



**HEREDIA**  
GOBIERNO LOCAL

Control Interno

**INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA DEL PERIODO 2023-2024**

**Elaborado por:  
MAP. Rosibel Rojas Rojas**

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

**Aprobado por el Concejo Municipal  
Sesión ordinaria No.297-2023 del 16 de octubre 2023**

**Agosto 2023**

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 2023-2024**

**Tabla de contenido**

RESUMEN EJECUTIVO INFORME DE AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA 2023-2024 .....	3
INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA DEL AÑO 2023-2024 .....	5
1. INTRODUCCION .....	5
1.1 METODOLOGIA.....	5
1.2 ALCANCE .....	7
1.3 RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACION .....	7
2. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2023-2024 .....	8
2.1 AUTOEVALUACIÓN 2023-2024: RESULTADO GENERAL. ....	8
2.2 RESULTADOS POR COMPONENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. ....	9
2.3 OBSERVACIONES GENERALES SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2023-2024.....	14
3. CONCLUSIONES .....	15
4. SUGERENCIAS. ....	18
5. ANEXOS:.....	19

## **RESUMEN EJECUTIVO INFORME DE AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA 2023-2024**

El presente informe es emitido en cumplimiento del artículo 17, inciso b) de la Ley General de Control Interno, No. 8292; asimismo, en cumplimiento de la Política del Proceso de Autoevaluación de Control Interno Institucional, aprobada por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria No. 279-2019, del 28 de octubre de 2019, la cual establece la metodología y alcance de la Autoevaluación de Control Interno de la Municipalidad de Heredia.

Mediante la circular AMH-CIR- 006-2023, del 10 de marzo 2023, se giran las respectivas instrucciones para aplicar los procesos de Autoevaluación y Valoración de Riesgos. Con base en lo señalado en los lineamientos establecidos en el acápite **3.2.4.4 y 5.2 Selección del Objeto de análisis**, de la Política de Implementación y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos y Política del Proceso de Autoevaluación de la Municipalidad de Heredia, respectivamente; se consideró para el presente periodo aplicar la evaluación bajo el análisis integral por proceso a: Administración del Mercado Municipal (4.2), Estrategia de Comunicación Institucional (Enfocado en la medición del Impacto), Gestión de Proyectos de Inversión Pública (Vinculado a la aplicación del Manual de Gestión de proyectos de obra pública de la Municipalidad y aplicación de la nueva Ley General de Contratación Pública.), Proceso de Inspección de CFU (3.5). Por otra parte, para las evaluaciones departamentales, se realizó la evaluación de la dependencia por proceso, procedimiento, actividad o servicio, según priorización de objeto de análisis seleccionado por el CICI, tomando en consideración el análisis realizado en cada área.

Se elaboró un cuestionario general, compuesto por treinta y tres ítems que abarcan los cinco componentes del Sistema de Control Interno. El cuestionario fue aplicado por los equipos y cada autoridad, procediendo a señalar los controles existentes en los procesos que dan cumplimiento de cada norma evaluada; así como, para las oportunidades de mejora detectadas, establecer los planes de acción requeridos.

Se brindó el servicio de asesoría, de forma virtual y presencial, por parte de la Unidad de Control Interno, para la revisión técnica y de vinculación con la planificación 2024; fueron expuestas las sugerencias respectivas mediante correos electrónicos y correcciones aplicadas durante las sesiones de trabajo realizadas, siempre tomando en consideración que la toma de decisiones y responsabilidad de la información corresponde al titular responsable de cada proceso.

En el informe se exponen los resultados, destacando el cumplimiento general y por componente; algunos controles existentes en cada apartado y las principales acciones establecidas para subsanar las oportunidades de mejora detectadas. Cabe recordar que los resultados no son comparables entre los diferentes periodos de evaluación, ni entre dependencias, 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, conforme con el alcance de las Normas de Control Interno para el Sector Público. Con base en los informes elaborados, tenemos los siguientes resultados:

- a) En total fueron aplicados veintiocho evaluaciones, de las cuales se reflejan los siguientes resultados de cumplimiento: Se registraron en respuestas de SI CUMPLE un



86.25 %, NO CUMPLE en un 0.76% y CUMPLIMIENTO PARCIAL en un 12.99 % de los ítems evaluados.

