



Municipalidad de San Carlos
Departamento de Auditoría
Calle Central - Avenida 2. Apdo. 13. 4400.
Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024



MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS
AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL DEL DEPARTAMENTO DE ACUEDUCTOS DE
LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS

JULIO, 2024



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	2
I.-INTRODUCCIÓN.....	4
1.1.-Origen del Estudio.....	4
1.2.-Objetivo general.....	4
1.2.1.-Objetivos específicos.....	4
1.3.-Alcance del estudio.	5
1.4.- Metodología General Aplicada	5
1.5.-Limitaciones.	6
1.6.-Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría.....	6
1.7.-Normas técnicas a cumplir.....	6
1.8. Comunicación preliminar de resultados.....	9
II.- RESULTADOS	10
2.1.- Sobre los procedimientos del departamento del Acueducto Municipal.	10
2.2.- Sobre las cartas de disponibilidad de agua.....	12
2.2.1.- Sobre los consecutivos de las cartas de disponibilidad de agua.	12
2.2.2.- Sobre los expedientes de las cartas de disponibilidad de agua.....	14
2.3.- Sobre el Procedimiento de desconexión de servicio de agua potable.....	20
2.4.- Sobre Recepción de obras de ASADAS y urbanizaciones.	25
III.- CONCLUSIONES.....	28
IV.- RECOMENDACIONES.....	30
V.- ANEXOS.....	31



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Ilustración 1: Procedimiento de Acueductos	10
Ilustración 2: Tabla de Expedientes Solicitados.....	13
Ilustración 3: Requisitos Carta de Disponibilidad de Agua. Tomado del formulario “DISPONIBILIDAD DE AGUA”.....	14
Ilustración 4: Tabla resumen de requisitos de Carta de Disponibilidad de Agua.....	17
Ilustración 5: Ejemplo de Formulario debidamente lleno	18
Ilustración 6: Formulario incompleto	19
Ilustración 7: Tabla de desconexiones declinadas por diferentes motivos	24



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

RESUMEN EJECUTIVO

Esta Auditoria de carácter especial tuvo como propósito examinar la observancia del Sistema de Control Interno de conformidad con la normativa técnica y jurídica aplicable. Esta Auditoría abarcó el período 2022, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La unidad de estudio es el Departamento del Acueducto Municipal de San Carlos, el cual es el encargado de brindar el servicio de distribución de agua potable a la población adscrita a las áreas en las cuales este tiene la potestad de hacerlo. La persona responsable es el jefe del Departamento del Acueducto Municipal.

Una gestión efectiva y eficiente del acueducto municipal propicia un adecuado acceso del recurso hídrico a la población, lo que permite el desarrollo apropiado de las poblaciones en las que se administra este recurso, lo que se traduce en una mejor calidad de vida para los habitantes del Cantón de San Carlos.

En el presente documento veremos que los procedimientos utilizados por el departamento del Acueducto Municipal no han sido revisados desde el año 2015, a pesar de que los mismos indican que la fecha de la próxima revisión debió de haber sido en el año 2017, lo que puede provocar que estos se encuentren desactualizados y puede llevar a que se materialicen los riesgos asociados a estos procedimientos.

Adicionalmente, se evidencia el deficiente control documental de los consecutivos a la hora de asignarlos a las cartas de disponibilidad de agua lo que debilita el control interno y genera falta de eficiencia en la parte administrativa del acueducto.

En cuanto a las cartas de disponibilidad de agua propiamente, se encontraron deficiencias en cuanto a los documentos requeridos como parte del procedimiento aprobado, ya que, en varios de los casos estudiados, los expedientes no se encuentran completos con la totalidad de los requisitos solicitados según el formulario aprobado. Esto podría conllevar riesgos asociados a la legalidad de los procesos efectuados.

Se hace una revisión de una parte crítica en la relación con el abonado del servicio de agua, la cual es la desconexión del servicio, en el cual se aborda una problemática en la forma en la que se realiza este proceso, mismo que no cuenta con un procedimiento y se hace



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

únicamente vía reglamento, esto puede conllevar a subjetividades a la hora de otorgar prorrogas solicitadas por los abonados y otros riesgos asociados a este proceso.

Con respecto a la recepción de obras construidas por terceros por parte de la Institución, se revisa el proceso mediante el cual se aprobó la anexión de dos obras de acueductos, de los cuales uno es un proyecto urbanístico en construcción, y el otro es un acueducto rural que ya estaba en funcionamiento. Se observa la necesidad de incluir en el reglamento de acueductos un apartado específico para este tipo de procesos, ya que actualmente no se cuenta con uno en el reglamento vigente.

En virtud de lo descrito, se definen una serie de recomendaciones dirigidas al Concejo Municipal y a la Administración Municipal, tendentes a subsanar los aspectos susceptibles de mejora y mitigar la materialización de eventuales riesgos legales, fraude y corrupción, así como la correcta toma de decisiones de acuerdo con la normativa aplicable para este departamento.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL DEL DEPARTAMENTO DEL ACUEDUCTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS.

I.-INTRODUCCIÓN.

1.1.-Origen del Estudio.

Esta Auditoría se ejecuta en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2023, en virtud del análisis de riesgos efectuado y la importancia e impacto que genera para la Municipalidad, ya que el servicio de agua potable es vital para el desarrollo del cantón.

1.2.-Objetivo general.

Realizar un estudio de auditoría en el área de acueducto municipal con el fin de evaluar la eficiencia, eficacia y transparencia del departamento en el año operativo del 2022, con el propósito de mejorar la gestión y asegurar el cumplimiento normativo para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera efectiva e identificar las principales áreas de riesgo y posibles oportunidades de mejora.

1.2.1.-Objetivos específicos.

- Evaluar la eficiencia administrativa del acueducto municipal: Analizar los procesos y procedimientos involucrados en el suministro de agua potable para identificar áreas de mejora y optimización, con el objetivo de garantizar una gestión más eficiente y el uso adecuado de los recursos públicos.
- Verificar el cumplimiento normativo y legal: Revisar la gestión administrativa del acueducto municipal para asegurar que cumpla con todas las normativas, regulaciones y requisitos legales establecidos por las autoridades competentes, evitando así posibles sanciones y conflictos legales.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

- Emitir recomendaciones al Concejo Municipal y a la Administración activa, para las oportunidades de mejora en el departamento del Acueducto Municipal fomentando la eficiencia, la eficacia y la transparencia en el área.

