



INFORME NRO. MLC-UAI-INF-005-2022

## **INFORME DE LA AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

#### **1.1. Origen del estudio.**

El presente informe se realizó con fundamento en las competencias que le confieren a la Auditoría Interna, la Ley General de Control Interno Ley N°.8292, como ente de fiscalización superior para que, de manera independiente, sistemática, objetiva y asesora, valide las actividades, operaciones y gestiones de la administración y buscar oportunidades de mejora.

La presente auditoría fue realizada de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, NGASP, R-DC-64-2014, emitidas por la Contraloría General de La República y corresponde a una Auditoría de carácter especial.

Según indica las citadas Normas, la auditoría de carácter especial, se enfoca en determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o mandatos identificados como criterios, contenidos en las leyes, reglamentos u otras normativas que las regulan, tales como resoluciones u otros criterios considerados como apropiados por el auditor.

Las auditorías de carácter especial se llevan a cabo para evaluar si las actividades, operaciones financieras e información, cumplen en todos los aspectos relevantes, con las regulaciones o mandatos que rigen a la entidad auditada.

En virtud de lo anterior, el Departamento de Auditoría Interna de la Municipalidad de La Cruz, con fundamento en el resultado de la actividad de planificación para el ejercicio 2022, procedió a desarrollar la Auditoría de Carácter Especial para evaluar la gestión operativa y administrativa de la Municipalidad de La Cruz en la prestación de servicios.

#### **1.2. Responsabilidad de la administración.**

La veracidad y exactitud de los datos contenidos en la información suministrada para el presente estudio especial, en relación con el registro de las operaciones, sobre la cual se basa el análisis de la gestión operativa y administrativa de la Municipalidad de La Cruz en la prestación de servicios, durante el período comprendido entre el mes julio del 2019 hasta el mes de diciembre del 2021, periodo que se amplió a criterio del Auditor Interno cuando se consideró necesario, es de total responsabilidad de la administración municipal de acuerdo con el artículo 10 y 16 de la Ley General de Control Interno N°.8292.



### **1.3. Objetivo general del estudio.**

Evaluar la gestión operativa y administrativa de la Municipalidad de La Cruz en la prestación de servicios.

### **1.4. Objetivos específicos del estudio.**

- a) Verificar la existencia de controles internos y herramientas que permitan una adecuada y razonable gestión en la prestación de servicios municipales.
- b) Verificar la gestión de la municipalidad respecto de la actualización de las tasas y precios por la prestación de los servicios de recolección de residuos sólidos, aseo de vías y sitios públicos, cementerio y parque.
- c) Evaluar la sostenibilidad financiera de los servicios que presta la municipalidad de La Cruz, de recolección de residuos sólidos, aseo de vías y sitios públicos, cementerio y parque.
- d) Verificar la existencia de un programa de capacitaciones, actividades educativas, charlas etc, que contribuyan en la educación ambiental de los habitantes del cantón.
- e) Identificar la existencia de normativa interna relacionada con la prestación de servicios municipales.

### **1.5. Naturaleza y alcance del estudio.**

Evaluar las actividades asociadas a la gestión de la Municipalidad de La Cruz en la prestación de los servicios de recolección de basura, limpieza de vías, cementerio y parque, que permita emitir recomendaciones que contribuyan a la prevención del riesgo de fraude en los procesos relacionados.

Se consideró el análisis de los procesos de planificación, ejecución, gestión y control de los recursos provenientes de los servicios prestados por el ayuntamiento.

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoria para el Sector Público (NGASP), promulgadas mediante la resolución del Despacho de la Contralora General, Nro. R-DC-64-2014, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°184 de 25 de setiembre de 2014; así como, del Procedimiento de Auditoria y sus criterios de calidad, y otra normativa conexas.



El estudio comprendió entre el mes julio del 2019 hasta el mes de diciembre del 2021, además, del seguimiento de las recomendaciones del último estudio realizado por la Auditoría Interna de la Municipalidad de La Cruz.

Comprendió a su vez, la evaluación del control interno aplicados a las gestiones y procesos asociados al departamento de Gestión Ambiental.

### **1.6. Metodología aplicada.**

Para la realización del estudio se utilizaron las técnicas y procedimientos estipulados en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable, y se utilizaron los datos emitidos por la Administración.

El estudio de auditoría se realizó de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna, según lo respaldan los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la Unidad de Auditoría Interna.

Partimos del último informe realizado por la Auditoría Interna en el año 2020. Se realizó una evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones por parte de la Administración Superior, lo cual, nos dio un parámetro para la elaboración de nuestros programas de trabajo.

Procedimos por lo tanto a la elaboración de Cuestionarios de Control Interno que nos permitieran validar las gestiones realizadas por los diferentes actores internos de la Administración Activa de la Municipalidad de La Cruz, para el fin cumplimiento de las responsabilidades encomendadas en departamento de Gestión Ambiental.

Con un panorama más amplio de las diferentes actividades realizadas por el Departamento de Gestión Ambiental, procedimos a solicitar información documental necesaria para la planificación y ejecución del presente estudio.

### **1.7. Generalidades acerca del tema objeto de estudio.**

El artículo 169 de la Constitución Política y el 4 del Código Municipal establecen que es responsabilidad de las municipalidades del país velar por el bienestar y los intereses de sus comunidades. Esto conlleva a que las municipalidades, en el cumplimiento de sus deberes, deban atender las disposiciones que establece el marco normativo que regula la materia ambiental y la salud pública, como lo que se refiere a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, así como de aseo de vías cantonales.



En ese sentido, en primera instancia los servicios públicos que presta la Municipalidad de La Cruz deben procurar satisfacer las necesidades de la población de los cuatro distritos que conforman el cantón, de manera eficiente y eficaz y velando, por conservar un equilibrio con el ambiente y mantener altos estándares de salud pública, por medio de la prestación de los servicios de recolección, transporte y disposición de residuos sólidos, limpieza del alcantarillado pluvial, mantenimiento de zonas verdes municipales, barrido de vías y sitios públicos. Asimismo, debe contribuir, mediante la generación de las obras públicas, al desarrollo integral de sus comunidades.

Todo lo anterior mediante la adecuada y oportuna planificación y control de la Gestión Ambiental.

