

GOBIERNO LOCAL DE SANTA ANA

AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE CONTROL INTERNO

MSA-AUI-ICI-04-013-2023

“Estudio de cumplimiento de plazos e indicadores de gestión en los diferentes procesos del Gobierno Local”

Realizado por:

Licdo. Mauricio Castro Solis.

Supervisado por:

Licda. Ana Cecilia Díaz Ruíz

Septiembre, 2023

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. RESULTADOS	3
3. CONCLUSIÓN.....	13
4. RECOMENDACIONES.....	14

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con el plan anual de la auditoría interna y el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, se procedió a realizar un estudio de Revisión de cumplimiento de plazos e indicadores de gestión en los diferentes procesos de la Municipalidad.

1.1. Objetivo del Estudio

Verificar el cumplimiento de plazos establecidos en los procesos municipales principalmente los enfocados al cliente externo y usuarios de los servicios municipales. Analizar el manejo y control de indicadores de gestión por parte de la administración municipal.

1.2. Alcance y Procedimiento de auditoria

En dicho informe tiene un rango de tiempo de 6 meses (octubre 2022 a abril 2023). Se realizaron entrevistas con el personal y además se revisaron expedientes y la documentación de los trámites municipales.

1.3. Responsabilidad de la Administración.

Es importante señalar que la veracidad y exactitud de la información en la que se basó este estudio para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe es responsabilidad de la administración municipal

1.4. Valor Agregado.

Con esta auditoría se pretende fortalecer el sistema de control interno institucional, al identificar oportunidades de mejora para los trámites brindados a los administrados por parte del gobierno local de Santa Ana.

1.5. Limitaciones

No hubo.

1.6. Normativa

- Código Municipal
- Ley de jurisdicción constitucional 7135
- Reglamento de licencias para actividades lucrativa y cobro de impuestos espectáculos públicos
- Ley 8220 y Reglamento Ley 8220
- Ley General de control Interno 8292
- Reglamento ley de licores 9047

2. RESULTADOS

2.1 Sobre los procedimientos de cada uno de los procesos referente a los trámites.

Condición

Dentro los 32 trámites identificados en el gobierno local de Santa Ana, se encontró que 23 de esos trámites no cuentan con procedimientos formalizados y divulgados.

Los trámites que no cuentan con procedimiento son los siguientes:

Proceso	Trámite del ciudadano
Planificación	Solicitud aportes sin contraprestación
Asesoría Legal	Consulta, solicitud de información y reclamo, externas
Asesoría Legal	Recurso de revocatoria y apelación
UTGV	Solicitud instalación de rótulos
Patentes	Solicitud de licencia de actividad lucrativa
Patentes	Licencia bebidas alcohólicas
Patentes	Traspaso de licencia de actividad lucrativa

Proceso	Trámite del ciudadano
Patentes	Retiro de licencia de actividad lucrativa
Patentes	Solicitud de patente sin geo-referencia
Cobros	Solicitud de arreglo de pago por patente
Patentes	Declaración de impuesto patente
Plataforma	Constancia de impuestos
Plataforma	Certificación de impuestos al día
Plataforma	Certificación de registro
Valoraciones	Trámite certificación valor
Cobros	Reclamos administrativos y recursos
Cobros	En las inspecciones
Geomática	Trámite alineamientos
Geomática	Traspaso de propietario o inscripción de propiedad
Geomática	Visado planos catastrados
Ordenamiento	Atención de denuncias de construcción
Ordenamiento	Constancias de permisos para AyA
Ordenamiento	Emisión de usos del suelo en Zona Protectora Cerros Escazú

Criterio

Ley General de Control Interno 8292

Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

Causa:

Por falta de control interno se encuentra ausencia de procedimientos para 23 de los trámites que brinda el gobierno local de Santa Ana a los administrados.

Efecto:

Incumplimiento al artículo 15 de la ley general de control interno 8292 que nos indica que se deben de documentar y mantener actualizados los procedimientos

2.2. Cumplimiento de plazos establecidos en los procesos municipales, principalmente los enfocados al cliente externo y usuarios de los servicios municipales.

