



MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
Cantón de los Petroglifos

LA CRUZ
GOBIERNO LOCAL

La Cruz, 07 de junio de 2023.

COPIA

Al contestar refiérase al oficio
MLC-UAI-OF-078-2023.

Lic. Luis Alonso Alan Corea.
Alcalde, Cantón La Cruz, Gte.

Estimado señor.



Asunto: Comunicado de Informe sobre el “Estudio especial sobre los procesos relacionados con la gestión de la Plataforma de Servicios de La Cruz Guanacaste”.

Le adjunto el informe MLC-UAI-INF-004-2023, sobre el “Auditoria de carácter especial para evaluar los procesos relacionados con la gestión de la Plataforma de Servicios en la Municipalidad de La Cruz Guanacaste”.

Sin más por el momento, se suscribe, atentamente

Original { Lic. Gledys Delgado Cardenas
Firmado { Auditor Interno

Lic. Gledys H. Delgado Cárdenas.
Auditor Interno.

c. Licda. Ana Catalina Tinoco Obregón-Coordinadora Tributaria-
MLC-UAI-EXP-004-2023✓



**AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA EVALUAR LOS
PROCESOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA
DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ GUANACASTE**

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA MLC-UIA-INF-004-2023.

ELABORADO POR: LIC. GLEDYS H. DELGADO CARDENAS.

LIC. YEHUDIN G. SANCHO ELIZONDO.

FECHA DE EMISION: 06 DE JUNIO DEL 2023.

AUDITORIA INTERNA 2023.



CONTENIDO

No. de página

RESUMEN EJECUTIVO

1. INTRODUCCIÓN

1

1.1. Origen del estudio

1

1.2. Responsabilidad de la Administración

1

1.3. Criterios del estudio

1

1.4. Objetivo general del estudio

1

1.5. Naturaleza y alcance del estudio

2

1.6. Aspectos positivos que favorecieron el objeto de estudio

2

1.7. Comunicación preliminar de los resultados del estudio

2

1.8 Metodología aplicada

2

1.9. Generalidades acerca de los temas objeto de estudio

3

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

4

2.1. Sobre los procedimientos específicos para plataforma de servicios, directrices funcionales aplicadas, uniformidad de formularios y las especies fiscales solicitadas en la tramitología de la plataforma de servicios municipales

4

2.2. Sobre las actividades de control y los procedimientos relacionados con los respaldos documentales de la Plataforma de Servicios Municipal

5

2.3. Sobre las acciones de calidad en la prestación de servicios que brinda la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz.

6

2.4. Sobre los controles en materia de gestión y estructura administrativa de la Plataforma de Servicios.

8

2.5. Sobre el tema de control en materia de capacitación del talento humano nombrado en la plataforma de servicios Municipal.

9



MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
Cantón de los Petroglifos



2.6.	Sobre los procedimientos y controles respecto a los equipos de trabajo con el usuario desde la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz.	10
2.7	Sobre los procedimientos y controles respecto a los sistemas de comunicación con el usuario desde la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz.	11
3. CONCLUSIONES		13
4. RECOMENCIONES		14
4.1	Al Alcalde Municipal	15



COPIA

Informe MLC-UIA-INF-004-2023.

RESUMEN EJECUTIVO.

¿Qué se examinó?

Este estudio, abarcará el análisis los procesos y la gestión relacionada con la Plataforma de Servicios en la Municipalidad de La Cruz Guanacaste de enero 2021 a marzo del 2023, período que fue ampliado cuando se consideró necesario.

Se desarrolló con sujeción, fundamentalmente, al Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República R-DC-64-2014 y en cualquier otra normativa aplicable.

¿Por qué es importante?

La Plataforma de Servicios Municipal del cantón de La Cruz Guanacaste, presenta distintos ámbitos de acción, empero se pueden unificar en dos grandes categorías de control; la gestión administrativa y los procedimientos operativos.

Las categorías señaladas se materializan en la tramitología y procedimientos asignados, aunado a las competencias fiscales o parafiscales de la municipalidad; que se realizan desde la Plataforma de Servicios. Esta subdivisión se vuelve importante, ya que constituye la premisa de los niveles de control y respaldo atinentes a cada forma de desarrollar las competencias asignadas por ley a la instancia auditada.