### **1.8. Formulación de criterios.**

En el desarrollo de la presente auditoría, se aplicaron en lo que corresponde, las siguientes normativas como criterios de auditoría:

- a) Artículo 12, incisos a) al d), de la Ley General de Control Interno.
- b) Artículo 22, inciso g) de la Ley General de Control Interno.
- c) Artículo 33—Seguimiento a la aplicación de disposiciones y recomendaciones-. Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Municipalidad de La Cruz.
- d) Código Municipal, N°7794.
- e) Ley General de Control Interno, N°8292.
- f) Normas Generales de Auditoria para el Sector Público.
- g) Sanas o buenas prácticas de control interno.
- h) Cualquier otra normativa conexas.

### **1.9. Limitaciones para llevar a cabo el estudio.**

- ✓ Si bien, se encuentra instaurada la Comisión de Control Interno, todavía no se ha establecido formalmente el SEVRI (Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional). Lo que imposibilita el análisis integral respecto a la vinculación del logro



de los objetivos físicos y financieros de los planes anuales operativos, como en los planes de mediano y largo plazo.

- ✓ La Administración Activa, no tiene un proceso constante para establecer la autoevaluación anual del sistema de control interno institucional lo que incide en la calidad de los insumos a evaluar en este estudio de auditoría.

### **1.10. Comunicación preliminar de los resultados del estudio.**

La comunicación verbal de los principales resultados, conclusiones y recomendaciones producto del estudio a que alude el presente informe, se llevará a cabo, en coordinación con la Administración Activa.

## **2. RESULTADOS.**

Durante el desarrollo de los objetivos del presente servicio y de conformidad con el alcance del mismo, se obtuvieron resultados que de acuerdo con sus características se clasificaron en “Aspectos Susceptibles de Mejora”, los cuales se mencionan a continuación:

Verificar la existencia de controles internos y herramientas que permitan una adecuada y razonable gestión en la prestación de servicios municipales.

### **2.1. Sobre las recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna.**

Mediante la revisión de seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna emitidas en su informe adjunto al oficio UAI-ALCALDE-015-2020, con fecha del 28 de enero de 2020, se determinó que, de las cuatro recomendaciones emitidas, que representan el 100%, no se obtuvo evidencia de su ejecución.

La Ley General de Control Interno No. 8292, en cuanto al Seguimiento del Sistema de Control Interno, establece en lo que nos ocupa lo siguiente:

El artículo 12 inciso c), indica: En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir entre otros, los siguientes deberes:

*“...c) Analizar e implantar, de inmediato las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría Interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.”*



Por otra parte, en el artículo 17 inciso d) indica que serán deberes del jerarca y los titulares subordinados los siguientes:

*“...d) Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realiza la Auditoría Interna.”*

De la misma manera, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su norma 6.1 sobre seguimiento que, como parte del Sistema de Control Interno, el jerarca y los titulares subordinados, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades permanentes y periódicas para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría, se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

La causa del anterior hallazgo se debe a la débil gestión administrativa y de seguimiento de la Administración activa de la Municipalidad de La Cruz, para atender las recomendaciones en los tiempos establecidos razonablemente.

El efecto de la no implementación de las recomendaciones de Auditoría Interna, resulta en un sistema de Control Interno débil, deficiente y desactualizado lo que conlleva a obstaculizar el cumplimiento de objetivos estratégicos y metas operativas municipales, a su vez pueden repercutir en el funcionamiento administrativo y financiero de la Municipalidad y del incumplimiento de las obligaciones emanadas de la Ley 8292.

## **2.2. Sobre reglamentos internos.**

Se logró identificar la existencia de seis normas con que actualmente cuenta el municipio para regular las gestiones y procesos asociados a la prestación de servicios, a saber:

- a) Reglamentos y normativa vinculada a Servicios públicos por concepto de concesión, permiso de uso y arriendo de bienes públicos:
  - ✓ Reglamento para los mercados municipales y en los inmuebles con vocación comercial. Acuerdo: 2-6. N° Gaceta: 211 del 02/11/2021.
  - ✓ Reglamento de administración, uso y funcionamiento de los inmuebles e instalaciones comunales, deportes y parques públicos. Acuerdo: 1-3. N° Gaceta: 95 del 19/05/2021.
  - ✓ Reglamento para la Administración del Cementerio de la Cruz. La Gaceta N° 128 de la fecha 04 07 2011.



b) Reglamentos y normativa vinculada a Servicios públicos por concepto de contraprestación y pago de tasas.

- ✓ Reglamento regulador de los deberes de los propietarios y poseedores de bienes inmuebles del Cantón de La Cruz. Acuerdo: 1-1. N° Gaceta: 94 del 18/05/2021.
- ✓ Reglamento para el cobro de la tasa por concepto de mantenimiento de parques y zonas verdes en los Distritos donde se preste el servicio en la jurisdicción del Cantón de La Cruz. N° Gaceta: 233 del 01/12/2015.
- ✓ Código Municipal. Artículo 83. N° Gaceta: 94 del 18/05/1998.
- ✓ Reglamento manejo discriminado de los residuos sólidos del cantón de La Cruz. Publicado en la Gaceta N° 9 del 14 de enero del 2015.

Acá es importante traer a colación lo establecido en el artículo 10 de la Ley General de Control Interno que reza:

“Artículo 10.-**Responsabilidad por el sistema de control interno.** Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”

“Artículo 12.-**Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

(...)

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

(...)”

Es claro, que ha habido una mejoría importante en normar los procesos y gestiones relacionadas con la prestación de Servicios Municipales, sin embargo, en cuanto a la parte procedimental, la ausencia de un manual de procedimientos continúa siendo unos de los



aspectos a mejorar, para fortalecer el Sistema de Control Interno y reducir el riesgo de errores o fraudes. Sobre esto se ampliará en el apartado 2.3 siguiente.

### **2.3. Sobre instrumentos para el control y administración de las herramientas y activos adquiridos para brindar servicios municipales.**

Sobre este tema, en relación con el último estudio realizado por la Unidad de Auditoria Interna, prevalece en las mismas condiciones, la carencia de instrumentos para el control y administración de las herramientas y activos que adquieren (Procedimientos Administrativos y sus formularios), no solo para los que se requieren para brindar servicios a los municipios, sino que en general para las operaciones municipales.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican que las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, documentación que debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

Las mismas Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen que, el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos.

La situación descrita, no permite optimizar las actividades de ejecución y control, no solamente de las herramientas y activos adquiridos por el municipio para brindar servicios a la ciudadanía como: aseo de vías, recolección de basura, cementerio, parques, sino que también, afecta los demás procesos administrativos y técnicos, ya que, al no contar la municipalidad con un manual de procedimientos que describa con exactitud las actividades y responsables, así como, la forma de realizarse los diferentes procesos institucionales, conlleva inseguridad al personal, sobre cuál, es la forma adecuada y correcta de realizar su gestión, y de controlar y administrar las herramientas y equipos asignados a su gestión y responsabilidad. Sobre este tema, la Auditoría Interna en reiteradas ocasiones ha hecho alusión al respecto, sin embargo, a la fecha de este nuevo estudio, la debilidad de control interno continua.





