



Municipalidad de Goicoechea
Cédula jurídica: 3-014042051-23

Teléfono: 2527-6630 / 2527-6618
Correo: gisella.vargas@munigoicoechea.go.cr

Auditoría Municipal
MG-CM-AI-0261-2025

Goicoechea, 18 de diciembre de 2025

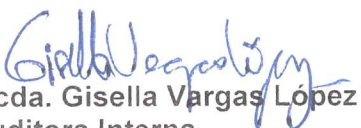
Licda.
Jessica Mayers Marín
Contralora de Servicios Municipal

ASUNTO: Informe N°014-2025 “Informe final – Auditoría al funcionamiento de la Contraloría de Servicios y confidencialidad de los denunciantes”.

Adjunto encontrará el “Informe final – Auditoría al funcionamiento de la Contraloría de Servicios y confidencialidad de los denunciantes”. Informe N°014-2025.

El estudio de Auditoría se ejecutó de conformidad con las "Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público" (Resolución R-DC-119-2009), las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" (R-DC-64-2014) y el “Manual de referencia para auditorías internas (MARPAI) versión 1.0” (Circular 12959 - DFOE-0143-2018), dictadas por la Contraloría General de la República.

Lo anterior para lo que corresponda.


Licda. Gisella Vargas López*
Auditora Interna



GVL/ccm
Concejo Municipal
Alcaldía Municipal
Archivo

Jadana

10:05



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

INFORME DE AUDITORÍA 014-2025

INFORME FINAL - AUDITORÍA AL FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DENUNCIANTES

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	Origen	4
1.2.	Objetivo(s)	5
1.3.	Alcance	5
1.4.	Responsabilidad de la Administración y la Auditoría	5
1.5.	Regulaciones de Control Interno	5
2.	RESULTADOS	6
2.1.	Hallazgos o Procesos Susceptibles a Mejora	6
2.1.1	Ausencia de mecanismos de control y seguimiento para asegurar la efectividad del Sistema de Control Interno establecido en la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea (CSM)	6
2.1.2	Debilidades en el Sistema Control Interno de la CSM que aseguren el resguardo de la identidad de los denunciantes, cuando aplique.	19
3.	CONCLUSIÓN GENERAL.....	21
4.	RECOMENDACIONES.....	21
4.1.	A la Contralora de Servicios Municipal.....	21
5.	ANEXOS.....	22
6.	OTROS	22
7.	FIRMAS DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	22



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME FINAL - AUDITORÍA AL FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DENUNCIANTES

¿Qué se examinó?

En cumplimiento del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna para el período 2024 se realizó la revisión denominada “Auditoría al funcionamiento de la Contraloría de Servicios y confidencialidad de los denunciantes”, con el objetivo de verificar el cumplimiento del bloque de legalidad y del Sistema de Control Interno, en los procesos operativos ejecutados por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea (CSM).

Cabe mencionar, que para el desarrollo de una fase del presente estudio se aplicó el modelo de “Entrega de Valor Temprana”, que forma parte de la estrategia “Potenciar” promovida por la Contraloría General de la República en conjunto con las auditorías internas; dicho modelo está sustentado en un enfoque de “auditoría ágil” que consiste en incorporar al proceso de auditoría algunos principios, valores y herramientas de agilidad, que permitan producir en cada una de las diversas fases, los ciclos de trabajo que sean necesarios para una generación más temprana y continua de informes de naturaleza ejecutiva (valor agregado), que sirvan de insumo, a la Administración Activa, para la toma de decisiones oportuna. Debido a lo anterior y que la situación identificada, se consideró importante, se confeccionó un informe parcial, con fecha 16 de mayo de 2025 (Informe 007-2025), cuyo hallazgo correspondía a:

- ♦ Gestiones sin resolver a los usuarios cuya antigüedad supera el plazo máximo definido por el bloque de legalidad.

El alcance de este estudio abarcó el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, ampliándose en caso de ser necesario.

Con fundamento en el objetivo y alcance del presente estudio, se realizó una evaluación de la existencia y efectividad de las acciones establecidas y ejecutadas, por la CSM, dentro del Sistema de Control Interno, para garantizar su funcionamiento, calidad, así como el acatamiento del bloque de legalidad relacionado, aplicando procedimientos adicionales, cuando fuere pertinente.

