestión de riesgos de TI. Apoyo a la gestión administrativa de TI.	-Requerimientos de usuarios.	-Planificación estratégica de TI. -Plataforma tecnológica mejorada. -Asesoría y soporte brindado.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD.
c) Infraestructura Tecnológica.	De soporte.	Implementación de la infraestructura tecnológica institucional. Mantenimiento preventivo y correctivo. Administración de hardware, software y periféricos.	-Requerimientos de usuarios. -Identificación de necesidades.	-Infraestructura tecnológica en funcionamiento.	-Personas funcionarias de unidades y órganos staff del ICD.

⁵⁴ La UI del ICD es una unidad atípica, no comparable con aquellas instancias que cumplen con funciones similares pertenecientes al Gobierno Central, ya que su ámbito de competencia trasciende la labor de asesoría y soporte en TI, con la creación de software *in house*, cumpliendo con las expectativas de usuarios internos y externos y brindando valor agregado a la prestación de los servicios institucionales.

⁵⁵ Que incluye entre otros: sistemas informáticos implementados e infraestructura tecnológica desarrollada.

⁵⁶ Relacionada al uso de software *in house*.

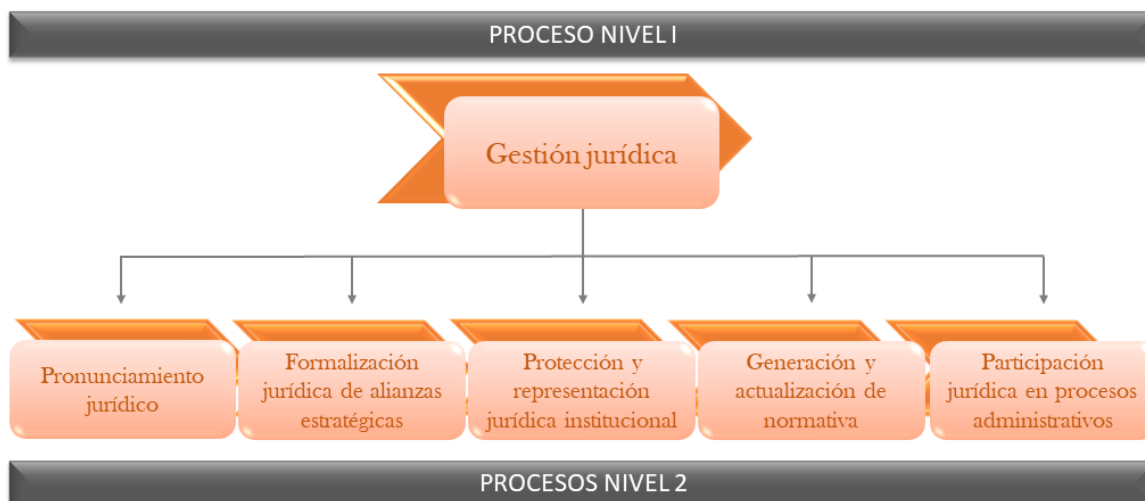
⁵⁷ Relacionada al uso de software *in house*.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
		Inventario de activos tecnológicos institucionales. Gestión de la red institucional. Gestión de cuentas de usuarios. Gestión del correo electrónico institucional. Gestión del almacenamiento. Gestión de la seguridad. Aseguramiento de la disponibilidad de los datos institucionales. Gestión del servicio de internet y telefonía IP institucional. Administración del sitio web institucional.			

Fuente: ICD, 2021.

Proceso: Gestión jurídica

Figura 13. Diagrama del proceso gestión jurídica, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

En la Tabla 12 se amplía sobre ciertos elementos básicos del proceso de referencia, como son: a) propósito; b) tipo; c) subprocesos; d) entradas; e) salidas; y f) usuarios.

