



Control Interno

**INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA DEL PERIODO 2018-2019**

**Elaborado por:
Licda. Rosibel Rojas Rojas**

**Revisado por:
Comité Institucional de Control Interno**

Julio 2018

Municipalidad de Heredia
Heredia, Av. Central, Calles 0-1
Teléfonos: (506)2277-1478
controlinterno@heredia.go.cr
www.heredia.go.cr



**INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA DEL PERIODO 2018-2019**

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO INFORME DE AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA 2018-2019.....	3
INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA DEL AÑO 2018-2019.....	5
1. INTRODUCCION.....	5
1.1 METODOLOGIA.....	5
1.2 RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACION.....	7
1.3 ALCANCE.....	7
2. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019.....	7
2.1 RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN, EVALUACIÓN GENERAL.....	8
2.2 EVALUACIONES INTEGRALES POR PROCESO.....	13
2.3 OBSERVACIONES GENERALES SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2018-2019.....	17
3. CONCLUSIONES.....	18
4. SUGERENCIAS.....	21



RESUMEN EJECUTIVO INFORME DE AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA 2018-2019

El presente informe es emitido en cumplimiento del artículo 17, inciso b) de la Ley General de Control Interno, No. 8292; asimismo, en cumplimiento del Proceso de Autoevaluación de Control Interno Institucional, aprobado por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria No. 392-2015 del 23 de febrero 2015, el cual establece la metodología y alcance de la Autoevaluación de Control Interno de la Municipalidad de Heredia.

Para el desarrollo del proceso 2018-2019 se realizaron las evaluaciones departamentales y se llevaron a cabo dos evaluaciones de forma integral, aplicadas a los procesos de **Gestión de Cobro: Prescripción, y Seguridad Ciudadana**. Para las evaluaciones departamentales se aplicó un cuestionario general, compuesto por veintitrés ítems, distribuidos en los cinco componentes del Sistema de Control Interno. Para las evaluaciones por proceso, se desarrolló un cuestionario específico para cada uno de ellos, igualmente distribuidos en los cinco componentes de control interno y aspectos específicos del proceso evaluado; en el proceso de Gestión de Cobro se analizaron veintiocho ítems y para el proceso de Seguridad Ciudadana, treinta y cuatro. Mediante el AMH-0301-2018, fueron giradas las respectivas instrucciones por parte de la Alcaldía. Los cuestionarios fueron aplicados y cada autoridad y equipo procedió a establecer los planes de acción respectivos para subsanar las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.

Se brindó el servicio de asesoría y acompañamiento por parte de la Unidad de Control Interno, para la revisión técnica y de vinculación con la planificación 2019; fueron expuestas las sugerencias respectivas mediante el instrumento de revisión de informes.

En el informe se exponen los resultados, destacando los resultados generales y por componente de la evaluación departamental; seguidamente, los resultados de las evaluaciones por proceso y por último, algunas observaciones generales. Se destacan en cada apartado las principales acciones establecidas para subsanar las oportunidades de mejora detectadas. Con base en los informes elaborados, tenemos los siguientes resultados:

- a) Para las evaluaciones departamentales, que corresponden a veintitrés cuestionarios, se alcanzaron los siguientes resultados de cumplimiento: Se registraron en respuestas de SI CUMPLE un 76.75%, NO CUMPLE en un 2.83% y CUMPLIMIENTO PARCIAL en un 20.42% de los ítems evaluados.
- b) En cuanto a la evaluación del Proceso de Gestión de Cobro, se registraron en respuestas de SI CUMPLE 39.29%, y CUMPLIMIENTO PARCIAL en un 60.71% de los ítems evaluados; no se presentaron ítems con respuesta NO CUMPLE.
- c) En relación con la evaluación del Proceso de Seguridad Ciudadana, fueron consideradas en respuestas de SI CUMPLE 79.41%, y CUMPLIMIENTO PARCIAL en un 20.59% de los ítems evaluados. En esta evaluación tampoco se presentaron respuesta en negativo.
- d) Conforme con el objetivo que persigue la autoevaluación se logró delimitar las oportunidades de mejora en los procesos autoevaluados y se han establecido los planes de acción necesarios a los cuales se les dará el debido seguimiento durante el año 2019.

Para aquellas medidas en las que la unidad administrativa requiere la incorporación de recursos específicos, cada autoridad lo ha indicado en la columna de recursos financieros, asumiendo la responsabilidad de realizar la gestión respectiva ante la Administración para su incorporación en el POA-Presupuesto 2019 y su asignación fue valorada por la Dirección Financiera Administrativa.

- e) Entre las medidas establecidas se contemplan acciones de tales como: actualizaciones de reglamentos y procedimientos, actividades de capacitación, análisis específicos en gestión de riesgos, desarrollo y actualizaciones de sistemas informáticos, controles para verificación de efectividad de medidas y mediciones de satisfacción de usuarios.
- f) Dentro del plan del proceso de Gestión de Cobro, el Equipo Evaluador incorporó las siguientes acciones: actualización de reglamentos, manuales de procedimientos, readecuación de política de actualización de datos y elaboración de política de gestión de cobro; actualizaciones en el SIAM y evaluación de efectividad. En cuanto al proceso de Seguridad Ciudadana se ha considerado: realizar estudio técnico y propuesta para actualización de la estructura del departamento, gestionar convenio con otras instituciones, realizar un estudio de la infraestructura y propuesta para su mejora; implementación de un sistema informático para la gestión de incidentes.

En los anexos se detallan los resultados por dependencia y planes de acción establecidos. De conformidad con lo expuesto en el informe, la Unidad de Control Interno somete a consideración del Concejo Municipal y Alcaldía las sugerencias respectivas.



INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA DEL AÑO 2018-2019

1. INTRODUCCION

El presente informe es emitido en cumplimiento del artículo 17, inciso b) de la Ley General de Control Interno, No. 8292, el cual establece que la administración activa deberá realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable, con el fin de identificar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.

Asimismo, en cumplimiento del Proceso de Autoevaluación de Control Interno Institucional, aprobado por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria No. 392-2015 del 23 de febrero 2015, el cual establece la metodología y alcance de la Autoevaluación de Control Interno de la Municipalidad de Heredia.

1.1 METODOLOGIA

Para el desarrollo del Proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2018-2019, se llevó a cabo lo siguiente:

- Mediante oficio CI-004-2018 la Unidad de Control Interno solicitó al Comité Institucional de Control Interno que procediera a definir los procesos a evaluar de forma integral. El Comité Institucional de Control Interno presentó mediante oficio CICI-004-2018 la propuesta y solicitó una propuesta a la Unidad de Control Interno para la sugerencia de las evaluaciones departamentales; mediante oficio CI-013-2018 la Unidad de Control Interno presentó propuesta solicitada. Posteriormente, mediante correo del 23 de febrero 2018 el Comité informa sobre la decisión de los procesos y los procedimientos para evaluaciones departamentales sugeridos por ellos y cambio en la selección de uno de los procesos de evaluación integral. Mediante oficio CICI-005-2018 comunica al señor Alcalde su propuesta definitiva. Para la evaluación de procesos de forma integral, fueron seleccionados en este período el proceso Gestión de Cobro: Prescripción, y el proceso de Seguridad Ciudadana. Para las evaluaciones departamentales, cada Dirección y Jefatura analizó la propuesta y procedió con su evaluación o realizó la reasignación de proceso según su priorización debidamente fundamentada.
- El equipo evaluador del proceso de Gestión de Cobro está integrado por: Hellen Bonilla Gutiérrez, Encargada de Servicios Tributarios, líder del Equipo Evaluador; Francisco Sánchez Gómez, Director de Servicios y Gestión Tributaria; Juan Carlos Ramirez Orozco, Gestor de Valoración y Catastro; Alejandro Chaves Di'Luca, Encargado de



Control Fiscal y Urbano; Juan José Carmona Chaves, Administrador del Cementerio y Angela Aguilar Vargas, Representante del Alcalde en el CICI.

- El equipo evaluador del proceso de Seguridad Ciudadana está integrado por: Gustavo Garita Piedra, Gestor de Seguridad Ciudadana, líder del Equipo Evaluador; Adrian Arguedas Vindas, Director Financiero Administrativo; Lorelly Marín Mena, Directora Inversión Pública; Francisco Sánchez Gómez, Director de Servicios y Gestión Tributaria; Jerson Sánchez Barquero, Gestor de Talento Humano; Jacqueline Fernández Castillo, Planificadora Institucional Cementerio y Angela Aguilar Vargas, Representante del Alcalde en el CICI.
- La Unidad de Control Interno presentó los cuestionarios a aplicar, los cuales fueron sometidos a revisión por parte del Comité Institucional de Control Interno, quienes los avalaron, según consta en correo del 13 de marzo 2018. Para la evaluación departamental, se aplicó un cuestionario general conformado por veintitrés ítems, distribuidos en los cinco componentes del Sistema de Control Interno. La evaluación integral del proceso de Gestión de Cobro se llevó a cabo con un cuestionario que contempló veintiocho ítems; por su parte, la evaluación del proceso de Seguridad Ciudadana se llevó a cabo con el análisis de treinta y cuatro ítems; en ambos casos, distribuidos en los cinco componentes de Control Interno y en aspectos específicos del proceso.
- Mediante correo del 05 de marzo 2018, se realizó, por parte de la Unidad de Control Interno, la convocatoria a las autoridades administrativas para su participación en la reunión de coordinación con la cual se daba inicio a las evaluaciones anuales; asimismo, mediante correo electrónico se remitió el cronograma de actividades, manuales e instructivo del sistema informático.
- Mediante oficio AMH-0301-2018 del 14 de marzo 2018, la Alcaldía giró las instrucciones correspondientes, conformación de equipos evaluadores para los procesos seleccionados para la evaluación integral y se comunicó la sugerencia de procesos departamentales. Los instrumentos fueron aplicados y cada titular procedió a establecer los planes de acción respectivos para subsanar las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.
- Mediante el servicio de asesoría y acompañamiento de la Unidad de Control Interno, se realizaron sesiones de trabajo con los titulares, para revisión técnica de sus informes y de vinculación con la Planificación 2019; así como, una revisión de expedientes.



1.2 ALCANCE

En el presente informe se exponen los resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2018-2019, destacando los resultados generales a nivel institucional y los resultados por componente del Sistema de Control Interno. Asimismo, se destacan los resultados de las evaluaciones de los procesos de Gestión de Cobro y de Seguridad Ciudadana; por último, se destacan las observaciones relevantes sobre el desarrollo de la presente evaluación anual.

1.3 RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACION

La veracidad y exactitud de la información suministrada a la Unidad de Control Interno es total responsabilidad de la autoridad que la brinda, según lo establecido en los artículos No.10, 12 y No.16 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

Asimismo, la conformación de los respectivos expedientes de respaldo de evidencias reportadas y proceso de análisis es responsabilidad directa de cada titular, conforme con la normativa nacional e interna.

El Informe fue presentado ante el Comité Institucional de Control Interno quienes manifestaron su conformidad con el contenido.

2. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación realizada, con la cual se han establecido las fortalezas del Sistema de Control Interno en los procesos, procedimientos, programas o proyectos analizados y sus aspectos susceptibles de mejora. Cada titular ha programado el plan de acción requerido para el adecuado desarrollo de la gestión y cumplimiento del marco normativo aplicable. En total fueron desarrollados veintitrés cuestionarios generales aplicados como evaluaciones departamentales, un cuestionario de evaluación del proceso de Gestión de Cobro y uno aplicado al proceso de Seguridad Ciudadana.

