

INFORME DE AUDITORÍA

MC-AI-INF-4-2021

AUDITORÍA SUBPROCESO USO DE SUELOS

Realizado por:
Natalia Méndez Badilla

Supervisado por:
Gonzalo Chacón Chacón

21 de julio, 2021

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué se examinó?

En cumplimiento del plan anual de trabajo de la auditoría operativa para el período 2021, se realiza el estudio denominado "Auditoría Subproceso Uso de Suelos", con el objetivo de determinar y promover aspectos de mejora en la gestión del subproceso de uso de suelos, con el fin de que le permita de forma eficaz y eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El alcance del citado estudio abarca el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2020.

Con fundamento en el objetivo y alcance del presente estudio, se analiza la documentación respaldo de las actividades desarrolladas por la Dirección de Desarrollo y Control Urbano, en relación con las gestiones de los "Usos del Suelo".

El servicio de auditoría ha sido estructurado en tres etapas: Planificación, Ejecución del estudio de auditoría y Comunicación de resultados.

El presente informe corresponde a la versión final del entregable de la etapa II-Ejecución del estudio de auditoría e incluye los resultados y hallazgos que han sido validados previamente por los funcionarios municipales presentes en la exposición de resultados. Esta versión incluye los ajustes a los hallazgos producto de las subsecuentes observaciones y aclaraciones realizadas por funcionarios municipales presentes en la exposición de resultados y los miembros de auditoría.

¿Por qué es importante?

El auge del crecimiento urbano ha hecho que el urbanismo adquiera a nivel municipal una disciplina cuya finalidad es asegurar el desarrollo adecuado, técnico, arquitectónico e higiénico en los cantones; de modo que la importancia del urbanismo no solamente se centra en elementos de carácter estético, sino de convivencia de sus habitantes. De este modo, la planificación urbana constituye una herramienta de suma importancia para la toma de decisiones a corto, mediano y

largo plazo, conformada por un conjunto de normas reguladoras de los procesos de ordenación de territorio y su transformación física a través de la urbanización y edificaciones.

En Curridabat, mediante sesión ordinaria N° 317 del 23 de setiembre de 1993 se acuerda adoptar el Reglamento de Zonificación y Viabilidad de Curridabat y sus reformas, con el objetivo de reglamentar el uso de los terrenos y edificios, complementado con planos de zonificación y viabilidad de modo que permitan: identificar la extensión futura del área urbana, proteger las áreas periféricas de Curridabat y alrededores y, promover y proteger la salud, seguridad, economía y bienestar de la población. También, por medio de la sesión ordinaria 179-2013 del 3 de octubre de 2013, se adopta el Plan Regulador del Distrito Primero de Curridabat que establece las regulaciones que deben acatar todos los propietarios de terrenos que se encuentran en el área central de Curridabat y con el fin principal de crear una ciudad amigable para el peatón.

¿Qué se encontró?

Dentro de los resultados más relevantes, se determinan aspectos a mejorar en el control interno, relacionados con, reglamento de uso de suelos, solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web, gestión de solicitudes de uso de suelo, validación de requisitos, criterios técnicos sobre certificados de uso de suelo y finalmente, la experiencia de los usuarios en gestiones de uso de suelos.

¿Qué sigue?

Para atender los hallazgos indicados, se emiten recomendaciones al Concejo Municipal, la Alcaldía Municipal, Dirección de Desarrollo y Control Urbano, Informática y Plataforma de Servicios, a fin de que estas situaciones sean subsanadas.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

Este estudio es de carácter operativo y obedece al cumplimiento del plan anual de trabajo de la auditoría interna, para el año 2021, el cual es del conocimiento del Concejo Municipal y comunicado a la Contraloría General de la República.

1.2 Objetivo

El objetivo general del estudio consiste en determinar y promover aspectos de mejora en la gestión del subproceso de uso de suelos, con el fin de que le permita de forma eficaz y eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3 Alcance

El alcance del estudio comprende la verificación del subproceso de uso de suelo para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2020.

El alcance comprende asimismo:

- Subproceso de uso de suelos.
- Expedientes administrativos que respaldan la gestión efectuada para la gestión de uso de suelos.
- Normativa legal aplicable al ámbito de acción.
- Personal relacionado con la gestión de subproceso de uso de suelos como lo fue: Juan Carlos Arroyo Víquez, director de Desarrollo y Control Urbano, Federico Sánchez Díaz, jefe de Informática municipal y Agnes Peñaranda Cambroner, encargada de Plataforma de Servicios.

El estudio de auditoría se ejecuta de conformidad con las "Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público" dictadas por la Contraloría General de la República (Resolución R-DC-119-2009)" y las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-R-DC-64-2014).

1.4 Criterios de Auditoría

La comunicación de los criterios de auditoría aplicados se realizó mediante oficio MC-AI-035-03-2021 del 11 de marzo de 2021, a la dirección de Desarrollo y Control Urbano.

1.5 Metodología aplicada

Para el desarrollo de esta auditoría se utilizó la información suministrada por la Dirección de Desarrollo y Control Urbano, Informática y Plataforma de Servicios, así como las respuestas a las consultas planteadas por escrito (oficios y correos electrónicos) y mediante entrevistas.

Además, consideró los resultados de las llamadas telefónicas realizadas a una

muestra de 63 usuarios del servicio de trámite de uso de suelo, logrando evaluar la experiencia de este servicio en 32 usuarios.

1.6 Responsabilidad de la Administración y la Auditoría

La veracidad y exactitud de la información en la que se basó esta Auditoría para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe, es responsabilidad de la administración activa.

La responsabilidad de esta Auditoría consiste en emitir una opinión sobre la efectividad con que la Dirección de Desarrollo y Control Urbano, realiza el proceso de usos del suelo, y que estén alineados con lo establecido en la normativa legal, técnica y administrativa aplicable.

1.7 Regulaciones de Control Interno

Regulaciones de la Ley General de Control Interno artículos 10, 12, 36, 37, 38 y 39.

1.8 Limitaciones al alcance

No se presentaron limitaciones durante el desarrollo del presente estudio.