1.3.-Alcance del estudio.

El presente estudio se realizará en el área del Acueducto Municipal y cualquier otra área del ámbito municipal de interés relacionada al acueducto, para el periodo de enero a diciembre del año 2022 y lo correspondiente al 2023, y en caso de que se requiera se podrá ampliar según criterio del auditor, dando énfasis a los procedimientos de control interno más relevantes ya que esta es un área que cuenta con muchas actividades operativas.

La Auditoría se efectuó de conformidad con el inciso a) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgadas mediante la Resolución del Despacho de la Contralora General, N° R-DC-64-2014, publicada en La Gaceta N° 184 de 25 de setiembre de 2014; y las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público, publicado en la Gaceta N° 28 de 10 de febrero de 2010.

1.4.- Metodología General Aplicada

Para la elaboración del presente estudio se trabajó con información suministrada por el coordinador del Departamento de Acueducto Municipal, dentro de las técnicas de auditoría se aplicaron las siguientes:

- a) Revisión de la normativa interna (reglamentos y manuales) de la Municipalidad de San Carlos relacionada con el objeto de estudio.
- b) Análisis de la normativa legal y técnica aplicable en congruencia con los objetivos de la presente auditoría.
- c) Indagación, entrevistas y solicitudes de información a los responsables de los procesos del acueducto municipal con la que se realizó el desarrollo del estudio.
- d) Elaboración de cédulas para revisión de registros de documentos relacionados y revisión de documentación soporte del acueducto municipal.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

- e) Análisis de las principales situaciones detectadas que pudieran ayudar al objeto del estudio y a la mejora continua según necesidades del departamento.

1.5.-Limitaciones.

Para el estudio, se considera una limitación la gran amplitud del departamento de Acueductos Municipal, por lo que se realiza una priorización en los temas que se consideraron de interés para la auditoría. De igual forma, se puede considerar una limitación el periodo de tiempo que en algunos casos se requerían para remitir algunos de los documentos solicitados.

1.6.-Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría.

El estudio se realizó con observancias a las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público¹; el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público², Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna³, entre otras y donde resulten aplicables

1.7.-Normas técnicas a cumplir.

Los resultados y la implantación de las recomendaciones del presente informe, se registrará entre otros, por lo dispuesto en los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, los cuales en la parte que interesa señalan literalmente lo siguiente:

Las recomendaciones que se plantean en los diferentes informes de Auditoría, los cuales transcribimos a continuación.

“Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

¹ La Gaceta N°. 28 del 10/02/2010.

² Resolución del despacho de la Contraloría General, N° R-DC-64-2014.

³ La Gaceta N°. 246 del 22/12/2021.



26 de Julio del 2024

INFORME-MSCCM-AI-010-2024

- a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*
- b) *Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*
- c) *El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con



26 de Julio del 2024

INFORME-MSCCM-AI-010-2024

lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable. (...)

(...) Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo”.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

1.8. Comunicación preliminar de resultados.

La comunicación preliminar de resultados producto de la auditoría elaborada en el presente informe, se llevó a cabo en las instalaciones de la Municipalidad de San Carlos, específicamente en la oficina de Auditoría Interna, el día 26 de julio del año 2024 a las 09:00 am según convocatoria mediante oficio MSCCM-AI-0140-2024, estando presentes los siguientes funcionarios de la Municipalidad de San Carlos: Licda. Raquel Marín Cerdas, Presidente del Concejo Municipal; Lic. Keylor Chavarría Peñaranda, asistente de Alcaldía; Lic. Carlos Villalobos Vargas, Director General; William Arce Amores, Encargado de Servicios Públicos; Lic. Jimmy Segura Rodríguez, Encargado de Control Interno. De parte de la Auditoría Interna: Lic. Fernando Chaves Peralta, Auditor Interno; Lic. Roxana Guzman Mena, Supervisora de Calidad; Ing. Gerardo Víquez Mesén, asistente de auditoría.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

II.- RESULTADOS

2.1.- Sobre los procedimientos del departamento del Acueducto Municipal.

De acuerdo con la revisión que se realizó a los procedimientos del departamento, se encontró con que los mismos no se ha realizado el proceso de actualización que se describe en los propios procedimientos.



Municipalidad de San Carlos Manual de Procedimientos

Nombre de la Unidad Departamento de Acueductos		Nombre del Procedimiento Manual de Procedimientos para Sustitución de Medidores
Responsable: Coordinador de Acueductos		
Código del Procedimiento: P-ACU-001-2009	Fecha: Diciembre 2015	Página: 1 de 13
Número de Revisión 1	Número de Versión 2	Próxima Revisión Julio 2017
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez	Revisado por: Lic. Jeffry Miranda Alvarado	Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro
Fecha de Aprobación		Rige a partir de:
Fecha Aprobación Concejo Municipal		Acta: Artículo: Inciso:

Ilustración 1: Procedimiento de Acueductos



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

De acuerdo con los procedimientos remitidos vía oficio MSCAM-SP-A-2450-2023 por parte del jefe del departamento se puede observar que desde el año 2015 no se realizan las revisiones que se encuentran pendientes desde el año 2017.

Dentro de los procedimientos revisados con esta falencia, se encuentran:

- P-ACU-001-2009 Cambio de medidores.
- P-ACU-002-2009 Reparaciones menores.
- P-ACU-003-2009 Disponibilidad de Agua.
- P-ACU-005-2009 Modificación de pendiente.

Basados en la información anterior y en el marco de las normas de Control Interno, se destaca que la responsabilidad de coordinar la elaboración y actualización de los manuales correspondientes y supervisar las solicitudes recae la jefatura del Departamento de Acueducto Municipal, conforme al Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos. Esto se detalla en el Capítulo V, que abarca las actividades de control, específicamente en el artículo 33. Este artículo establece que *"el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y mejorar como parte del Sistema de Control Interno, las actividades de control pertinentes. Estas incluyen las políticas, procedimientos y mecanismos que contribuyen a asegurar de manera razonable la operación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, así como el logro de los objetivos institucionales"*

De igual forma en el Artículo 36, se establece para los Manuales de Procedimientos. *"Los departamentos deberán contar con los manuales de procedimientos que regulen las actividades que se desarrollan, con base en los Lineamientos para la Confección de Manuales de Procedimientos de la Municipalidad de San Carlos. Estos deberán incluir al menos el detalle de los procesos y las actividades de control insertadas en cada uno de ellos, así como los formularios, registros, requisitos, normativa, políticas de aplicación, responsables, y demás aspectos relevantes señalados en este reglamento"*.