#### **2.4. Evaluación general sobre la madurez del sistema de control interno del Departamento de Gestión Ambiental.**

El Control Interno es la base donde deben descansar las actividades y operaciones de la municipalidad y como instrumento de eficiencia, la administración debe regirse por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos formalmente en un sistema de control interno, que proporcione una seguridad razonable en el logro de los objetivos y metas institucionales de las diferentes áreas de gestión.

Por lo que, se aplicó un cuestionario a los funcionarios que conforman el proceso del departamento de Gestión Ambiental, para evaluar el índice de madurez del sistema de control interno, que de acuerdo a los resultados descritos en la Tabla #1, alcanzó un puntaje del 20% situándose en la condición de un sistema “Incipiente”, (esto de acuerdo a los parámetros de evaluación establecidos por la Contraloría General de la República); lo cual implica que se requiere de una atención máxima.

A continuación, el detalle sobre el análisis de la evaluación efectuada:

Tabla Nro. 1  
Resultados de la evaluación del índice de madurez del SCI

<b>ÍNDICE DE MADUREZ DEL SCI</b>	<b>17</b>
Ambiente de control	16
Valoración del riesgo	20
Actividades de control	17
Sistemas de información	15
Seguimiento del SCI	15

Fuente: Elaboración propia a partir de los papeles de trabajo.

A continuación, se presenta el gráfico con los resultados de la evaluación realizada por los cinco componentes, a saber:



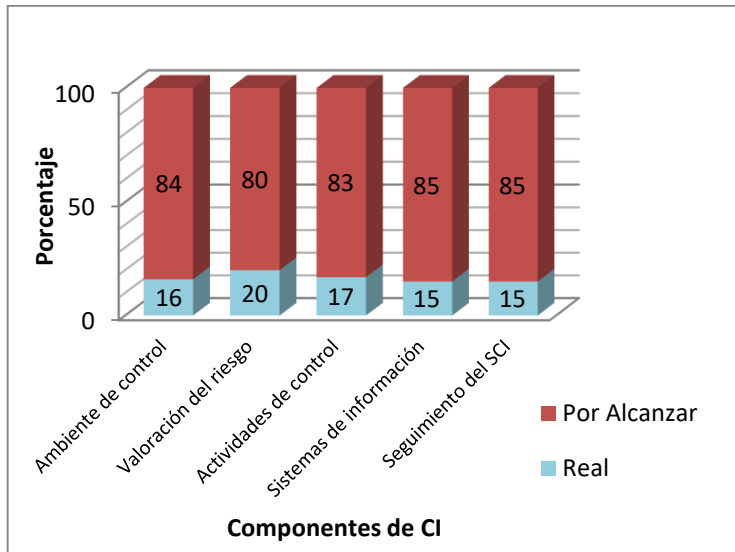
# MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Cantón de los Petroglifos



Gráfico Nro.1  
Gráfico de la evaluación de los cinco componentes del CI



Fuente: Elaboración propia a partir de los papeles de trabajo.

A nivel de avance, se evidencia que el sistema de control interno del departamento, es un reflejo del sistema de control interno institucional y se ubica por debajo de los estándares aceptables (mayor al 70%)

En virtud de lo anterior, se requiere que el departamento de Gestión Ambiental valore el ambiente de control del departamento, con respecto al compromiso interno y externo, la ética, la motivación del personal y la estructura que impera para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, la implementación de un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), que permita su identificación y la mitigación de los mismos, actividades de control para determinar políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten mitigar los riesgos, incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones y generación de documentación, un sistema de información que ayude al conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar, y recuperar de modo adecuado la información producida o recibida por el departamento y el seguimiento del sistema de control interno que comprende las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno a lo largo del tiempo.

Gráfico Nro.2.

Gráfico del CI por parte del departamento de Gestión Ambiental.



Fuente: Elaboración propia a partir de los papeles de trabajo.

En este segundo gráfico se muestra que el Departamento de Gestión Ambiental, ha alcanzado preliminarmente el 17% en el desarrollo de un sistema de control interno, lo anterior con base en la evaluación realizada al departamento

El propósito de un sistema de control interno en el sector público, es proporcionar seguridad para proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, así como de exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y permitir el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Al respecto, establece la Ley General de Control Interno, N°8292 en su capítulo II “El sistema de control interno”, Artículo 7°, todo ente y órgano sujeto a esta Ley debe disponer de un sistema de control interno, el cual deberá ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con sus competencias y atribuciones institucionales.

En virtud de lo anterior, el Departamento de Gestión Ambiental, estaría ante el incumplimiento de los artículos 10°, el inciso d) del artículo 12° de la presente Ley, los cuales indican lo siguiente:

**“(…) Capítulo II - El sistema de control interno.**

**Artículo 10.-Responsabilidad por el sistema de control interno.** Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.



**Capítulo III - La Administración Activa.**

**SECCIÓN I - Deberes del jerarca y los titulares subordinados.**

**Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

... d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley...”

**2.5. Debilidades encontradas en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) del Departamento de Gestión Ambiental.**

Durante la evaluación del sistema de Control Interno en el departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste, se revisó el componente del control interno relacionado a la valoración de riesgo y se determinó que no se cuenta con un Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).

Con respecto al componente de la valoración del riesgo del Departamento de Gestión Ambiental se obtuvo un puntaje del 20%, en consecuencia, la madurez del sistema de control interno es de Incipiente y el sistema específico de valoración del riesgo es del 20%.

Al respecto, establece la Ley General de Control Interno, N°8292 en su capítulo II “El sistema de control interno”, Artículo 7°, todo ente y órgano sujeto a esta Ley debe disponer de un sistema de control interno, el cual deberá ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con sus competencias y atribuciones institucionales.

En virtud de lo anterior, el departamento de Gestión Ambiental estaría ante el incumplimiento de los artículos 10°, el inciso d) del artículo 12° y los artículos 18° y 19° de la presente Ley, los cuales indican lo siguiente:

**- “(...) Capítulo II - El sistema de control interno.**

**Artículo 10.-Responsabilidad por el sistema de control interno.** Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.



### **Capítulo III - La Administración Activa.**

#### **SECCIÓN I - Deberes del jerarca y los titulares subordinados.**

**Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

... d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley...