Tabla 12. Identificación básica del proceso gestión jurídica, ICD-2021

Propósito del proceso	Asesoría jurídica especializada a personas usuarias internas y externas de la organización, a favor de una gestión institucional apegada a la norma vigente.
------------------------------	--

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
1. Gestión jurídica	De soporte	a), b), c), d) y e).	Requerimiento de usuario.	Instrumento jurídico.	-Personas funcionarias del ICD (incluye Consejo Directivo y Dirección General). -Personas funcionarias de entidades preventivas, represivas, y de los tres Poderes de la República.
a) pronunciamiento jurídico.	De soporte	Generación de criterios legales ⁵⁸ . Emisión de certificaciones. Asesoría técnica especializada.	Requerimiento de usuario.	Instrumento jurídico.	Personas funcionarias del ICD (incluye CD y DG).
b) Formalización jurídica de alianzas estratégicas.	De soporte	Confección de instrumentos jurídicos. Gestión para la formalización de instrumentos jurídicos.	Requerimiento de usuario.	Instrumento jurídico.	-Personas funcionarias del ICD (incluye CD y DG). -Personas funcionarias de entidades preventivas, represivas, y de los tres Poderes de la República.
c) Protección y representación jurídica institucional.	De soporte	Defensa legal ⁵⁹ . Representación en procesos judiciales ⁶⁰ . Atención a resoluciones y sentencias judiciales. Interposición de acciones jurídicas y atención de recursos.	Requerimiento de usuario.	Participaciones jurídicas documentadas ⁶¹ .	-Personas funcionarias del ICD (incluye CD).

⁵⁸ Que, entre otros, implica, el análisis documental, elaboración de contratos administrativos y su aprobación.

⁵⁹ A través de la presentación de denuncias relacionadas con el ámbito de competencia que le es asignado por norma a la Unidad "Asesoría Legal", o mediante la contestación de demandas de las diferentes unidades del ICD o la Dirección General.

⁶⁰ Por ejemplo, de índole contencioso administrativo, laboral, civil, de tránsito y penal.

⁶¹ Dichas participaciones se vinculan a defensas legales, resoluciones y sentencias judiciales y atención a recursos, entre otros similares.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
d) Generación y actualización de normativa.	De soporte	Coordinación para la formulación de instrumentos normativos ⁶² . Coordinación para la actualización de instrumentos normativos.	Requerimiento de usuario.	Instrumento jurídico.	-Personas funcionarias del ICD (incluye CD y DG). -Personas funcionarias de entidades preventivas, represivas, y de los tres Poderes de la República.
e) Participación jurídica en procesos administrativos.	De soporte	Realización de investigaciones preliminares. Soporte jurídico en procesos disciplinarios. Gestiones de despido.	Requerimiento de usuario.	Documentos jurídicos generados ⁶³ . Gestiones de despido.	-Personas funcionarias del ICD (incluye CD y DG).

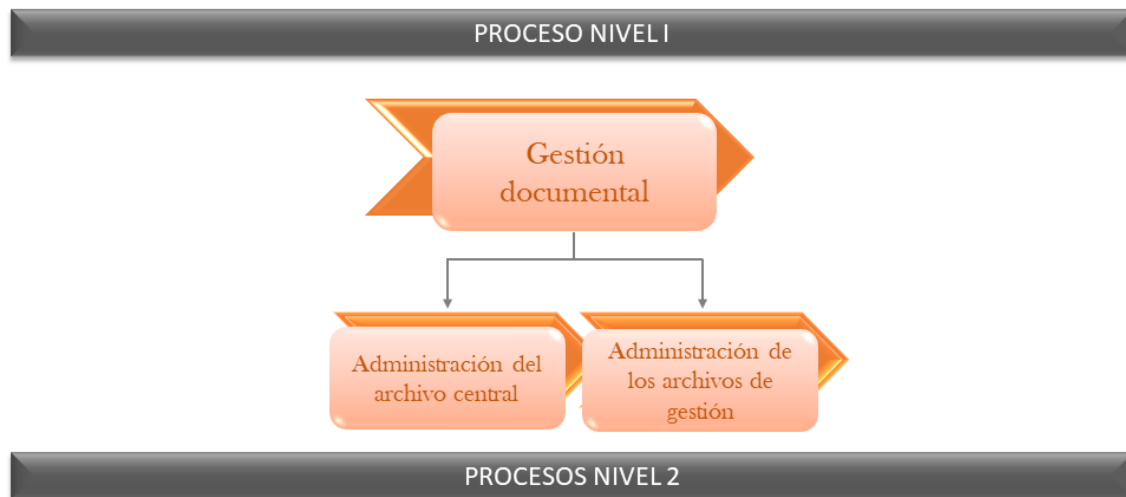
Fuente: ICD, 2021.

⁶² Con instrumentos normativos se hace referencia a proyectos de ley, reglamentos, directrices, resoluciones y lineamientos.

⁶³ Como resultado de investigaciones y procesos disciplinarios realizados.