Cabe destacar que, para la confección de los manuales, el departamento debe de considerar los Lineamientos para la Construcción y Aprobación de Manuales de Procedimientos, establecidos en la Municipalidad de San Carlos.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Esta deficiencia en la revisión de los procedimientos podría conllevar riesgos asociados a la desactualización reglamentaria, en las normas que se utilizan para regular el funcionamiento del acueducto.

2.2.- Sobre las cartas de disponibilidad de agua.

2.2.1.- Sobre los consecutivos de las cartas de disponibilidad de agua.

Como parte de las acciones realizadas en la presente auditoría, se solicita un listado de las cartas de disponibilidad de agua emitidas durante el periodo de estudio y a la hora de analizar una muestra de los documentos remitidos se indica que hay varios problemas con los consecutivos, ya que estos no son específicos para las cartas de disponibilidad de agua y en ocasiones por errores a la hora de asignar el consecutivo se incurre en que el consecutivo se deba cambiar.

Según indica el jefe del departamento, este control para el consecutivo se lleva en Excel, y también se dan otros errores de registro lo que hace que se indiquen como cartas de disponibilidad de agua otros trámites no relacionados a estas.

Según se indica en el oficio MSCAM-SP-A-0158-2024, de fecha 19 de enero de 2024, firmado por el jefe del departamento de Acueductos, se transcribe lo siguiente:

“Cabe señalar que, respecto a los consecutivos de disponibilidad de agua solicitados, se encuentran algunos errores de registro por parte del funcionario que realiza el registro que se lleva en Excel (414, 459, 469, 564, 593, 678 y 692), por lo que se adjunta la documentación con los consecutivos de oficio correctos para cada caso solicitado respectivamente (374, 419, 429, 524, 553, 638 y 652). De igual manera, debido a un error involuntario, se registran trámites de disponibilidad a nombre de los señores Lic. Leónidas Vasquez Arias (324) y Jeffry Miranda Alvarado (1095), por lo que se adjuntan los oficios MSCAM-SP-A-0324-2022 sobre “Disponibilidad de agua INVERSIONES PEDRARIAS S.A., Cedula: 03101371676, folio: 187176-000” y



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

MSCAM-SP-A-1095-2022 sobre "Criterio Disponibilidad de Agua, Departamento de Acueductos".

Importante indicar que no cuento con ninguna disponibilidad solicitada o recibida por mi persona, si tuviera que realizar este trámite me correspondería apartarme del proceso decisor. El caso mencionado del consecutivo 1095, por error involuntario del compañero que lo registró en el consecutivo lo consigno mal, escribiendo mi nombre cuando en realidad lo que sucedió es que fue una nota del ingeniero del Acueducto dirigida a mi persona sobre una condición especial que presentaba el trámite en mención. Cuando hay casos o condiciones especiales o bien se deniegan disponibilidades solicito se me informe por escrito como fue este caso."

Del análisis realizado se desprende que de los 50 expedientes solicitados, se encuentran errores en los registros en 16 de los expedientes. Mientras que un expediente no se presenta (605 a nombre de Hermanos Madrigal Matamoros).

Consecutivo	Nombre de la Persona	Observación
312	Teodoro Margarito Mendez Urbina	Se registra bajo oficio 272
324	Lic. Léonidas Vasquez Arias	Error en el consecutivo
353	Jose Daniel Benavides Salazar	Se registra bajo oficio 313
374	Inversiones Pedrarias S.A	Se registra bajo oficio 324
414	Edgardo Vinicio Araya Sibaja	Se registra bajo oficio 374
459	ADRIAN GONZALEZ QUESADA	Se registra bajo oficio 419
469	INVERSIONES JACARES AR S.A	Se registra bajo oficio 429
489	RONNY ESQUIVEL ALFARO	Se registra bajo oficio 449
521	Maria Eugenia Quiros Conejo	Se registra bajo oficio 481
564	RODOLFO QUESADA SOLIS	Se registra bajo oficio 524
593	RODOLFO QUESADA SOLIS	Se registra bajo oficio 553
605	HERMANOS MADRIGAL MATAMOROS	No se presenta archivo
678	Rodroquez Gonzalez Luis Eladio	Se registra bajo oficio 638
692	ANDREY ZELEDON ZAMORA	Se registra bajo oficio 652
1095	Jeffry Miranda Alvarado	Error en el consecutivo
1371	Maritza León Ballestero	Se registra bajo oficio 3080
1602	Amanda Gonzalez Valerio	Error en el consecutivo

Ilustración 2: Tabla de Expedientes Solicitados



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Al respecto, la norma 5.6 Calidad de la información, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

Esta situación evidenciada podría provocar errores y atrasos en procesos administrativos, problemas de índole legal en caso del extravío de expedientes, nulidad de documentos y pérdida de tiempo y recursos.

2.2.2.- Sobre los expedientes de las cartas de disponibilidad de agua.

Con respecto a los expedientes de las cartas de disponibilidad de Agua solicitados, se realiza la revisión en el cumplimiento de los requisitos presentados en el procedimiento P-ACU-003-2009 Disponibilidad de Agua. Los cuales son:

Requisitos Generales

☐ Formulario de solicitud para disponibilidad de agua: el cuál debe ser firmado por el dueño (a) de la propiedad. Será válido solamente el original. La información declarada por el solicitante en el formulario tiene el carácter de declaración jurada, por lo que si los datos son falsos, la pena impuesta es de tres meses a dos años de prisión, según el Artículo 31 del código penal y sus reformas.

☐ Copia de la Cédula de identidad del solicitante o del representante legal: En caso de Persona Jurídica presentar copia de: certificación de personería jurídica y de cédula jurídica. Si es extranjero presentar copia de la cédula de residencia. (Documentos Vigentes).