Complementariamente, los ejes transversales del estudio son: a.- El estudio en materia de control interno de la gestión, apoyo administrativo y/o procedimientos asignados a la Plataforma de Servicios de La Cruz Guanacaste, b.- La exigencia de la confiabilidad y oportunidad de la información.

De manera específica, las actuaciones evaluadas se pueden subdividir en: a.- disposición y calidad de la información, aunado a la simplificación de trámites, b.- calidad en la prestación de los servicios, c.- controles internos en materia de gestión y estructura administrativa.

Sobre la disposición y calidad de la información, se tienen como criterios de auditoría el estudio de: los procedimientos específicos para plataforma de servicios, las directrices departamentales emitidas por las instancias internas competentes para clarificar,



determinar y actualizar los requisitos solicitados en cada trámite que realiza la plataforma de servicios, la uniformidad en los formularios, las solicitudes de especies fiscales y su legalidad.

Respecto a la calidad en la prestación de los servicios, los criterios son: La documentación y sistematización de las dudas y/o sugerencias de los usuarios, la existencia de encuestas a usuarios y la gestión de instancias internas que procuran el mejoramiento del servicio de la plataforma.

Sobre controles internos en materia de gestión y estructura administrativa, el estudio abarcó cómo criterios; El tema de capacitaciones en materia de servicio al cliente, estructura administrativa de la plataforma de servicios, estado de los equipos de trabajo y la gestión de sistemas de comunicación; como la central telefónica y página web.

La Administración Activa de la Municipalidad de La Cruz, forma parte del Sistema de Control Interno de la institución, es por ello, que este informe detalla el estudio realizado por la Unidad de Auditoria Interna sobre los procesos y la gestión relacionada con la Plataforma de Servicios Municipal del cantón de La Cruz Guanacaste, todo con el objetivo de que se fortalezca el Sistema de Control Interno del Gobierno local.

¿Qué se encontró?

A pesar que en la Municipalidad de La Cruz, la Plataforma de Servicios, se esfuerza en realizar sanas prácticas de control interno, el no contar con instrumentos de control y planificación formales, para los procesos relacionados con su gestión, es una seria debilidad del Sistema de Control Interno, lo que conlleva consigo a no poder tener una seguridad razonable de: reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar la práctica de valores, promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Finalmente, las debilidades expuestas en el apartado 2 de este informe, son un indicador de la necesidad urgente que el jerarca institucional, preste mayor atención en dotar de controles internos adecuados y razonables a la Plataforma de Servicios Municipales, para que, con ello se garantice la administración y la ciudadanía, que la ejecución de las gestiones operativas, técnicas y legales, que debe realizar ese departamento, serán objetivas, transparentes, eficientes y razonables.



¿Qué sigue?

- a) Es necesario que se diseñen, desarrollen e implementen procedimientos administrativos y operativos de los diferentes procesos administrativos y técnicos de la Plataforma de Servicios Municipal, con especial énfasis en comunicación y disposición informativa para el usuario externo, el protocolo de atención y servicio al usuario, control y gestión de insumos de trabajo, capacitación en materia de servicio al cliente y en temas afines a los trámites realizados, controles de gestión documental, seguimiento y medición de percepción del servicio al usuario externo. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de los instrumentos y normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 30 de noviembre del 2023. Ver apartados 2.
- b) Es necesario que se formalice la asignación para atender los medios de comunicación oficiales respecto al usuario externo municipal y se definan las acciones necesarias para actualizar la información dispuesta en beneficio del usuario externo en distintos canales de comunicación. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de los instrumentos y normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 30 de noviembre del 2023. Ver apartados 2.



INFORME Nro. MLC-UAI-INF-004-2023

AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA EVALUAR LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ GUANACASTE.

1. INTRODUCCION.

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO.

En cumplimiento con el plan de trabajo del año 2023 y lo establecido en el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, la Auditoría Interna procedió a realizar un estudio especial para evaluar los procesos relacionados con la gestión de las Plataformas de Servicios en la Municipalidad de La Cruz Guanacaste.