¿Por qué es importante?

Las contralorías de servicios fueron creadas con el fin de promover la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones. Aquellas, brindan a las instituciones la oportunidad de establecer una verdadera y directa comunicación con los ciudadanos; al escuchar sus opiniones se puede seguir construyendo juntos una mejor organización.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

La Contraloría de Servicios Municipal es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de los servicios que brinda la Municipalidad de Goicoechea; su principal objetivo es conocer las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dársele respuesta dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. Se entenderá por gestión de la persona usuaria toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

Por lo anterior, es que se considera importante verificar que la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, cumple de manera efectiva y consistente con el bloque de legalidad vigente y con el Sistema de Control Interno establecido, en cada uno de los procesos operativos que ejecuta.

¿Qué se encontró?

Dentro de esta revisión se identificaron las siguientes situaciones:

- ♦ Ausencia de mecanismos de control y seguimiento para asegurar la efectividad del Sistema de Control Interno establecido en la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea (CSM).
- ♦ Debilidades en el Sistema Control Interno de la CSM que aseguren el resguardo de la identidad de los denunciantes, cuando aplique.

¿Qué sigue?

Para atender las situaciones identificadas, se emitieron recomendaciones a la Jefatura del área responsable, con la finalidad de que sean subsanadas.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

1. INTRODUCCIÓN

Esta auditoría como parte del Plan de Trabajo para el año 2024 incorporó la revisión denominada “Auditoría al funcionamiento de la Contraloría de Servicios y confidencialidad de los denunciantes”, con el objetivo de verificar la observancia del bloque de legalidad y del Sistema de Control Interno, en los procesos operativos ejecutados por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea (CSM). Es conveniente señalar que para el desarrollo, de una parte, de este estudio se aplicó el modelo de “Entrega de Valor Temprana”, el cual forma parte de la estrategia “Potenciar” dirigida por la Contraloría General de la República que permite originar ciclos de trabajo para una generación más temprana de informes de naturaleza ejecutiva (valor agregado), que sirvan de insumo, a la Administración Activa, para la toma de decisiones oportuna; por lo mencionado, es que se estableció confeccionar un informe parcial sobre esta revisión (Informe 007-2025 del 16 de mayo de 2025).

La CSM atiende las gestiones realizadas por las personas usuarias, con el fin de solventar una necesidad insatisfecha en función de los servicios brindados por la Institución; además facilita el contacto del usuario con esta y contribuye con la prestación de los servicios que esta ofrece, de manera que obtengan una respuesta congruente con sus solicitudes, además de detectar aquellas deficiencias que deben ser mejoradas, en procura de brindar un servicio eficiente y eficaz.

La Contraloría de Servicios Municipal es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de los servicios que brinda la Municipalidad de Goicoechea; su principal objetivo es conocer las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dársele respuesta dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. Se entenderá por gestión de la persona usuaria toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

Por lo anterior, es que se considera importante investigar y evaluar que la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, cumple de manera razonable y consistente con el marco de legalidad vigente y con el Sistema de Control Interno definido, en cada uno de los procesos funcionales que ejecuta.

1.1. Origen

Este estudio es de carácter especial y obedece al cumplimiento de Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2024, el cual, fue puesto en conocimiento del Concejo Municipal y comunicado a la Contraloría General de la República.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

1.2. Objetivo(s)

El objetivo general del estudio consistió en verificar el cumplimiento del bloque de legalidad y del Sistema de Control Interno, en los procesos operativos ejecutados por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea (CSM)

1.3. Alcance

El alcance del estudio comprendió el período contemplado entre enero y diciembre de 2024, ampliándose en caso de ser necesario.

El estudio de Auditoría se ejecutó de conformidad con las "Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público" (Resolución R-DC-119-2009), las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" (R-DC-64-2014) y el "Manual de referencia para auditorías internas (MARPAI) versión 1.0" (Circular 12959 - DFOE-0143-2018), dictadas por la Contraloría General de la República.

1.4. 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 Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea.