☐ Estar debidamente registrado en la Municipalidad, según la Ley de Bienes Inmuebles 7509 y 7729, artículos 4.

☐ Presentar original del plano catastrado o copia certificada por el Catastro Nacional.

☐ Presentar dos copias del plano catastrado, a la misma escala

☐ Cancelar la suma de ₡4.500 colones en las cajas municipales, por solicitud de disponibilidad de agua.

**Ilustración 3: Requisitos Carta de Disponibilidad de Agua.
Tomado del formulario “DISPONIBILIDAD DE AGUA”**



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Se solicitó un listado de las cartas de disponibilidad de agua tramitadas durante el 2022, las cuales son un total de 508 expedientes, de estos se tomó una muestra aleatoria de 50 expedientes para realizar un análisis de cumplimiento de los requisitos. Según el análisis realizado, se obtuvo que un total de 35 se encuentran completos con todos los requisitos que se solicitan en el formulario, en 11 expedientes no se encontraron el total de los requisitos solicitados, en 3 casos no correspondía a expedientes de disponibilidad de agua y en 1 caso no se remite el expediente solicitado.

Consecutivo	Nombre de la Persona	Expediente	Observación
69	Andres Vallejos Martínez	Completo	-
	HERMANOS MADRIGAL		
92	MATAMOROS	Falta copia de Cédula	-
98	MATASA PROPIEDADES S.A	Completo	-
	ALFONSO AVILA		
154	BENAVIDES	Completo	-
	CONSTRUCTURA EL ROBLE		
159	S.A	Completo	-
	MARGARITA VARGAS		
164	RAMOS	Completo	-
189	Andres Vallejos Martínez	Completo	-
	SALAZAR ZAMORA		
197	ARNOLDO	Completo	-
214	Juan Diego Arce Lizano	Completo	-
	Teodoro Margarito		Se registra bajo oficio
312	Mendez Urbina	Completo	272
324	Lic. Léonidas Vasquez Arias	No es disponibilidad de agua	Error en el consecutivo
	Jose Daniel Benavides	Formulario incompleto, Falta	Se registra bajo oficio
353	Salazar	copia de Cédula	313
			Se registra bajo oficio
374	Inversiones Pedrarias S.A	Completo	324
	Edgardo Vinicio Araya		Se registra bajo oficio
414	Sibaja	Completo	374
	ADRIAN GONZALEZ		Se registra bajo oficio
459	QUESADA	Falta copia de Cédula	419
	INVERSIONES JACARES AR	Falta copia de Cédula y plano	Se registra bajo oficio
469	S.A	catastro	429
			Se registra bajo oficio
489	RONNY ESQUIVEL ALFARO	Completo	449
	Maria Eugenia Quiros		Se registra bajo oficio
521	Conejo	Completo	481



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

564	RODOLFO QUESADA SOLIS	Completo	Se registra bajo oficio 524
593	RODOLFO QUESADA SOLIS	Completo	Se registra bajo oficio 553
605	HERMANOS MADRIGAL MATAMOROS	No se presenta expediente	
678	Rodroguez Gonzalez Luis Eladio	Completo	Se registra bajo oficio 638
692	ANDREY ZELEDON ZAMORA	Completo	Se registra bajo oficio 652
742	Zaira Isabel Gomez Diaz	Completo	
764	CORTES ROSALES MIGUEL ANGEL	Completo	
780	Corporacion Hersola S.A	Completo	
814	Corporacion Hersola S.A	Completo	
825	RADIOFONICA SAN CARLOS S.A	No se localiza Pago de solicitud	
837	GRUPO DAEDSO DEL NORTE S.A	Formulario incompleto	
900	Sandoval Gonzalez Ana Elizabeth	Completo	
958	CLEMENCIA PEREZ ROJAS	Completo	
993	Hermanos Loaiza Mejias S.A	Completo	
1095	Jeffry Miranda Alvarado	No es disponibilidad de agua	Error en el consecutivo
1135	Salazar Porras Johana	No se localiza Pago de solicitud	
1227	Maritza León Ballesterro	Falta copia de Cédula y plano catastro	
1319	Evelci María Porras Perez	Completo	
1337	Murillo Zamora Luis Felipe	Completo	
1358	Jesus Hernandez Mendez	Completo	
1371	Maritza León Ballesterro	Completo	Se registra bajo oficio 3080
1436	Cindy Cubillo Rodríguez	Completo	
1503	MARTA NAVARRO GONZALEZ	Completo	
1530	SILVIA SOTO GONZALEZ	Completo	
1602	Amanda Gonzalez Valerio	No es disponibilidad de agua	Error en el consecutivo
1694	BARCASA S.A	Completo	
1764	Camacho Rojas Gustavo Adolfo	Completo	
1812	3102510956 S.R.L	Formulario incompleto	



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

1846	Fiduciaria FICQ S.A	Completo
1877	Mainor Molina Gonzalez	Completo
1936	Abner Dario Zuñiga Retana	Falta copia de Cédula
	HERMANOS MADRIGAL	
1972	MATAMOROS	Falta copia de Cédula

Ilustración 4: Tabla resumen de requisitos de Carta de Disponibilidad de Agua

En cuanto a los requisitos que faltan en los que se indica **“formulario incompleto”** es en los casos donde no consta la firma de un funcionario municipal que reciba dicho documento o que dé aprobación al mismo. Se hace la salvedad que en la mayoría de los casos no se consta de una recepción de solicitud y de una aprobación si no que únicamente se marca una de las opciones, ya sea “Funcionario que recibe la solicitud” o “Responsable de la aprobación”. Esto puede provocar confusión y ambigüedad en los usuarios y en los funcionarios ya que no se tiene la claridad de la aprobación del documento, o si este fue debidamente verificado y aprobado.

El siguiente es un ejemplo de un formulario debidamente recibido, con las firmas de los funcionarios que reciben los documentos y del que aprueba el proceso.