Condición

Se encontró un incumplimiento en los plazos del trámite “certificado de uso de suelo, zona protectora cerros de Escazú”. (ZPCE)

De la muestra tomada de un total de 20 certificaciones se encontró lo siguiente:

- Los Certificados de uso de suelo cerros de Escazú 18931-18696-18808 tuvieron un atraso de 2 a 4 días en ser comunicados al administrado.
- Los Certificados de uso de suelo cerros de Escazú 19208-19376-19258 tuvieron un atraso de 6 a 8 días.

Oficio	CUS	Ingresada	O. Firmado Contra.	días	Se comunica	Duración total
MSA-GOT-PCA-03-176	18931	16/12/2022	21/12/2022	3	10/1/2023	12Dias
MSA-GOT-PCA-03-157	18696	2/11/2022	15/11/2022	7	22/11/2022	14Dias
MSA-GOT-PCA-03-167	18808	18/11/2002	7/12/2022	13	8/12/2022	14Dias
GLS-GOT-PCA-04-019	19208	3/2/2023	20/2/2023	11	1/3/2023	18Dias
GLS-GOT-PCA-04-023	19376	21/2/2022	6/3/2023	9	17/3/2023	16Dias
GLS-GOT-PCA-04-018	19258	9/2/2023	20/2/2023	7	1/3/2023	17Dias

Criterio:

. Reglamento a la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos Trámites Administrativos Nº 37045

Artículo 40º-Falta de plazo legal. Ante la carencia de un plazo legal para resolver la petición, gestión o solicitud del administrado, se entenderá que la entidad u órgano administrativo deberá resolver atendiendo la naturaleza de la solicitud, es decir, si la solicitud se trata del ejercicio del derecho de petición, o por el contrario del derecho de acceso a la justicia administrativa, conforme a las siguientes reglas:

- a) Cuando la solicitud del administrado es pura y simple y consiste en un mero derecho a ser informado o la obtención de una **certificación o constancia**, la Administración se encuentra frente al ejercicio del llamado derecho de petición. En este caso, la entidad

tiene el plazo de diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa.

Causa:

En algunos casos del trámite de Certificado de Uso de Suelo de Zona Protectora Cerros de Escazú (ZPCE) son afectados por dos procesos; Geomática y Contraloría Ambiental, por lo que al momento de dar la resolución en ocasiones se debe de esperar al criterio del Contraloría Ambiental para que Geomática finalice el trámite. Además, hubo un recargo de funciones para el Ing. Erick Ovares.

Podemos decir que por falta de autonomía y un sistema apropiado del proceso de Contraloría Ambiental para comunicar sus (Certificados de uso de suelo Zona protectora cerros de Escazú) se incurre en atrasos en los plazos.

Efecto:

Incumplimiento de los plazos de ley puede generar molestias en los administrados y una mala reputación para el gobierno local y departamentos relacionados.

2.3. Revisión de indicadores de gestión en los diferentes procesos del gobierno local de Santa Ana.

Condición:

Se consultó a la encargada del Proceso de Planificación, Lic. Elen Araya, sobre los indicadores relacionados con los servicios externos brindados por el Gobierno local de Santa Ana e indicó lo siguiente:

*“En este caso, como producto del análisis de la información facilitada por el Proceso de Planificación se determina que absolutamente todas las metas poseen su propio indicador, a su vez, todas las metas incluidas poseen su respectiva asignación presupuestaria y detalle de la evaluación; por lo que los servicios externos que brinda el Gobierno Local al estar dentro de la Matriz de Desempeño Programático (MDP) de la CGR poseen los mismos **indicadores de eficiencia** y por tanto, su respectivo cumplimiento en términos de evaluación física y financiera”.*

Programa 3 proyectos sin aplicar:

Proyectos	Responsable	Monto	Evidencia
Recarpeteo Calles Cuadrantes, Distrito Santa Ana	Ing. Eduardo Fallas, no se ejecuto	€20 000 000,00	No se ejecutó.
Talud soporte Carretera la planta	Ing. Eduardo Fallas, Encargado del Proceso de Ejecución de Proyectos	€40 000 000,00	El proyecto no contó con perfil ni con estudio de factibilidad ni viabilidad ambiental por lo que no se inició su proceso
Centro de Desarrollo Humano de Matinilla	Ing. Eduardo Fallas, Encargado del Proceso de Ejecución de Proyectos	€250 000 000,00	El proyecto no contó con estudios técnicos necesarios para que fuese materializada su ejecución
Realizar el Proyecto: Alcantarillado Cruce la Planta	Ing. Eduardo Fallas, Encargado del Proceso de Ejecución de Proyectos	€8 000 000,00	El proyecto no contó con estudios técnicos necesarios para que fuese materializada su ejecución
Compra de Lote Proyecto de Vivienda	Lic. Melissa Quesada	€300 000 000,00	Esta en concurso