Es importante recordar que los resultados por unidad administrativa no son comparables entre sí, dado que cada dependencia evalúa procedimientos diferentes; asimismo, no son comparables los resultados entre los diferentes periodos de evaluación, dado que se evalúan procesos distintos cada año y los ítems del cuestionario varían conforme con la madurez general de la institución en su Sistema de Control Interno. Los resultados se integran para analizar la tendencia del porcentaje de cumplimiento general y de oportunidades de mejoras establecidas en cada componente del sistema, basados en lo que señalan las Normas de Control Interno para el Sector Público.



2.1 RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN, EVALUACIÓN GENERAL.

2.1.1 RESULTADO GENERAL:

Para las evaluaciones departamentales, se alcanzaron los siguientes resultados de cumplimiento:

TABLA NO.1
RESULTADOS EVALUACIÓN GENERAL
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	406	76.75%
NO	15	2.84%
PARCIAL	108	20.42%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

Para los ítems en los cuales se registró respuesta de No o Parcial, cada autoridad procedió a establecer la correspondiente medida correctiva. En los casos en que se requerirá la dotación de recursos específicos fueron reflejados en el plan de acción; cada titular asumió la responsabilidad de realizar el trámite correspondiente incorporándolo al POA 2019 y su asignación fue valorada por la Dirección Financiera Administrativa.

2.1.2 EVALUACIÓN GENERAL: RESULTADO POR COMPONENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

En los resultados por cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, se determinó:

2.1.2.1 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

Sobre este componente fueron evaluados cuatro ítems, con los cuales se analizaron aspectos básicos sobre el Sistema de Control Interno Institucional y las responsabilidades que deben asumir el Jерarca y los/as Titulares Subordinados/as por ese sistema; por ejemplo, evaluación general del SCI y su ajuste al logro de los resultados esperados y el establecimiento de indicadores para medir el desempeño del personal. Los resultados obtenidos sobre el grado de cumplimiento para el componente de Ambiente de Control fueron los siguientes:

TABLA NO.2
CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	74	80.43%
NO	0	0.00%
PARCIAL	18	19.57%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

A fin de atender las oportunidades de mejora identificadas, las autoridades administrativas han establecido acciones como:

- Actualización de Reglamento de Archivo Central, seguimiento aprobación del Reglamento de Estacionamientos Autorizados.
- Solicitudes de Estudios de estructura organizativa en la Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica, Campo Ferial y Aseo de Vías; para valoración de la Administración.
- Capacitaciones en diversos temas para el fortalecimiento del personal conforme al marco estratégico institucional.

2.1.2.2 COMPONENTE: VALORACIÓN DE RIESGOS.

En relación con este componente, las normas establecen los requerimientos mínimos para la adecuada gestión de riesgos institucionales y su integración con la Planificación Institucional. En el cuestionario se integraron tres ítems al respecto. Los resultados en el cumplimiento de este componente se resumen así:

TABLA NO.3
CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE VALORACION DE RIESGOS
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	57	82.61%
NO	3	4.35%
PARCIAL	9	13.04%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

Como puede observarse, en materia de gestión de riesgos los avances son significativos. En aspectos de planificación se ha realizado un análisis con cada jefatura para la debida integración

con su proceso de riesgos, con el fin de asegurar razonablemente el cumplimiento de las metas establecidas para el año 2019. Asimismo, se promueve la gestión de riesgos de forma participativa y continua, con la generación de información actualizada de los mismos.

Para la atención de las debilidades u oportunidades de mejora detectadas, se han programado acciones tales como:

- Fortalecimiento en los procesos de análisis específicos de riesgos: riesgos por caso en la Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica; metas de Gestión Ambiental 2017-2022; de gestión de inventarios de suministros en Contabilidad juntamente con Proveeduría; Gestión Vial, entre otros.
- Registros y análisis de incidentes en Tecnologías de Información y Tesorería.
- Inclusión de al menos dos posibilidades de riesgos con la definición de cada objeto contractual, registrada en la decisión inicial, para contrataciones que superen el límite inferior de Licitación Abreviada.

2.1.2.3 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL.

La evaluación del componente de Actividades de Control contempló siete ítems; se analizaron aspectos como: efectividad de las medidas de control, protección y conservación de activos, actividades de supervisión y verificación del cumplimiento del marco legal y técnico. Los resultados sobre el estado de cumplimiento son los siguientes:

TABLA NO.4
CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	119	73.91%
NO	5	3.11%
PARCIAL	37	22.98%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

Se evidencia un cumplimiento intermedio en los aspectos evaluados en este componente. Entre las principales acciones de mejora han establecido acciones como:

- Formulación o actualización en manuales. Por ejemplo: Vice Alcaldía, Contabilidad, Desarrollo Territorial, Gestión Vial.
- Evaluaciones de efectividad de los controles establecidos y evaluaciones de satisfacción de los usuarios; por ejemplo, del Centro Cultural Omar Dengo.



- Elaboración de matrices para control estadístico de diversas gestiones. Por ejemplo: Estadísticas de acuerdos y traslados, del Concejo Municipal; matriz de órdenes de trabajo de Comunicación, mapeo de emprendedores capacitados; entre otros.

2.1.2.4 COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Mediante el análisis de seis ítems se valoró el cumplimiento sobre el componente de Sistemas de Información, considerando aspectos sobre giro de instrucciones, seguridad de la información, adecuada gestión documental e informática, cumpliendo con la calidad requerida en la información y su comunicación; así como, el aprovechamiento de las tecnologías de información.