#### **Sección II - Sistema Específico de Valoración del Riesgo.**

**Artículo 18.-Sistema específico de valoración del riesgo institucional.** Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo...

**Artículo 19.-Responsabilidad por el funcionamiento del sistema.** El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable..."

El departamento de Gestión Ambiental puede establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno con la suficiente evidencia comprobable, para que en lo sucesivo la Auditoría Interna de la Municipalidad pueda dar el seguimiento y recomendaciones pertinentes.

---

Verificar la gestión de la municipalidad respecto de la actualización de las tasas y precios por la prestación de los servicios de recolección de residuos sólidos, aseo de vías y sitios públicos, cementerio y parque.

---

### **2.6. Proceso de actualización de tasas y precios.**

En el anterior estudio contenido en el oficio UAI-ALCALDE-015-2020, se informó que:

“En la Municipalidad de La Cruz, mediante acuerdo nro. 3-1 de la sesión ordinaria nro. 34-2012, del día 27 de setiembre 2012, el Concejo Municipal aprobó la



recalificación, actualización y aprobación de las tarifas por servicios municipales que presta el ayuntamiento, por concepto de servicio de recolección de basura, de aseo de vías y sitios públicos, por servicio de cementerio, usos de suelo y resolución municipal y uso de suelos SENASA, en La Cruz centro y perímetro de La Cruz, alquiler de Maquinaria, Mantenimiento de parques. Dichas tasas, se publicaron el 16 de octubre del 2012, en el diario oficial la Gaceta, y es la última vez que se actualizaron las tasas a la fecha de este estudio.”

En relación con el tema que se trata en este apartado, cabe destacar que el artículo 83 del Código Municipal, establece que las tasas y precios que cobren las municipalidades por los servicios que presten, deben fijarse tomando en consideración su costo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos y una vez fijados, entrarán en vigencia treinta días después de su publicación en La Gaceta.

Adicionalmente, esa norma dispone que, en el caso específico de los residuos ordinarios, las municipalidades están autorizadas para establecer un modelo tarifario que mejor se ajuste a la realidad de su cantón, siempre que este incluya los costos, así como las inversiones futuras necesarias para lograr una gestión integral de residuos en el municipio y cumplir las obligaciones establecidas en la Ley para la gestión integral de residuos, más un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo.

También, dicha normativa faculta a los ayuntamientos para se cobrar tasas por servicios y mantenimiento de parques, zonas verdes y sus respectivos servicios. El cálculo anual deberá considerar el costo efectivo invertido más el costo de la seguridad que desarrolle la municipalidad en dicha área y que permita el disfrute efectivo. Dicho monto se incrementará en un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo; tal suma se cobrará proporcionalmente entre los contribuyentes del distrito, según el valor de la propiedad.

Además, en el mismo artículo se establece que la municipalidad calculará cada tasa de forma anual y las cobrará en tramos trimestrales sobre saldo vencido. La municipalidad queda autorizada para emanar el reglamento correspondiente, que norme de qué forma se procederá para organizar y cobrar cada tasa.

En esa misma línea de idea el “Reglamento para el cobro de la tasa por concepto de mantenimiento de parques y zonas verdes en los distritos en donde se preste el servicio en la jurisdicción del cantón de La Cruz”, establece lo siguiente:

Artículo 3º-El servicio de mantenimiento de parques considera el costo efectivo de lo invertido por la Municipalidad el cuál se distribuye de acuerdo con el valor de las propiedades ubicadas dentro de los distritos en que se preste el servicio. (...)

“Artículo 9º-El monto de esta tasa se determina tomando en consideración el costo efectivo de lo invertido por la Municipalidad para su mantenimiento, (...).



Artículo 10.-Esta tasa deberá pagarla el sujeto pasivo a que se refiere este Reglamento, según el % determinado mediante estudio técnico financiero; tal suma se cobrará proporcionalmente entre los contribuyentes del distrito, según el valor de la propiedad.

Artículo 12.-En la determinación del costo efectivo, la Municipalidad tomará como base el presupuesto para el de mantenimiento de parques y zonas verdes.”

Además, el Reglamento manejo discriminado de los residuos sólidos del cantón de La Cruz, establece lo siguiente:

“Artículo 67.—**Estudios de actualización de tasas.**

- 1) La Municipalidad podrá realizar estudios para la actualización de tarifas de recolección de residuos sólidos hasta dos veces por año.
- 2) Será obligación de la Municipalidad mantener actualizadas las tarifas de las tasas al menos una vez cada año.
- 3) Igualmente la Municipalidad tendrá la obligación de tener actualizada la contabilidad de costos del servicio de recolección municipal de residuos sólidos, antes de solicitar una actualización de tasas de recolección.
- 4) Estos estudios serán responsabilidad de los Departamentos de Gestión Ambiental, Financiero y Coordinación Tributaria.”

El hecho de no actualizar oportunamente las tasas y precios, además de constituirse en una inobservancia de la normativa citada, deteriora la gestión de los servicios, porque además de afectar la calidad, cobertura y frecuencia con que se prestan, no se generan los recursos para realizar inversiones futuras ni desarrollarlos de la mejor forma y, en el caso de los residuos sólidos, se pierde la oportunidad de financiar iniciativas complementarias a su recolección, transporte y tratamiento final, como sería, el impulso de proyectos sostenibles de separación de residuos y de su reciclaje y reutilización.

Posponer la actualización de las tasas y precios produce efectos sensibles en la gestión municipal y no beneficia a los usuarios, ya que por un lado no se está reconociendo la necesidad de recuperar o atender oportunamente las variaciones de costos que se producen por el incremento de los precios de los materiales, suministros, salarios, contratación de servicios, afecta la calidad y cobertura de la prestación y produce un impacto mayor sobre las finanzas de los usuarios al momento de actualizar las tasas y precios, ya que el ajuste acumulado es mucho mayor, lo cual, también impacta de manera negativa la imagen del ayuntamiento y de sus funcionarios.



**2.7. Sobre las tarifas incluidas en el sistema DECSIS.**

Se observaron el sistema DECSIS, 20 códigos o servicios diferentes incluidos para generar el cobro respectivo. En la siguiente tabla se detallan.

Tabla Nro.2.

Detalle de códigos o servicios incluidos

en el Sistema DECSIS.