1.9 Comunicación de resultados

El pasado 7 de julio de 2021, la auditoría interna, mediante una reunión denominada "conferencia final" dio a conocer a los señores Jimmy Cruz Jiménez, alcalde municipal -quien no participo en dicha reunión y en su lugar estuvo presente la licenciada Hellen Castillo Murillo, asesora de la alcaldía-, Juan Carlos Arroyo Víquez, director de Desarrollo y Control Urbano y Agnes Peñaranda Cambroner, encargada de Plataforma de Servicios, funcionarios de la administración, los resultados a los cuales se llega en el desarrollo del estudio, así como las conclusiones y las recomendaciones que a criterio de esta auditoría deberían girarse.

Tomando en consideración que los funcionarios antes mencionados avalaron lo expuesto, se sometió a consenso los plazos de cumplimiento de las referidas recomendaciones.

Se confeccionó además un documento denominado "Acta de Validación" en el cual se detallan los principales aspectos del estudio y los plazos de cumplimiento de las recomendaciones acordados.

Por parte de la auditoría expusieron el presente informe la auditora encargada Natalia Méndez Badilla, Profesional Analista de Auditoría y el auditor interno Gonzalo Chacón Chacón.

2. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio de auditoría. Asimismo, con fundamento en los resultados obtenidos, así como en las potestades conferidas en la Ley General de Control Interno artículos 12 inciso c), 36 y 37, se emiten recomendaciones a la entidad auditada, en virtud de las circunstancias encontradas, para mejorar los controles internos, la eficiencia operativa y los resultados institucionales en cada uno de los resultados en que aplique.

2.1 Resultados Satisfactorios

Es importante mencionar que se contó con la colaboración de los funcionarios de las distintas áreas municipales involucradas en este estudio, así como el suministro oportuno de la información requerida.

Dentro de otros aspectos identificados en la ejecución de este estudio y que se considera necesario revelar en este informe sobre la labor realizada por la Administración, se debe resaltar que actualmente se cuenta con una propuesta de modificación del Plan Regulador de Curridabat que consideró la audiencia pública y otras diligencias para ser presentado ante las instancias externas que corresponden en este tipo de trámites.

Asimismo, se optó por realizar un proyecto de Reglamento de Uso del Suelo en vez de un procedimiento, ya que por medio de un reglamento se podían cubrir elementos de este proceso que quedaban en el aire. En este proceso ha participado la Comisión de Mejora Regulatoria de la municipalidad.

Con la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 y declaratoria de restricciones de contención, la Municipalidad incorporó el servicio de solicitud de usos de suelo por medio de la página web municipal, de modo que el servicio no perdió continuidad sin causar afectación a la población usuaria de este servicio. Aunado a esto, se reconsideró la solicitud a los usuarios del servicio de los requisitos del plano catastrado e informe registral, siendo estos ahora consultados por el personal municipal y facilitando la simplificación de trámites en la población usuaria del servicio.

Finalmente, en la valoración de la experiencia entre una muestra de usuarios que han gestionado un uso de suelos se obtuvieron resultados favorables de este subproceso, tales como:

- Un 78% de los usuarios considera que los requisitos que se solicitaban (en este período) eran claros,
- El 50% considera que los plazos de esta gestión fueron "buenos y rápidos",
- Un 69% de los usuarios consideró su experiencia en el trámite de uso de suelo "muy buena/ buena/ normal".

2.2 Aspectos a mejorar en el Control Interno

2.2.1 Procedimientos de uso de suelos sin aprobar

Actualmente la Dirección de Desarrollo y Control Urbano dispone de un procedimiento de uso de suelo, pero este no se encuentra aprobado. En apariencia esto se ha venido trabajando por diferentes instancias municipales, pero como un reglamento de usos de suelo.

Esta situación puede exponer a la instancia municipal a que no puedan asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos en el proceso de uso de suelos como tampoco la identificación de situaciones que puedan afectar negativamente el proceso y vulnerar el sistema de control interno. Por otra parte, se estaría inobservando la norma 4.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público.

2.2.2 Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página web municipal

Se identificó que el proceso de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web municipal, carece de un módulo de consulta para los usuarios y de reingreso de trámites. Asimismo, este proceso no cuenta con un procedimiento establecido, aprobado y divulgado.

La implementación de este servicio se realizó entre abril y mayo 2020, como respuesta a una necesidad urgente de establecer un canal más eficiente, para atender las solicitudes de los ciudadanos, producto de la aparición del Covid-19.

La instancia municipal no estaría cumpliendo parte del objetivo para el cual fue planteado el servicio, de brindar mayor eficiencia a los contribuyentes en tiempos de pandemia al no disponer de mecanismos de seguimiento desde la virtualidad.

Asimismo, existe el riesgo que la administración no contemple aspectos de control interno, que le brinde mayor eficiencia a este proceso (qué, cómo, cuándo y quién realiza los procesos) y desperdicie un instrumento de inducción a nuevos funcionarios.

También, la inobservancia de la norma 1.4 inciso c), 4.2 inciso e) y 5.7.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público y de los artículos 5 de la ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

2.2.3 Gestión de solicitudes de uso de suelo

En una muestra de 125 solicitudes de uso de suelo gestionadas durante el año 2020, se identificaron las siguientes situaciones:

- Un 29% de estas (18 solicitudes) el plazo transcurrido entre la solicitud hecha por el usuario y la fecha de finalización del trámite, superaron los 10 días naturales y un 8% (10 solicitudes) superaron los 30 días naturales.
- Un informe registral fue cargado en la página web por un interesado con 35 días de emitido, plazo que supera el establecido en los requisitos.
- El 6% (4 solicitudes) de solicitudes de la página Web, no detallan la fecha de

validación y finalización del trámite y solamente 3 solicitudes gestionadas por Plataforma, contaban con un respaldo de la notificación de gestión al contribuyente.

Sobre los aspectos de plazos, señala Control Urbano que los trámites de uso de suelo son considerados como un trámite complejo, por lo que se ha establecido hasta treinta días para resolverlo. En los casos con más de treinta días, puede deberse a reingresos o que el sistema mantuvo la contabilización del tiempo, asimismo aquellos casos en los que no se visualizan las fechas de validación y finalización del trámite en apariencia corresponden a trámites anulados; este nivel detalle son visualizados por medio del módulo de Control Urbano en el SIIT.

Respecto a los plazos asociados a la fecha en que se emitieron los informes registrales y fueron presentados por el contribuyente para la solicitud de un uso de suelo, manifiesta que esto no genera mayor problema, ya que esta oficina por medio de los sistemas municipales puede verificar la información de los dueños.