Los resultados sobre el estado de cumplimiento para el componente de sistemas de información es el siguiente:

TABLA NO.5
CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	104	75.36%
NO	2	1.45%
PARCIAL	32	23.19%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

El cumplimiento en este componente refleja también resultados intermedios y se establecen medidas para el fortalecimiento en materia de gestión de la información y comunicación; entre ellas:

- Desarrollo del Plan Estratégico de Comunicación 2020-2024.
- Sistema Informático para la Auditoría Interna.
- Desarrollo de módulo para el Centro Cultural Omar Dengo, en Intermediación Laboral para el proyecto Heredia Emprende; actualizaciones en módulos de Tesorería, Contabilidad y Proveduría.
- Definición de protocolos de divulgación de eventos del Centro Cultural Omar Dengo.
- Seguimiento a la implementación del Expediente Único.
- Revisiones vinculadas a la información confidencial.



2.1.2.5 COMPONENTE: SEGUIMIENTO.

Respecto a este apartado de la normativa se integraron en el cuestionario de Autoevaluación tres ítems. Es importante recordar que las normas relativas al seguimiento del Sistema de Control Interno puntualizan sobre nuestras responsabilidades con las orientaciones a establecer para realizar el seguimiento, el establecimiento de actividades periódicas y continuas, establecimiento de acciones correctivas y preventivas pertinentes; por ello, se han integrado aspectos relevantes para la evaluación continua de la efectividad de las medidas de control para valorar los avances de la gestión y asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos.

Este componente muestra los siguientes niveles de cumplimiento:

TABLA NO.6
CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE SEGUIMIENTO
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	52	75.36%
NO	5	7.25%
PARCIAL	12	17.39%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

Al igual que en los dos componentes anteriores, se reflejan en este componente nivel intermedio de avance. Entre las acciones de mejora establecidas tenemos principalmente:

- Documentar evaluaciones de efectividad de medidas de control.
- Acciones de seguimiento continuo, tales como: revisiones al azar de satisfacción; verificaciones del estado de tramites de permisos de construcción por APC.
- Evaluación de funcionamiento de mesa de ayuda en Tecnologías de Información.

En el apartado de anexos se integran los reportes correspondientes de resultados por unidad, por componente del Sistema de Control Interno; asimismo, el reporte digital por departamento, con los resultados detallados de la autoevaluación 2018-2019.

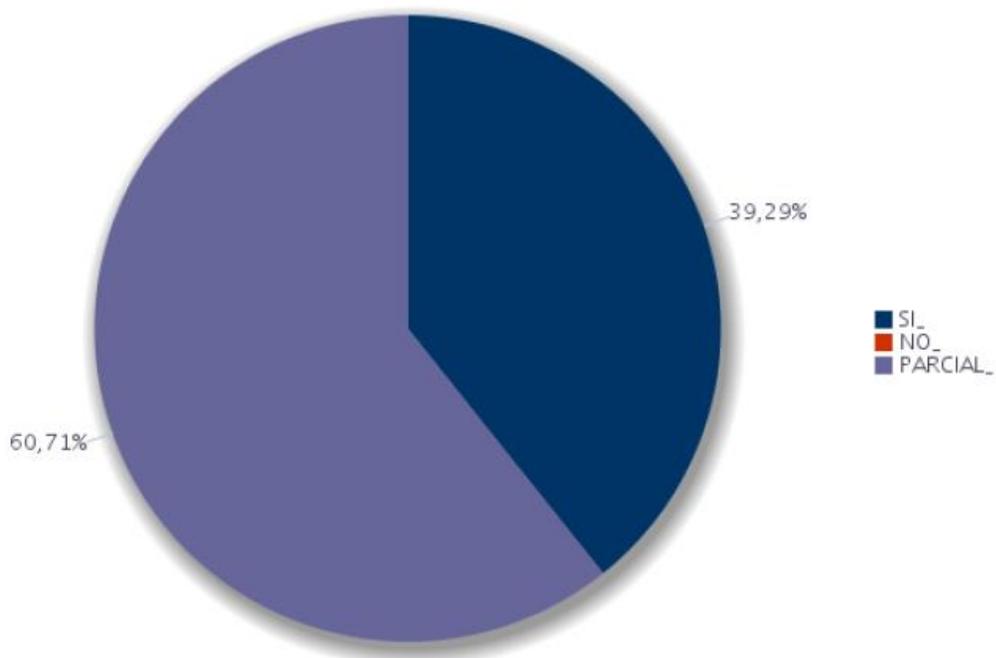


2.2 EVALUACIONES INTEGRALES POR PROCESO.

2.2.1 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO:

En cuanto a la evaluación del Proceso de Gestión de cobro se alcanzaron los siguientes resultados de cumplimiento:

GRAFICO NO. 1.
RESULTADO AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019
PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO

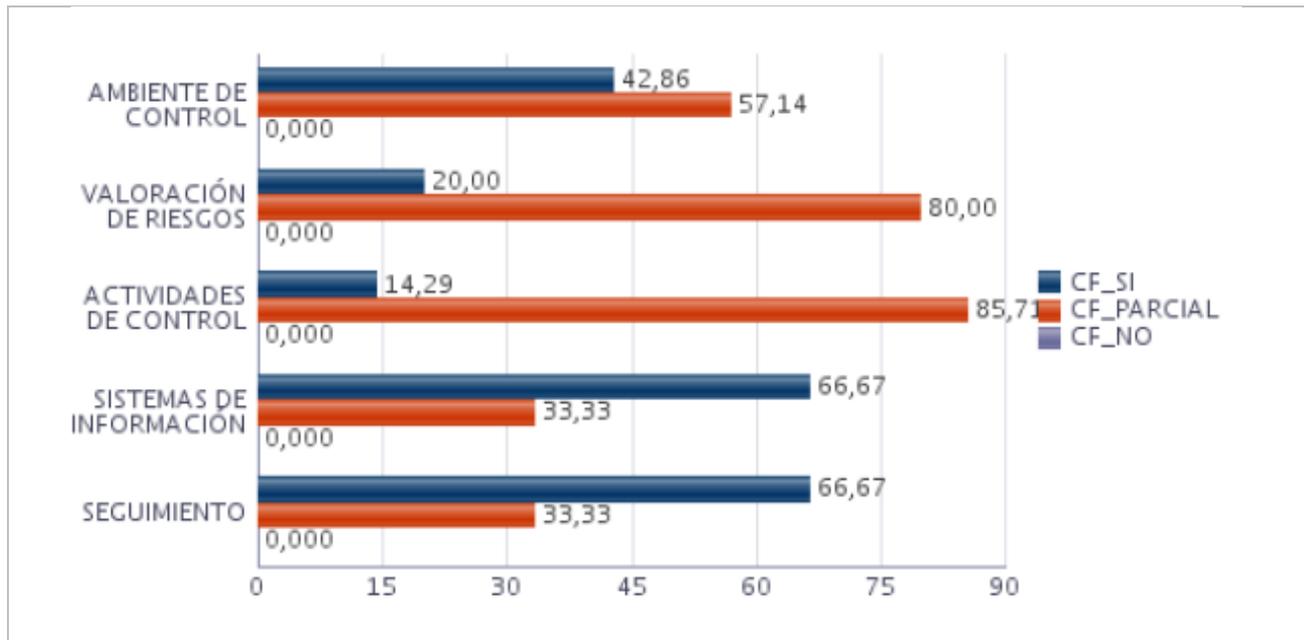


Fuente: Resultados del SACI, con base en el Informe de Autoevaluación 2018-2019 registrado por el Equipo Evaluador del Proceso de Gestión de Cobro.

Po su parte, en cada uno de los cinco componentes que integran el Sistema de Control Interno, se reflejan los siguientes resultados:



GRÁFICO No.2.
RESULTADO AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
2018-2019: CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE
PROCESO DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE COBRO



Fuente: Resultados del SACI, acorde con el Informe de Autoevaluación 2018-2019 registrado por el Equipo Evaluador del Proceso de Gestión de Cobro.

Al igual que en la evaluación general, para la evaluación integral del proceso de Gestión de Cobro, el componente con menor cumplimiento corresponde al de actividades de control; sin embargo, destaca un cumplimiento importante con avances, ya que no se presenta para ninguno de los componentes respuestas negativas, es decir, los criterios evaluados presentan cumplimiento total o parcial.

El Equipo Evaluador, liderado por la Encargada de Servicios Tributarios, estableció acciones tales como:

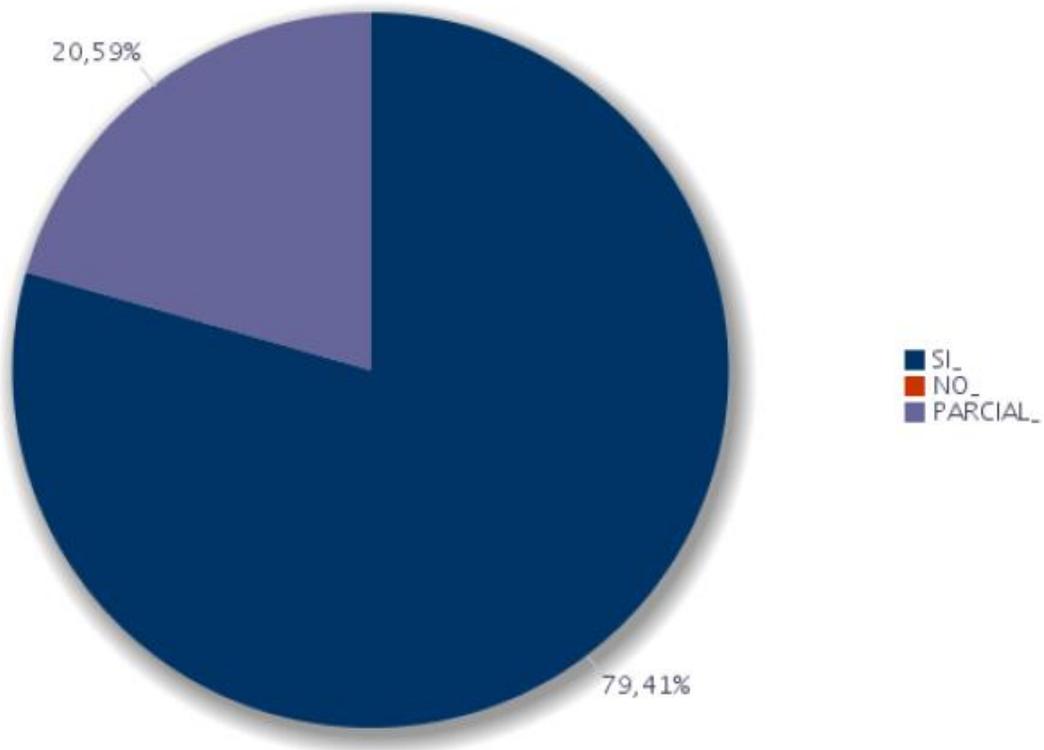
- Actualización de reglamentos: prescripción, cobros, cementerio, actualización de multas.
- Actualización de manuales de procedimientos: Servicios Tributarios, Cementerio, Control Fiscal y Urbano, Catastro (esta acción abarcará 2019 y 2020)
- Readecuación de la Política de Actualización de Datos y creación de Política de Cobro.
- Análisis de efectividad de medidas de control.
- Estudio de estructura, y de tiempos y movimientos del área tributaria (Servicios Tributarios y Tributación y Catastro).
- Actualizaciones en el SIAM con parámetros de cobros por antigüedad, cuantía y otros.