<b>Código</b>	<b>Servicio</b>
<b>4</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 03
<b>10</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 02
<b>15</b>	RECOL. DE BASURA INSTITUC.01
<b>25</b>	RECOL. DE BASURA INSTITUC.02
<b>63</b>	LIMPIEZA DE CAÑOS
<b>82</b>	RECOLECCION DE BASURA INDUSTRIAL 01
<b>98</b>	MANTENIMIENTO DE PARQUES
<b>103</b>	RECOLEC. BASURA SERVICIO ESPECIAL
<b>BA1</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 01 01
<b>BA2</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 01 02
<b>BA4</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 01 04
<b>BA7</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 01 07
<b>BA9</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 01 09
<b>BAC</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 01
<b>BAD</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 05
<b>BAM</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 04
<b>BAR</b>	RECOLECCION DE BASURA RESIDENCIAL
<b>BC2</b>	RECOLECCION DE BASURA COMERCIAL 02 01
<b>BR2</b>	RECOLECCION DE BASURA RESIDENCIAL2
<b>BSR</b>	RECOLECCION DE BASURA RESIDENCIAL1

Fuente: Sistema DECSIS.

Sin embargo, es de especial importancia mencionar que los servicios que brinda la Municipalidad actualmente básicamente son cuatro, a saber: recolección de residuos, limpieza de vías públicas, mantenimiento de parques y zonas verdes y cementerio.

El Reglamento manejo discriminado de los residuos sólidos del cantón de La Cruz establece en el tema de tarifas lo siguiente:





“Artículo 63.—**Establecimiento de tarifas diferenciadas.**

- 1) La Municipalidad establecerá una única tasa por la recolección, aseo de vías y el tratamiento de los residuos sólidos generados en el cantón. Sin embargo podrá establecer tarifas diferenciadas, según se trate de la fuente de origen.
- 2) Estas tarifas se diferenciarán al menos en las siguientes categorías:
  - a. **Tarifas domiciliarias:** aplicable únicamente a cada unidad habitacional existente en el cantón dentro del perímetro en que se preste el servicio.
  - b. **Tarifas comerciales:** aplicables a las unidades productivas tanto de bienes como de servicios existentes en el cantón dentro del perímetro en que se preste el servicio.
  - c. **Tarifas industriales:** aplicables a las unidades productivas que transforman materias primas en bienes y servicios existentes en el cantón dentro del perímetro en que se preste el servicio.
  - d. **Tarifas Institucionales;** aplicables a los entes u órganos públicos existentes en el cantón dentro del perímetro en que se preste el servicio.
- 3) Para la determinación de las tarifas correspondientes a estas tasas se tomará como base el estudio de costos más un diez por ciento que será utilizado para el desarrollo de los diferentes servicios prestados.
- 4) A partir de esta tarifa básica se podrán crear sub-categorías de tarifas que, de acuerdo a un promedio ponderado que considere criterios de generación de residuos, metros lineales o cuadrados de los inmuebles generadores o bien las características propias de los sujetos generadores, permitan aplicar un factor de ponderación que aumente proporcionalmente de acuerdo a la producción cuantitativa y cualitativa de desechos que cada contribuyente efectúe según su naturaleza.
- 5) Los Departamentos de Gestión Ambiental, Coordinación Tributaria y Financiero realizará estos estudios tarifarios al menos una vez al año y propondrán al Concejo Municipal, a través de la Alcaldía, los mismos a efecto de que sean aprobados y posteriormente homologados por la Contraloría General de la República. Entrarán en vigencia conforme a la legislación vigente.
- 6) La Municipalidad podrá establecer tarifas diferenciadas a través de negociaciones con diferentes actores comunales quienes por sus características deban disponer de residuos peligrosos, altamente peligrosos, tóxicos o de muy amplio volumen.

Las Tarifas se cobrarán de la siguiente manera:



a) Residencial

Categoría 1: Llámase a esta categoría todo tipo de unidad habitacional.

b. Comercial:

**Categoría 1:** Aquella que genera de 1 hasta 2 estañones/semana de residuos sólidos, donde laboren de 1-3 empleados y la actividad esté entre patentados de pulperías pequeñas, talleres de artesanías, fabrica artesanal, verdulerías, tiendas pequeñas, bazares, salas de belleza, barberías, oficinas, carnicerías, cerrajerías, ciclos, estudios fotográficos, ventas de discos, gimnasios, academias de bailes, joyerías, molinos de maíz, oficinas profesionales, homeopatía, ópticas, talleres de electrodomésticos, ventas de lotería, video clubes, juegos electrónicos, pooles.

**Comercial 2:** Aquella que genera más de 2 hasta 3 estañones/semana de residuos sólidos, donde laboren de 1-4 empleados y la actividad esté entre los patentados de abastecedores o mini supermercados, sodas pequeñas, bares (cantinas), talleres de artesanías medianos, fábricas medianas, acuarios, fábrica de cerámicas, floristerías, viveros, librerías, pastelerías, tiendas pequeñas, veterinarias, zapaterías, y otras actividades comerciales, que califiquen dentro de la misma.

**Comercial 3:** Aquella que genere más de 3 hasta 4 estañones/semana de residuos sólidos, donde laboren de 1-5 empleados y la actividad esté entre los patentados de hoteles y cabinas de hasta 10 camas, panaderías, licoreras y bares con salón, talleres de ebanistería, heladerías, imprentas, tiendas grandes.

**Comercial 4:** Aquella que genere más 4 hasta 6 estañones/semana de residuos sólidos, donde laboren de 1- 5 empleados y la actividad esté entre los patentados de hoteles y cabinas de hasta 15 camas, supermercados medianos, empresas de maquila y medianos generadores de desechos, estaciones de servicio, talleres artesanales de mecánica, de pintura, de soldadura y todos aquellos donde se realice algún proceso de reparación, reconstrucción o restauración.

**Comercial 5:** Aquella que genera más de 6 estañones /semana de residuos sólidos, donde laboren más de 5 empleados y la actividad esté entre los patentados de hoteles y cabinas de más de 15 camas, supermercados medianos, empresa de maquila y medianos generadores de desechos, estaciones de servicio, bar-restaurantes.

**Industrial:** Aquella que por su condición pertenezca a una fábrica industrial de productos nacionales y de exportación. Entre los patentados de Fábricas grandes de maquila, Empresas de Producción Agrícola, Producción de Alimentos, Ensambladoras, Empresas Farmacéuticas, Empresas de Dispositivos Médicos, Empresas de Bienes y Raíces, Empresas de Servicios, Empresas Constructoras, Hospitales y Clínicas Privadas.