- b)** Entre los controles existentes se han indicado: Conocimiento general de los Reglamentos, atribuciones y alcances de cada proceso, conocimiento y divulgación de las diferentes políticas institucionales, evaluaciones de gestión de riesgos vinculados a la planificación programas, proyectos y metas; bitácoras de incidentes; definición de la planificación estratégica y operativa con la participación del personal y otros actores involucrados, manuales de procedimientos en actualización continua, informes de gestión, verificación y supervisión de labores y contratos, arquezos, conciliaciones, perfiles de proyectos; evaluaciones de efectividad de controles, controles de acceso y sistemas de seguridad efectivos, Reglamento Institucional de Archivo, tablas de plazos, actualizaciones en los archivos de gestión físicos y digitales, implementación del Gestor Documental, ), seguimiento de la implementación de los diferentes ejes y programas, análisis de riesgos de proyectos, revisiones periódicas de los controles establecidos; entre otros.
- c)** Por su parte, para las oportunidades de mejora o debilidades detectadas, se han establecido los planes de acción necesarios a los cuales se les dará el debido seguimiento durante el año 2024. La mayoría de las acciones corresponden a gestión administrativa o acciones cubiertas por los recursos económicos generales del departamento; para aquellas en las cuales es requerido recursos económicos específicos, cada titular asumió la responsabilidad de incluir las metas correspondientes en el POA-Presupuesto 2024.
- d)** Entre las medidas consideradas en el plan de mejora, se ha contemplado acciones tales como: realizar propuestas de actualización de la estructura en diferentes departamentos para que responda a la necesidad institucional, conforme con la Estrategia de revisión y actualización de la estructura de la Municipalidad de Heredia, Control de inspecciones semanales, evaluaciones de riesgos, actualización de procedimientos, actualizar la Política de Gestión de Proyectos de Obra Pública, actualizaciones en sistemas informático.
- e)** Se realizó revisión de los formularios de respaldo de análisis de informes que se incorporó en el expediente de cada departamento o equipo. Asimismo, se llevó a cabo revisión de una muestra de nueve expedientes; como producto de la revisión, en los casos necesarios se brindaron las observaciones correspondientes.

En los anexos se presentan los resultados por dependencia, general y para cada componente del Sistema de Control Interno. 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 2023-2024**

### **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 de la Política del Proceso de Autoevaluación de Control Interno Institucional, aprobada por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria No. 279-2019, del 28 de octubre de 2019, la cual define 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 2023-2024, se llevó a cabo lo siguiente:

- Mediante oficio CI-010-2023 del 03 de febrero 2023 la Coordinadora de Control Interno presenta propuesta al Comité Institucional de Control Interno de posibles procesos a considerar bajo la metodología de evaluación integral por proceso y propuesta para las evaluaciones departamentales. Por acuerdo del Comité Institucional de Control Interno, se eligen los procesos y procedimientos a evaluar para el presente periodo, consignados en oficio CICI-001-2023 del 28 de febrero 2023.
- Mediante oficio CI-013-2023 del 28 de febrero 2023 se somete a revisión del CICI el cuestionario propuesto para la evaluación; una vez aplicados los ajustes conforme con las observaciones recibidas, se pone a disposición de las autoridades administrativas.
- Mediante circular AMH-CIR- 006-2023, del 10 de marzo 2023 se giran las respectivas instrucciones para aplicar los procesos de Autoevaluación y Valoración de Riesgos.
- Con base en lo señalado en los lineamientos establecidos en el acápite **3.2.4.4 y 5.2 Selección del Objeto de análisis**, de la Política de Implementación y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos y Política del Proceso de Autoevaluación de la Municipalidad de Heredia, respectivamente, para las evaluaciones departamentales, se realizó la evaluación de la dependencia por proceso, procedimiento, actividad o servicio, según priorización de objeto de análisis seleccionado por el CICI, considerando el análisis realizado por áreas. Por otra parte, se consideró para el presente periodo aplicar la



evaluación bajo el análisis integral por proceso, a los procesos y con los equipos evaluadores, según se detalla a continuación:

**1. Administración del Mercado Municipal (4.2)**

- Abraham Álvarez Cajina. Administrador del Mercado (Líder equipo)
- Francisco Sánchez Gómez, Director de Servicios y Gestión Tributaria
- Mónica Zamora Campos, Encargada de Turismo
- Ana Gabriela Solano, Encargada de Cultura
- Lorelly Marín Mena, Directora de Inversión Pública, representante del CICI.