La responsabilidad de esta Auditoría consiste en emitir una opinión sobre la existencia y efectividad de las acciones definidas y ejecutadas por la CSM, en el marco del Sistema de Control Interno, para asegurar su funcionamiento, calidad y observancia plena del bloque de legalidad relacionado.

1.5. Regulaciones de Control Interno

Regulaciones de la Ley General de Control Interno (Artículos 10, 12, 37, 38 y 39).



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

2. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados finales del estudio especial 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) 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. Hallazgos o Procesos Susceptibles a Mejora

2.1.1 Ausencia de mecanismos de control y seguimiento para asegurar la efectividad del Sistema de Control Interno establecido en la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea (CSM)

Producto de la evaluación a los mecanismos de control definidos en la CSM, se determinó la ausencia de herramientas de control y seguimiento debidamente documentadas — tales como políticas, procedimientos y directrices — que sustenten el funcionamiento del Sistema de Control Interno y coadyuven a asegurar el cumplimiento normativo y el logro de los objetivos de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, específicamente en relación con:

- ♦ La verificación del cumplimiento de la efectividad de los mecanismos de comunicación a los usuarios, relacionado con los servicios que ofrece el Gobierno Local,
- ♦ La vigilancia del acatamiento de las directrices de política pública en torno al mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta el Gobierno Local,
- ♦ El proceso operativo, a ejecutar, para la tramitación efectiva de las gestiones presentadas por los usuarios ante la CSM, en relación con los servicios prestados,
- ♦ La forma operativa, a desarrollar para trasladar, al órgano jerárquico correspondiente, el incumplimiento del plazo definido para dar respuesta pronta a los usuarios,
- ♦ La evaluación permanente en el Gobierno Local, sobre la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad,
- ♦ El asesoramiento, al Jerarca Municipal o a las unidades administrativas, de las mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en el Gobierno Local; es importante mencionar que, en el marco del proceso de mejora, a la fecha de emisión del presente informe, la CSM había emitido, la Directriz CS-002-2025 relativa al “Acatamiento obligatorio del Protocolo de Servicio y Guía de Atención al Cliente”,



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

- ♦ La emisión y seguimiento efectivo de las recomendaciones dirigidas a la Administración Activa en relación con los servicios que presta la Municipalidad de Goicoechea,
- ♦ La existencia de un registro que refleje las características de las gestiones presentadas ante la CSM, así como, las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas,
- ♦ La identificación y comunicación, al Jerarca, de las recomendaciones emitidas por la CSM, que no han sido aplicadas por la Administración Activa; lo indicado, origina que las situaciones que provocan inconformidades en los usuarios permanezcan pendientes,
- ♦ La elaboración y aplicación periódica de los instrumentos que permitan medir la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por el Gobierno Local, que sea la base para la emisión de recomendaciones,
- ♦ Las estrategias que la CSM ejecuta para informar a los usuarios sobre los servicios que brinda; aquella cuenta con los folletos "Guía de usuario" y "Protocolo de Servicio a la Persona usuaria", los cuales cuentan con información desactualizada; es importante destacar que, como parte del proceso de mejora, a la fecha de emisión de este informe, la CSM había emitido material informativo referente a sus objetivos, responsabilidades y competencias. Asimismo, en ellos, se detallan los derechos de la ciudadanía y los canales habilitados para interponer consultas y reclamos sobre la efectividad y continuidad de los servicios municipales prestados,
- ♦ La ejecución de investigaciones para el mejoramiento continuo de los servicios, que incluyan las conclusiones y recomendaciones pertinentes, en virtud de las funciones que la normativa vigente le asigna a la CSM,
- ♦ La revisión de lo dispuesto en la normativa interna de la CSM, de manera que se asegure la observancia del bloque de legalidad vigente; considerar que en dicha normativa hay deberes asignados al Concejo Municipal, que corresponden al Alcalde (sa),
- ♦ La contribución en la confección y aprobación de normativa para la atención de usuarios, en la verificación de que la normativa establecida por el Gobierno Local y la emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio (Secretaría Técnica), se ejecutan en la práctica y se cumplen a satisfacción,
- ♦ La actualización efectiva de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas en la CSM,
- ♦ La identificación oportuna de situaciones de riesgo que provoquen en el Contralor (a) de Servicios, el abstenerse de gestionar la atención de asuntos, por interés personal o las