### **Servicios Especiales:**

Estos servicios serán regulados por resoluciones emitidas por alcaldía, después de un estudio realizado por el Departamento Ambiental de la Municipalidad, en el cual se proyecte la realidad específica de cada uno de los comercios que no califiquen en las categorías antes descritas dentro de este artículo. Se debe incluir el estudio sobre el Plan de residuos presentado por el comerciante. Con base a este estudio emitido por el Departamento de Ambiente se definirá cual será el servicio especial que se le brindara para captar las necesidades y acoplarlas a las necesidades de la Institución.”

“Artículo 65.—En aquellas propiedades donde existan casas de habitación y negocios comerciales, se cobraran por separado las tasa de recolección a cada generador.”

La existencia de 16 códigos o servicios adicionales ingresados en el sistema DECSIS, podría ocasionar un menor control sobre los servicios reales que presta la municipalidad y a su vez hasta confusión para el funcionario al momento de asignar la categoría con la que se establece en la norma.

---

Evaluar la sostenibilidad financiera de los servicios que presta la municipalidad de La Cruz, de recolección de residuos sólidos, aseo de vías y sitios públicos, cementerio y parque.

---

### **2.8. Relación ingreso-gasto en los servicios comunitarios.**

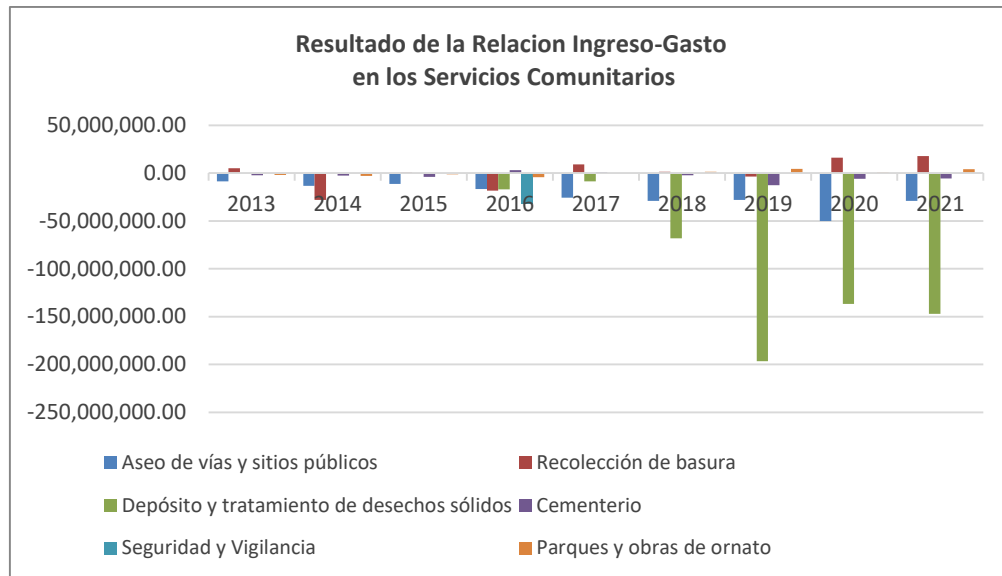
Los servicios comunitarios tienen como propósito brindar servicios básicos que responden a la demanda de los ciudadanos para mejorar la calidad de vida de la comunidad a un costo efectivo.

En la Municipalidad de La Cruz, los servicios que principalmente se han venido brindando a los ciudadanos son: limpieza de vías y sitios públicos, recolección de residuos, cementerio, parques y obras de ornato.

Sin embargo, comportamiento del ingreso-gastos de cada uno de los servicios comunitarios que presta ha tenido la tendencia que se observa en el gráfico nro.3.



Gráfico Nro.3.



Fuente: Datos tomados de las Liquidaciones Presupuestarias.

Como se observa en el gráfico nro.3, los servicios comunitarios desde el año 2013 al año 2021, presentan una tendencia negativa o deficitaria, pues no están siendo sostenidos financieramente por sí mismo. Esta situación, va en detrimento de la inversión en obras comunitarias, limitando el desarrollo social, económico y de la infraestructura, en especial al no disponerse en tiempo y en cantidad de los recursos financieros necesarios para tales fines, ya que se deben de usar para financiar los servicios comunitarios esenciales que brinda el ayuntamiento.

Aunado a lo anterior, en la Municipalidad de La Cruz, se carece de un censo cantonal que permita identificar con exactitud la demanda real de los servicios que brinda el ayuntamiento, para con ello, planificar con mayor exactitud rutas, requerimiento de recursos e inversión de activos, herramientas y suministros necesarios.

En general, la situación deficitaria en la prestación de servicios, aparte de ser un factor que incide negativamente en las finanzas municipales, es un tema que refleja desatención a la normativa de control interno, puesto que la Ley General de Control Interno señala que el sistema de control interno que se establezca debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones siendo un deber del jerarca y titulares subordinados, velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente a su cargo y tomar las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones. Por su parte las Normas de Control Interno para el Sector Público indican que los citados funcionarios, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional.



El recurrente déficit en la prestación de los servicios comunales es un tema que debe ser discutido por las autoridades municipales para determinar las causas que afectan su generación que pueden estar asociadas a la desactualización de las tasas, a la morosidad elevada y a la desactualización de las bases de datos, o al conjunto de ellas, y tomar las medidas correctivas para revertir la situación y generar una prestación equilibrada, incluso obteniendo recursos para su desarrollo y la ejecución de inversiones tal como lo establece la normativa que regula esta materia en el sector municipal.

No se concibe que, en los tiempos actuales, que demandan de los gobiernos locales una mayor participación y compromiso en la atención de las necesidades e intereses comunales, que no se adopten medidas eficaces para fortalecer las finanzas municipales, que al final de cuentas redunden en el bienestar y desarrollo de los cantones. Por lo tanto, son las autoridades municipales las responsables de proponer las medidas respectivas para mejorar sus sistemas de costos, fijación de tasas y tarifas, propuestas de planes de desarrollo e inversiones en la prestación de los servicios comunitarios.

## **2.9. Sobre Convenios.**

El 20 de febrero del año 2019, la Municipalidad de La Cruz suscribió un “Convenio intermunicipal sobre la disposición final de residuos sólidos y educación ambiental entre la Municipalidad de Santa Cruz y la Municipalidad de La Cruz”. Para el 28 de febrero del 2022, se firma nuevamente el convenio de marras por las autoridades en ejercicio.

En el primer convenio firmado en el año 2019, el costo por tonelada de residuos depositada en el “Parque Tecnológico Ambiental para el Tratamiento de los Residuos Sólidos”, era de ¢16,965.05. Para el convenio suscrito en el año 2022 ese mismo costo vario a ¢9,736.55.