Debe considerarse que, según Plataforma de Servicios, los medios legales de notificación son: fax, correo electrónico y presencial; de modo que los interesados pueden retirar la respuesta de manera presencial y que no amerita enviar un correo cuando el documento ya ha sido retirado. También puede suceder que un trámite se encuentre pendiente y sin respuesta para notificar, lo cual sucede en casos de reingreso, anulación por falta de documentación o no ha sido resuelto; sin embargo, en ScanVision se especifica por cuál medio se notificó o si aún se mantiene pendiente de respuesta.

El riesgo que los plazos asociados a las solicitudes de uso de suelo queden a discreción de la administración de modo que pueda generar posibles conflictos de intereses entre las partes interesadas y los contribuyentes se encuentren en un estado de indefensión ante estos, al no encontrarse regulados. Además, la administración podría estar solicitando requisitos a los contribuyentes, que se encuentran a su disposición y extendiendo los trámites reiterativamente, incidiendo en el servicio y su eficiencia. No existe seguridad razonable en el proceso de notificación al contribuyente sobre el resultado de la gestión solicitada.

Además, los sistemas de información en los que se registran las solicitudes de uso de suelo pueden limitar a usuarios externos de la dirección de Desarrollo y Control Urbano a verificar estas gestiones y su trazabilidad desde que se realiza la solicitud hasta que se emite un criterio técnico al respecto. También, el proceso de solicitud digital tenga la limitación de no discriminar los documentos cargados por los interesados, así como también de manera manual, de modo que incidan en posibles debilidades de control interno e incumplimiento de los requisitos establecidos.

Por otra parte, se estaría inobservando los artículos 4, 329, 330 y 331 de la ley 6227, General de Administración Pública, la norma 5.6 y sub-normas 5.6.2 y 5.6.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público y los artículos 4, 5, 6 y 10 de la Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

2.2.4 Validación de requisitos de uso de suelo

De la revisión, de la muestra de 125 trámites de usos de suelo, de requisitos generales y técnicos se identificaron las siguientes situaciones:

- Se identificaron 37 trámites de uso de suelo que fueron permitidos y aprobados pese a no cumplir con al menos uno de los dos requisitos establecidos para esta gestión. Sobre este aspecto, es necesario indicar que actualmente, la municipalidad no solicita el requisito del informe registral, ya que se consulta internamente la página del Registro Público y para los planos visados, dispuso la consulta cartográfica en la página Web.
- De los trámites gestionados por medio de Plataforma de Servicios, se determinó que solamente 8 contaban con el check list que dispone el formulario para tales efectos y de uso municipal, sin que se pueda identificar el funcionario que recibe.
- Del Índice de Fragilidad Ambiental (IFA) categoría III-B no fue posible identificar sus referencias técnicas en los Planes Reguladores vigentes para Curridabat, siendo este el que más trámites concentró, aspecto que ha sido considerado en la propuesta al Plan Regulador de Curridabat que se

encuentra en trámite.

- La actividad para la cual fueron solicitados cinco trámites de uso de suelo, no coincide con la descripción del transecto correspondiente según los Planes Reguladores.

Al respecto de estas situaciones señala la administración que, existen casos en donde los trámites presentan algún inconveniente a la hora de cargar los documentos requeridos por medio de la página Web; sin embargo, suelen ser remitidos por medio de correo electrónico. Lo que respecta a trámites gestionados por medio de Plataforma, es esta unidad municipal quien se encarga de escanear los documentos y los funcionarios que se encargan de este proceso utilizan un sello con una inicial de su nombre como mecanismo de control, pero hay que considerar que cuando el tamaño de estos documentos sobrepasa el tamaño carta, no son digitalizados por una limitación de tamaño del escáner utilizado.

Por otra parte manifiesta la administración que el Plan Regulador aprobado por el SETENA en el año 2013, no contaba con recomendaciones ambientales para el Índice de Fragilidad Ambiental (IFA) categoría III-B y por eso no hay referencias; además, son los profesionales de cada proyecto quien debe asumir la responsabilidad sobre las recomendaciones de los diferentes índices, puesto que estos no son revisados ni por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos como tampoco por las municipalidades. Además, señala que carece de sustento legal y técnico solicitar estudios técnicos para un trámite de uso de suelo.

Esta situación puede exponer los objetivos establecidos en los Planes Reguladores de Curridabat y que se otorguen usos de suelo que no cumplan las especificaciones aquí contempladas o se asignen a discreción. También existe el riesgo que no se puedan identificar los funcionarios municipales encargados de brindar seguridad razonable que los trámites de uso de suelos que se gestionan cumplen satisfactoriamente los requisitos solicitados para tales fines, lo cual conlleva una vulnerabilidad de control interno.

Por otra parte, se estaría inobservando la sub-norma 4.6 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, los artículos 26 y 66 del Plan Regulador del Distrito Primero de Curridabat, los artículos 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 20 del Reglamento

de Zonificación y Viabilidad de Curridabat y sus reformas y finalmente, el artículo 5 de Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativo.

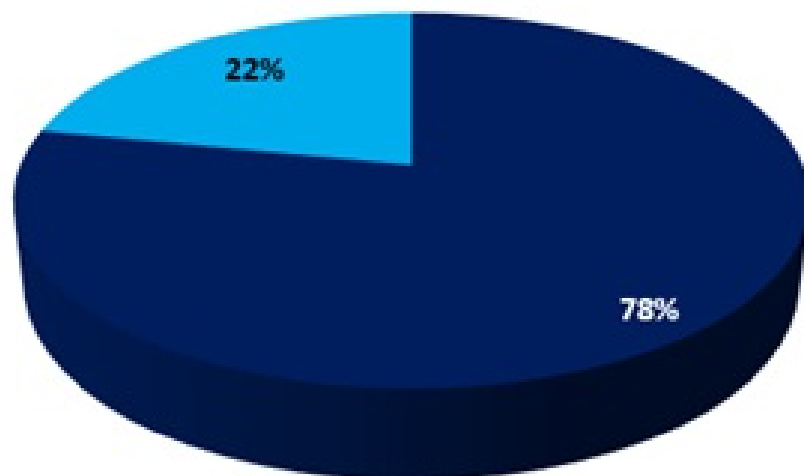
2.2.5 Experiencia de los usuarios en la gestión de uso de suelo