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto; conviene indicar que, en el marco del proceso de mejora, a la fecha de emisión de este informe, la CSM había emitido la Directriz CS-001-2025 relacionada a la "Abstención en la tramitación de denuncias cuando exista conflicto de interés o involucramiento del personal de la Contraloría de Servicios",

- ♦ La verificación del cumplimiento efectivo y consistente de los deberes (cuando aplique) y derechos de las personas usuarias, establecidos por el bloque de legalidad pertinente,
- ♦ La colaboración y el asesoramiento, al Jerarca, en la gestión efectiva de los estándares de calidad que le permitan apreciar las mejoras de ejecución y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios,
- ♦ El establecimiento y aplicación de evaluaciones continuas en torno a los servicios que brinda el Gobierno Local, para coadyuvar y asesorar, al Jerarca, en la elaboración y establecimiento de políticas de calidad sobre aquellos,
- ♦ El acatamiento en tiempo y forma del requerimiento de suministrar la información requerida, al Jerarca para la elaboración y presentación a la Secretaría Técnica, de un informe anual sobre las acciones desarrolladas por el Gobierno Local producto de las recomendaciones emitidas por la CSM,
- ♦ El aseguramiento de la observancia efectiva de los requisitos y medios disponibles para la ejecución documental (expediente) de las gestiones, ante la CSM, por parte de las personas usuarias,
- ♦ El cumplimiento de los requerimientos definidos, para las denuncias anónimas, en el Artículo N°35 del Reglamento de la Ley 9158,
- ♦ La custodia y archivo del expediente definitivo y de la resolución final dictada por la Administración, de un caso, en donde la CSM se declaró incompetente ya que consideró que la queja planteada configura una infracción al contrato de trabajo,
- ♦ El aseguramiento del cumplimiento efectivo de lo estipulado en los Artículos 18 (Interposición de denuncias ante el Ministerio Público), 19 (Denuncia por actos de corrupción) y 20 (Suspensión de la tramitación de un caso), de la normativa interna.

Ver cada uno de los puntos anteriores, con mayor amplitud, incluyendo la referencia al bloque de legalidad que lo sustenta, en el Anexo I.

En lo que corresponde, la normativa aplicable, menciona:



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Ley General de Control Interno (N°8292)

“Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

[...]

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.

“Artículo 10.—Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

“Artículo 15.—Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

[...]”.

Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N°9158

“ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

- 1) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias [...],
- 2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación [...],

[...]

- 5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones [...],



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

[...]

- 8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad [...],
- 9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda [...],
- 10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. [...],
- 11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas [...],
- 12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución,
- 13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas. [...],
- 14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios,
- 15) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizarla eficiencia de las gestiones de la organización. [...].

“ARTÍCULO 15.- Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios

La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones. [...].”

“ARTÍCULO 16.- Conclusiones y recomendaciones de la contraloría de servicios

Las contralorías de servicios podrán emitir conclusiones y recomendaciones como producto de las investigaciones que realicen, de conformidad con sus competencias”.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

“ARTÍCULO 19.- Reglamento interno de funcionamiento

Las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme a la presente ley.

Este reglamento y sus modificaciones será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, [...]”.

“ARTÍCULO 22.- Funciones de la persona contralora de servicios

[...]

7) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia,

8) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización,

[...]

12) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.

“ARTÍCULO 26.- Funciones de la persona subcontralora de servicios

Las funciones de la persona subcontralora de servicios serán las siguientes:

[...]

6) Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias,

[...]

8) Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la contraloría de servicios.

[...]”.

“ARTÍCULO 27.- Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la persona Contralora y subcontralora de servicios

Las personas contralora y subcontralora de servicios no podrán:

[...].



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

- 2) Conocer, participar, intervenir, de forma directa o indirecta, en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia por materia, cuando tenga, directa o indirectamente, interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto”.

“ARTÍCULO 30.- Deberes de las personas usuarias

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

[...]