1.2 RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACION.

La veracidad y exactitud de los datos contenidos en la información suministrada para este análisis, en relación a los mecanismos de control interno que se aplican en los procesos y la gestión de la Plataforma de Servicios en la Municipalidad de La Cruz Guanacaste, es de total responsabilidad de la administración activa de acuerdo con el artículo 10 y 16 de la Ley General de Control Interno.

1.3. CRITERIOS DEL ESTUDIO.

- a) Ley General de Control Interno.
- b) Código Municipal.
- c) Normas de Control Interno para el Sector Público.
- d) Cualquier otra normativa conexa.

1.4. OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO.

Evaluar los procesos relacionados con la gestión de la Plataforma de Servicios en la Municipalidad de La Cruz Guanacaste de enero 2021 a marzo del 2023.



1.5. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.

Este estudio, abarcará el análisis los procesos y la gestión relacionada con la Plataforma de Servicios en la Municipalidad de La Cruz Guanacaste de enero 2021 a marzo del 2023, período que fue ampliado cuando se consideró necesario.

Se desarrolló con sujeción, fundamentalmente, al Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República R-DC-64-2014 y en cualquier otra normativa aplicable.

1.6. ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON EL OBJETO DE ESTUDIO.

Es importante destacar la anuencia de colaboración de la Administración activa, al solicitarles información o realizar consultas para materializar el análisis de esta unidad.

1.7 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO.

La comunicación preliminar de los principales resultados, conclusiones y recomendaciones producto del análisis, se efectuó mediante conferencia el día 06 de junio de 2023 al ser las 2 p.m., con: la Licda. Ana Catalina Tinoco Obregón –Coordinadora Tributaria- y con el Lic. Luis Alonso Alan Corea-Alcalde Municipal.

Asimismo, al comunicar el informe preliminar del estudio, no se realizaron observaciones y hubo conformidad con las conclusiones y recomendaciones del estudio.

1.8. METODOLOGIA APLICADA.

Para la obtención de la información se estableció una metodología aplicada en la atención de los temas relacionados con la gestión de la Plataforma de Servicios Municipal del cantón de La Cruz Guanacaste.

La estrategia de fiscalización planteada del presente estudio, consideró básicamente la aplicación por parte de la Auditoría Interna Municipal de una guía que incorpora criterios de evaluación y la recopilación de los documentos de respaldo.

El propósito de esa guía es analizar que se estén aplicando adecuadamente los controles internos en los procesos de la Plataforma de Servicios Municipal del cantón de La Cruz Guanacaste.



1.9. GENERALIDADES ACERCA DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO.

La Plataforma de Servicios Municipal del cantón de La Cruz Guanacaste, presenta distintos ámbitos de acción, empero se pueden unificar en dos grandes categorías de control; la gestión administrativa y los procedimientos operativos.

Las categorías señaladas se materializan en la tramitología y procedimientos asignados, aunado a las competencias fiscales o parafiscales de la municipalidad; que se realizan desde la Plataforma de Servicios. Esta subdivisión se vuelve importante, ya que constituye la premisa de los niveles de control y respaldo atinentes a cada forma de desarrollar las competencias asignadas por ley a la instancia auditada.

Complementariamente, los ejes transversales del estudio son: a.- El estudio en materia de control interno de la gestión, apoyo administrativo y/o procedimientos asignados a la Plataforma de Servicios de La Cruz Guanacaste, b.- La exigencia de la confiabilidad y oportunidad de la información.

De manera específica, las actuaciones evaluadas se pueden subdividir en: a.- disposición y calidad de la información, aunado a la simplificación de trámites, b.- calidad en la prestación de los servicios, c.- controles internos en materia de gestión y estructura administrativa.

Sobre la disposición y calidad de la información, se tienen como criterios de auditoria el estudio de: los procedimientos específicos para plataforma de servicios, las directrices departamentales emitidas por las instancias internas competentes para clarificar, determinar y actualizar los requisitos solicitados en cada trámite que realiza la plataforma de servicios, la uniformidad en los formularios, las solicitudes de especies fiscales y su legalidad.