2.2.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SEGURIDAD CIUDADANA.

En cuanto a la evaluación del Proceso de Seguridad Ciudadana se alcanzaron los siguientes resultados de cumplimiento:

GRAFICO NO. 3.
RESULTADO AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019
PROCESO DE GESTIÓN SEGURIDAD CIUDADANA

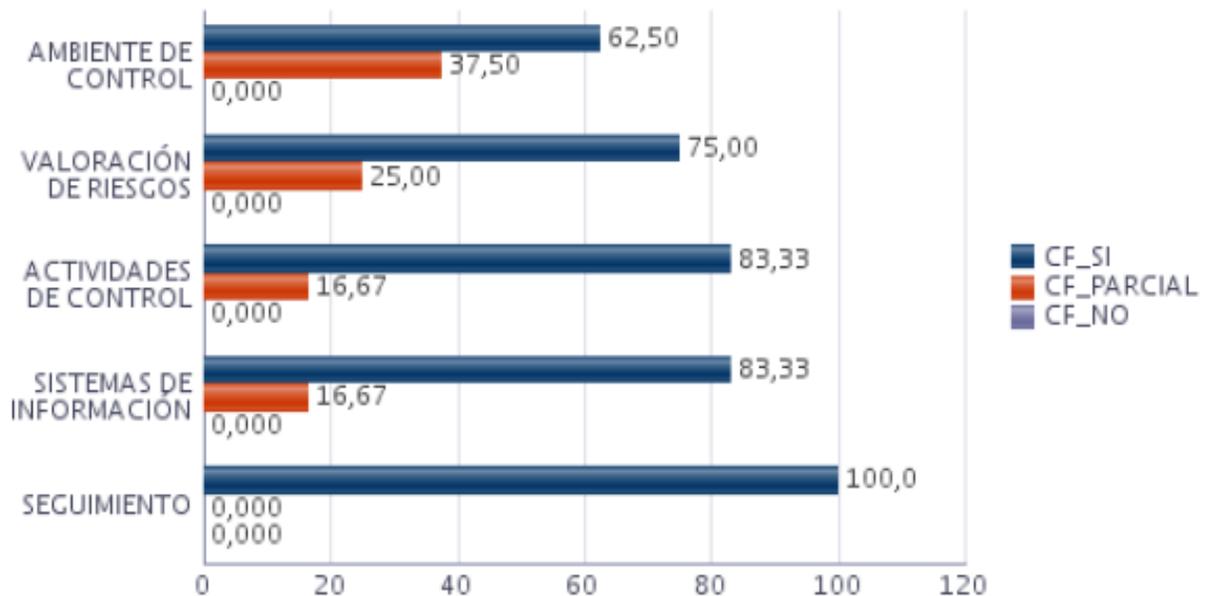


Fuente: Resultados del SACI, con base en el Informe de Autoevaluación 2018-2019 registrado por el Equipo Evaluador del Proceso de Seguridad Ciudadana

Por cada uno de los cinco componentes que integran el Sistema de Control Interno, se reportaron los siguientes resultados:



GRAFICO NO. 4.
RESULTADO AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
2018-2019: CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE
PROCESO DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Resultados del SACI, acorde con el Informe de Autoevaluación 2018-2019 registrado por el Equipo Evaluador del Proceso de Seguridad Ciudadana.

En la evaluación del proceso de Seguridad Ciudadana se observa un menor cumplimiento en el componente de ambiente de control; sin embargo, al igual que en el proceso de Cobro, destaca que no se presentaron respuestas negativas, por tanto, existen esfuerzos importantes por el fortalecimiento del Sistema de Control Interno. El Equipo Evaluador, liderado por el Gestor de Seguridad Ciudadana, estableció las siguientes acciones:

- Realizar estudio técnico de estructura del departamento de Seguridad Ciudadana, valorando la figura de supervisor; así como la cantidad de personal.
- Realizar una revisión de los riesgos documentados a la fecha para valorar acciones a implementar.
- Analizar los alcances de la nueva ley de fortalecimiento de la Policía Municipal para establecer el plan de acción correspondiente.
- Elaborar un estudio integral de la infraestructura de Seguridad Ciudadana, considerando todas las áreas que la componen.
- Realizar un análisis para la incorporación de un sistema informático.



Con el desarrollo de los planes de acción se busca fortalecer los procesos en aspectos medulares para asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo 2017-2022 y éxito general de la gestión administrativa correspondiente.

2.3 OBSERVACIONES GENERALES SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2018-2019.

Se destaca lo siguiente:

- Tal como se aplicó en el periodo anterior, el Comité Institucional de Control Interno hizo nuevamente la recomendación para la selección de procesos a evaluar, acorde con el análisis estratégico realizado por este equipo gerencial; se tomaron en consideración los resultados de evaluaciones de periodos anteriores, así como, los objetivos y metas establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022.
- El servicio de asesoría y acompañamiento fue brindado por la Coordinadora de Control Interno, para tal efecto, se programaron sesiones de trabajo específicas para la revisión preliminar y final de los informes. La mayoría de las jefaturas hicieron uso efectivo del servicio, acorde con los plazos establecidos. Las observaciones y recomendaciones procedentes, desde el punto de vista técnico, fueron emitidas mediante registro en los instrumentos de revisión de informes y correos; siempre teniendo en consideración que la responsabilidad de la información consignada es del titular que la emite.
- Se llevó a cabo una revisión de expedientes, de una muestra de doce informes se identificaron importantes mejoras en la conformación de los mismos; para los casos en que se requerían ajustes, se brindaron las instrucciones a los titulares para que procedieran a realizar las mejoras requeridas.
- Destacan en general, el análisis gerenciales y la conformación de planes de acción más estratégicos y tácticos que en periodos anteriores, con los que se busca el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno en todos los alcances de la gestión; esto demuestra el crecimiento de la cultura organizacional en materia de control interno.
- En cuanto a la evaluación integral por proceso, tanto para el proceso de Gestión de Cobro como de Seguridad Ciudadana, se realizó el análisis conjunto por parte de los miembros de cada Equipo Evaluador, generando un plan de acción donde cada uno de sus miembros brindó su aporte específico.