Municipalidad de San Carlos
Departamento de Auditoría
Calle Central - Avenida 2. Apdo. 13. 4400.
Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024



Municipalidad de San Carlos
Unidad de Acueductos
Calle Central - Avenida 2. Apdo. 13. 4400,
Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica
DISPONIBILIDAD DE AGUA



Día	Mes	Año
14	1	2022

Nota: Antes de completar éste formulario leer el dorso del mismo

DATOS DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD

Nombre del solicitante: [Redacted] Cédula (Física o Jurídica) No.: [Redacted]
Representante legal (en caso de persona jurídica): [Redacted] Cédula: [Redacted]
Domicilio / fiscal: Del cruce del Palmar y la Legua 300 Mts Oeste
Teléfono: [Redacted] Celular: [Redacted] Correo electrónico: [Redacted]

DATOS DE LA PROPIEDAD

Dirección Exacta: Del cruce Palmar y la Legua 300mts Oeste

Nº. de Finca: 175076

Nº. De Plano Catastrado: A- 0288686-1977
Minuta-2021-35816-C

[Redacted]

Firma del dueño de la Propiedad

No. De Cédula: [Redacted]

Además, debe llenar la siguiente declaración:

Declaración Jurada

Yo, de calidades antes mencionadas, apercibidos de las penas con que se castigan los delitos de falso testimonio y perjuicio, declaro bajo fe de juramento que la información que indico es verdadera.

Firma del propietario (a): [Signature] Cédula No: 2-323-570

Para uso del Departamento de Acueductos

Funcionario que recibe la solicitud: Miguel RR Fecha: 14-01-2022

Resolución: ☒ Aprobado () Rechazado

Responsable de la aprobación: Ronald Alfaro Fecha: 14/1/22

Servicios Gráficos AC. Tel.: 2221-0521 (P1-L2)

Cualquier consulta en la Unidad de Entrega de Requisitos y Formularios - Plataforma de Servicios

1º piso Municipalidad de San Carlos al Tel: 2401-0940 / 2401-0930

☎ (506) 2401-0940 / 2401-0930 🌐 www.munisc.go.cr ✉ acueductos@munisc.go.cr

Ilustración 5: Ejemplo de Formulario debidamente lleno



Municipalidad de San Carlos
Departamento de Auditoría
Calle Central - Avenida 2. Apdo. 13. 4400.
Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Sin embargo, como parte de la revisión que se realiza se encuentran ejemplos como el siguiente:



Municipalidad de San Carlos
Oficina de Acueductos
Calle Central - Avenida 2. Apdo. 13. 4400,
Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica
DISPONIBILIDAD DE AGUA



Fecha: 04 / 2 / 22

Nota: Antes de completar este formulario leer el dorso del mismo

DATOS DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD

Nombre del solicitante: _____

Cédula (Física o Jurídica) No.: _____

Representante legal (en caso de persona jurídica): _____ Cédula: _____

Domicilio fiscal: _____

Teléfono: _____ Celular: _____ Correo electrónico: _____

DATOS DE LA PROPIEDAD

Dirección Exacta: Ciudad Quesada, La Heredia

No. de Finca: 597742

No. de Plano Catastrado: A- 2213650-2020

Firma del Dueño de la Propiedad

No. de Cédula: _____

Además, debe llenar la siguiente declaración:

Declaración Jurada

Yo, de calidades antes mencionadas, apercibidos de las penas con que se castigan los delitos de falso testimonio y perjurio, declaro bajo fe de juramento que la información que indico es verdadera.

Firma del propietario: _____ Cédula No: _____

Para uso del Departamento de Acueductos

Funcionario que recibe la solicitud: _____ Fecha: _____

Resolución: () Aprobado () Rechazado

Responsable de la aprobación: _____ Fecha: _____

Cualquier consulta en la Unidad de Entrega de Requisitos y Formularios-Departamento de Acueductos.
1º piso Municipalidad de San Carlos al Tel.: 2401-0940 / 2401-09-81

Ilustración 6: Formulario incompleto



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Se observa que se omite información básica para el contacto y no se completa la información de la declaración jurada. Por parte de los funcionarios no se da una aprobación o una revisión de los documentos recibidos.

Al respecto, se debe tener presente que la norma 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente (...).

De igual forma, la norma 5.6 Calidad de la información, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

La situación anteriormente descrita, podría generar errores humanos, baja eficiencia, incertidumbre, no tener claro las actividades a realizar, que no exista estandarización, evasión de controles, incumplimiento de leyes y normas.

2.3.- Sobre el Procedimiento de desconexión de servicio de agua potable.

Se solicitaron los registros de las desconexiones realizados durante el año 2022, durante el cual se presentaron 11 campañas de corta de agua, se seleccionó como muestra la campaña 73.

Del análisis de esta se puede desprender que en las campañas de corta cada proceso de desconexión se coloca en una de las cinco categorías “Desconectado”, “para desconectar”, “Reconectado”. “Declinado por pago anticipado” y “Declinado por otra causa”



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Para las campañas de corta no existe un procedimiento definido, por lo que se realiza vía Reglamento del Acueducto Municipal, el cual según su capítulo IX la Municipalidad cuenta con las facultades de suspender el servicio de agua según una serie de eventos definidos. Es de especial interés los que caen en la categoría de “Declinado por otra causa” en el que se listan los contribuyentes que se les debía de realizar la suspensión del servicio de agua, pero se presentaron motivos por los que no se llevó a cabo a cabo esta suspensión. Estos motivos son varios, entre ellos se listan los siguientes:

- “Tiempo oficina”
- “pago”
- “Llave mala”
- “Tiempo”
- “Pago un mes”
- “Inspección”
- “Gobierno”
- “Prorroga”
- “Tiempo Wilo”
- “Tiempo Jeffry”
- “Perro bravo”

A continuación, se presenta una tabla con ejemplos de las observaciones presentadas por los inspectores como justificación para la declinación de la desconexión del servicio:

Orden			Observaciones	Hidrometro			Contribuyente	
#	Estado	Inspector		Numero	Sector	Manzana	Identificación	Nombre
86983	DECLINADO	YOSSER MONGE ZAMORA	Llave mala	319441	04	00013	0205180552	CHACON RAMIREZ GREYVIN MARTIN
87084	DECLINADO	YOSSER MONGE ZAMORA	Tiempo	141011	04	00016	3002097601	ASOCIACION CENTRO DIURNO DE ATENCION INTEGRAL AL ANCIANO DE SAN CARLOS
87196	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Llave mala	400015637	01	00008	0207460779	GUO CHEN JAZMIN YUJING
87213	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Pago un mes	90005977	01	00009	0204600507	GUTIERREZ ROJAS VICTOR FABRICIO