Proceso: Gestión documental

Figura 14. Diagrama del proceso gestión documental, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

A continuación, el detalle del proceso antes diagramado se aprecia en la Tabla 13, invitando a la persona lectora a ampliar información sobre su propósito, tipo, subprocesos, entre otros elementos básicos del mismo.

Tabla 13. Identificación básica del proceso gestión documental, ICD-2021

Propósito del proceso	Administración de la información física y digital de la organización, garantizando su conservación, custodia, acceso y disponibilidad a personas usuarias internas y externas.				
Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Gestión documental.	Soporte	a) y b).	Información y datos Institucionales	Información sistematizada	Personas funcionarias del ICD.
a) Administración del archivo central.	Soporte	Planificación documental. Organización documental. Valoración y selección documental. Consulta y préstamo documental. Preservación / conservación documental. Asesoría, capacitación y formación en la materia. Custodia documental. Disposición final de documentos.	Documentación de interés institucional física o digital.	Documentación archivada física y digitalmente.	-Personas funcionarias del ICD. -Personas funcionarias de entidades vinculantes. -Personal del Archivo Nacional.
b) Administración de los archivos de gestión.	Soporte	Normalización documental. Gestión de la información ⁶⁴ .	Información archivada física y digital.	Sistemas de información físicos y digitales.	Personas funcionarias del ICD.

Fuente: ICD, 2021.

⁶⁴ Refiere al acceso, la organización y la conservación de documentos físicos y digitales, lo que involucra a diversas instancias del ICD.

Proceso: Gestión del talento humano

Figura 15. Diagrama del proceso gestión del talento humano, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

El proceso "*Gestión del talento humano*" se detalla en la siguiente tabla, con la finalidad de suministrarle a la persona lectora información básica relacionada al mismo, entre las que destacan: propósito, tipo, subprocesos, entre otros.

Tabla 14. Identificación básica del proceso gestión del talento humano, ICD-2021

Propósito del proceso	Potenciar las competencias de las personas funcionarias del ICD, a favor del desarrollo óptimo de las funciones encomendadas, la consecución de objetivos individuales y colectivos, de acuerdo con la normativa jurídica, técnica y administrativa vigente.
------------------------------	--

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Gestión del talento humano.	Soporte	a), b), c), d), e), f) y g).	Solicitud de usuarios externos/ lineamientos de entidades supervisoras, controladores, asesoras, fiscalizadoras. Necesidades institucionales y humanas.	Necesidades externas, institucionales y humanas satisfechas.	Personas funcionarias del ICD. Ciudadanía. Personas usuarias de otras instituciones estatales.
a) Gestión de servicios ⁶⁵ .	Soporte	Registro y control.	Solicitud de usuarios externos/ lineamientos de entidades supervisoras, controladores, asesoras, fiscalizadoras. Necesidades institucionales y humanas.	Necesidades satisfechas, externas, institucionales y humanas ⁶⁶ .	Personas funcionarias del ICD. Personas usuarias de otras instituciones estatales.
b) Desarrollo humano institucional.	Soporte	Administración del Sistema de Recursos Humanos (SIREH). Planificación del rendimiento. Seguimiento del rendimiento. Evaluación del rendimiento. Profesionalización del talento humano ⁶⁷ .	Solicitud del ente asesor, necesidades institucionales y humanas.	Necesidades satisfechas externas, institucionales y humanas ⁶⁸ .	Personas funcionarias del ICD. Personas funcionarias de otras instituciones estatales. Ciudadanía.

⁶⁵ Este proceso abarca todas aquellas actividades que se realizan para gestionar y controlar de manera adecuada la dinámica de trabajo efectuada por el talento humano institucional.

⁶⁶ Consisten en toda la tramitología relacionada con el registro y control que facilita la organización como: vacaciones, asistencia, certificaciones, administración de bases de datos y administración de expedientes del personal ICD, y todas aquellas gestiones generales afines al registro y control relacionadas de manera directa e indirecta.

⁶⁷ Refiere a la coordinación y desarrollo de procesos de formación técnica y formación profesional.

⁶⁸ Estas necesidades refieren: a) a nivel institucional: al monitoreo y evaluación del desempeño humano, y b) a nivel humano: a la búsqueda permanente y continua del crecimiento para cerrar brechas de carácter cognitivo, técnico y profesional, que influyen sobre el rendimiento laboral.