**2. Estrategia de Comunicación Institucional (Enfocado en la medición del Impacto)**

- Andrea Ramírez Gómez, Gestora de Comunicación Institucional (Líder del equipo)
- Angela Aguilar Vargas, Alcaldesa
- Francisco Sánchez Gómez, Director de Servicios y Gestión Tributaria
- Adrian Arguedas Vindas, Director Financiero Administrativo, representante del CICI.

**3. Gestión de Proyectos de Inversión Pública (Vinculado a la aplicación del Manual de Gestión de proyectos de obra pública de la Municipalidad y aplicación de la nueva Ley General de Contratación Pública.)**

- Lorelly Marín, directora de Inversión Pública (Líder del equipo)
- Enio Vargas Arrieta, Proveedor Municipal.
- Adrián Arguedas Vindas. Director Financiero Administrativo
- Maria Isabel Sáenz Soto, Directora de Asesoría y Gestión Jurídica
- Karina Oviedo Hernández, Coordinadora Ingeniería de Procesos
- Jacqueline Fernández Castillo, Planificadora Institucional, representante del CICI

**4. Proceso de Inspección de CFU (3.5)**

- Alejandro Chaves Di Luca, Encargado Control Fiscal y Urbano (Líder del equipo)
- Maria Isabel Sáenz Soto, Directora de Asesoría y Gestión Jurídica
- Hellen Bonilla Gutiérrez, Encargada de Servicios Tributarios
- Paulo Córdoba Sánchez, Gestor de Desarrollo Territorial
- Jacqueline Fernández Castillo, Planificadora Institucional, representante del CICI

Cabe recordar que, tanto la evaluación, como los planes de acción, son responsabilidad conjunta de todos los miembros de cada equipo evaluador.

- El cuestionario de autoevaluación, compuesto por treinta y tres ítems que abarcan los cinco componentes del Sistema de Control Interno, fue aplicado por las autoridades administrativa, procediendo a destacar los controles existentes vinculados con cada norma evaluada y establecer los planes de acción respectivos para subsanar las debilidades o realizar las mejoras según las oportunidades detectadas.
- Se distribuyó el material de consulta necesario, vía correo electrónico. Asimismo, se hace recordatorio del repositorio de la intranet en el que se encuentra disponible las políticas de Control Interno y formularios de respaldo de análisis de informes; entre otros.
- Mediante el servicio de asesoría de la Unidad de Control Interno, de forma virtual y presencial se brindó el apoyo requerido por los titulares, para revisión técnica de sus informes y de vinculación con la Planificación 2024; siempre tomando en consideración que la toma de decisiones y responsabilidad de la información corresponde al titular responsable de cada proceso.
- Se realizó revisión de los formularios de respaldo de análisis de informes que se incorporó en el expediente de cada departamento o equipo. Asimismo, se llevó a cabo revisión de una muestra de nueve expedientes; como producto de la revisión se validó su conformación y en los casos necesarios se brindaron las observaciones correspondientes para que culminen su conformación conforme con lo señalado en la Política del Proceso de Autoevaluación.

## **1.2 ALCANCE**

En el presente informe se exponen los resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno correspondientes al periodo 2023-2024, destacando los resultados generales a nivel institucional y los resultados por componente del Sistema de Control Interno; por último, se destacan algunas 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 es responsabilidad directa de cada titular, conforme con la normativa nacional e interna.

El Informe fue presentado ante el Comité Institucional de Control Interno para su análisis.

## 2. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2023-2024

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación realizada, con la cual se han establecido las fortalezas del Sistema de Control Interno en las dependencias evaluadas 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. Se realizó la evaluación de cuatro procesos de forma integral y veinticuatro evaluaciones departamentales, para un total de veintiocho cuestionarios desarrollados.

Es importante recordar que los resultados no son comparables entre los diferentes periodos de evaluación, ni entre dependencias, 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, conforme con el alcance de las Normas de Control Interno para el Sector Público. Los resultados se convierten también en insumo relevante para la evaluación del Modelo de madurez del Sistema de Control Interno que se aplica de forma bianual.