De la verificación de la experiencia de los usuarios en la gestión de uso del suelo, se realizaron llamadas sobre la muestra de 63 trámites realizados desde Plataforma de Servicios y de las cuales; se logró evaluar este proceso en 32 contactos, identificando lo siguiente:

- El 22% de las personas manifestaron que los requisitos para solicitar un uso de suelo no son claros en plazos, términos del proceso y requisitos según el fin que se le vaya a dar al uso del suelo. Además, señalan que los requisitos solicitados son información que la misma municipalidad puede generar.
- El 50% de las personas considera que los plazos del proceso son muy lentos o lentos.
- Respecto al seguimiento dado por el personal municipal a los interesados de estos trámites, el 56% manifestó que tuvo que apersonarse para conocer del mismo ya que no recibió una llamada telefónica o correo electrónico y cuando intentan llamar para saber de la gestión los teléfonos no los atienden.
- El 28% de los usuarios consideran su experiencia en la solicitud de uso de suelo en esta Municipalidad como lenta, burocrática e incluso como frustrante, manifestando que recomiendan mejoras en el servicio al cliente en la Dirección de Desarrollo y Control Urbano.

A continuación, puede observarse de manera gráfica los resultados de la opinión de la experiencia en la solicitud de usos de suelo, resultados divididos en cuatro ejes principales: claridad de requisitos, consideración de los plazos de gestión, seguimiento de la gestión y experiencia como usuarios.

Gráfico 1 - Claridad de los requisitos



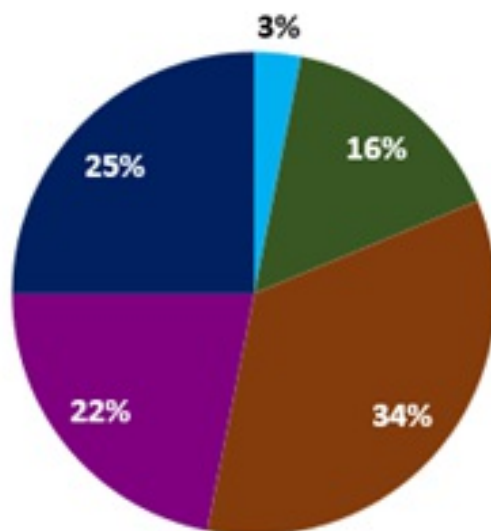
■ Son claros ■ No son claros*

Los usuarios manifestaron que los requisitos no son claros, principalmente en los plazos para la gestión y consideran que varios de estos son como "reprocesos".

Eje 2 - Consideración de los usuarios respecto a los plazos de la gestión de uso de suelos

Criterio	Porcentaje	
Sin respuesta	3%	}
Lentos	22%	
Excesivos (burocráticos)	25%	} 50%
Rápidos	16%	
Buenos	34%	} 50%
TOTAL	100%	

Gráfico 2 - Consideración de los plazos de gestión



■ Sin respuesta ■ Rápidos ■ Buenos ■ Lentos ■ Excesivos (burocráticos)

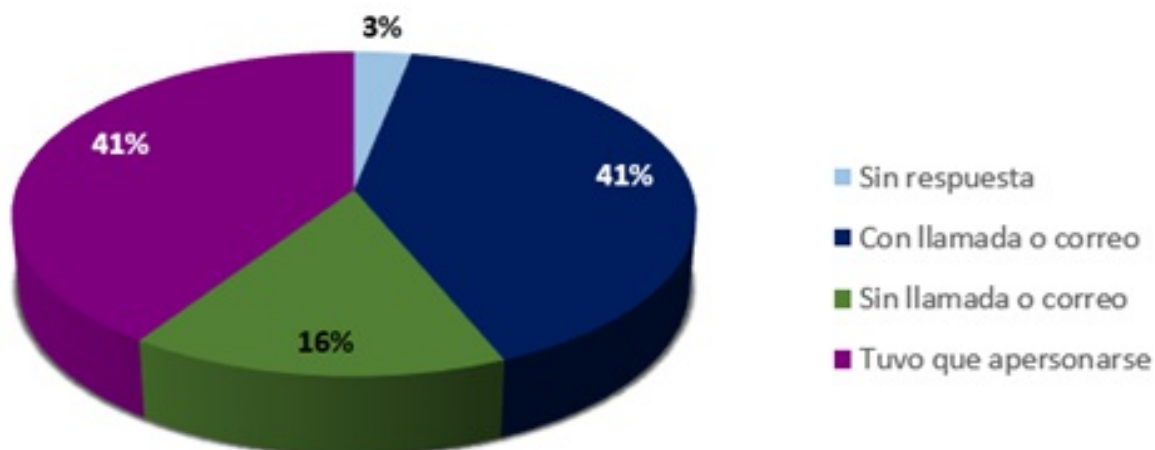
En la opinión respecto a los plazos de gestión en los trámites de uso de suelo, aproximadamente el 50% señalaron que estos plazos son lentos y hasta burocráticos, mientras que el 50% de los usuarios manifestaron que el servicio lo perciben bueno y rápido, especialmente el brindado por la Plataforma.

Eje 3 - Consideración de los usuarios respecto al seguimiento municipal dado a la solicitud de uso de suelos

Criterio	Porcentaje
Sin respuesta	3%
Con llamada o correo	41%
Sin llamada o correo	16%
Tuvo que apersonarse	41%
TOTAL	100%

{ 44% (for Sin respuesta and Con llamada o correo)
{ 56% (for Sin llamada o correo and Tuvo que apersonarse)