Para estos convenios, no se logró identificar un estudio de factibilidad que permitiera a la Municipalidad de La Cruz conocer si el proyecto (convenio) resultaría favorable o desfavorable, así como, cuáles son las condiciones ideales para realizarlo y cómo podrían solucionar las dificultades que se puedan presentar. Tampoco, se logró evidenciar un estudio comparativo con otras instituciones en el mercado, que brindaran el mismo servicio o mejor, que el suscrito con la Municipalidad de Santa Cruz, para poder contar con algún parámetro de comparación.

Al respecto la Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, indica: “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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, (...)”



Por lo tanto, la carencia de estudios factibilidad y comparativos de mercado, conlleva a que las autoridades municipales tomen decisiones sin parámetros de comparación y criterios técnicos necesarios, en procura de proteger las finanzas y patrimonio municipal.

---

Verificar la existencia de un programa de capacitaciones, actividades educativas, charlas etc, que contribuyan en la educación ambiental de los habitantes del cantón.

---

## **2.10. Programa de capacitaciones.**

El departamento de Gestión Ambiental, en el documento MLC-GAM-OF-088-2022, indicó lo siguiente: “Es importante dejar claro que para el año 2020 por la situación de la pandemia no se dieron charlas en materia ambiental, sin embargo, se publicaron temas para la sensibilización ambiental, en los enlaces de la Municipalidad de La Cruz.”

Al respecto el “Reglamento manejo discriminado de los residuos sólidos del cantón de La Cruz” establece lo siguiente:

**“Artículo 17.—Coordinación entre la Municipalidad y los entes públicos de educación**

- 1) Todas las organizaciones de educación existentes en el cantón estarán comprometidas a coordinar con la Municipalidad el desarrollo de las estrategias de formación ciudadana necesarias para la implementación del Programa.
- 2) La Municipalidad, conjuntamente con las autoridades respectivas del Ministerio de Educación Pública, con la colaboración de otras instituciones afines establecerán y realizarán un programa permanente de Formación Ciudadana que promueva la concientización y capacitación relacionado con los temas afines al Manejo Integral de Residuos Sólidos de la Municipalidad, en el marco del currículo de la educación formal.”

Por lo expuesto, que los planes de contingencia o procedimientos alternativos, son de importancia relevante para la operatividad normal de la institución.

Recordemos que la finalidad de esos planes es la de permitir el funcionamiento de las instituciones y es nuestro caso de la Municipalidad de La Cruz, aun cuando algunos de los servicios o funciones se vean afectado por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización, como lo fue la pandemia del Covid-19. Por ello, en la Municipalidad de La Cruz, es necesario contar con un plan de contingencia, el cual, es una valiosa herramienta en general basada en un análisis de riesgo.



Sobre ello, las Normas de Control Interno para el sector público vinculan la planificación institucional con la valoración de riesgos al indicar en el apartado 3.3 esto:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”

Finalmente, la debilidad de no contar con planes de contingencia es una debilidad del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de La Cruz.

---

Identificar la existencia de normativa interna relacionada con la prestación de servicios municipales.

---

### **2.11. Reglamentos y normativa vinculada a servicios públicos por concepto de contraprestación y pago de tasas.**

Respecto a la normativa vigente a nivel municipal en materia de servicios públicos se identifica la existencia de los siguientes reglamentos:

- a) Reglamento regulador de los deberes de los propietarios y poseedores de bienes inmuebles del Cantón de La Cruz. Publicado en la Gaceta número 94 del 18 de mayo del 2021. Regulando el servicio de construcción de aceras.
- b) Reglamento para el cobro de la tasa por concepto de mantenimiento de parques y zonas verdes en los Distritos donde se preste el servicio en la jurisdicción del Cantón de La Cruz. Publicado en la Gaceta número 233 del 01 de diciembre del 2015.
- c) Reglamento Manejo Discriminado de los Residuos Sólidos del Cantón de La Cruz. Publicado en la Gaceta número 9 del 4 de enero del 2015.

Propiamente sobre los Reglamentos para el Cobro del Mantenimientos de Parques y Zonas verdes y sobre el Reglamento de Manejo Discriminado de Residuos no se identifica evidencia sobre la actualización de tasas y tarifas en el cobro de los servicios existentes.

Sobre esta materia el artículo 83 del Código Municipal señala:

“Artículo 83- Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios que se fijarán tomando en consideración su costo más un diez por



ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos. Una vez fijados, entrarán en vigencia treinta días después de su publicación en La Gaceta.

Los usuarios deberán pagar por los servicios de alumbrado público, limpieza de vías públicas, recolección separada, transporte, valorización, tratamiento y disposición final adecuada de los residuos ordinarios, mantenimiento de parques y zonas verdes, servicio de policía municipal, mantenimiento, rehabilitación y construcción de aceras y cualquier otro servicio municipal urbano o no urbano que se establezcan por ley, en el tanto se presten, aunque ellos no demuestren interés en tales servicios.

En el caso específico de residuos ordinarios, se autoriza a las municipalidades para que establezcan el modelo tarifario que mejor se ajuste a la realidad de su cantón, siempre que este incluya los costos, así como las inversiones futuras necesarias para lograr una gestión integral de residuos en el municipio y cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 8839, Ley para la Gestión Integral de Residuos, de 24 de junio de 2010, más un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo. Se faculta a las municipalidades para que establezcan sistemas de tarifas diferenciadas, recargos u otros mecanismos de incentivos y sanciones, con el fin de promover que las personas usuarias separen, clasifiquen y entreguen adecuadamente sus residuos ordinarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos.

Además, se cobrarán tasas por los servicios y el mantenimiento de parques, zonas verdes y sus respectivos servicios. El cálculo anual deberá considerar el costo efectivo invertido más el costo de la seguridad que desarrolle la municipalidad en dicha área y que permita el disfrute efectivo. Dicho monto se incrementará en un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo; tal suma se cobrará proporcionalmente entre los contribuyentes del distrito, según el valor de la propiedad.

La municipalidad calculará cada tasa en forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido. La municipalidad queda autorizada para emanar el reglamento correspondiente, que norme de qué forma se procederá para organizar y cobrar cada tasa.

(...)"

De manera complementaria las Normas de control interno para el Sector Público en sus artículos 5.6 sobre la Calidad de la Información señala:





### **“5.6 Calidad de la información.**

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

**5.6.1 Confiabilidad** La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

**5.6.2 Oportunidad** Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

**5.6.3 Utilidad** La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

Por consiguiente, la falta de actualización normativa en materia de tasas y tarifas por concepto de servicios municipales; supone un debilitamiento al Sistema de Control Interno en vista de la probable violación al deber de contar con calidad en la información municipal, así mismo la omisión identificada produce el riesgo financiero de prolongar la condición deficitaria en la prestación de servicios municipales.

