



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 2026 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 Administración.

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 abril enero 2023 a diciembre del 2025.

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 2023 a diciembre del 2025, 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 en coordinación con la Administración Activa.

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



1.8. Metodología 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 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.

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

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.

Los procedimientos constituyen los métodos mediante los cuales se ejecutan las actividades institucionales de principio a fin. Su implementación resulta indispensable para todo tipo de labores, especialmente para aquellas que conllevan un alto riesgo potencial, comúnmente denominadas trabajos especiales, los cuales deben ser previamente identificados por cada institución. Asimismo, los procedimientos permiten asegurar el cumplimiento del marco legal y reglamentario, orientan la toma de decisiones y contribuyen a la simplificación y estandarización de los procesos internos.

No obstante, en el estudio realizado se determinó, de manera reiterada, como una debilidad relevante en la Municipalidad de La Cruz, la persistente ausencia de controles internos debidamente formalizados, situación que evidencia una falta de avance efectivo en la corrección de deficiencias previamente señaladas y genera preocupación por la ausencia



de acciones concretas orientadas a su mejora. Lo anterior se sustenta en los siguientes aspectos:

- a) Persiste la ausencia de otros procedimientos formales y/o directrices internas en materias vinculadas a la gestión de la Plataforma de Servicios, lo cual denota una debilidad estructural en la regulación de las actividades que se desarrollan en dicho ámbito.
- b) De igual forma, se mantiene la carencia de formalización y/o estandarización de los formularios utilizados para los distintos trámites gestionados en la Plataforma de Servicios Municipales, situación que limita la uniformidad, el control y la trazabilidad de los procesos.

En relación con lo expuesto, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 4.6 “Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico”, establecen que:

“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 señalados en este apartado evidencian un debilitamiento sostenido del Sistema de Control Interno, lo cual impide contar con una seguridad razonable respecto de la trazabilidad, eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones relacionadas con la Plataforma de Servicios Municipales. Esta situación incrementa, en grado probable, el riesgo de incumplimiento del marco normativo aplicable, reflejando además una falta de mejora en la atención de debilidades previamente identificadas.

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

Tal como se ha venido señalando de forma reiterada en varios estudios de Auditoria Interna, los procedimientos constituyen un elemento esencial para asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, orientar adecuadamente la toma de



decisiones y simplificar los procesos internos. No obstante, en la Municipalidad de La Cruz persiste, sin evidencia de acciones correctivas efectivas, la ausencia de un manual de procedimientos o de una norma interna formal que regule de manera integral las actividades de control, los procesos operativos y la gestión documental de la Plataforma de Servicios Municipales, situación que genera una preocupación creciente por la falta de avance en el fortalecimiento del control interno institucional.

En particular, se mantiene la carencia de procedimientos formales debidamente documentados en aspectos críticos, tales como:

- a) Procedimientos de respaldo y control relacionados con el traslado de los comprobantes de pago hacia la Tesorería Municipal.
- b) Procedimientos formales que regulen el respaldo, control y seguimiento del estado diario de ingresos, así como su traslado o registro en los sistemas de la Tesorería y la Contabilidad Municipal.
- c) Procedimientos de respaldo y seguimiento del listado resumen de documentos generados en la Plataforma de Servicios, clasificados por tipo de trámite o documento.

Si bien se constató que la Plataforma de Servicios Municipales aplica buenas prácticas de control en su operación cotidiana, dichas prácticas no se encuentran formalizadas ni respaldadas mediante un documento normativo interno, lo que limita su sostenibilidad en el tiempo, su uniformidad de aplicación y su exigibilidad ante cambios de personal o de estructura organizacional.

En relación con esta materia, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su artículo 4.1 “Actividades de control”, disponen que:

“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 persistente ausencia de procedimientos y controles formales asociados a la gestión documental de la Plataforma de Servicios Municipales constituye un debilitamiento sostenido del Sistema de Control Interno, al no permitir contar con una seguridad razonable respecto de la trazabilidad, integridad y resguardo de las actividades vinculadas al respaldo documental. Esta situación limita de manera significativa la posibilidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones relacionadas con la constitución de derechos subjetivos, ya sea mediante comprobantes de pago directos o por medio de depósitos, boucher, hojas de gastos por honorarios, gestiones vinculadas con resoluciones administrativas y comprobantes tales como recibos de trámite de uso de suelo, solicitudes de patente tipo “C”, entre otros.

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 constituye una herramienta fundamental para evaluar, en un momento determinado, la gestión institucional realizada y, especialmente, para facilitar la coordinación entre las distintas áreas y procesos, así como para recopilar información y datos relevantes que permitan adoptar decisiones oportunas y debidamente orientadas al cumplimiento de los objetivos y planes institucionales. No obstante, para que dicho seguimiento sea efectivo, resulta indispensable contar con información confiable, pertinente y sistematizada, que permita efectuar un análisis objetivo y oportuno de los procesos administrativos y operativos de la Administración Activa.