### 2.1 AUTOEVALUACIÓN 2023-2024: RESULTADO GENERAL.

De las veintiocho evaluaciones realizadas, se presentan los siguientes resultados de cumplimiento:

**TABLA NO.1**  
**RESULTADOS EVALUACIÓN GENERAL**  
**AUTOEVALUACION 2023-2024**

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	797	86.25%
NO	7	0.76%
PARCIAL	120	12.99%

Para los ítems en los cuales se registró respuesta de No o Parcial, cada autoridad procedió a establecer la correspondiente medida correctiva. La mayoría de las acciones corresponden a gestiones administrativas y estratégicas, cuya implementación se alcanza con los recursos disponibles en cada instancia; en los casos en que se requerirá la dotación de recursos específicos fue indicado en el plan de acción y cada titular asume la responsabilidad de realizar el trámite correspondiente para incorporarlo oportunamente al POA 2024.



A continuación, se presenta el resumen de resultados por componente, destacando en cada uno algunas de las fortalezas indicadas por los titulares; así como, medidas seleccionadas para la mejora de la gestión de los procesos evaluados.

## **2.2 RESULTADOS POR COMPONENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

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

### **2.2.1 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

Sobre este componente fueron evaluados nueve ítems, con los cuales se analizaron aspectos básicos sobre el Sistema de Control Interno Institucional y las responsabilidades que deben asumir el Jeraarca y los/as Titulares Subordinados/as por ese sistema; tales como: conocimiento del objetivo, atribuciones y normativa aplicable al proceso evaluado, compromiso con el Sistema de Control Interno rendición de cuentas, gestión de la ética, desempeño, idoneidad del personal y estructura organizativa. 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 2023-2024**

<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>TOTAL, ABSOLUTO</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
<b>SI</b>	<b>214</b>	<b>84.92%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>1.19%</b>
<b>PARCIAL</b>	<b>35</b>	<b>13.89%</b>

Entre los controles en funcionamiento se destacan: Conocimiento general de los Reglamentos, atribuciones y alcances de cada proceso, conocimiento y divulgación de las diferentes políticas institucionales; reuniones y capacitaciones vinculadas a la promoción del adecuado clima laboral, el compromiso con el sistema de control interno y los resultados esperados, acciones para la promoción de la innovación promoción de la ética institucional y controles de revisión para la prevención de los riesgos éticos; informes de evaluación y rendición de cuentas de la gestión realizada, por ejemplo: informes semestrales al CICI de la matriz estratégica de Comunicación; evaluación de la estructura organizativa que responda a los riesgos vinculados y resultados esperados, entre otros.

Por su parte, con el fin de atender las oportunidades de mejora identificadas, se han establecido acciones como:



- Tramitar solicitudes ante Talento Humano para atender las necesidades de capacitación en diversos departamentos. Por ejemplo: Gestionar capacitación en áreas de gestión de proyectos
- Capacitación a los inspectores por parte de la Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica sobre los actos administrativos y proceso de notificación.
- Realizar propuestas de actualización de la estructura en diferentes departamentos para que responda a la necesidad institucional, conforme con la Estrategia de revisión y actualización de la estructura de la Municipalidad de Heredia; por ejemplo: en Control Fiscal y Urbano revisión de la estructura y actualización de perfiles, solicitud de personal para inspección; contratación de personal para reforzar grupos policiales en Seguridad Ciudadana; estudio de la estructura y cargas de trabajo en Accesibilidad (Intermediación Laboral para personas con discapacidad o Inclusión social para personas con discapacidad), Tesorería, Talento Humano, Archivo, Mercado Municipal, Parques y Ornato.
- Acompañamiento anualmente con los inspectores en el proceso de Inspección constructivo y comercial.
- Revisión de normativa nacional e interna para valorar actualizaciones. Por ejemplo, en Contraloría de Servicios; elaborar Reglamento para el servicio de Parques y Ornato.
- Aprobación del Reglamento del Cementerio Central, para proceder con la debida publicación en la Gaceta

### 2.2.2 COMPONENTE: VALORACIÓN DE RIESGOS.

En relación con este componente, las normas establecen los requerimientos mínimos para la adecuada gestión de riesgos institucionales en los programas, proyectos y metas de los procesos evaluados, gestión promovida en las actividades diarias; y la integración de todos los actores involucrados en 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 2023-2024**