Es importante resaltar que para el programa tres (3) se presupuestaron un total de 104 proyectos y solamente no se ejecutaron cinco (5) esto por los siguientes motivos:

- De los cinco (5) proyectos sin ejecutar al cierre de este estudio, dos (2) de esos proyectos **Alcantarillado Cruce la Planta y Centro de Desarrollo Humano de Matinilla** no se ejecutaron por falta de estudios técnicos.
- En el caso del proyecto **Talud soporte Carretera la planta no se ejecutó** no contó con perfil ni con estudio de factibilidad ni viabilidad ambiental.
- En el caso del proyecto de recarpeteo de proceso de ejecución de proyectos, no se tiene certeza del estado del proyecto.

- **Compra de lote Proyecto de vivienda:** El proyecto de compra de lote para desarrollo habitacional confeccionado el 14-09-2022 y subido por parte de proveeduría 24-10-2023 en primera instancia se tuvo que declarar infructuoso debido a que ninguna de las ofertas cumplió con los requisitos de admisibilidad. Sin embargo, en día 23-6-2023 se volvió a publicar, y se está a la espera de recepción de las ofertas y los plazos por ley.

Criterio:

- **Matriz de Desempeño Programático (MDP) de la CGR**

Los datos revelados anteriormente fueron extraídos de la matriz de desempeño programático que utiliza el gobierno local de Santa Ana, dicha matriz es suministrada por Contraloría General de la Republica y utilizada en la formulación y ejecución del presupuesto anual operativo.

- **Ley 8131 Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos**

ARTÍCULO 31.- Objetivos

Los objetivos del Subsistema de Presupuesto serán:

- a) Presupuestar los recursos públicos según la programación macroeconómica, de modo que el presupuesto refleje las prioridades y actividades estratégicas del Gobierno, así como los objetivos y las metas del Plan Nacional de Desarrollo.
- b) Lograr que las etapas de formulación, discusión y aprobación del presupuesto se cumplan en el tiempo y la forma requeridos.
- c) Velar porque la ejecución presupuestaria se programe y desarrolle coordinadamente, utilizando los recursos según las posibilidades financieras, la naturaleza de los gastos y los avances en el cumplimiento de los objetivos y las metas.
- d) Dar seguimiento a los resultados financieros de la gestión institucional y aplicar los ajustes y las medidas correctivas que se estimen necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos y las metas, así como el uso racional de los recursos públicos.

Causa

Por Falta de estudios factibilidad, viabilidad ambiental, técnicos y ejecución oportuna no se pudo ejecutar el 100% los proyectos presupuestados en el Plan anual operativo por parte de la administración.

Efecto

Un Incumplimiento en los indicadores de eficiencia que debe de cumplir el municipio según el Plan Anual Operativo.

2..4 Procesos sin mecanismos de control para poder determinar y medir la cantidad de trámites que efectúan.

Condición:

Los procesos de Plataforma y Valoraciones no cuentan con mecanismos de control que les permitan controlar y medir la cantidad de trámites que efectúan mensualmente.

Los trámites que no cuentan con dicho mecanismo de control son los siguientes

- Valoraciones: Trámite de certificación de valor.
- Plataforma: certificación de registro, certificación impuestos al día, constancia de impuestos.

Criterio:

Ley general de control interno 8292 Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente

Causa

Al ser un trámite de respuesta casi que inmediata no tienen el mecanismo de control que permitan controlar y llevar registros de los servicios brindados a la comunidad.

Efecto

Desconocimiento total de los tiempos hombre que conlleva dar este servicio.