- 2) Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución,

[...]”.

“ARTÍCULO 31.- Derechos de las personas usuarias físicas o jurídicas, individuales o colectivas

Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

- 1) Recibir de las organizaciones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- 2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional.
- 3) Recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
- 4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico”.

“ARTÍCULO 33.- Promoción de políticas de calidad de los servicios

Las contralorías de servicios promoverán en su organización la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brindan. Para ello, las contralorías de servicios podrán establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios, con el fin de asesorar al jerarca en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas”.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

“ARTÍCULO 34.- Estándares de calidad de los servicios organizacionales

Las contralorías de servicios velarán por que la organización a la que pertenecen proceda a crear y aplicar los estándares de calidad que les permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación. [...]”.

“ARTÍCULO 35.- Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

Las contralorías de servicios velarán por que la organización a la que pertenecen desarrolle e implemente procesos de mejoramiento continuo e innovación que incrementen de forma progresiva, permanente y constante la calidad de los servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

En este proceso, la contraloría de servicios participará como asesora del jerarca organizacional conforme a su naturaleza”.

“ARTÍCULO 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización

Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio”.

“ARTÍCULO 40.- Medios para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios

Las organizaciones deben contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio. [...]”.

“ARTÍCULO 41.- Requisitos para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios

Los requisitos que debe contener la gestión ante la contraloría de servicios serán establecidos en el reglamento de esta ley”.

“ARTÍCULO 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios [...]

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

[...].

“ARTÍCULO 44.- Deber de las instancias administrativas de brindar información

Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley.

La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de informar a la contraloría de servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Cuando la contraloría de servicios considere que un funcionario, empleado, colaborador o representante se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos”.

Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N°39096-PLAN (Ley N°9158)

“Artículo 16.-**Reglamento interno de funcionamiento.** El reglamento interno de funcionamiento de cada CONTRALORÍA, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la LEY, será emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la LEY y las Guías que al respecto emita la SECRETARÍA TÉCNICA”.

“Artículo 19.-**Funciones de la o el CONTRALOR.** Además de las indicadas en el artículo 22 de la LEY, la o el CONTRALOR tendrá las siguientes funciones:

1. Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes.
[...],
2. Informar al Jerarca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios,

[...]



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

4. Recomendar al jerarca la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendientes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta la institución [...].
5. Atender oportunamente las gestiones que presenten las PERSONAS USUARIAS sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos. [...].
6. Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la CONTRALORÍA [...].
7. Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la CONTRALORÍA sobre el particular. [...].
8. Mantener registros actualizados sobre las gestiones atendidas, para lo cual se le suministrará el equipo y las herramientas informáticas necesarias, que permitan darle trazabilidad a las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS. [...].
9. Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por la SECRETARÍA TÉCNICA con el área de su competencia. En caso de incumplimiento comunicar al jerarca institucional y a la SECRETARÍA TÉCNICA para que tomen las acciones correspondientes,

[...]

11. Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS,

[...]

13. Suministrar al jerarca institucional la información que se le requiera en la redacción de su Informe anual.

“Artículo 20.-**Informe al Jerarca institucional de las recomendaciones emitidas por la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA deberá informar al jerarca cuando, según las potestades que le otorga el artículo 14 incisos 10) y 12) de la LEY, haya emitido alguna recomendación a alguna instancia responsable de la prestación de un servicio, y a la fecha de vencimiento del plazo, otorgado para su implementación, no se tenga evidencia de su cumplimiento. [...]”.

“Artículo 24.-**Limitaciones en el ejercicio de las funciones de la o el CONTRALOR Y SUBCONTRALOR.** Cuando la o el CONTRALOR o SUBCONTRALOR posean una



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

prohibición para ejercer sus funciones conforme lo estipula el artículo 27 inciso 2) de la LEY y no puedan conocer, participar o intervenir en un asunto, deberán dejar constancia escrita en el expediente mediante acta, oficio o informe respectivo”.

“Artículo 26.-**Políticas de calidad.** El jerarca de cada institución miembro del SISTEMA deberá implementar políticas de calidad en los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS y las CONTRALORÍAS deberán participar en este proceso. En el cumplimiento de esta responsabilidad, las CONTRALORÍAS brindarán la colaboración y asesoría para el desarrollo [...].