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

87220	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Pago un mes	140823	01	00010	0204560929	ARCE GONZALEZ JOSE MAURICIO
87292	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Llave mala	299426	02	00020	0401420382	ALFARO MOREIRA MARIO ALBERTO
87641	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Tiempo Willo	141338	04	00018	0203200049	JIMENEZ GONZALEZ FRANCISCO
87645	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Pago un mes	141078	04	00018	0205230042	PEREZ ACUÑA SHIRLEY
87728	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Llave mala	40006191	04	00035	0206250621	JARA ARCE ELIAS DONALDO
87764	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	Llave lala	90003060	02	00038	0205720522	CASTRO ARROYO SYLVIA ISELA
87938	DECLINADO	HECTOR CHACON SEGURA	No existe en mi ruta	40001914	12	00003	0206060839	ROMERO SOLANO MIRIAN SUSETH
88523	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Med pulgada	40007485	03	0007B	3002749179	ASOCIACIÓN DE VENDEDORES DE ARTESANÍAS Y CULTIVOS AGRÍCOLAS DE LA FERIA C.Q.
88550	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Pago un mes	40005397	03	0007X	0105240045	GALLARDO JIMENEZ MARIO ALBERTO
88579	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo ofic.	40004535	03	0007E	0204630436	SANCHEZ VINDAS CATHLEEN MARIA
88601	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo lcaza	4005441	03	0007N	0202860873	JARA SOTO GUIDO
88641	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo oscar	40003396	03	0007W	0206960300	CALVO DURAN EVELYN FRANCINIE
88658	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo ofic.	40005541	03	00029	3008092110	JUNTA EDUCACION ESCUELA JUAN CHAVES ROJAS
88683	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo wilo	100409823	03	00019	3101475713	OCHO DE MAYO TIA FLORY S.A.
88684	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo wilo	40006793	03	00019	3101475713	OCHO DE MAYO TIA FLORY S.A.
88685	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Tiempo wilo	40006787	03	00019	3101475713	OCHO DE MAYO TIA FLORY S.A.
88722	DECLINADO	MANRIQUE ESQUIVEL SOTO	Pago un mes	90006002	03	00023	0205180361	SEGURA RODRIGUEZ EDISON LEONARDO
89407	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Carro encima	90004196	05	00002	0801100212	HERRERA HERRERA MARTA GUADALUPE
89545	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga oficina	40002520	05	00004	0204870663	SEQUEIRA CHACON WILBERT ANTONIO
89579	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Llave dañada	40004790	05	00005	0204800841	GARCIA ARRIETA JENNER NORBERTO



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

89589	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Tiempo Jeffry	40004898	05	00005	0204530229	SALAS RODRIGUEZ MELVIN ANTONIO
89590	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Tiempo Jeffry	40006222	05	00005	0204530229	SALAS RODRIGUEZ MELVIN ANTONIO
89598	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Sin uso	40000532	05	00005	3101356681	COMPAÑIA ROMAR J J M F S.A
89633	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Perro bravo	40003590	05	00009	3101692974	3-101-692974 SOCIEDAD ANONIMA
89634	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga oficina	40004372	06	00048	3101079006	BANCO IMPROSA S.A.
89765	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga, hizo abono	40007072	05	00010	0202360955	MORALES GUERRERO JOVITA CECILIA
89769	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Carro encima	90002225	05	00010	0206790779	ARAYA ROJAS PABLO ENRIQUE
89773	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga administración	140529	05	00010	3101079006	BANCO IMPROSA S.A.
89785	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga administración	40005140	05	00011	3101079006	BANCO IMPROSA S.A.
89787	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga administración	140521	05	00011	3101798354	BICSA FIDUCIARIA SOCIEDAD ANONIMIA
89788	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Prórroga administración	90005632	05	00011	3101798354	BICSA FIDUCIARIA SOCIEDAD ANONIMIA
89810	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Llave dañada	90005857	05	00013	0204670926	KOPPER ARRIETA JOSE JAVIER
89838	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Tiempo Jeffry	140527	05	00016	3101397562	HIJOS DE ARTURO E IDA S.A
89865	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Tiempo Jeffry	90006360	05	00018	0110450120	BRENES SANDOVAL HENRY SAUL
89877	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Abono a la cuenta	90005967	05	00018	0203120645	ARAYA BARBOZA MARCO TULIO
89882	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	Abono a la cuenta	40003542	05	00019	0109500719	PEREIRA ARGUEDAS ALEXANDER
89897	DECLINADO	MINOR MARADIAGA JIMENEZ	No es mi ruta	40006557	12	0004A	0801120335	SANTOS MEDINA ESTIL JOSE
90097	DECLINADO	JOSE GONZALEZ RODRIGUEZ	Ya van a pagr	90001494	02	00048	0201910344	ACOSTA MONTERO MARIA NIDIA
90405	DECLINADO	JOSE GONZALEZ RODRIGUEZ	Ya van pagar	164898	02	00040	0107000137	GAMBOA JINESTA MARITZA ISABEL
90410	DECLINADO	JOSE GONZALEZ RODRIGUEZ	Ya van a pagar	40007012	02	00040	0204980875	QUESADA RAMIREZ MARIA JEANNETTE
90411	DECLINADO	JOSE GONZALEZ RODRIGUEZ	Ya van a pagar	400061551	02	00040	0203330174	SEGURA GARCIA EXINIA



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

90481	DECLINADO	JOSE GONZALEZ RODRIGUEZ	Problemas con los bienes	90002253	02	00041	3101317100	HERSOLMUR DEL NORTE S A
90958	DECLINADO	RONALD ALFARO VARELA	Medidor retirado	170024	14	00001	3101639384	AGRICOLA ALBA JOSE S.A
90969	DECLINADO	RONALD ALFARO VARELA	Tiempo al 16 enero	170129	14	00001	0205670196	ALVAREZ LIZANO ILEANA MARIA
91074	DECLINADO	RONALD ALFARO VARELA	Tiempo al 20 de enero	170061	17	00001	3101385893	RAUL ARTURO SOCIEDAD ANONIMA

Ilustración 7: Tabla de desconexiones declinadas por diferentes motivos

Dentro de los ejemplos mostrados se puede constatar que existen personas físicas y personas jurídicas (empresas) a las que se les otorgan prórrogas.