2.5 Incongruencia con respecto a los plazos que se brinda en la página WEB del Gobierno Local de Santa Ana y las leyes.

Condición:

Al realizar este estudio se evidenció que de los trámites municipales existe una incongruencia en los plazos para la entrega de las resoluciones que se indican en la página web del gobierno local y los estipulados en la ley. Cuadro siguiente muestra cuales trámites tienen diferencia en los plazos para su entrega o resolución:

Proceso	Trámite del ciudadano	Entrega de resolución plazo según la normativa	Entrega de resolución plazo según la página Web
Ordenamiento	Permiso de construcción APC	1 mes	15 días hábiles
Patentes	Solicitud de licencia de actividad lucrativa	10 días hábiles	3 días aproximadamente
Patentes	Traspaso de licencia de actividad lucrativa	10 días hábiles	3 días aproximadamente
Geomática	Traspaso de propietario o inscripción de propiedad	10 días hábiles	3 días aproximadamente
Ordenamiento	Permiso de construcción Obra menor	1 mes	8 días hábiles
Plataforma	Certificación de impuestos al día	10 días hábiles	al día siguiente hábil
Plataforma	Constancia de impuestos	10 días hábiles	inmediato
UTGV	Solicitud de reductores de velocidad	10 días hábiles	no indica plazo
Patentes	Licencia bebidas alcohólicas	1 mes	no indica plazo
Plataforma	Certificación de registro	10 días hábiles	no indica plazo
Valoraciones	Exoneración de bienes inmuebles	10 días hábiles	no indica plazo
Valoraciones	Avalúos municipales	1 mes	no indica plazo

Proceso	Trámite del ciudadano	Entrega de resolución plazo según la normativa	Entrega de resolución plazo según la página Web
Patentes	Declaración de impuesto patente	Periodo fiscal 30 de diciembre.	no indica plazo
Cobros	Solicitud de arreglo de pago por patente	10 días hábiles	no indica plazo
Inversiones y Obras	Desfogues pluviales -rotura de vías	10 días hábiles	no indica plazo

Criterio:

- La información anterior fue extraída de la página web del gobierno local de Santa Ana.
- Reglamento Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos **No. 37045.**

Artículo 40º-Falta de plazo legal. Ante la carencia de un plazo legal para resolver la petición, gestión o solicitud del administrado, se entenderá que la entidad u órgano administrativo deberá resolver atendiendo la naturaleza de la solicitud, es decir, si la solicitud se trata del ejercicio del derecho de petición, o por el contrario del derecho de acceso a la justicia administrativa, conforme a las siguientes reglas:

a) Cuando la solicitud del administrado es pura y simple y consiste en un mero derecho a ser informado o la obtención de una certificación o constancia, la Administración se encuentra frente al ejercicio del llamado derecho de petición. En este caso, la entidad tiene el plazo de diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa.

b) En el caso de reclamos administrativos y trámites que deban concluir con un acto final de decisión, es decir, solicitudes de **permisos, licencias y autorizaciones o aprobaciones** que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela de la Administración, o bien, por el grado de complejidad de la solicitud planteada, se requiera **dictámenes, peritajes, e informes técnicos** similares; la oficina administrativa competente resolverá la solicitud en el plazo de un mes, contado a partir del día en que el administrado presentó o completó la solicitud según sea el caso.

Causa:

Por falta de procedimientos donde se establezcan los plazos estrictos para su respuesta

Efecto:

Se brinda información que difiere con la ley, por lo que se podría estar en desventaja en el momento que no se cumpla con el tiempo estimado en la página web, lo anterior porque el administrado, se encuentra en la expectativa que lo que dice la página web, es lo que dicta la normativa.

Otros Hallazgos

2.6 Pérdida de información pública.

Condición:

Según el estudio realizado por esta auditoria no fue posible determinar si el proceso de UTGV cumple con los plazos de ley por las siguientes razones:

- En el caso de la UTGV no se pudo determinar el cumplimiento de plazos de sus trámites ya que la información subministrada no contaba con lo necesario para determinar los plazos en estudio.
- La información entregada fue respecto al trámite de Solicitud de reductores de velocidad, para el trámite de Solicitud de instalación de rótulos no se entregó ninguna información siendo imposible medir o determinar si cumplen o no con los plazos de ley.