Sin embargo, en la Municipalidad de La Cruz, de manera reiterada y sin que se observen avances sustantivos para su corrección, se observó la ausencia de evidencias documentales e informes formales que respalden la atención, gestión y resolución de quejas, reclamos o comentarios presentados por los usuarios de la Plataforma de Servicios. Esta situación imposibilita realizar una evaluación objetiva y sistemática de la calidad del servicio brindado a los contribuyentes, así como identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios municipales.

Adicionalmente, persiste la carencia de herramientas de seguimiento formalmente establecidas, orientadas a medir la percepción del servicio al usuario externo de la Municipalidad de La Cruz, las cuales, además, no han sido debidamente formalizadas ni



comunicadas a través de los canales oficiales de la institución. Esta omisión limita la retroalimentación efectiva por parte de los usuarios y debilita los mecanismos de control y mejora continua de los servicios municipales.

En relación con esta materia, el artículo 4, inciso c), del Código Municipal dispone lo siguiente:

“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. (...)”

De igual forma, el artículo 17 de la misma normativa establece:

“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 persistente ausencia de valoraciones formales del servicio y de evidencias documentadas de seguimiento y control de los servicios municipales, específicamente en lo relacionado con la percepción del usuario externo de la Plataforma de Servicios, constituye una debilidad relevante del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de La Cruz. Esta situación impide contar con una seguridad razonable respecto de la trazabilidad de los trámites, la verificación del cumplimiento de las etapas o del tracto sucesivo de los procedimientos administrativos, el logro de mayores niveles de eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, así como el aseguramiento del cumplimiento del marco normativo aplicable.

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

No se logró identificar, de manera reiterada y sin que se evidencien acciones correctivas orientadas a su fortalecimiento, la existencia de un procedimiento o control formal que regule la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las capacitaciones dirigidas al talento humano asignado a la Plataforma de Servicios de la Municipalidad de La Cruz. Esta situación refleja una debilidad persistente en la gestión del recurso humano, al no contar con mecanismos sistematizados que permitan asegurar el desarrollo de



competencias, la actualización de conocimientos y la estandarización de criterios en la atención de los trámites y servicios municipales.

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 un esquema formal de capacitación limita la posibilidad de evaluar la pertinencia, oportunidad y efectividad de las acciones formativas implementadas, así como de alinear el fortalecimiento de capacidades del personal con los objetivos institucionales y los riesgos inherentes a los procesos que se ejecutan en la Plataforma de Servicios. Asimismo, esta carencia incrementa el riesgo de inconsistencias en la aplicación de la normativa, errores en la tramitación administrativa y afectaciones en la calidad del servicio brindado al usuario.

En consecuencia, la falta de procedimientos y controles asociados a la gestión de capacitaciones del personal de la Plataforma de Servicios constituye un debilitamiento sostenido del Sistema de Control Interno, al no permitir contar con una seguridad razonable respecto de la idoneidad del talento humano, la continuidad operativa y la mejora continua de los procesos, con el consecuente impacto negativo en la eficiencia, eficacia y transparencia de los servicios municipales

2.5. 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 reiteran 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) Del análisis efectuado sobre los procedimientos específicos, directrices funcionales, estandarización de formularios y aplicación de especies fiscales en la Plataforma de Servicios Municipales de la Municipalidad de La Cruz, se concluye que persiste una ausencia significativa de controles internos formalizados, lo cual evidencia debilidades estructurales en la regulación y ejecución de los procesos vinculados a la atención de trámites y servicios al usuario externo.
- b) Se determinó que, a pesar de la existencia de normativa general aplicable a determinados trámites, la Municipalidad de La Cruz no ha adoptado acuerdos internos ni directrices específicas que permitan su adecuada interiorización administrativa y aplicación uniforme. Esta situación se refleja, entre otros aspectos, en la utilización de formularios y documentos no formalizados, así como en la falta de procedimientos claros que regulen integralmente la gestión de la Plataforma de Servicios.