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	74	88.10%
NO	0	0.00%
PARCIAL	10	11.90%

Entre los controles existentes se han destacado evaluaciones de gestión de riesgos vinculados a la planificación programas, proyectos y metas; bitácoras de incidentes; definición de la planificación estratégica y operativa con la participación del personal y otros actores involucrados; controles de

gestión de riesgos tales como: Política institucional de gestión de riesgos de Tecnologías de Información; Política pública sobre envejecimiento y vejez elaborada de forma participativa; informes periódicos de proveedores, matrices de seguimiento, seguimiento de denuncias, inspecciones aleatorias, cuadro de análisis de gestión de riesgos, Plan Integral de Conservación del Mercado, pólizas de seguros, entre otros.

Con el fin de continuar fortaleciendo este componente, se han programado acciones, tales como:

- Implementar un instrumento con los dueños de cada proceso para evaluar los riesgos, previo a un proceso de comunicación o ejecución de una campaña.
- Control de inspecciones semanales de seguimiento y verificación de la zona asignada a un inspector, casos, denuncias, solicitudes, procesos constructivos y comerciales (patrullaje)
- Proyección Turística y Cultural del Mercado Municipal.

### **2.2.3 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL.**

La evaluación del componente de Actividades de Control contempló nueve ítems, se analizaron aspectos como: controles establecidos para la adecuada gestión de riesgos, efectividad para el logro de los resultados esperados, control de activos, uso debido de los recursos públicos, protección de la información, adecuada supervisión, control para el cumplimiento del marco normativo y técnico aplicable. Los resultados sobre el estado de cumplimiento son los siguientes:

**TABLA NO.4**  
**CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL**  
**AUTOEVALUACION 2023-2024**

<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>TOTAL ABSOLUTO</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
<b>SI</b>	<b>218</b>	<b>86.51%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
<b>PARCIAL</b>	<b>34</b>	<b>13.49%</b>

Como parte de los avances de este componente, la institución cuenta con manuales de procedimientos en actualización continua, informes de gestión, verificación y supervisión de labores y contratos, arqueos, conciliaciones, perfiles de proyectos; evaluaciones de efectividad de controles, encuestas de satisfacción de servicios, métricas de seguridad; control y supervisión de activos (salidas de bodega, verificaciones, mantenimiento de activos, etc.); dashboard de control de las diferentes plataformas de seguridad y de infraestructura para el resguardo de la institución y de los procesos claves de la institución, sistemas de grabación, sistema CFU Back Office, control de solicitudes SIAM, sistema de monitoreo GPS, verificaciones de la aplicación del marco normativo y técnico, consultas de criterios jurídicos, etc.

Entre las principales acciones a implementar durante el 2024, tenemos:

- Actualización de procedimientos, por ejemplo: Control Fiscal y Urbano, Inclusión social para personas con discapacidad), Tesorería, Mercado Municipal, Cementerio, Dirección de Inversión Pública, Gestión Ambiental, Gestión Vial y Partidas Comunitarias.
- Aplicar un instrumento de evaluación de efectividad del programa de Teleasistencia en Gestión Social Inclusiva.
- Elaborar propuesta de modelo de liquidación presupuestaria propio para la Municipalidad de Heredia.
- Actualizar la Política de Gestión de Proyectos de Obra Pública.
- Revisión anual de puentes de la red vial.

#### **2.2.4 COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

El cumplimiento sobre el componente de sistemas de información se evaluó con ocho preguntas, considerando aspectos sobre controles establecidos para la organización y protección de la información que se genera, cumplimiento de las regulaciones del Archivo Nacional, Ley de Protección de Datos, Ley de Acceso a la Información; cumplimiento de los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información; comunicación y coordinación con los actores involucrados y sujetos interesados en la información. El estado de cumplimiento para el componente de sistemas de información es el siguiente:

**TABLA NO.5**  
**CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**  
**AUTOEVALUACION 2023-2024**

<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>TOTAL ABSOLUTO</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
<b>SI</b>	<b>190</b>	<b>84.82%</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>0.89%</b>
<b>PARCIAL</b>	<b>32</b>	<b>14.29%</b>