Criterio:

- **Ley General de Control interno 8292**

Artículo 16. —Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

- **Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)**
5.4 Gestión documental:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.

Causa

Falta de control interno en temas de almacenamiento y resguardo de la información pública que maneja el proceso.

Efecto

Pérdida de información pública importante para los intereses de la institución y los administrados.

3. CONCLUSIÓN

En cuanto al tema de procedimientos, se observa que no se le ha dado celeridad y la importancia requerida a la actualización y a la formalización de procedimientos para los trámites que brinda el gobierno local. Algunos procesos ya iniciaron la generación de los documentos, pero no están finalizados y divulgados, así como otros no han iniciado la confección de los procedimientos generando el riesgo de que las actividades de control se ejecuten sin lineamientos claros y no ajustados a la realidad actual,

De este estudio se evidencia que el gobierno local de Santa Ana en la mayoría de los trámites que brinda a la comunidad de Santa Ana cumple con los plazos establecidos, he incluso en muchos de los trámites se finiquitan en un tiempo menor a lo acordado por ley, sin embargo, es necesario reforzar los procesos que por poco no cumplen con la normativa.

El esfuerzo y compromiso del gobierno local de Santa Ana por ejecutar la mayor cantidad de metas establecidas fue notorio de los 104 proyectos presupuestados en programa 3 solamente 5 proyectos no se ejecutaron evidenciando el gran compromiso que tiene el gobierno local con el desarrollo comunal. Con respecto a los proyectos que no se ejecutaron

durante el año 2022 se determinó que por falta estudios y trámites administrativos no se ejecutaron, sin embargo, la ejecución de los proyectos fue bastante buena.

Se evidencio que en algunos casos antes mencionados los procesos no almacenan ni resguardan la información de la manera correcta, siendo información importante y de interés público.

RECOMENDACIONES

Al alcalde Municipal:

1. Ordenar a los encargados de procesos sin procedimientos formalizados y divulgados elaborar un procedimiento para cada uno de los trámites que se brindan al administrado, dicho procedimiento debe mencionar específicamente plazos y su normativa correspondiente.

Tiempo de cumplimiento: 1 mes

Producto esperado: Oficio entregado a los diferentes procesos ordenando formalizar y divulgar un procedimiento para cada uno de los trámites. Además, los procedimientos elaborados para cada trámite.

2. Ordenar a los encargados de los procesos de Geomática y Contraloría ambiental implementar un mecanismo de control donde les permita generar los Certificados de uso de suelo de zona protectora cerros de Escazú dentro del plazo que estipula la ley de 10 días hábiles.

Tiempo de cumplimiento: 2 meses

Producto esperado: Oficio a los procesos involucrados solicitando un mecanismo de control para evitar atrasos en los Certificados usos de suelo Zona protectora cerros de Escazú. Además, un mecanismo de control puesto en práctica.

3. Ordenar al encargado de plataforma y valoraciones elaborar e implementar un mecanismo de control donde les permita cuantificar el tiempo que utilizan para la atención de los trámites a cargo.

Tiempo de cumplimiento 2 meses

Producto esperado: Oficio ordenando a los procesos involucrados un mecanismo de control. Además, de un mecanismo de control puesto en práctica.

4. Ordenar a cada uno de los encargados de procesos solicitar a la persona encargada de la página web modificar o agregar la información correcta respecto a los plazos que tiene cada trámite para dar su producto final.

Tiempo de cumplimiento: 1 mes.

Producto esperado: Ordenar a los procesos mediante un oficio corregir la información respecto a plazos, que se encuentra en la página web municipal.

5. Ordenar a la UTGV justificación de la pérdida de información.

Tiempo de cumplimiento: inmediato.

Producto esperado: Oficio donde se le ordena a la Unidad Técnica Gestión Vial una explicación de por qué se perdió dicha información pública. Además de la evidencia de respuesta por parte del encargado de proceso.

Por último, se le recuerda a la Administración que los artículos 36 y 38 de la Ley General de Control Interno 8292, establece el mecanismo para la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría, o en caso de disentir de estas, deberá proceder conforme a lo establecido en los citados artículos.

Licdo. Mauricio Castro Solís,
Profesional de Auditoría Interna

Ana Cecilia Díaz Ruíz
Auditora Interna a.i