Respecto a la calidad en la prestación de los servicios, los criterios son: La documentación y sistematización de las dudas y/o sugerencias de los usuarios, la existencia de encuestas a usuarios y la gestión de instancias internas que procuran el mejoramiento del servicio de la plataforma.

Sobre controles internos en materia de gestión y estructura administrativa, el estudio abarcó como criterios; El tema de capacitaciones en materia de servicio al cliente, estructura administrativa de la plataforma de servicios, estado de los equipos de trabajo y la gestión de sistemas de comunicación; como la central telefónica y página web.

La Administración Activa de la Municipalidad de La Cruz, forma parte del Sistema de Control Interno de la institución, es por ello, que este informe detalla el estudio realizado por la Unidad de Auditoria Interna sobre los procesos y la gestión relacionada con la Plataforma de Servicios Municipal del cantón de La Cruz Guanacaste, todo con el objetivo de que se fortalezca el Sistema de Control Interno del Gobierno local.



2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

Evaluar el cumplimiento de la normativa respecto a la gestión, disposición de la información y simplificación de trámites en la atención del usuario de las plataformas de servicio existentes en la Municipalidad de La Cruz.

2.1. Sobre los procedimientos específicos para plataforma de servicios, directrices funcionales aplicadas, uniformidad de formularios y las especies fiscales solicitadas en la tramitación de la plataforma de servicios municipales.

Los procedimientos son los métodos para realizar un trabajo de principio a fin. Son convenientes para todo tipo de trabajo, especialmente para aquellos de alto riesgo potencial, que suelen definirse como trabajos especiales y que cada institución ha de identificar previamente.

Además, los procedimientos aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y simplifican los procesos internos.

En el estudio realizado, se determinó como debilidad en la Municipalidad de La Cruz, la ausencia de algunos controles internos debidamente formalizados, por lo siguiente:

- a) A pesar que en el decreto nro. 41437-MEIC-S-MAG, se crea el reglamento que refiere a la “apertura, actualización y renovación de empresas de bajo riesgo”. En La Municipalidad de La Cruz, se carece de un acuerdo de implementación específica o directriz de interiorización administrativa, de dicha norma general.
- b) Sobre esta temática se identificó el documento denominado, “Formulario para la solicitud de uso de suelo”, sin embargo, en el oficio MLC-GT-OF-037-2023, se evidencia que ese documento no se encuentra formalizado.
- c) Ausencia de otros procedimientos formales y/o directrices en materias vinculadas a la gestión de plataforma de servicios.
- d) Se denota la ausencia de formalización y/o estandarización de formularios para los trámites realizados en la plataforma de servicios municipales.

Sobre el tema que tratamos en este apartado, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público en su apartado “4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico”, establecen lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas



vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

Los hallazgos identificados en este apartado constituyen un debilitamiento al Sistema de Control Interno, lo que implica no tener seguridad razonable de: la trazabilidad, la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones relacionadas con la Plataforma de Servicios Municipales, implica en grado probable el incumplimiento del marco normativo.

2.2. Sobre las actividades de control y los procedimientos relacionados con los respaldos documentales de la Plataforma de Servicios Municipal.

Como se ha venido mencionado, los procedimientos aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y simplifican los procesos internos. Sin embargo, en la Municipalidad de La Cruz, se carece de un manual de procedimientos o norma interna que regule las actividades de control, los procesos y la gestión documental de la Plataforma de Servicios. Entre los cuales podemos citar:

- a) Procedimientos formales de respaldos sobre el traslado de los comprobantes de pago a la Tesorería Municipal.
- b) Procedimientos formales de respaldos sobre el estado diario de ingresos, traslado o alimentación a los sistemas de Tesorería y Contabilidad Municipal.
- c) Procedimientos formales de respaldos y seguimiento del listado resumen por tipo de documento generado en la Plataforma de Servicios.

A pesar de dicha carencia, la Plataforma de Servicios Municipal, realiza buenas prácticas control, mismas que no están formalizadas en un documento o norma interna.

Sobre esta temática las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su artículo 4.1 señalan:

“4.1 Actividades de control. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que



procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.”