Al no existir un procedimiento establecido para realizar dichas campañas de corta, quedando a criterios subjetivos de los inspectores y funcionarios del departamento de acueductos el otorgar estas prórrogas, mismas que no siempre son otorgadas por el jefe responsable de el departamento, por lo que se pueden presentar ambigüedades y conflictos entre los funcionarios y los usuarios del servicio de agua.

Según la normativa correspondiente la elaboración de los reglamentos le corresponde según se establece en el Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos, Capítulo V de las actividades de control, artículo 35: *“Las Actividades de Control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos. Dicha documentación deberá estar disponible para acceso permanente prioritariamente de forma digital. Será responsabilidad de los Titulares mantener a disposición de su personal los manuales de procedimientos, directrices y reglamentos que aplican en cada unidad”*.

De la misma manera, le corresponde al Departamento del Acueducto Municipal, según se establece en el Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos, Capítulo V de las actividades de control, artículo 33: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales”*.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Adicional, cabe mencionar en las Normas de Control Interno para el Sector Público se establece en la siguiente norma:

Norma 4.6 - Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”* de la citada Norma de Control Interno.

Dentro de los principales riesgos y consecuencias que se pueden materializar con los hallazgos vistos anteriormente se encuentran: incumplimientos con la normativa técnica y jurídica aplicable, se carece de manuales para la uniformidad de los procesos, corrupción, fraude, reprocesos, nulidad de documentos, posible pérdida de tiempo y recursos y falta de claridad para la toma de decisiones que impacten al contribuyente y a la visión municipal.

2.4.- Sobre Recepción de obras de ASADAS y urbanizaciones.

Se ha procedido a la evaluación de los expedientes relacionados con la recepción de obras del Acueducto Rural de La Vieja, ubicado en el distrito de Florencia, y de las instalaciones hidráulicas en la urbanización "La Llanada", en el distrito de Quesada. Es importante destacar que el reglamento vigente y aprobado del Acueducto Municipal no contempla disposiciones específicas para este tipo de procedimientos. No obstante, en la propuesta de actualización de dicho reglamento, se ha incluido un apartado específico para la recepción de estas obras.

Dado el contexto, se han implementado dos procedimientos distintos para cada caso estudiado, considerando que uno involucra un acueducto ya operativo y el otro se refiere a un nuevo acueducto en desarrollo dentro de un complejo residencial en construcción.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

En el primer escenario, que implica una administración comunitaria por parte de los vecinos y sin una formalización ante el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados como una ASADA, el acueducto se manejó bajo la figura de Comité de Acueducto Rural. Dicho comité, mediante un acuerdo, ha solicitado a la Municipalidad de San Carlos la integración de este acueducto a la red municipal para su administración.

Respecto a este acueducto, el Departamento de Acueducto Municipal ha realizado un estudio técnico, registrado bajo el código MSCAM.SP.A-3066-2021, cuyas recomendaciones en el punto 9.6 respaldan afirmativamente la propuesta del comité para que la gestión del acueducto sea asumida por la Municipalidad.

Mediante acuerdo del Concejo Municipal N° 13 del lunes 14 de febrero del 2022, en el acta N° 10, se acuerda anexar el Sistema de Acueductos del poblado de la Vieja de Florencia a la administración del Acueducto Municipal y pasa a ser un sector que recibe el servicio de agua por parte de la Municipalidad de San Carlos.

En el caso de la "Urbanización La Llanada", se han llevado a cabo análisis técnicos por parte de funcionarios del departamento de acueducto ACU-336-2017 con fecha del 18 de abril del 2017 firmado por el Ingeniero del Acueducto Municipal y el jefe del Departamento, junto con evaluaciones jurídicas MSCAM-SJ-1075-2018 con fecha del 9 de julio del año 2018, firmado por la directora de Asuntos Jurídicos, culminando en una aprobación para la incorporación de las obras a la red del acueducto municipal, con el fin de proporcionar el servicio de agua potable a la urbanización y zonas aledañas. Dicha aprobación se dio mediante un acuerdo del Concejo Municipal tomado el lunes 25 de septiembre del 2017, en artículo N° 21, incisos 01, 02 y 03 del acta N° 63.

Según la revisión del reglamento conforme a sus competencias y atribuciones; y el artículo 13, inciso c, del Código Municipal, se requiere de realizar las actualizaciones correspondientes, contemplando la jurisprudencia aplicable y los requerimientos de la municipalidad para la elaboración de reglamentos y el tiempo en el que fueron elaborados, según se establece en los Lineamientos generales sobre la aprobación de manuales de



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

procedimientos, aprobado por el Concejo en la sesión ordinaria celebrada el 25 de abril del 2011, mediante artículo 30, acta número 27.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de revisar y actualizar la normativa vigente para asegurar que los procedimientos de recepción de obras sean adecuadamente reflejados y regulados, garantizando así la legalidad y eficacia en la gestión de infraestructuras de servicio público.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

III.- CONCLUSIONES.

Luego del análisis realizado al departamento del Acueducto Municipal, se puede afirmar que existen oportunidades de mejora en el control interno del departamento, centrados particularmente en el “Reglamento para la Operación y la Administración del Acueducto Municipal” y sus procedimientos asociados, mediante su actualización y la de sus procedimientos. La inclusión de nuevos procedimientos se hace necesaria de igual manera para garantizar razonablemente la transparencia y en virtud de una toma de decisiones que se base en la eficacia, la eficiencia y en el logro de los objetivos y metas institucionales.

En cuanto a las cartas de disponibilidad de agua después de una exhaustiva revisión de los expedientes solicitados en el marco del procedimiento P-ACU-005-2009, se ha constatado que un 25% de los mismos carecen de la totalidad de los requisitos establecidos en el formulario de disponibilidad de agua. Específicamente, se observa una falta significativa en relación con la inclusión de la cédula de identidad del solicitante, la cual no se encuentra presente en un total de 7 expedientes. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar los procesos de recopilación y documentación de información, garantizando así la integridad y la adecuación de los registros a los estándares establecidos en los procedimientos internos de la institución.

