



MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA
INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022

Señor
Ronald Araya Solís
Alcalde,
Municipalidad de Zarcero

Asunto: TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL. Mejoras informativas en la página web municipal.

Estimado Señor:

Atendiendo a las mejoras que se han venido implementando en el sitio web de la Municipalidad de Zarcero y en el entendido de que esa acción promueve un mejor servicio a los Contribuyentes, a la ciudadanía en general, además de mostrar una gestión pública transparente, muy respetuosamente le sugiero valorar la centralización en ese sitio de la **GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS**. Nótese que hoy la web contiene en forma dispersa las tres instancias creadas para ese efecto, por citar:

- *Denuncia de construcciones en ilegalidad (Dirección de Desarrollo Territorial).*
- *Denuncia Ciudadana (Auditoría Interna).*
- *Denuncia de Gestión Ambiental (Dirección de Desarrollo Cantonal).*

Cada una de ellas es administrada en forma independiente, con ayudas al público o sin ellas. Por ejemplo, para las construcciones en ilegalidad, se cuenta como herramienta de registro la denominada "Google formularios", la cual muestro:



MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA
INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 2 de 8

DENUNCIA DE CONSTRUCCIONES EN ILEGALIDAD

- Estimado ciudadano, sírvase utilizar el siguiente formulario para reportar alguna construcción que sospeche o no cuente con los permisos respectivos.
- Le estaremos dando seguimiento a esta denuncia lo más pronto posible.
- Toda la información brindada a través de este formulario es confidencial.
- Además, pueda utilizar el VISOR CATASTRAL para visualizar información de las propiedades y sus afectaciones: <https://visorcatastral.zarcero.go.cr/>

rperez@zarcero.go.cr [Cambiar de cuenta](#)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. Tu correo no forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

Dirección exacta *

Tu respuesta

Número de finca (opcional). Puede utilizar el Visor Catastral para poder ubicarse.

Tu respuesta

Descripción detallada de la obra y todas las características e información que desee agregar *

Tu respuesta

Teléfono de la persona que denuncia (opcional). Solo en caso que necesitemos referenciar mejor la obra o sea necesario comunicarnos con el denunciante.

Tu respuesta

Correo electrónico de la persona que denuncia (opcional). En caso que necesitemos referenciar mejor la obra o sea necesario comunicarnos con el denunciante.

Tu respuesta

Fotografías de la obra (opcional):

[Añadir archivo](#)

¿Desea que se le informe sobre el seguimiento que la Municipalidad hizo a su denuncia?. Esto se realizará solo por correo electrónico y dependerá si usted ingreso un correo electrónico. *

☐ Sí

☐ No

[Enviar](#)

Página 1 de 1

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Municipalidad de Zarcero. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios



MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 3 de 8

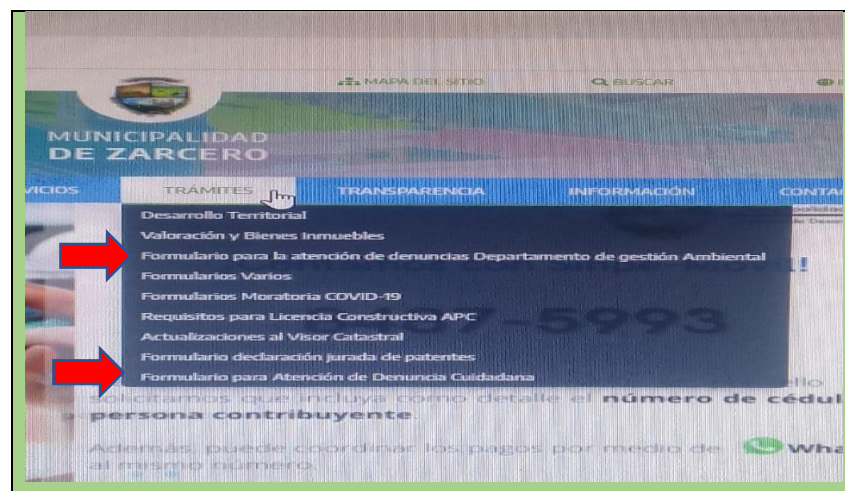
Dispone además de este aviso:



Ese trámite tiene un tratamiento visual que lo hace más notorio que las otras dos opciones, porque está en el primer plano que se expone al público al ingresar a la web, en el directorio expuesto en la parte superior, de esta forma:



Esa presentación es la ideal no solo para las denuncias de construcciones irregulares, sino para las de gestión ambiental y las que se promuevan por medio de la Auditoría Interna. Esas últimas fueron colocadas en otro directorio, el ubicado en la parte inmediatamente inferior al citado, dentro de la categoría de “TRÁMITES”, como sigue:





12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 4 de 8

Más aún, la ayuda visual dispuesta para las construcciones irregulares podría modificarse para que se refiera a los tres trámites disponibles; claro está, con los cambios correspondientes en el texto explicativo. Me refiero a esta guía:



En el caso de la Auditoría Interna, como se cuenta con un reglamento, se puede brindar apoyo a la persona gestionante, mediante la transcripción de los artículos que describan los aspectos básicos para la formulación de denuncias. Cito a continuación las normas que en mi criterio ayudan a las personas ciudadanas a manifestarse:

REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE LA DENUNCIA CIUDADANA RECIBIDA POR LA AUDITORÍA INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

Artículo 5°. **Régimen de confidencialidad.** La gestión de las denuncias incluye las previsiones de protección de la identidad de la persona denunciante, en los términos establecidos por la Ley General de Control Interno, artículo 6, y por la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, artículo 8.

Artículo 6°. **Requisitos de las denuncias.** La información suministrada debe cumplir al menos con las siguientes características:

- a) Descripción amplia del hecho presuntamente anómalo y que detalle aspectos como lugares, fechas, circunstancias y nombres de las personas.
- b) Petición clara en relación con el hecho denunciado.
- c) Identificación de la persona presuntamente responsable, el puesto o la dependencia en la que se desempeña.
- d) Posible afectación causada a la Hacienda Pública.
- e) Aportación de las pruebas.

Artículo 7°. **Formas de presentación de la denuncia.** La ciudadanía podrá acudir a la denuncia verbal, por escrito, directamente en la oficina de la Auditoría Interna, o bien por medio electrónico en el formulario dispuesto en la web de la Municipalidad de Zarcero.

Artículo 8°. **Denuncias anónimas.** La Auditoría Interna analizará las denuncias, aun cuando estas carezcan de la identificación de la persona denunciante, y las gestionará de acuerdo con la normativa aplicable.



MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 5 de 8

Dicho texto se agregaría en la parte superior del formulario de la denuncia, de una forma similar a la presentación de las denuncias de construcciones ilegales.

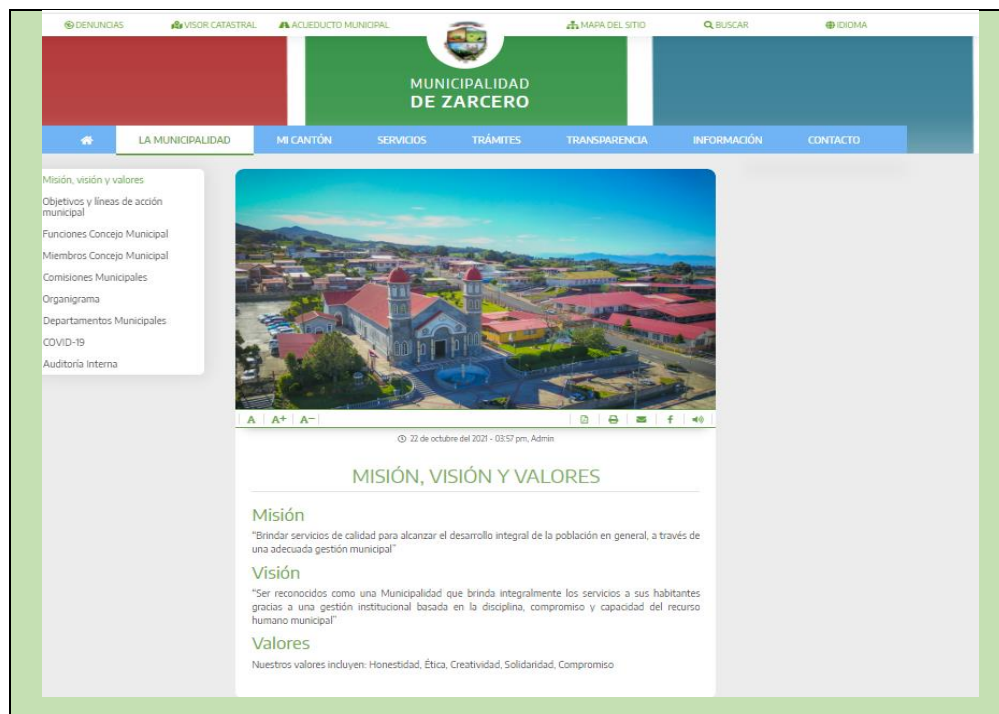
Para el caso de Gestión Ambiental, sería prudente obtener el criterio de esa unidad en cuanto a posibles mejoras de su registro.