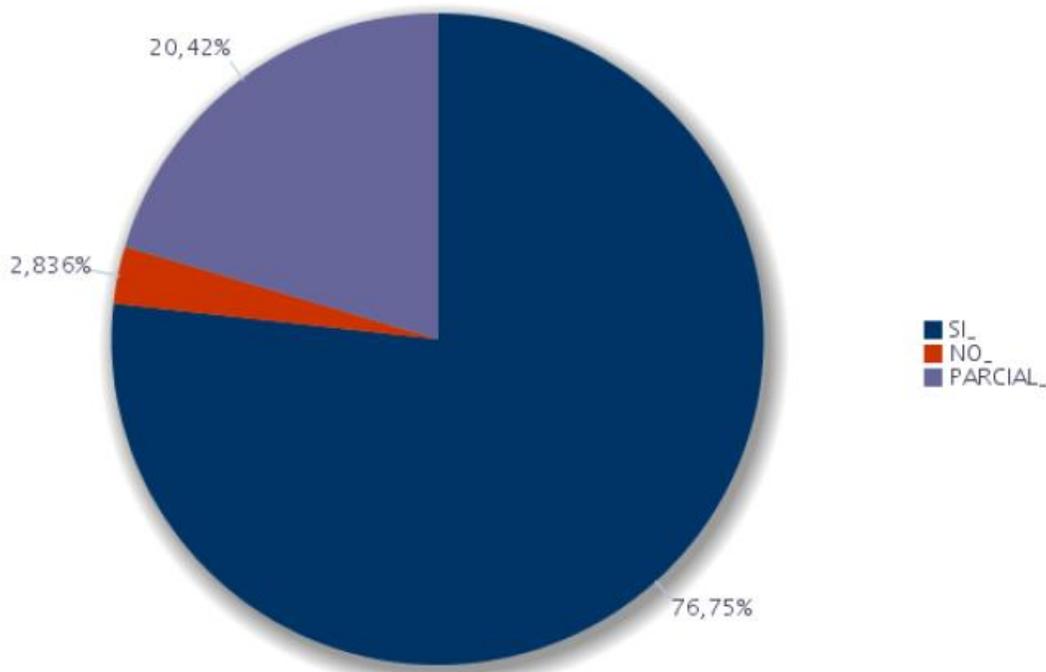
3. CONCLUSIONES

Es importante recordar que la veracidad y exactitud de la información suministrada a la Unidad de Control Interno es total responsabilidad de la autoridad que la brinda, según lo establecido en los artículos No.10, 12 y No.16 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

De acuerdo con la información registrada por cada titular en sus informes de la Autoevaluación de Control Interno del 2018-2019, tenemos:

a) A nivel institucional se presentó el siguiente nivel de cumplimiento:

Gráfico No.5
RESULTADO AUTOEVALUACION
DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019
EVALUACIONES DEPARTAMENTALES GENERAL

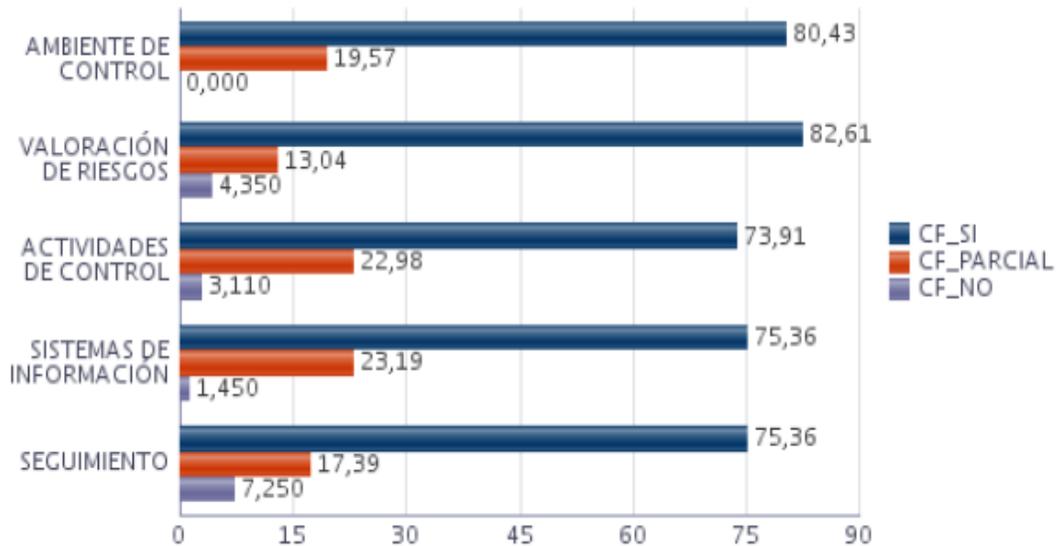


Fuente: Resultados del SACI, con base en los Informes de Autoevaluación 2018-2019 de cada unidad administrativa.