Gráfico 3 - Seguimiento municipal de la gestión

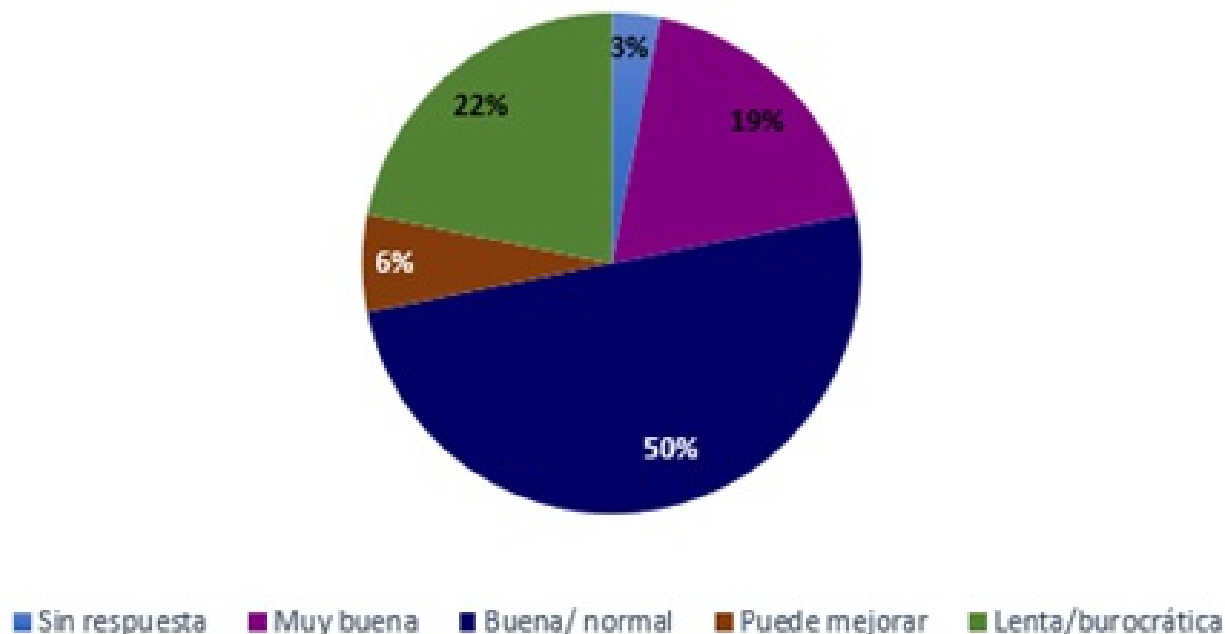


Uno de los comentarios más comunes que realizaron las personas entrevistadas sobre el seguimiento municipal en este tipo de trámites, es que resulta más fácil apersonarse para saber el avance del trámite de usos de suelo que llamar y ser atendido para recibir información.

Eje 4 - Consideración de los usuarios sobre su experiencia en el trámite de uso de suelos en la Municipalidad de Curridabat

Criterio	Porcentaje	
Sin respuesta	3%	72%
Muy buena	19%	
Buena/ normal	50%	
Puede mejorar	6%	28%
Lenta/burocrática	22%	
TOTAL	100%	

Gráfico 4 - Percepción del trámite



En apariencia, no es una práctica municipal evaluar la percepción del servicio de solicitudes de uso del suelo como tampoco aclarar a la población interesada que se disponen de dos planes reguladores.

Esta situación podría generar que no se esté considerando las posibles vulnerabilidades que pueden incidir sobre las atribuciones que se les han conferido a los gobiernos locales, tales como contemplar los intereses de la población.

Por otra parte, la inobservancia de los artículos 8 inciso c) y 10 de la Ley 8292 General de Control Interno y 2, 5 y 6 de la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

2.2.6 Criterios sobre certificados de uso de suelo

De la revisión, de la muestra de 125 trámites de usos de suelo y el criterio emitido en sus respectivos certificados se identificaron las siguientes situaciones:

- Se identificaron 3 trámites de uso de suelo que fueron "presentados" pero que no fue posible encontrar copia digital en el SIIT y VISION2020 del

certificado de uso de suelo.

- De los argumentos expuestos en los certificados de uso de suelo se identificó que solamente el 10% le indicaban al interesado, la referencia técnica (con artículos o capítulos) del Plan Regulador correspondiente y el 38% no tenía ningún tipo de observación o comentario.
- El 14% (17 trámites) de los certificados de uso de suelo se rechazaron bajo el criterio técnico de incumplimiento de requisitos al no presentar el plano visado por la Municipalidad y esto no permite efectuar el análisis correspondiente.

Al respecto de estas situaciones, señala la Dirección de Desarrollo de Control Urbano, que en primera instancia aquellos trámites que tienen la condición de "presentado" y no cuentan con un respaldo de certificado de uso de suelo, se debe a que fueron cerrados por incumplimiento de la presentación de requisitos para este tipo de trámites.

Asimismo, señala que Curridabat posee dos planes reguladores, el del año 1993 que se caracteriza por ser muy vago y no contar con una tabla de usos sino más bien una descripción de estos; y el plan del año 2013 que cuenta con una tabla que detalla los usos permitidos y rechazados, siendo esta forma de presentar la información mucho más sencilla para justificar los rechazados ante los interesados. Esta particularidad entre los dos planes reguladores dificulta realizar una referencia exacta al articulado del mismo e incluso, en algunos casos existe una mala numeración; pese a estas situaciones se procura explicar al interesado las razones por las cuales se rechaza un trámite. Esta limitación se está abordando por medio de la nueva modificación del plan regulador del Cantón, de modo que este cuente con una tabla de usos de suelo para todo el Cantón.

Finalmente señala que la base de datos con la que se disponía dificultaba consultar los trámites que ingresan al Departamento, considerando el alto volumen de estos; sin embargo, este requisito actualmente no se está solicitando ya que se habilitó en la página Web municipal la consulta cartográfica de los planos visados, facilitando la consulta a personal municipal y ciudadanía interesada.

Existe el riesgo que no se brinde seguridad razonable sobre el respaldo documental

de los trámites de uso de suelo en los sistemas de información municipal correspondientes, de manera tal que esto afecte la posibilidad de consulta y revisión de esta información por otros usuarios internos. Por otra parte, la instancia municipal podría no estar cumpliendo principios de simplicidad, claridad y proximidad con los usuarios de sus servicios.

Por otra parte, se estaría inobservando la norma 5.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, el artículo 8 y 10 inciso d) de la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativo.

- Simplicidad en la simplificación de trámites, eliminación de procedimientos innecesarios y disminución de tiempos de espera.
- Claridad respecto al criterios emitidos en las certificaciones de modo que remitan al interesado al criterio técnico del Plan Regulador que corresponda y dado en un lenguaje sencillo, de modo que le permitan al ciudadano comprender la razón de la resolución.
- Proximidad con los ciudadanos al ofrecer mecanismos alternativos para gestionar de inicio a fin sus trámites como parte de su servicio público, evitando la presencialidad y disminuyendo el riesgo de pandemia.