RECOMENDACIÓN: Girar instrucciones a quién corresponda para que se organice en la página web una presentación centralizada de la gestión de denuncias

Adicional al tema de las DENUNCIAS, sugiero revisar y aplicar las mejoras en los siguientes registros:

SOBRE INFORMACIÓN DESACTUALIZADA

Pilares de la estrategia institucional



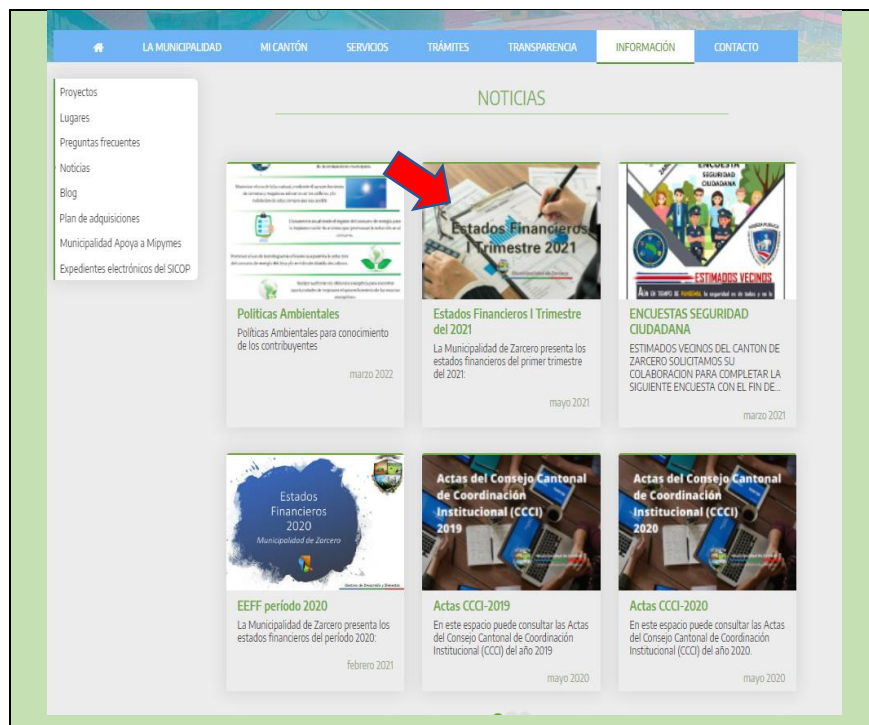


MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 6 de 8

Estados Financieros





MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 7 de 8

Pandemia



Noticias





MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

AUDITORÍA
INTERNA

12 de mayo de 2022
MZ-AI-077-2022
Página 8 de 8

RECOMENDACIÓN. Girar instrucciones para una revisión integral de información suministrada al público, de forma tal que lo descrito en este oficio más lo que sea identificado por quien sea instruido para esa labor, se actualice o bien se elimine si son conceptos no vigentes.

Atentamente,

Auditor Interno

C: *Vice Alcaldía.
Dirección Administrativa Financiera.
Dirección Tributaria.
Dirección de Desarrollo Territorial.
Dirección de Desarrollo Cantonal.
Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.
Proceso de Tecnología de la Información y Comunicación.
Proceso de Contabilidad.
Archivo.*