- c) En materia de actividades de control y gestión documental, se concluye que la ausencia de un manual de procedimientos o norma interna formal que regule los respaldos documentales, el traslado de comprobantes de pago, el control de ingresos diarios y la sistematización de la documentación generada, constituye en grado probable, un debilitamiento sostenido del Sistema de Control Interno, al no garantizar razonablemente la trazabilidad, integridad y resguardo de la información institucional.
- d) Asimismo, se concluye que, si bien la Plataforma de Servicios aplica ciertas buenas prácticas operativas, estas no se encuentran documentadas ni formalizadas, lo que limita su permanencia en el tiempo, su uniformidad de aplicación y su exigibilidad, especialmente ante eventuales cambios de personal o de estructura organizacional.
- e) En cuanto a la calidad en la prestación de los servicios municipales, se determinó que la falta de evidencias documentales e informes formales sobre la atención de quejas, reclamos y comentarios de los usuarios, así como la inexistencia de herramientas sistematizadas para medir la percepción del servicio, impide evaluar objetivamente la calidad del servicio brindado y limita la implementación de acciones de mejora continua en beneficio del contribuyente.
- f) En materia de gestión del talento humano, se concluye que la ausencia de procedimientos formales para la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las capacitaciones del personal asignado a la Plataforma de Servicios, representa una debilidad persistente que afecta la actualización de competencias, la estandarización de criterios y la correcta aplicación de la normativa, incrementando el riesgo de errores en la tramitación administrativa y afectaciones en la calidad del servicio.
- g) Respecto a los sistemas de comunicación con el usuario externo, se concluye que la inexistencia de protocolos formales de atención, la falta de asignación clara de responsabilidades, y la ausencia de resoluciones de delegación para la gestión de consultas, quejas y comunicaciones telefónicas o virtuales, debilitan los mecanismos de información, atención y control. También, limitan el cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y accesibilidad en la gestión pública municipal.
- h) En su conjunto, los hallazgos identificados evidencian un debilitamiento recurrente del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de La Cruz, particularmente en lo relativo a la Plataforma de Servicios Municipales, lo cual impide contar con una seguridad razonable sobre la eficiencia, eficacia, transparencia, trazabilidad y legalidad de los procesos administrativos, incrementando el riesgo de incumplimiento del marco normativo aplicable y afectando la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.



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) Con el apoyo de las dependencias técnicas competentes: Girar las instrucciones necesarias para que, a más tardar el 30 de noviembre de 2026, se diseñen, aprueben y formalicen, mediante acto administrativo expreso, los procedimientos específicos y directrices internas que regulen la operación integral de la Plataforma de Servicios Municipales, incluyendo la aplicación de normativa externa, la estandarización de trámites y la utilización de especies fiscales, con el fin de asegurar uniformidad, trazabilidad y cumplimiento del marco legal aplicable.
- b) Por medio de la instancia responsable de la Plataforma de Servicios: Elaborar, aprobar e implementar, antes del 30 de noviembre de 2026, un manual de procedimientos que



contemple las actividades de control, los procesos operativos y la gestión documental de la Plataforma de Servicios, incorporando, como mínimo, los procedimientos relacionados con el respaldo documental, el traslado de comprobantes de pago a Tesorería, el control del estado diario de ingresos y el registro en los sistemas institucionales correspondientes.

- c) En coordinación con Tesorería y Contabilidad: Establecer y formalizar, a más tardar el 30 de noviembre de 2026, los procedimientos de control y seguimiento que garanticen la integridad, consistencia y resguardo de los documentos generados en la Plataforma de Servicios, incluyendo listados resumen por tipo de trámite, con el propósito de fortalecer la trazabilidad, la transparencia y la rendición de cuentas institucional.
- d) A través de la unidad competente: Diseñar, formalizar e implementar, antes del 30 de noviembre de 2026, mecanismos documentados de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio, que incluyan el registro, análisis y atención de quejas, reclamos y comentarios de los usuarios, así como herramientas para medir la percepción del usuario externo respecto de los servicios brindados por la Plataforma de Servicios Municipales.
- e) Emitir, a más tardar el 30 de noviembre de 2026, los protocolos formales de atención al usuario, que regulen la atención presencial, telefónica y virtual, incorporando disposiciones específicas para la atención de personas cubiertas por la Ley N.º 7600, así como la asignación clara de responsabilidades para la gestión de la central telefónica y la atención de consultas y gestiones recibidas por los medios digitales institucionales.
- f) Por medio del departamento de Recursos Humanos o su equivalente: Diseñar, aprobar e implementar, antes del 30 de noviembre de 2026, un procedimiento formal de planificación, programación, ejecución y seguimiento de las capacitaciones dirigidas al personal asignado a la Plataforma de Servicios Municipales, alineando dichas acciones formativas con los objetivos institucionales, los riesgos identificados y las necesidades operativas de los servicios que se brindan a la ciudadanía.
- g) De las recomendaciones anteriores (a-f) remitir la evidencia del cumplimiento de las mismas a la Unidad de Auditoría Interna a más tardar el 30 de noviembre del 2026.
- h) En su condición de jerarca administrativo: Disponer, conforme al marco jurídico aplicable y a más tardar el 30 de marzo de 2026, el inicio de los procedimientos administrativos que correspondan para determinar eventuales responsabilidades por el incumplimiento reiterado de recomendaciones emitidas en informes anteriores de la Unidad de Auditoría Interna, relacionadas con la gestión de la Plataforma de Servicios Municipales, debiendo garantizarse en todo momento el debido proceso, el derecho de



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



defensa y la correcta documentación de las actuaciones realizadas, así como la adopción de las medidas correctivas y sancionatorias que en derecho correspondan. De esta recomendación remitir a la Unidad de Auditoria Interna la evidencia del inicio de dichos procedimientos sin violentar el principio de confidencialidad, esto a más tardar el 30 de marzo del 2026.

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

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

Lic. Gledys H. Delgado Cárdenas.
Auditor Interno.

c. MLC-UAI-EXP-006-2026.