“Artículo 27.-**Estándares de calidad de los servicios organizacionales.** Es responsabilidad del jerarca de cada institución a la que le sea aplicable la LEY, establecer estándares de calidad de los servicios que brindan a las PERSONAS USUARIAS. En el cumplimiento de esta responsabilidad, las CONTRALORÍAS brindarán la colaboración y asesoría para el desarrollo de esos estándares, para lo cual se les dotará de los recursos necesarios para dicho fin”.

“Artículo 28.-**Fiscalización de estándares de calidad.** Conforme con las funciones señaladas en el artículo 14 y lo dispuesto en el artículo 34 de la LEY, la CONTRALORIA velará para que la administración activa realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos por cada institución. [...]”.

“Artículo 29.-**Procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.** Para los procesos de mejoramiento continuo de los servicios, la CONTRALORÍA, como unidad asesora del jerarca, coadyuvará en la elaboración de los instrumentos y técnicas pertinentes de gestión de calidad para la formulación de dichos procesos”.

“Artículo 31.-**Informe anual del jerarca de cada organización.** La CONTRALORÍA es un órgano asesor del jerarca y tiene independencia funcional y de criterio, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la LEY, ésta no deberá intervenir en la formulación de este informe. No obstante, podrá suministrar la información pertinente para su elaboración”.

Artículo 33.-**Gestión de la PERSONA USUARIA ante la CONTRALORÍA.** La CONTRALORÍA servirá de enlace entre la PERSONA USUARIA y la institución para buscar una solución adecuada a la gestión por ella presentada, relativa a la prestación de los servicios institucionales. [...]”.

“Artículo 34.-**Requisitos para la presentación de una gestión ante la CONTRALORÍA.** Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas en forma escrita o verbal, ante la CONTRALORÍA son los siguientes:

1. Identificación de la PERSONA USUARIA.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
4. Pretensión.
5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
6. Cualquier referencia o elemento de prueba.

[...]

“Artículo 35.-**Denuncias anónimas.** Para el caso de las denuncias anónimas, la CONTRALORÍA valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la CONTRALORÍA trasladará el caso al órgano competente de la institución, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la LEY”,

“Artículo 38.-**Traslado de gestiones.** Las gestiones que se presenten ante la CONTRALORÍA que luego de un análisis previo y/o acto motivado, no correspondan a las funciones y atribuciones propias de ésta, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la LEY, serán trasladadas para su atención a las instancias internas o externas correspondientes”,

“Artículo 39.-**Plazos para el trámite de gestiones en la CONTRALORÍA.** En cuanto a la atención de plazos la institución diligenciará la petición de la PERSONA USUARIA a la mayor brevedad posible, de acuerdo con el contexto de la situación planteada, sin perjuicio de lo establecido por el artículo 43 de la LEY”.

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)

“**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. [...]”.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

"Sub Norma 6.1 Seguimiento del SCI. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud".

"Sub Norma 6.3 Actividades de seguimiento del SCI. Las actividades de seguimiento del SCI, deben incluir:

- a) La comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente,
- b) Autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI".

Reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea

"Artículo 16.-Levantamiento de expedientes. De todos los asuntos que trámite, la Contraloría de Servicios iniciará, de inmediato, un expediente que será debidamente numerado, sellado y foliado, y contendrá toda la documentación relativa al caso y la resolución final emitida. [...]".

"Artículo 17.-Declaración de incompetencia. En cualquier momento del procedimiento, la Contraloría de Servicios puede declararse incompetente de seguir conociendo acerca de un caso, si se determina que la queja planteada configura infracción al contrato de trabajo, por parte de servidores municipales, en dicho caso el expediente será remitida al Alcalde o Alcaldesa Municipal, para que dicho Superior proceda como corresponda.

[...]"

"Artículo 18.-Interposición de denuncias ante el Ministerio Público. Si durante el desarrollo de sus funciones, la Contraloría de Servicios encuentra indicios suficientes de que los hechos examinados podrían acarrear responsabilidad penal a la Municipalidad, se trasladará el caso a conocimiento del Alcalde o Alcaldesa Municipal, quien valorará si procede remitir el asunto al conocimiento del Ministerio Público [...]".