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
c) Gestión del empleo.	Soporte	Reclutamiento. Selección. Contratación. Desvinculación.	Necesidades institucionales.	Necesidades satisfechas institucionales ⁶⁹ .	Personas funcionarias del ICD. Ciudadanía.
d) Organización del trabajo	Soporte	Planificación del talento humano. Análisis ocupacional. Administración de modalidades de trabajo.	Necesidades institucionales.	Necesidades satisfechas institucionales ⁷⁰ .	Personas funcionarias del ICD.
e) Bienestar ocupacional	Soporte	Seguridad ocupacional. Salud ocupacional.	Necesidades humanas.	Necesidades humanas satisfechas ⁷¹ .	Personas funcionarias del ICD.
f) Relaciones laborales	Soporte	Clima organizacional. Manejo de conflictos.	Necesidades institucionales y humanas.	Necesidades satisfechas institucionales y humanas ⁷² .	Personas funcionarias del ICD.
g) Compensación institucional	Soporte	Administración de incentivos y beneficios.	Orden de emisión de pago, acción de personal, normativa sobre compensación.	Planillas y servicios relacionados ⁷³ .	Personas funcionarias del ICD.

Fuente: ICD, 2021.

⁶⁹ Refiere a los productos derivados de la planificación, reclutamiento, selección, inducción, período de prueba, movilidad o promoción, incluida la funcional (variación en las tareas y geográfica (reubicaciones) y desvinculación institucional del talento humano.

⁷⁰ Tiene que ver con el mantenimiento actualizado del sistema de clasificación de puestos que opera en la Institución por unidad y órgano staff para la adecuada administración de la estructura ocupacional del ICD.

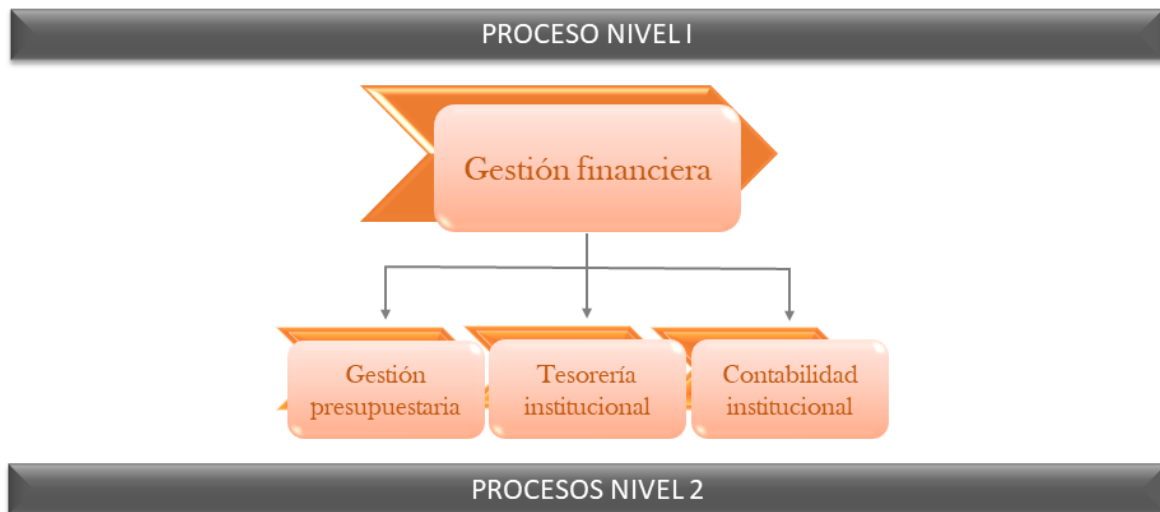
⁷¹ Se trata de aquellos productos dirigidos al fomento de la salud y la seguridad ocupacional, así como la atención de incidentes por riesgos en el trabajo.

⁷² Hace referencia a los productos encaminados a la mejora del clima organizacional, que procuran relaciones entre la organización y funcionarios con un sentido colectivo y cohesionado.

⁷³ Estos servicios son resultantes de la administración del sistema de incentivos y beneficios que la institución dispensa a los funcionarios por concepto de la prestación de sus servicios.

Proceso: Gestión financiera

Figura 16. Diagrama del proceso gestión financiera, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

Seguidamente, se amplía información sobre el propósito, tipo, subprocessos, entradas, salidas y usuarios del proceso de referencia.