3. CONCLUSIÓN GENERAL

Este despacho considera que, al 7 de julio de 2021, los hallazgos encontrados durante este estudio en el subproceso de uso de suelos representan aspectos a mejorar con el fin de que los objetivos de este proceso puedan ser logrados con mayor eficiencia.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en el artículo 12 de la "Ley General de Control Interno, 8292, que señala entre los deberes del jerarca y los titulares subordinados, analizar e implementar, de inmediato, las observaciones y recomendaciones formuladas por la auditoría interna, se emiten las siguientes recomendaciones, las cuales deberán estar debidamente cumplidas en los plazos

conferidos para tales efectos y que cuentan a partir de la fecha de recibo de este informe.

Para el cumplimiento de las recomendaciones, deberán dictarse lineamientos claros y específicos y designar puntualmente los responsables de ponerlos en práctica, por lo que estas instrucciones deberán emitirse por escrito y comunicarse formalmente, así como definir los plazos razonables para su implementación, de manera que la administración activa pueda establecer las responsabilidades respectivas en caso del no cumplimiento de éstas.

Además, el órgano o funcionario a quién se gira la recomendación es el responsable de su cumplimiento, por lo cual deberá realizar las acciones pertinentes para verificar que los funcionarios subordinados a quienes se designen su instauración, cumplan con lo ordenado dentro del plazo que se les otorgó.

Esta Auditoría se reserva la posibilidad de verificar, mediante los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones.

4.1 Al Concejo Municipal

4.1.1 Para que una vez presentado el proyecto de reglamento de uso de suelos por parte de la alcaldía, se puedan tomar las acciones necesarias con el fin de que en el plazo máximo de tres meses calendario, el mismo se encuentre debidamente aprobado, publicado, divulgado e implementado, según lo señalado en el punto 2.2.1 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a este despacho dentro del plazo establecido, un oficio donde conste que dicho reglamento fue debidamente aprobado, publicado, divulgado e implementado.

4.2 A la Alcaldía Municipal

4.2.1 Girar instrucciones a quien corresponda, para que se incorpore en el proyecto

de reglamento de uso de suelo lo concerniente al proceso de solicitud de usos de suelos por medio de la página Web municipal de tal forma que este pueda ser presentado ante el Concejo Municipal en un plazo máximo de cuatro meses, de conformidad con lo señalado en el punto 2.2.2 de este informe.

El cumplimiento de esta recomendación será atendido una vez que se remita a este despacho dentro del plazo señalado, un documento donde conste que dicho proceso se encuentra contemplado en el proyecto de Reglamento de Uso de Suelo y que fue debidamente presentado ante el Concejo Municipal.

4.2.2 Analizar lo indicado en el aparte 2.2.3 y tomar las acciones correspondientes, para que en el plazo máximo de cuatro meses calendario, se disponga de normativa que permita regular aspectos varios de usos de suelo para el cantón de Curridabat.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a este despacho dentro del plazo señalado, un documento que haga constar que se dispone de esta normativa.

4.2.3 Girar instrucciones a quien corresponda, para que una vez en vigencia el Reglamento de Uso de Suelos y en el plazo máximo de 30 días calendario, se implemente un mecanismo de consulta a los usuarios, con el fin de contar con la retroalimentación que permita obtener aspectos de mejora del servicio de trámites de uso de suelo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo señalado, un documento en donde señalen las acciones a implementar para atender lo aquí dispuesto, detallando las personas responsables, los mecanismos a implementar para mejorar y subsanar las posibles debilidades del servicio, señaladas en el punto 2.2.5 de este informe.

4.2.4 Tomar las acciones correspondientes para que, en el plazo máximo de tres meses calendario, se remita la propuesta de modificación del Plan Regulador al Invu, según lo indicado en el punto 2.2.6 de este informe.

Este despacho validará el cumplimiento de esta recomendación, cuando procedan a remitir dentro del plazo establecido una copia del oficio mencionado.

4.3 A la Dirección de Desarrollo y Control Urbano

4.3.1 Considerar lo aquí mencionado y tomar las acciones correspondientes, para que, de manera inmediata, toda gestión de solicitudes de uso de suelo que los contribuyentes tramiten por medio de la página web municipal y la Plataforma Municipal, sea revisada y valorada según atributos así dispuestos en los requisitos para tales efectos y sea notificado el contribuyente del resultado de su gestión de manera oportuna y garantizando su respaldo documental.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo máximo de diez días hábiles, un documento donde se señalen las acciones a implementar, definiendo plazos y funcionarios responsables, para atender lo dispuesto en el punto 2.2.3 de este informe.

4.3.2 Considerar lo mencionado en el punto 2.2.4 de este informe y tomar las acciones que correspondan para que previo a permitir y aprobar un uso del suelo, se aseguren del cumplimiento de los requisitos establecidos para una gestión de este tipo y también de los Planes Reguladores y quede constancia de esto en los expedientes (físicos o digitales según corresponda) de cada trámite.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo máximo de diez días hábiles, un oficio donde señalen las acciones a implementar.

4.3.3 Tomar las acciones que correspondan, para que se revise el procedimiento para los trámites de uso de suelo, de modo que brinden protección a la ciudadanía interesada del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Esta recomendación se dará por cumplida, cuando procedan a remitir a este despacho dentro del plazo de dos meses calendario, un oficio donde señalen las acciones a implementar para atender lo dispuesto en el punto 2.2.5 de este informe, así como los funcionarios responsables a involucrarse en estas acciones.

4.3.4 Para que en el plazo de diez días hábiles se realicen las acciones necesarias

para que los criterios técnicos emitidos sobre las certificaciones de uso de suelo brinden suficiente claridad al contribuyente, de conformidad con lo señalado en el punto 2.2.6 del presente informe.

La atención de esta recomendación se dará una vez que se suministre a esta auditoría un documento señalando las acciones a implementar.

4.4 A Informática Municipal

4.4.1 Realizar las gestiones necesarias para que en el plazo máximo de cuatro meses calendario, se disponga de un módulo de seguimiento en la página Web municipal, que le permita a los usuarios tener conocimiento actualizado de sus solicitudes de uso de suelos.