"Artículo 19.-Denuncia por actos de corrupción. Cuando se denuncia un posible acto de corrupción, la Contraloría de Servicios será competente para solicitar a las Unidades Administrativas toda la prueba que resulte necesaria para investigar y resolver respecto de la denuncia presentada por el ciudadano, en cualquier momento de la investigación y de



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

considerarse pertinente de conformidad con los documentos, el Contralor(a) podrá recomendar al Alcalde o Alcaldesa Municipal remitir el asunto a conocimiento del Ministerio Público. [...]”.

“Artículo 20.-**Suspensión de la tramitación de un caso.** La Contraloría de Servicios suspenderá la instrucción de una investigación, cuando el mismo hecho esté siendo investigado por otra instancia administrativa competente para resolver, de lo cual se dejará constancia en el expediente”.

La falta de una observancia estricta de las responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados, según lo establecido en el ordenamiento jurídico sobre el Control Interno, generó el riesgo de que la operación del Sistema de Control Interno (SCI) ejecutado resulte inefectivo y comprometa el logro de los objetivos definidos para la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea y el Gobierno Local, según lo requerido por el bloque de legalidad.

2.1.2 Debilidades en el Sistema Control Interno de la CSM que aseguren el resguardo de la identidad de los denunciantes, cuando aplique.

Producto de la evaluación de los controles definidos en la CSM, como parte del Sistema de Control Interno, se determinó que las actividades ejecutadas para el resguardo de la identidad de los denunciantes carecen de formalidad y validez y para ciertos procesos críticos (tales como custodia y gestión de la documentación, accesos al “Sistema de Tramitación de Contralorías” (STC) y a los canales digitales como WhatsApp, correo electrónico y formulario digital en la Web), de definición de mecanismos.

En lo que atañe, la normativa aplicable, expresa:

Ley de Control Interno N° 8292

Artículo 8°—Concepto de sistema de control interno.

Artículo 10. —Responsabilidad por el sistema de control interno.

Ver detalle de los artículos citados en el apartado de Criterio, del Hallazgo o Proceso Susceptible a Mejora, anterior.

“**Artículo 15.—Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

[...]

- iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

[...].

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)

“Norma 4.1 Actividades de control 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. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas.

[...].

“Norma 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

La norma citada se encuentra detallada en el apartado de Criterio del Hallazgo o Proceso Susceptible a Mejora, anterior.

La falta de una observancia estricta de las responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados, según el ordenamiento jurídico sobre el Control Interno, generó el riesgo de que la operativa del Sistema de Control Interno (SCI) aplicada para el resguardo de la identidad de los denunciantes, sea inefectiva e impida el logro de los objetivos definidos para la CSM y el Gobierno Local, según lo requerido por el bloque de legalidad.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

3. CONCLUSIÓN GENERAL

Este Despacho considera que, al 17 de diciembre de 2025, los resultados detectados en el desarrollo del presente estudio, los cuales se relacionan con la existencia de gestiones interpuestas por las personas usuarias cuya antigüedad excede el tiempo máximo establecido (comunicado en Informe Parcial N° 007-2025), carencia de mecanismos de control y seguimiento formales que garanticen la efectividad del Sistema de Control Interno en la CSM, reflejan situaciones que afectan el cumplimiento efectivo de los objetivos del Sistema de Control Interno, que no permiten tener una seguridad razonable de que los objetivos de la CSM y del Gobierno Local se puedan llevar a cabo satisfactoriamente. Por lo tanto, la opinión general es “Requiere mejoras”.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en el artículo 12 de la “Ley General de Control Interno, N° 8292”, 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, es preciso dictar 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 quienes se giran las recomendaciones serán los responsables de su cumplimiento, por lo cual, deberán 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. A la Contralora de Servicios Municipal

- 4.1.1 A partir de la recepción del presente informe, definir un plan de acción formal para el diseño e implementación de mecanismos de control y seguimiento — tales como políticas, procedimientos y directrices — que fortalezcan la funcionalidad operativa del Sistema de Control Interno, de modo, que se garantice el cumplimiento efectivo de los objetivos definidos para la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea y el Gobierno Local y la observancia estricta del bloque de legalidad aplicable a sus funciones.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Lo citado, para enmendar lo indicado en el punto 2.1.1 de la sección de “Hallazgos o Procesos Susceptibles a Mejora” de este informe.