Tabla 15. Identificación básica del proceso gestión financiera, ICD-2021

Propósito del proceso	Administración de la estructura programática presupuestaria para su maximización y uso racional, garantizando así la continuidad y la sostenibilidad de la organización, así como el cumplimiento de los compromisos institucionales.
------------------------------	---

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Gestión Financiera	Soporte	a), b) y c).	Planificación estratégica y operativa nacional e institucional.	Documentos financieros. Financiamiento institucional	Personas funcionarias del ICD.
a) Gestión presupuestaria	Soporte	Planificación presupuestaria ⁷⁴ . Gestión de modificaciones al presupuesto en ejecución ⁷⁵ . Control del gasto por fuente de financiamiento. Rendición de cuentas a entidades supervisoras.	Plan presupuesto.	Informes de ejecución presupuestaria	Personas funcionarias del ICD. Personas funcionarias de entidades beneficiarias.
b) Tesorería institucional	Soporte	Gestión de ingresos y egresos. Administración de caja chica. Conciliación bancaria. Administración financiera de los recursos incautados y comisados. Planificación y administración de inversiones institucionales.	Necesidades financieras. ⁷⁶	Pagos Devoluciones Transferencias Informes institucionales	Personas funcionarias del ICD. Proveedores.
c) Contabilidad institucional.	Soporte	Elaboración de estados financieros ⁷⁷ . Realización de inventarios de suministros de bodega. Conciliación financiera. Revisión de liquidaciones de dineros transferidos. Archivo de información contable.	Información financiero-contable.	Estados Financieros e informes institucionales.	Personas funcionarias del ICD. Órganos de fiscalización superior.

Fuente: ICD, 2021.

⁷⁴ Que incluye, la formulación y presentación de anteproyecto de presupuesto.

⁷⁵ Consiste en la elaboración, presentación y aprobación de documentos presupuestarios.

⁷⁶ Refiere al resultado de las operaciones de pago, cobro y demás operaciones bancarias.

⁷⁷ Tanto mensuales como trimestrales. Esto incluye el cierre anual y la presentación de informes a la Contabilidad Nacional y al Consejo Directivo.

Proceso: Gestión de activos y compras

Figura 17. Diagrama del proceso gestión de activos y compras, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

En la siguiente tabla se amplía información respecto al proceso en cuestión.

Tabla 16. Identificación básica del proceso gestión de activos y compras, ICD-2021

Propósito del proceso	Adquisición, administración y control de los activos y suministros institucionales, así como ejecución del proceso de contratación administrativa de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, para el cumplimiento de los objetivos formalizados en los diversos instrumentos de gestión institucional y nacional.
------------------------------	---

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Gestión de activos y compras	Soporte	a), b) y c).	Requerimientos de usuarios. Lineamientos normativos y técnicos.	Activos y suministros institucionales	Personas funcionarias del ICD. Personas físicas y jurídicas beneficiarias de proyectos institucionales.
a) Adquisición de bienes y servicios.	Soporte	Elaboración del Plan de Compras Anual y sus modificaciones. Gestión de las solicitudes de compras de bienes y servicios. Trámite y ejecución de contrataciones administrativas ⁷⁸ .	Plan de compras. Solicitudes de compras de bienes y servicios.	Abastecimiento. (Compras institucionales y para entes externos).	Personas funcionarias del ICD, Personas funcionarias de entidades beneficiarias.
b) Administración de suministros institucionales.	Soporte	Recepción, registro y distribución de suministros. Almacenamiento y custodia. Control de existencias de suministros. Control del inventario.	Plan de compras. Solicitudes de suministros.	Abastecimiento. (suministros institucionales)	Personas funcionarias del ICD.
c) Administración de activos	Soporte	Recepción, revisión y plaqueo de activos. Control del inventario. Actualización de los sistemas de registro de activos. Alta de activos ⁷⁹ . Préstamo de activos. Baja de activos ⁸⁰ .	Requerimientos de personas usuarias internas y externas.	Activos institucionales adquiridos Traslados de activos Donación de activos Inventario de activos	Personas funcionarias del ICD. Personas físicas y jurídicas beneficiarias de proyectos institucionales.

Fuente: ICD, 2021.