Como fortalezas se destacan: actualizaciones del sitio WEB y de Transparencia, acceso a plataformas tecnológicas actualizadas y en revisión continua, controles de acceso y sistemas de seguridad efectivos, Reglamento Institucional de Archivo, tablas de plazos, actualizaciones en los archivos de gestión físicos y digitales, implementación del Gestor Documental, control de usuarios de la información; seguimiento de la norma técnica y la Política institucional de continuidad de operaciones y servicios de Tecnologías de Información; coordinación en las estrategias de comunicación, información y comunicación accesible, por ejemplo: operativos interinstitucionales-Fuerza Pública, Ministerio de Salud, Inspectores municipales, informes de los



supervisores sobre resultados y seguimientos de cada jornada de trabajo en Seguridad Ciudadana; depuraciones de información.

Para el fortalecimiento del componente de sistemas de información se establecen medidas como:

- Realizar acuerdos de nivel de los servicios más críticos de la sección de Tecnologías de Información, según evaluación realizada de la norma técnica.
- Actualización de sistemas informáticos, por ejemplo: módulo de Control Fiscal y Urbano, Gestión Social Inclusiva, Presupuesto, Cementerio.
- Realizar una revisión de los formularios de inspección.
- Publicidad y propaganda del Campo Ferial.

### 2.2.5 COMPONENTE: SEGUIMIENTO.

En cuanto a los avances del componente de seguimiento, para la presente autoevaluación se integraron en el cuestionario cuatro ítems. Para este periodo se consideró retomar las normas relativas a la responsabilidad por el seguimiento efectivo de la gestión, seguimiento a los factores o causas de riesgos, el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas establecidas, producto de las diferentes evaluaciones realizadas; así como, los mecanismos de comunicación oportuna de situaciones detectadas por el personal y otros actores involucrados.

Para la presente evaluación se muestran los siguientes niveles de cumplimiento:

**TABLA NO.6**  
**CUMPLIMIENTO COMPONENTE DE SEGUIMIENTO**  
**AUTOEVALUACION 2023-2024**

CUMPLIMIENTO	TOTAL ABSOLUTO	TOTAL PORCENTUAL
SI	101	90.18%
NO	2	1.78%
PARCIAL	9	8.04%

En cuanto a los controles establecidos en este componente, las autoridades han asumido su responsabilidad de dar continuidad a su supervisión y evaluación del funcionamiento de sus controles y el sistema como tal. Se brinda seguimiento continuo a los planes de mejora establecidos, seguimiento de las matrices de PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de Información), seguimiento de la implementación de los diferentes ejes y programas, análisis de riesgos de proyectos, revisiones periódicas de los controles establecidos, seguimiento periódico con los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas, inspecciones de campo, seguimiento en los servicios contratados.



Entre las acciones establecidas para continuar fortaleciendo este componente en los procesos evaluados se encuentra las siguientes:

- Realizar visitas semanales de seguimiento al contrato y a las labores realizadas donde se verifique su cumplimiento o desviaciones con el fin de realizar correcciones y ajustes definitivos, en el servicio de Parques y Ornatos.

En el apartado de anexos se integran los reportes correspondientes de resumen de resultados por componente del Sistema de Control Interno y por unidad administrativa. El detalle de planes se encuentra a disposición de las autoridades administrativas en el sistema informático.

### **2.3 OBSERVACIONES GENERALES SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2023-2024.**

En este periodo de evaluación se destaca lo siguiente:

- La evaluación se dirigió al análisis de procesos, procedimientos y actividades prioritarias, conforme con el análisis realizado en cada área y del Comité Institucional de Control Interno.
- Para este periodo, se integran tres nuevos departamentos a la evaluación: Accesibilidad, Parques y Ornatos, Partidas Comunitarias.
- Como parte del servicio de asesoría de la Unidad de Control Interno, por medio de sesiones de trabajo virtuales para la revisión (preliminar y final) de los informes, para la revisión técnica y de vinculación con la planificación 2024. Se identificaron mayores necesidades de asesoría por parte de la mayoría de los titulares; por lo que fue necesario complementar con un número de sesiones de trabajo por departamento, mayor a lo planificado, tanto de reuniones virtuales como presenciales, para lograr el objetivo esperado con la evaluación aplicada; siendo que, los departamentos de Gestión Social Inclusiva, Gestión Ambiental, Comunicación Institucional y Parques y Ornato requirieron más apoyo técnico que los demás departamentos para culminar sus informes. Por otra parte, fue necesario otorgar más tiempo del plazo de presentación de informes sobre la fecha establecida en el cronograma e informar a las autoridades superiores correspondientes de las limitaciones específicas que presentaron los titulares a su cargo, para su análisis y apoyo correspondiente; en cuanto al plazo de presentación, el departamento de Gestión Social Inclusiva presentó el mayor rezago en el tiempo de entrega de sus informes.
- Ante esta situación se reiteró ante el CICI la necesidad de que sean dotados recursos económicos para realizar la contratación de servicios de acompañamiento y talleres, tanto del proceso de Autoevaluación como de Valoración de Riesgos.



