



20 de diciembre de 2021
MZ-AI-088-2021

Señor
Ronald Araya Solís
Alcalde,
MUNICIPALIDAD DE ZARCERO

Asunto: Gestión de denuncias en línea por medio del Sitio Web municipal.

Estimado Señor:

Un cordial saludo. Me refiero a la habilitación del servicio municipal ofrecido a la ciudadanía, para realizar sus manifestaciones (Denuncias y comentarios) por medio del Sitio Web, dentro de las facilidades que busca la mejora regulatoria, la simplificación de trámites y la rendición de cuentas al administrado en las instituciones públicas.

Dentro de los cambios que usted ha instruido, hoy se dispone de un espacio para la Auditoría Interna, en el cual existen documentos para consulta pública, incluido el reglamento sobre la denuncia ciudadana presentada ante esta Oficina. Como paso siguiente, solicito muy respetuosamente la disposición en un formulario digital en el cual las personas puedan comunicar sus denuncias a la Oficina a mi cargo y darles el trámite según las pautas establecidas en el reglamento aludido. Para este efecto, se requiere una réplica de los formularios existentes, con la particularidad de que agregaríamos, como guía para las personas, las normas del reglamento que establece los requisitos mínimos, además de la garantía de confidencialidad aplicable según el marco jurídico vigente. El texto por publicar para la orientación de la ciudadanía, junto al formulario, es:

*“Artículo 5º. **Régimen de confidencialidad.** La gestión de las denuncias incluye las provisiones 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 6º. **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 7º. **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 8º. **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.”*



20 de diciembre de 2021
MZ-AI-088-2021
Página 2 de 2

Paralelo a lo anterior, muy respetuosamente le planteo las siguientes **Recomendaciones** en el tema de las Denuncias y otras manifestaciones:

1. Eliminar el espacio de comunicación de denuncias y comentarios, designado en el Sitio Web bajo el título *Contraloría de Servicios*, toda vez que esta área administrativa aún no ha sido constituida conforme lo dispuesto en el Manual de Organización y Funciones y lo detallado en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de este Gobierno Local.
2. Eliminar o habilitar el servicio de comunicación en línea dispuesto en el espacio designado como *Contáctenos*. En la prueba realizada por esta Auditoría, se determinó que no existe respuesta por parte de receptor alguno en esta Municipalidad.
3. Como medida complementaria de la Recomendación 2, reforzar el contacto mediante la publicación de un directorio telefónico y de correos electrónicos de los titulares subordinados y otros funcionarios, más amplio del que actualmente existe.
4. Valorar la posibilidad de presentar a los visitantes de nuestro Sitio Web los distintos servicios de denuncia y comentarios en línea, en un espacio específico o unificado para ese trámite, o bien resaltarlo en donde se ubican hoy, como una señal de transparencia de la Institución hacia los munícipes. Esto con excepción del servicio respectivo de la Dirección de Desarrollo Territorial, el cual en mi criterio está bien presentado y es efectivo según la prueba practicada por esta Auditoría.

En cuanto a los servicios de denuncias sobre irregularidades constructivas y de gestión ambiental, se comprobó que están en funcionamiento, las pruebas de auditoría fueron positivas en el tanto se obtuvo respuesta inmediata de las áreas administrativas.

Atentamente,

Auditor Interno

C: Concejo Municipal.
Dirección Administrativa Financiera.
Dirección Desarrollo Territorial.
Dirección Desarrollo Cantonal.
Dirección Tributaria.
Dirección Servicios Públicos.
Proceso de Tecnología de la Información y Comunicación.
Proceso de Gestión Ambiental.
Archivo.