En cuanto al proceso de desconexión y con base en el análisis efectuado, se ha determinado que la ausencia de un procedimiento formalizado para la desconexión del servicio de agua resulta en la aplicación subjetiva de dicha medida. Esto se manifiesta en la concesión de prórrogas y extensiones de tiempo de forma parcializada, sin que existan criterios normativos que justifiquen tales decisiones. Esto subraya la necesidad de establecer y adherirse a procedimientos regulados y transparentes para garantizar la equidad y la consistencia en la gestión del servicio.

En relación con los casos examinados en los que la municipalidad anexa obras construidas por terceros, se observa que el departamento de acueducto municipal lleva a cabo estudios técnicos y jurídicos pertinentes. No obstante, la ausencia de procedimientos formalizados en la normativa vigente expone a la institución a riesgos significativos debido a la falta de un



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

marco normativo explícito que especifique y catalogue las disposiciones técnicas y legales relevantes para el proceso de recepción de este tipo de obras. Esta carencia subraya la necesidad imperativa de desarrollar y establecer directrices claras y exhaustivas que aseguren la integridad y la transparencia de las operaciones institucionales.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

IV.- RECOMENDACIONES.

4.1 Al Concejo Municipal:

- 4.1.1. Girar instrucciones a la Alcaldía municipal de acuerdo con sus competencias, para que se realice la actualización al “Reglamento para la Operación y la Administración del Acueducto Municipal”, con las adiciones respectivas de acuerdo con lo visto en el punto 2.4 de los resultados. Al respecto, remitir a la Auditoría Interna certificación del acuerdo tomado según lo indicado, en un plazo máximo de un mes calendario a partir del recibo del presente informe. Y una certificación de que el Reglamento fue aprobado por el Concejo Municipal para su debida publicación, según el procedimiento y la normativa aplicable en el momento que se apruebe el mismo por parte del Concejo Municipal.

4.2. A la Alcaldía Municipal:

- 4.2.1. Girar las instrucciones al Departamento de Acueducto Municipal a realizar la revisión, actualización y estandarización de los procedimientos considerado lo estipulado en el punto 2.1. de los resultados. Se otorga un plazo de 1 mes calendario para proceder con las instrucciones a partir del recibido del presente informe y se otorga un plazo de 6 meses calendario para el cumplimiento de la recomendación, de ambas acciones se deberá emitir los oficios del cumplimiento a esta auditoría.
- 4.2.2. Ordenar la implementación de un sistema que permita minimizar en la medida de lo posible la inadecuada asignación de consecutivos, tanto en las cartas de disponibilidad de agua como en los demás trámites que se realizan en el departamento de Acueductos Municipal, de acuerdo con lo presentado en el inciso 2.2.1. de los resultados. Se otorga un plazo máximo de 1 mes calendario para girar las instrucciones a partir del recibido del presente informe y 3 meses para implementar dicho sistema. Se solicita remitir los respectivos oficios como evidencia del cumplimiento de las recomendaciones.



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

- 4.2.3. Girar las instrucciones al encargado del departamento del Acueducto Municipal para formalizar la creación de un plan de capacitación del personal encargado de la recepción de los documentos de los diferentes trámites que se realizan en el departamento con el fin de asegurar la adecuada implementación de los procedimientos aprobados de acuerdo con lo visto en el punto 2.2.2 de la sección de resultados. Para lo antes descrito se otorga un plazo máximo de 1 mes para girar las instrucciones y un plazo no mayor a 3 meses para implementar el plan requerido. De ambas acciones se deberá remitir a esta auditoría los oficios de cumplimiento.
- 4.2.4. Ordenar al departamento de Acueducto, la implementación de un procedimiento de desconexión del servicio de agua, en el cual se establezcan los criterios de aplicación por los cuales se puede otorgar prorrogas a los usuarios morosos según lo indicado en el punto 2.3 de este informe. Para girar la instrucción se otorga un plazo máximo de 1 mes y para implementar el procedimiento solicitado, se otorga un plazo no mayor a 6 meses. De ambas acciones se deberá remitir a esta auditoría los oficios donde se evidencie el cumplimiento.

V.- ANEXOS

En este apartado se incluye el análisis de las observaciones recibidas de la Administración Activa en la Conferencia Final realizada a este informe el día 26 de julio del 2024, y según lo estipulado en la Norma N° 205, específicamente en el punto 9 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), a continuación, el detalle del análisis realizado a dichas observaciones:



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Observaciones⁴

N°. Punto	Sobre el punto 2.1 de los resultados		
Observación de la Administración ⁵	El Lic. Jimmy Segura, encargado de Control Interno, aclara sobre las palabras Revisión y Actualización; para no generar confusión ya que indica que si se realiza la revisión.		
¿Se acoge?	Si	No	Parcial ✓
Argumento de la AI.	Se le indica que no se documentan las revisiones o las actualizaciones.		
N°. Punto	Sobre el punto 4.2.1 de las recomendaciones.		
Observación de la Administración	Se solicita el plazo se modifique de 3 a 6 meses debido a los trámites internos que se deben realizar para la tramitación de la aprobación de los procedimientos.		
¿Se acoge?	Si ✓	No	Parcial
Argumento de la AI.	Se aprueba solicitud de aumento de plazo.		

Atentamente,
AUDITORÍA INTERNA

Lic. Fernando Chaves Peralta
Auditor Interno

⁴ En caso de no presentarse observaciones sírvase indicarlo. Si existen comentarios indicar solamente los que sean relevantes.

⁵ Para uso de la Auditoría Interna, se debe indicar el numero de conclusión, recomendación o hallazgo al que se realiza la observación por parte de la unidad auditada.



Municipalidad de San Carlos
Departamento de Auditoría
Calle Central - Avenida 2. Apdo. 13. 4400.
Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica



26 de Julio del 2024
INFORME-MSCCM-AI-010-2024

Licda. Roxana Guzman Mena
Supervisora de Calidad

Ing. Gerardo Víquez Mesén
Asistente de Auditoría Interna