- Para la revisión de expedientes, se procedió de forma virtual y presencial, se seleccionó una muestra de nueve departamentos para tal fin; se brindó apoyo sobre su conformación, acorde con lo que señala el acápite No.8.2 de la Política del Proceso de Autoevaluación; así como, las instrucciones generales del gestor documental institucional. En esta revisión se presentaron avances importantes en los departamentos: Partidas Comunitarias, Accesibilidad y Gestión Social Inclusiva; en los otros cinco departamentos se realizó la organización de los expedientes durante la sesión de trabajo; salvo en el departamento de Talento Humano, en el cual quedó pendiente su conformación. Las verificaciones constan en los formularios digitales que custodia la Unidad de Control Interno.
- Además, se realizó la revisión de los formularios de análisis de informes. En los casos necesarios se les brindó las observaciones correspondientes para que culminaran su conformación acorde con la política indicada. Al cierre del informe no se recibieron los formularios de: Contraloría de Servicios y Talento Humano; quedando bajo su responsabilidad incorporarlos al expediente en cuanto lo concluyan.

### 3. CONCLUSIONES

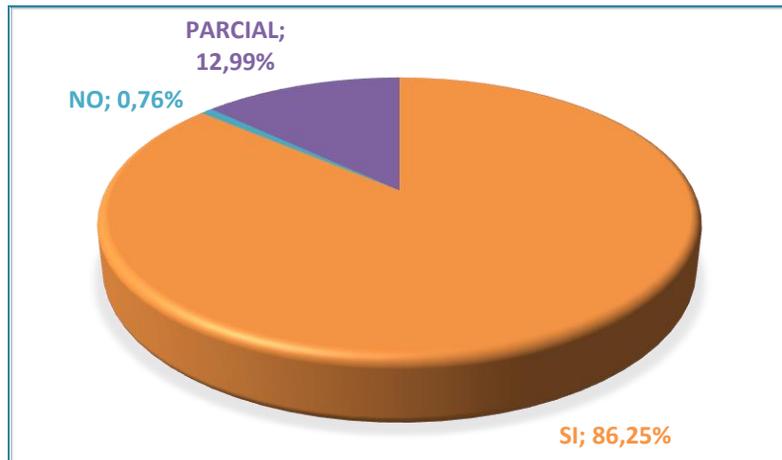
Es importante recordar que la veracidad y exactitud de la información suministrada a la Unidad de Control Interno es total responsabilidad de la autoridad que la brinda, según lo establecido en los artículos No.10, 12 y No.16 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

De acuerdo con la información registrada por cada titular en sus informes de la Autoevaluación de Control Interno del 2023-2024, tenemos:

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

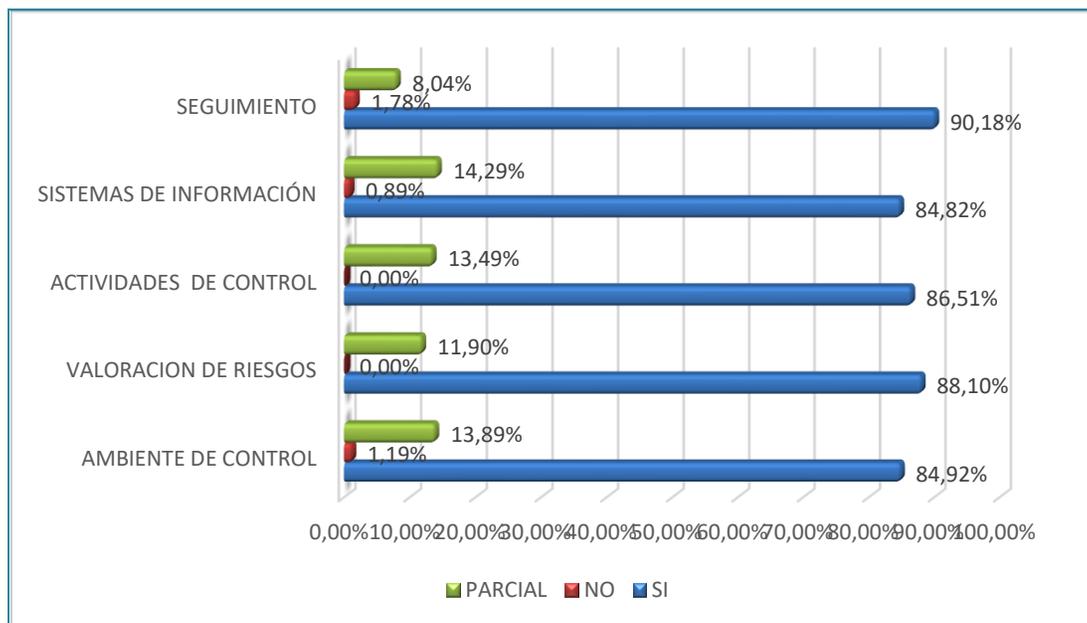


**Gráfico No.1**  
**RESULTADO AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2023-2024**



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

**Gráfico No.2**  
**RESULTADO AUTOEVALUACION**  
**DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2023-2024**  
**CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE**





Conforme se observa, se reflejan fortalezas importantes en todos los componentes del sistema de control interno en los procesos evaluados.

- b)** Acorde con el objetivo del proceso de la autoevaluación, se logró delimitar los controles efectivos y que se deben mantener; así como los aspectos susceptibles de mejora en la gestión de cada dependencia, documentadas en cada plan de acción. Para aquellas medidas en las que la unidad administrativa requiere la incorporación de recursos económicos 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 POA-Presupuesto 2024.
- c)** Se destacan algunos controles existentes, tales como: Conocimiento general de los Reglamentos, atribuciones y alcances de cada proceso, conocimiento y divulgación de las diferentes políticas institucionales, evaluaciones de gestión de riesgos vinculados a la planificación programas, proyectos y metas; bitácoras de incidentes; definición de la planificación estratégica y operativa con la participación del personal y otros actores involucrados, manuales de procedimientos en actualización continua, informes de gestión, verificación y supervisión de labores y contratos, arqueos, conciliaciones, perfiles de proyectos; evaluaciones de efectividad de controles, controles de acceso y sistemas de seguridad efectivos, Reglamento Institucional de Archivo, tablas de plazos, actualizaciones en los archivos de gestión físicos y digitales, implementación del Gestor Documental, ), seguimiento de la implementación de los diferentes ejes y programas, análisis de riesgos de proyectos, revisiones periódicas de los controles establecidos; entre otros.
- d)** Entre las medidas consideradas en el plan de mejora, tenemos: realizar propuestas de actualización de la estructura en diferentes departamentos para que responda a la necesidad institucional, conforme con la Estrategia de revisión y actualización de la estructura de la Municipalidad de Heredia, Control de inspecciones semanales, evaluaciones de riesgos, actualización de procedimientos, actualizar la Política de Gestión de Proyectos de Obra Pública, actualizaciones en sistemas informático.
- e)** 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 2024 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** Aprobar el presente informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2023-2024, según corresponde a esta autoridad
- 4.1.2** Instruir a la administración para que se inicie la implementación de las medidas seleccionadas, conforme a los plazos establecidos.

##### **4.2 Sugerencias a la Alcaldesa 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** Contando con su aprobación según lo indicado en el punto 4.2.1, girar las instrucciones correspondientes a las autoridades administrativas con el fin de que procedan a:
  - a) Implementar las medidas seleccionadas conforme a los plazos establecidos 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 2024.

**5. ANEXOS:**

- 1. REPORTE DE RESUMEN DE RESULTADOS AUTOEVALUACION 2023-2024, POR COMPONENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. (CI01R91)**
- 2. REPORTE RESUMEN DE RESULTADOS DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2023-2024: NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA. (CI01R89)**