La ausencia de procedimientos y controles relacionados con la gestión documental de la Plataforma de Servicios, constituye un debilitamiento del Sistema de Control Interno, lo que implica no tener seguridad razonable de la trazabilidad de las actividades vinculadas al respaldo documental. Esta situación mitiga la posibilidad de lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones relacionadas a los derechos subjetivos constituidos por medio de comprobantes de pago directos o por medio de depósito, vóucher, hojas de gastos de honorarios, gestiones relacionadas con resoluciones administrativas, comprobantes (recibo de trámite de uso de suelo, solicitud de patente tipo “c”, entre otros).

Verificar las acciones de calidad en la prestación de los servicios que brinda la Municipalidad de La Cruz, por medio de sus plataformas de servicio, en materia de sistematización de dudas de los usuarios, percepción del servicio, control y mejoramiento del servicio.

2.3. Sobre las acciones de calidad en la prestación de servicios que brinda la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz.

El seguimiento o monitoreo, sirve como herramienta para evaluar la gestión realizada hasta un determinado momento y, sobre todo, para coordinar las distintas áreas o procesos y recopilar la información y datos necesarios, para tomar las decisiones mejor orientadas para cumplir con el plan de negocios.

Sin embargo, para poder realizar el seguimiento, es necesario contar con datos e información relevante que permita realizar un análisis objetivo y oportuno de los procesos administrativos y operativos de la Administración Activa.

En la Municipalidad de La Cruz, la Coordinación de Gestión Tributaria, desde el 10 de marzo del 2023, es la encargada de la Plataforma de Servicios Municipal. Sin embargo, carece de evidencias e informes de sus predecesores; que respalde la atención y gestión de quejas o comentarios por parte de usuarios, tanto de periodos anteriores como de su



periodo de gestión, lo que imposibilita realizar una evaluación del servicio que se brinda desde esa plataforma a los contribuyentes.

Adicionalmente, se carece de herramientas de seguimiento sobre la percepción del servicio al usuario de la Municipalidad de La Cruz, debidamente formalizadas y comunicadas por los canales oficiales de la institución.

Sobre este tema, el artículo 4 inciso “a” del Código Municipal, regula:

“Artículo 4- La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.

Dentro de sus atribuciones se incluyen las siguientes:

(...)

c) Administrar y prestar los servicios públicos municipales, así como velar por su vigilancia y control.

(...)”

En esta misma línea el artículo 17 de la misma ley de marras indica:

“Artículo 17. - Corresponden a la persona titular de la alcaldía las siguientes atribuciones y obligaciones:

(...)

l) Vigilar el desarrollo correcto de la política adoptada por la municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales;

(...)”

La ausencia de valoraciones de servicio y/o evidencias de seguimiento y control de los servicios municipales relacionados con la percepción del usuario externo de la Plataforma de Servicios, por parte de la Municipalidad de La Cruz, es una debilidad del Sistema de Control Interno, lo que conlleva a no tener seguridad razonable de: la trazabilidad de los trámites, la verificación del cumplimiento de las etapas o tracto sucesivo de este tipo de gestiones y procedimientos administrativos, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo.



Identificar la existencia de controles en materia de gestión y estructura administrativa de la plataforma de servicios, capacitaciones en servicio al usuario, control de los equipos de trabajo y sistemas de comunicación con el usuario dentro de las plataformas de servicios de la Municipalidad de La Cruz.

2.4. Sobre los controles en materia de gestión y estructura administrativa de la Plataforma de Servicios.

En el tema de control y estructura de la plataforma de servicio, conforme lo señala el oficio MLC-RH-OF-00110-2023, hasta el 8 de marzo del 2023 se carecía de la formalización de la jefatura inmediata de las funcionarias que colaboran en la plataforma de Servicios. Además, según informa la Coordinación del Departamento de Recursos Humanos mediante el estudio técnico MLC-RH-ET0004-2023; se actualizó la estructura y el perfil del puesto de Cajero (a) Plataformista, acto debidamente formalizado mediante el acuerdo 3-8 de la Sesión Ordinaria #13-23 del 8 de marzo del 2023.