Por cada uno de los cinco componentes que integran el Sistema de Control Interno gráficamente, se observa como sigue:



Gráfico No.6
RESULTADO AUTOEVALUACION
DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019
CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE CUESTIONARIO GENERAL
(23 CUESTIONARIOS)



Fuente: Resultados del SACI, con base en los Informes de Autoevaluación 2018-2019 registrados por cada titular.

Se reflejan fortalezas importantes en los componentes de ambiente de control y valoración de riesgos, principalmente; sigue en la escala los componentes de sistemas de información y seguimiento; y con menor avance el componente de actividades de control.

- b) Acorde con el objetivo del proceso de la autoevaluación, se logró delimitar los aspectos susceptibles de mejora, para los procesos autoevaluados y se han establecido los planes de acción necesarios para su atención. Para aquellas medidas en las que la unidad administrativa requiere la incorporación de recursos específicos, cada autoridad lo ha indicado en su informe y asumió la responsabilidad de realizar la gestión respectiva ante la Administración para su incorporación en el PAO-Presupuesto 2019 y su asignación fue valorada por la Dirección Financiera Administrativa.
- c) Entre las acciones de mejora seleccionadas por los titulares se encuentran: solicitudes de estudios de estructura organizativa, fortalecimiento en los procesos de análisis específicos de riesgos; elaboración o actualización de manuales de procedimientos y evaluaciones de satisfacción de los usuarios; desarrollo del Plan



Estratégico de Comunicación 2020-2024, seguimiento de la implementación del Expediente Único; evaluaciones de efectividad de medidas de control; entre otras.

- d) Por su parte, la Autoevaluación aplicada al proceso de Gestión de Cobro refleja los siguientes resultados:

TABLA NO.7
RESULTADOS EVALUACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	11	39.29%
NO	0	0.00%
PARCIAL	17	60.71%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con el Informe de Autoevaluación 2018-2019 registrado por el Equipo Evaluador del Proceso de Gestión de Cobro.

Para la mejora del Proceso de Gestión de Cobro se han establecido por parte del equipo evaluador, liderado por la Encargada de Servicios Tributarios, acciones tales como: actualización de reglamentos y de manuales de procedimientos, readecuación de la Política de Actualización de Datos y creación de Política de Cobro; estudio de estructura, así como, de tiempos y movimientos del área tributaria, entre otras.

- e) En cuanto a la Autoevaluación aplicada al proceso de Seguridad Ciudadana, se presentaron los siguientes resultados:

TABLA NO.8
RESULTADOS EVALUACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA
AUTOEVALUACION 2018-2019

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	27	79.41%
NO	0	0.00%
PARCIAL	7	20.59%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SACI, acorde con el Informe de Autoevaluación 2018-2019 registrado por el Equipo Evaluador del Proceso de Seguridad Ciudadana.

En relación con el Proceso de Seguridad Ciudadana, se han programado, entre otras, las siguientes acciones: realizar estudio técnico de estructura del departamento de Seguridad Ciudadana, analizar los alcances de la nueva ley de fortalecimiento de la Policía Municipal para establecer el plan de acción correspondiente; elaborar un estudio integral de la infraestructura de Seguridad Ciudadana, considerando todas



las áreas que la componen; realizar un análisis para la incorporación de un sistema informático.

- f) En el apartado 2.4 del informe, se destacan algunos aspectos generales de la aplicación del proceso, resaltando las acciones de coordinación institucional realizadas.

Conforme la normativa interna, en el año 2019 se dará el respectivo seguimiento a la implementación de los planes establecidos y cada titular realizará la evaluación de su efectividad.

4. SUGERENCIAS.

De conformidad con lo expuesto en el presente informe, se someten a consideración las siguientes sugerencias:

4.1 Sugerencias al Concejo Municipal:

4.1.1 Analizar y aprobar el presente informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2018-2019, según corresponde a esta autoridad, así como girar las instrucciones correspondientes para que se inicie la implementación de las medidas seleccionadas, conforme a los plazos establecidos.

4.1.2 Analizar y aprobar, conforme las competencias de ese Concejo, la solicitud presupuestaria que presente la Administración de los recursos requeridos para la implementación de las medidas seleccionadas.

4.2 Sugerencias al Alcalde Municipal:

4.2.1 Analizar y aprobar las medidas seleccionadas y cronogramas de cumplimiento propuestos por las Direcciones, Jefaturas y Encargados, según corresponda a esa autoridad.

4.2.2 Valorar la incorporación presupuestaria de los recursos requeridos para la implementación de las medidas, según las solicitudes que vayan presentado cada autoridad y análisis realizado por la Dirección Financiera Administrativa; acorde con la disponibilidad y prioridad institucional.

4.2.3 Contando con su aprobación según lo indicado en el punto 4.2.1, girar las instrucciones correspondientes a las Direcciones, Jefaturas y Coordinadores con el fin de que procedan a:



- a) Implementar las medidas seleccionadas conforme a los plazos establecidos, según recursos asignados y aplicar el debido seguimiento para valorar la efectividad de dichas medidas correctivas.
- b) Remitir los informes trimestrales de avance en el cumplimiento de las medidas establecidas a la Unidad de Control Interno en los cinco días hábiles posteriores al término de cada trimestre del 2019.

ANEXOS:

- 1. REPORTES DE RESUMEN DE RESULTADOS AUTOEVALUACION 2018-2019, POR COMPONENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, GENERAL Y DEL PROCESO DE ADQUISICIONES. (CI01R91)**
- 2. REPORTE RESUMEN DE RESULTADOS DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019: NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA Y DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE COBRO Y SEGURIDAD CIUDADANA. (CI01R89)**
- 3. REPORTE DETALLADO DE LA AUTOEVALUACION Y PLAN DE ACCION POR DEPENDENCIA Y DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE COBRO Y SEGURIDAD CIUDADANA, 2018-2019 EN FORMATO DIGITAL. (CI01R93)**