Esta recomendación se dará por atendida, una vez que se remita a este despacho dentro del plazo establecido, un documento donde se indique que se dispone del módulo de seguimiento indicado en el punto 2.2.2 de este informe.

4.4.2 Considerar lo aquí mencionado y tomar las acciones que correspondan para que, la información que se genere en los trámites de uso de suelo conste en su totalidad en los sistemas de información municipal, de acuerdo con lo indicado en el punto 2.2.6 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo máximo de cuatro meses calendario, un oficio donde señalen las acciones implementadas.

4.5 A la Plataforma de Servicios

4.5.1 Tomar las acciones que correspondan, para que, de manera inmediata, quede constancia en la documentación dispuesta para la solicitud de usos del suelo de la verificación de los requisitos presentados por los interesados y el funcionario municipal que recibe la solicitud de trámite y la fecha respectiva.

Esta recomendación se dará por cumplida, cuando procedan a remitir a este

despacho dentro del plazo de diez días hábiles, un oficio donde consten las acciones a implementar para atender lo dispuesto en el punto 2.2.4 de este informe.

4.5.2 Tomar las acciones necesarias para que se garantice un debido proceso de notificación a los interesados, de conformidad con lo señalado en el punto 2.2.5 de este informe.

Esta recomendación se dará por cumplida, una vez que se proceda a remitir a este despacho dentro del plazo máximo de dos meses calendario, un oficio donde señalen las acciones a implementar para atender lo dispuesto, así como los funcionarios responsables a involucrarse en estas acciones.

Natalia Méndez Badilla
Profesional analista auditoria

Gonzalo Chacón Chacón
Auditor interno

Recomendación 4.2.1 - Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web

RECOMENDACIÓN 4.2.1 - Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 5/4/2021 - 21/7/2021

A la Alcaldía Municipal [Jimmy Cruz Jiménez/Alcaldía municipal](#)

4.2.1 Girar instrucciones a quien corresponda, para que se incorpore en el proyecto de reglamento de uso de suelo lo concerniente al proceso de solicitud de usos de suelos por medio de la página Web municipal de tal forma que este pueda ser presentado ante el Concejo Municipal en un plazo máximo de cuatro meses, de conformidad con lo señalado en el punto 2.2.2 de este informe.

El cumplimiento de esta recomendación será atendido una vez que se remita a este despacho dentro del plazo señalado, un documento donde conste que dicho proceso se encuentra contemplado en el proyecto de Reglamento de Uso de Suelo y que fue debidamente presentado ante el Concejo Municipal.

Hallazgo 2.2.1: [B.02.01.04 Hallazgo 2- Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.2.2 - Gestión de solicitudes de uso de suelo



RECOMENDACIÓN 4.2.2 - Gestión de solicitudes de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 7/4/2021, 15/4/2021, 21/7/2021

A la Alcaldía Municipal [Jimmy Cruz Jiménez/Alcaldía municipal](#)

4.2.2 Analizar lo indicado en el aparte 2.2.3 y tomar las acciones correspondientes, para que en el plazo máximo de cuatro meses calendario, se disponga de normativa que permita regular aspectos varios de usos de suelo para el cantón de Curridabat.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a este despacho dentro del plazo señalado, un documento que haga constar que se dispone de esta normativa.

Hallazgo 2.2.3: [B.02.01.05 Hallazgo 3- Gestión de solicitudes de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla

Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.1.1 - Procedimiento Uso de Suelos sin aprobar

RECOMENDACIÓN 4.1.1. - Procedimiento Uso de Suelos sin aprobar

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 12/4/2021-21/7/2021

Al Concejo Municipal [Dayana Alvarez Cisneros/Concejo municipal](#)

4.1.1 Para que una vez presentado el proyecto de reglamento de uso de suelos por parte de la alcaldía, se puedan tomar las acciones necesarias con el fin de que en el plazo máximo de tres meses calendario, el mismo se encuentre debidamente aprobado, publicado, divulgado e implementado, según lo señalado en el punto 2.2.1 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a este despacho dentro del plazo establecido, un oficio donde conste que dicho reglamento fue debidamente aprobado, publicado, divulgado e implementado.

HALLAZGO 2.2.1: [B.01.02.03 Hallazgo 1- Procedimiento Uso de Suelos sin aprobar](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla

Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.3.2 - Validación de requisitos en usos de suelo

RECOMENDACIÓN 4.3.2- Validación de requisitos en usos de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 10/5/2021-21/7/2021

A la Dirección de Desarrollo y Control Urbano [Juan Carlos Arroyo Víquez/Dirección Control Urbano](#)

4.3.2 Considerar lo mencionado en el punto 2.2.4 de este informe y tomar las acciones que correspondan para que previo a permitir y aprobar un uso del suelo, se aseguren del cumplimiento de los requisitos establecidos para una gestión de este tipo y también de los Planes Reguladores y quede constancia de esto en los expedientes (físicos o digitales según corresponda) de cada trámite.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo máximo de diez días hábiles, un oficio donde señalen las acciones a implementar.

HALLAZGO 2.2.4: [B.04.01.04 Hallazgo 4- Validación de requisitos en usos de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.2.3 - Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.2.3 - Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 11/5/2021 - 21/7//2021

A la Alcaldía Municipal [Jimmy Cruz Jiménez/Alcaldía municipal](#)

4.2.3 Girar instrucciones a quien corresponda, para que una vez en vigencia el Reglamento de Uso de Suelos y en el plazo máximo de 30 días calendario, se implemente un mecanismo de consulta a los usuarios, con el fin de contar con la retroalimentación que permita obtener aspectos de mejora del servicio de trámites de uso de suelo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo señalado, un documento en donde señalen las acciones a implementar para atender lo aquí dispuesto, detallando las personas responsables, los mecanismos a

implementar para mejorar y subsanar las posibles debilidades del servicio, señaladas en el punto 2.2.5 de este informe.

HALLAZGO 2.2.5: [B.04.02.03 Hallazgo 5- Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.2.4 - Criterios sobre certificados de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.2.4- - Criterios sobre certificados de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos
Fecha: 20/5/2021 - 21/7/2021

A la Alcaldía Municipal [Jimmy Cruz Jiménez/Alcaldía municipal](#)

4.2.4 Tomar las acciones correspondientes para que, en el plazo máximo de tres meses calendario, se remita la propuesta de modificación del Plan Regulador al Invu, según lo indicado en el punto 2.2.6 de este informe.