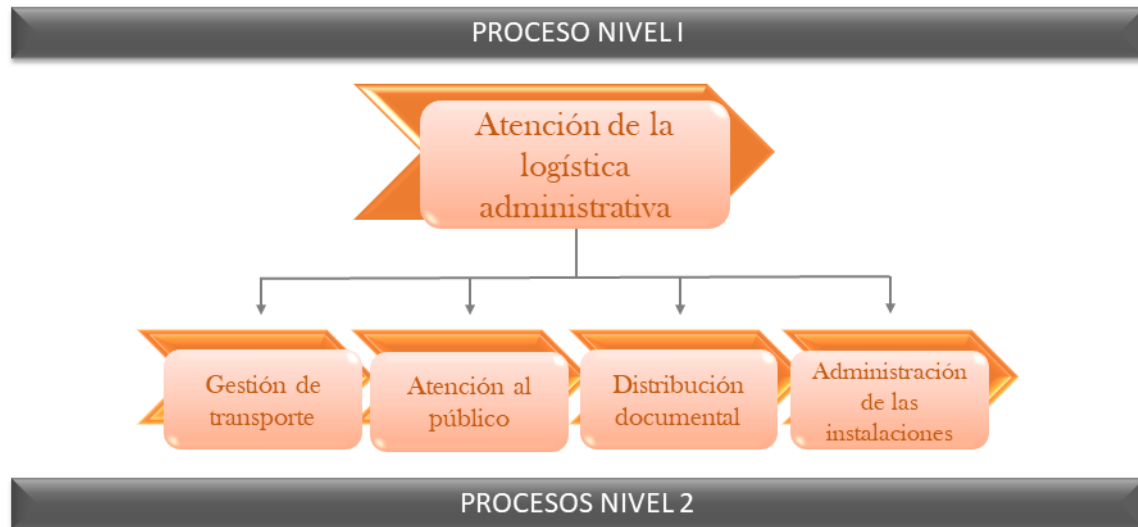
⁷⁸ A partir de los diferentes tipos de contratación, sea: convenio marco, directa, licitación abreviada y licitación pública.

⁷⁹ Como resultado de compras o devoluciones de bienes en préstamo.

⁸⁰ Como resultado de donaciones, traspaso y destrucción de activos.

Proceso: Atención de la logística administrativa

Figura 18. Diagrama del proceso atención de la logística administrativa, ICD-2021



Fuente: ICD, 2021.

El proceso "Atención de la logística administrativa" se detalla según su propósito, tipo, subprocesos, entradas, salidas y usuarios en la siguiente tabla:

Tabla 17. Identificación básica del proceso atención de la logística administrativa, ICD-2021

Propósito del proceso	Aseguramiento de: a) mantenimiento de las instalaciones del ICD en condiciones óptimas, higiénicas, seguras y funcionales; b) distribución en tiempo y forma de la documentación externa e interna en interna y externa; c) administración adecuada de la flotilla vehicular; y d) atención óptima a la persona usuaria.
------------------------------	--

Procesos	Tipo	Subprocesos	Entrada(s)	Salida(s)	Usuarios
Atención de la logística administrativa	Soporte	a), b), c) y d).	Requerimientos de usuarios.	Servicios de administración general y mantenimiento brindados.	Personas funcionarias del ICD. Visitantes. Personas funcionarias de entidades públicas y privadas.
a) Gestión de transporte.	Soporte	Administración vehicular ⁸¹ . Atención de requerimientos de transporte institucional. Atención de incidentes vehiculares. Mantenimiento vehicular correctivo y preventivo.	Solicitudes de usuarios.	Servicio de transporte brindado.	Personas funcionarias del ICD.
b) Atención al público.	Soporte	Recepción institucional presencial y telefónica. Control de ingreso de personas y vehículos.	Requerimientos de personas usuarias.	Servicio al cliente interno y externo.	Personas funcionarias del ICD. Visitantes.
c) Distribución documental.	Soporte	Distribución documental interna. Distribución documental externa.	Solicitudes de usuarios.	Documentación distribuida.	Personas funcionarias del ICD. Personas funcionarias de entidades públicas y privadas.
d) Administración de las instalaciones.	Soporte	Seguimiento al contrato de limpieza. Ornato institucional. Seguridad de las instalaciones. Mantenimiento general. Gestión de trámites de servicios municipales y seguros.	Requerimientos de usuarios. Programación de mantenimiento.	Mantenimiento general efectuado.	Personas funcionarias del ICD. Personas funcionarias de entidades públicas y privadas.

Fuente: ICD, 2021.

⁸¹ Disposición del personal a cargo, vehículos y suministros.s