De previo a las actuaciones de la administración activa previamente citadas, no se identifican evidencias que acrediten la claridad de la jefatura inmediata encargada de la Plataforma de Servicios de la Municipalidad de La Cruz, aunado a la existencia de un perfil actualizado sobre el puesto de cajero y/o plataformista.

Sobre estos aspectos el Código Municipal en su artículo 17 inciso “a” señala:

“Artículo 17. - Corresponden a la persona titular de la alcaldía las siguientes atribuciones y obligaciones:

(Así reformado el párrafo anterior por el aparte d) del artículo único de la Ley N° 8679 del 12 de noviembre del 2008)

a) Ejercer las funciones inherentes a la condición de administrador general y jefe de las dependencias municipales, vigilando la organización, el funcionamiento, la coordinación y el fiel cumplimiento de los acuerdos municipales, las leyes y los reglamentos en general.

(...)”

La ausencia previa de la formalización de la estructura y gestión de la Plataforma de Servicios de la Municipalidad de La Cruz, materializa un debilitamiento del Sistema de Control Interno, lo que conlleva a no tener seguridad razonable del cumplimiento del bloque de legalidad durante el periodo previo al 8 de marzo del 2023.



2.5. Sobre el tema de control en materia de capacitación del talento humano nombrado en la plataforma de servicios Municipal.

No se logró identificar un procedimiento o control formal, de la planificación, seguimiento y programación de capacitaciones del talento humano nombrado en la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz

Sobre el tema, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público en su apartado “4.4 Requisitos de las actividades de control”, establecen lo siguiente:

“4.2 Requisitos de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.
- b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.
- c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable. Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación.
- d. Viabilidad. Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad.
- e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.
- f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.”



La ausencia de controles relacionados con la planificación, seguimiento y programación de capacitaciones del talento humano nombrado en la Plataforma de Servicios de la Municipalidad de La Cruz; expone a un debilitamiento del Sistema de Control Interno, lo que conlleva a no tener seguridad razonable de: el cumplimiento de los plazos legales y razonables para el cumplimiento de los trámites solicitados por usuarios, la verificación del estado actualizado los estándar de servicio al cliente y el conocimiento actualizado del bloque de legalidad en materia de tramitología y gestión pública.

2.6. Sobre los procedimientos y controles respecto a los equipos de trabajo con el usuario desde la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz.

Sobre el estado de los insumos de trabajo, se determinó que no se tiene claridad sobre el estado, la calidad y cantidad de insumos de trabajo para el área de Plataforma de Servicios.

Además, se observó que la solicitud formal por parte de la Plataforma de Servicios y del departamento de Gestión Tributaria, expone la necesidad de un total de 27 tipos de insumos de trabajo y fue solicitada hasta el 29 de mayo del 2023; por medio de los oficios MLC-CP-2023 (sic) y MLC-GT-OF-039-2023.

En materia de activos las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su artículo 4.3.1 señalan:

“(…)

4.3.1 Regulaciones para la administración de activos

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.

Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:

- a. La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos.
- b. La asignación de responsables por el uso, control y mantenimiento de los activos, incluyendo la definición de los deberes, las funciones y las líneas de autoridad y responsabilidad pertinentes.
- c. El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos.



- d. El control de los activos asignados a dependencias desconcentradas o descentralizadas.
- e. El cumplimiento de requerimientos legales asociados a determinados activos, tales como inscripción, placas y distintivos.
- f. Los convenios interinstitucionales para préstamo de activos, así como su justificación y autorización, las cuales deben constar por escrito.
- g. El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas.

4.3.2 Custodia de activos. La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignársele formalmente. En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente, de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso y uso.

(...)"

La ausencia de controles relacionados con la gestión de activos e insumos de trabajo en la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz; expone un debilitamiento del Sistema de Control Interno, lo que conlleva a no tener seguridad razonable de la calidad en el servicio brindado en materia de tramitología y gestión pública.

2.7. Sobre los procedimientos y controles respecto a los sistemas de comunicación con el usuario desde la plataforma de servicios de la Municipalidad de La Cruz.