Este despacho validará el cumplimiento de esta recomendación, cuando procedan a remitir dentro del plazo establecido una copia del oficio mencionado.

HALLAZGO 2.2.6: [B.04.03.03 Hallazgo 6- Criterios sobre certificados de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.4.1- Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web

RECOMENDACIÓN 4.4.1 - Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 5/4/2021 - 21/7/2021

A Informática Municipal [Federico Sánchez Díaz/Departamento Informática](#)

4.4.1 Realizar las gestiones necesarias para que en el plazo máximo de cuatro meses calendario, se disponga de un módulo de seguimiento en la página Web municipal, que le permita a los

usuarios tener conocimiento actualizado de sus solicitudes de uso de suelos.

Esta recomendación se dará por atendida, una vez que se remita a este despacho dentro del plazo establecido, un documento donde se indique que se dispone del módulo de seguimiento indicado en el punto 2.2.2 de este informe.

HALLAZGO 2.2.2: [B.02.01.04 Hallazgo 2- Implementación de solicitudes de uso de suelo por medio de la página Web](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.3.1 - Gestión de solicitudes de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.3.1 - Gestión de solicitudes de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos
Fecha: 7/4/2021, 15/4/2021, 21/7/2021

A la Dirección de Desarrollo y Control Urbano [Juan Carlos Arroyo Víquez/Dirección Control Urbano](#)

4.3.1 Considerar lo aquí mencionado y tomar las acciones correspondientes, para que, de manera inmediata, toda gestión de solicitudes de uso de suelo que los contribuyentes tramiten por medio de la página web municipal y la Plataforma Municipal, sea revisada y valorada según atributos así dispuestos en los requisitos para tales efectos y sea notificado el contribuyente del resultado de su gestión de manera oportuna y garantizando su respaldo documental.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo máximo de diez días hábiles, un documento donde se señalen las acciones a implementar, definiendo plazos y funcionarios responsables, para atender lo dispuesto en el punto 2.2.3 de este informe.

Hallazgo 2.2.3: [B.02.01.05 Hallazgo 3- Gestión de solicitudes de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.5.1- Validación de requisitos en usos de suelo

RECOMENDACIÓN 4.5.1 -Validación de requisitos en usos de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 10/5/2021-21/7/2021

A la Plataforma de Servicios Agnes Peñaranda Cambrero/Plataforma de servicios

4.5.1 Tomar las acciones que correspondan, para que, de manera inmediata, quede constancia en la documentación dispuesta para la solicitud de usos del suelo de la verificación de los requisitos presentados por los interesados y el funcionario municipal que recibe la solicitud de trámite y la fecha respectiva.

Esta recomendación se dará por cumplida, cuando procedan a remitir a este despacho dentro del plazo de diez días hábiles, un oficio donde consten las acciones a implementar para atender lo dispuesto en el punto 2.2.4 de este informe.

HALLAZGO 2.2.4: B.04.01.04 Hallazgo 4- Validación de requisitos en usos de suelo

Hecho por: Natalia Méndez Badilla

Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.3.3 - Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.3.3 - Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 11/5/2021 - 21/7//2021

A la Dirección de Desarrollo y Control Urbano Juan Carlos Arroyo Víquez/Dirección Control Urbano

4.3.3 Tomar las acciones que correspondan, para que se revise el procedimiento para los trámites de uso de suelo, de modo que brinden protección a la ciudadanía interesada del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Esta recomendación se dará por cumplida, cuando procedan a remitir a este despacho dentro del plazo de dos meses calendario, un oficio donde señalen las acciones a implementar para atender lo dispuesto en el punto 2.2.5 de este informe, así como los funcionarios responsables a involucrarse en estas acciones.

HALLAZGO 2.2.5: [B.04.02.03 Hallazgo 5- Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla

Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.5.2 - Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.5.2 - Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 11/5/2021 - 21/7//2021

A la Plataforma de Servicios [Agnes Peñaranda Cambroneró/Plataforma de servicios](#)

4.5.2 Tomar las acciones necesarias para que se garantice un debido proceso de notificación a los interesados, de conformidad con lo señalado en el punto 2.2.5 de este informe.

Esta recomendación se dará por cumplida, una vez que se proceda a remitir a este despacho dentro del plazo máximo de dos meses calendario, un oficio donde señalen las acciones a implementar para atender lo dispuesto, así como los funcionarios responsables a involucrarse en estas acciones.

Hallazgo 2.2.5: [B.04.02.03 Hallazgo 5- Experiencia de los usuarios en gestión de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.3.4 - Criterios sobre certificados de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.3.4- Criterios sobre certificados de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos

Fecha: 20/5/2021 - 21/7/2021

A la Dirección de Desarrollo y Control Urbano [Juan Carlos Arroyo Víquez/Dirección Control Urbano](#)

4.3.4 Para que en el plazo de diez días hábiles se realicen las acciones necesarias para que los criterios técnicos emitidos sobre las certificaciones de uso de suelo brinden suficiente claridad al contribuyente, de conformidad con lo señalado en el punto 2.2.6 del presente informe.

La atención de esta recomendación se dará una vez que se suministre a esta auditoría un documento señalando las acciones a implementar.

HALLAZGO 2.2.6: [B.04.03.03 Hallazgo 6- Criterios sobre certificados de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón

Recomendación 4.4.2 - Criterios sobre certificados de uso de suelo

RECOMENDACIÓN 4.4.2 - Criterios sobre certificados de uso de suelo

Estudio: Sub proceso Uso de Suelos
Fecha: 20/5/2021 - 21/7/2021

A Informática Municipal [Federico Sánchez Díaz/Departamento Informática](#)

4.4.2 Considerar lo aquí mencionado y tomar las acciones que correspondan para que, la información que se genere en los trámites de uso de suelo conste en su totalidad en los sistemas de información municipal, de acuerdo con lo indicado en el punto 2.2.6 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este despacho dentro del plazo máximo de cuatro meses

calendario, un oficio donde señalen las acciones implementadas.

HALLAZGO 2.2.6: [B.04.03.03 Hallazgo 6- Criterios sobre certificados de uso de suelo](#)

Hecho por: Natalia Méndez Badilla
Supervisado por: Gonzalo Chacón Chacón