## **3. CONCLUSIONES.**

El estudio realizado en la Municipalidad de La Cruz, permitió determinar que este municipio tiene limitaciones financieras para brindar la mayoría de los servicios comunitarios, ya que, estos presentan una tendencia negativa o deficitaria, pues no están siendo sostenidos financieramente por sí mismo. Esta situación, va en detrimento de la inversión en obras comunitarias, limitando el desarrollo social, económico y de la infraestructura, en especial al no disponerse en tiempo y en cantidad de los recursos financieros necesarios para tales fines, ya que se deben de usar para financiar los servicios comunitarios esenciales que brinda el ayuntamiento.



Por ello, en el transcurso del año, la municipalidad debe estar en capacidad de conocer y analizar la captación de ingresos y si estos cubren los gastos asociados con la prestación de los servicios; en su defecto, deberá determinar las causas de las diferencias y adoptar oportunamente las acciones correctivas del caso, de tal manera que se logre que cada servicio sea autofinanciable, evitando que se materialice el riesgo que estos finalicen el ejercicio económico con déficit, entre otras cosas.

También, el hecho de no actualizar oportunamente las tasas y precios, además de constituirse en una inobservancia de la normativa legal, deteriora la gestión de los servicios, porque además de afectar la calidad, cobertura y frecuencia con que se prestan, no se generan los recursos para realizar inversiones futuras ni desarrollarlos de la mejor forma y, en el caso de los residuos sólidos, se pierde la oportunidad de financiar iniciativas complementarias a su recolección, transporte y tratamiento final, como sería, el impulso de proyectos sostenibles de separación de residuos y de su reciclaje y reutilización.

Posponer la actualización de las tasas y precios produce efectos sensibles en la gestión municipal y no beneficia a los usuarios, ya que por un lado no se está reconociendo la necesidad de recuperar o atender oportunamente las variaciones de costos que se producen por el incremento de los precios de los materiales, suministros, salarios, contratación de servicios (como por ejemplo los servicios de tratamiento final de los residuos, alquiler de maquinaria, etc.), afecta la calidad y cobertura de la prestación y produce un impacto mayor sobre las finanzas de los usuarios al momento de actualizar las tasas y precios, ya que el ajuste acumulado es mucho mayor, lo cual, también impacta de manera negativa la imagen del ayuntamiento y de sus funcionarios.

Aunado a ello, la carencia de instrumentos para el control y administración de las herramientas y activos que adquieren (Procedimientos Administrativos y sus formularios), no solo para los que se requieren para brindar servicios a los munícipes, sino que en general para las operaciones municipales, no permite optimizar las actividades de ejecución y control, sino que también, afecta los demás procesos administrativos y técnicos, ya que al no contar la municipalidad con un manual de procedimientos que describa con exactitud las actividades y responsables, así como, la forma de realizarse los diferentes procesos institucionales, conlleva inseguridad al personal, sobre cuál, es la forma adecuada y correcta de realizar su gestión, y de controlar y administrar las herramientas y equipos asignados a su gestión y responsabilidad.

Finalmente, la falta de actualización normativa en materia de tasas y tarifas por concepto de servicios municipales; supone un debilitamiento al Sistema de Control Interno en vista de la probable violación al deber de contar con calidad en la información municipal, así mismo la omisión identificada produce el riesgo financiero de prolongar la condición deficitaria en la prestación de servicios municipales.



#### **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 Concejo Municipal.**

El Concejo Municipal en conjunto con la Administración Municipal, deben establecer las estrategias y los planes de acción para lograr el equilibrio financiero en los servicios comunitarios que brida el ayuntamiento; así como, definir las políticas y procedimientos necesarios para mantener actualizadas las tasas y los precios de esos servicios, en cumplimiento de lo dispuesto por el Código Municipal. Además, deben establecer las mejoras necesarias para la gestión de cobro de esos tributos. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de la evidencia del cumplimiento de la recomendación sea instrumentos y/o normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 16 de diciembre del 2022. Ver apartado 2.

**4.2. Al Alcalde Municipal.**

- a) Designar formalmente a un funcionario municipal, para que atienda las oportunidades de mejora provenientes de las recomendaciones realizadas la Unidad de Auditoría Interna, con el fin de darle seguimiento a las actividades que deben realizar los



encargados de áreas involucrados para que se implementen en un 100% e informar por escrito los avances hasta llegar a su cumplimiento. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia a la Unidad de Auditoria Interna del programa de seguimiento de recomendaciones y el avance de cumplimiento de las mismas; a más tardar el próximo 30 de junio del 2022. Ver apartado 2.1.

- b) Realizar un estudio técnico y financiero de los servicios que brinda la municipalidad, que considere cuidadosamente los conceptos necesarios para la disminución de la tendencia deficitaria de estos servicios. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de la evidencia del cumplimiento de la recomendación sea instrumentos y/o normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 16 de diciembre del 2022. Ver apartados 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9.
- c) Desarrollar e implementar instrumentos de planificación y control que permitan una adecuada administración y uso de los recursos invertidos en herramientas y activos para brindar los servicios de comunitarios municipales. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de la evidencia del cumplimiento de la recomendación sea instrumentos y/o normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 16 de diciembre del 2022. Ver apartados 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.8 y 2.9.
- d) La Administración Municipal en conjunto con el Concejo Municipal, deben establecer las estrategias y los planes de acción para lograr el equilibrio financiero en los servicios comunitarios que brida el ayuntamiento; así como, definir las políticas y procedimientos necesarios para mantener actualizadas las tasas y los precios de esos servicios, en cumplimiento de lo dispuesto por el Código Municipal. Además, deben establecer las mejoras necesarias para la gestión de cobro de esos tributos. Para dar por atendida esta recomendación se debe de enviar copia de la Unidad de Auditoria Interna de la evidencia del cumplimiento de la recomendación sea instrumentos y/o normativa de control interno debidamente aprobados; a más tardar el próximo 16 de diciembre del 2022. Ver apartados 2.

La información que se solicita en este informe para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones anteriores, deberá remitirse, en los plazos y términos antes fijados, a la Unidad de Auditoría Interna de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste.

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

Lic. Gledys H. Delgado Cárdenas.  
**Auditor Interno.**

c. MLC-UAI-EXP-009-2022.