Sobre este tema se determinaron las siguientes debilidades:

- a. Ausencia de un protocolo de atención presencial, telefónica o virtual de los usuarios externos de la Municipalidad de La Cruz.
- b. Carencia de un protocolo de atención relacionado con las personas cubiertas por la Ley 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- c. Inexistencia de un rol para la atención de la central telefónica municipal.
- d. Carencia de una resolución formal de delegación para revisar, contestar y tramitar las inquietudes, quejas y observaciones de los usuarios externos, tramitadas por medio del sitio web de la Municipalidad de La Cruz.



- e. Falta de una resolución formal para asignar el personal encargado de revisar y atender la central telefónica municipal.

En el tema de calidad de la comunicación e información con los usuarios externos el apartado 5.7 de las Normas de Control Interno para el Sector Público; señalan:

“5.7 Calidad de la comunicación

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

5.7.1 Canales y medios de comunicación

Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.

5.7.2 Destinatarios La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales.

5.7.3 Oportunidad La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades.

5.7.4 Seguridad Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.

5.8 Control de sistemas de información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.



5.9 Tecnologías de información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información. En esa línea, de conformidad con el perfil tecnológico de la institución, órgano o ente, en función de su naturaleza, complejidad, tamaño, modelo de negocio, volumen de operaciones, criticidad de sus procesos, riesgos y su dependencia tecnológica, el jerarca deberá aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes.

(...)"

La ausencia de controles relacionados con la comunicación y con la disponibilidad de la información con los usuarios externos de la Municipalidad de La Cruz; expone un debilitamiento del Sistema de Control Interno, lo que conlleva a no tener seguridad razonable del cumplimiento del bloque de legalidad en materia de tramitología y gestión pública.

3. CONCLUSIONES.

A pesar que en la Municipalidad de La Cruz, la Plataforma de Servicios, se esfuerza en realizar sanas prácticas de control interno, el no contar con instrumentos de control y planificación formales, para los procesos relacionados con su gestión, es una seria debilidad del Sistema de Control Interno, lo que conlleva consigo a no poder tener una seguridad razonable de: reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar la práctica de valores, promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Finalmente, las debilidades expuestas en el apartado 2 de este informe, son un indicador de la necesidad urgente que el jerarca institucional, preste mayor atención en dotar de controles internos adecuados y razonables a la Plataforma de Servicios Municipales, para que, con ello se garantice la administración y la ciudadanía, que la ejecución de las gestiones operativas, técnicas y legales, que debe realizar ese departamento, serán objetivas, transparentes, eficientes y razonables.



4. RECOMENDACIONES.

De conformidad con los resultados expuestos, se indican las siguientes recomendaciones, de acuerdo con los artículos 12 y 22 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

Además, es importante recordar que la misma ley de marras establece:

“Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados.

Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca.

Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.



Artículo 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa.

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios."

4.1. AL ALCALDE MUNICIPAL.

- a) Es necesario que se diseñen, desarrollen e implementen procedimientos administrativos y operativos de los diferentes procesos administrativos y técnicos de la Plataforma de Servicios Municipal, con especial énfasis en comunicación y disposición informativa para el usuario externo, el protocolo de atención y servicio al usuario, control y gestión de insumos de trabajo, capacitación en materia de servicio al cliente y en temas afines a los trámites realizados, controles de gestión documental, seguimiento y medición de percepción del servicio al usuario externo. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de los instrumentos y normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 30 de noviembre del 2023. Ver apartados 2.
- b) Es necesario que se formalice la asignación para atender los medios de comunicación oficiales respecto al usuario externo municipal y se definan las acciones necesarias para actualizar la información dispuesta en beneficio del usuario externo en distintos canales de comunicación. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de los



MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
Cantón de los Petroglifos



instrumentos y normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 30 de noviembre del 2023. Ver apartados 2.

Esperando les ayude en la toma de decisiones, se despide cordialmente,

Original { Lic. Gledys Delgado Cardenas
Firmado { Auditor Interno

Lic. Yehudin G. Sancho Elizondo.
Gestor Jurídico de Auditoria Interna.

Lic. Gledys H. Delgado Cárdenas.
Auditor Interno.

c. MLC-UAI-EXP-006-2023.