- 4.1.2** A partir del recibido de este informe diseñar, formalizar e implementar, cuando sea requerido, herramientas de control y seguimiento — tales como políticas, procedimientos y directrices — que refuercen el funcionamiento operativo del Sistema de Control Interno, establecido para asegurar la observancia efectiva del resguardo de la identidad de los denunciantes y se cumpla con los objetivos definidos para la CSM y el Gobierno Local, según lo requerido por el bloque de legalidad.

Lo apuntado, para solucionar lo mostrado en el punto 2.1.2 de la sección de “Hallazgos o Procesos Susceptibles a Mejora” de este informe.

5. ANEXOS

- 5.1 ANEXO I:** Requerimientos normativos que carecen de herramientas de control para garantizar su cumplimiento (incluye referencia al bloque de legalidad)

6. OTROS

- 6.1 Nota:** Queda en poder de esta Auditoría expediente digital y un expediente físico con 198 folios útiles como justificantes del trabajo realizado.

7. FIRMAS DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre: Lic. Carlos Calderón Monge
Puesto: Encargado del Proceso de Auditoría

Aprobado por:

Nombre: Licda. Gisella Vargas López
Puesto: Auditora Interna

ANEXO I

Informe Final - Auditoría al funcionamiento de la Contraloría de Servicios y confidencialidad de los denunciantes

Referencia: Observación 2.1.1

Requerimientos normativos que carecen de herramientas de control para garantizar su cumplimiento (incluye referencia al bloque de legalidad)

1. La verificación del cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, referente a los servicios que ofrece la Municipalidad de Goicoechea (Inciso 1 del Artículo 14 de la Ley 9158),
2. La vigilancia del acatamiento de las directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta el Gobierno Local (Inciso 2 del Artículo 14 de la Ley 9158).
3. El proceso operativo, a ejecutar, para la recepción, tramitación, resolución efectiva y seguimiento de cualquier tipo de gestión (referida a toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación) presentada por las personas usuarias ante la CSM, relacionada con la prestación de servicios institucionales (enlace entre usuario y municipalidad), (Inciso 5 del Artículo 14 de la Ley 9158 y Artículo 33 del Reglamento de dicha ley),
4. La forma operativa, a desarrollar, cuando aplique, para trasladar, al órgano jerárquico correspondiente, en relación con la situación del incumplimiento del plazo para dar respuesta pronta a los usuarios, con el fin de que se efectúe el procedimiento disciplinario pertinente (Artículos 43 y 44 de la Ley 9158 y Artículo 39 del Reglamento de la Ley mencionada),
5. La evaluación permanente en el Gobierno Local, sobre la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, según lo requerido por la legislación vigente (Inciso 8 del Artículo 14 de la Ley 9158),
6. La promoción o asesoramiento, al Jerarca Municipal o a las unidades administrativas, de las mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en el Gobierno Local, de manera que aquellos desarrollen e implementen procesos de mejoramiento continuo e innovación que incremente de forma progresiva y constante la calidad de los servicios que presta la institución, considerando las necesidades y expectativas de las personas usuarias (Inciso 9 del Artículo 14, inciso 6 del Artículo 26 y el Artículo 35 de la Ley 9158; asimismo los incisos 4 y 5 del Artículo 19 y el Artículo 29 del Reglamento de la citada Ley),
7. La emisión y seguimiento efectivo de las recomendaciones dirigidas a la Administración Activa en relación con los servicios que presta la Municipalidad de Goicoechea, con el fin de lograr el mejoramiento continuo, la innovación y el cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias (Inciso 10 del Artículo 14 de la Ley 9158, apartados 5 y 6 del Artículo 19 y Artículo 20 del Reglamento de la Ley mencionada),

8. La existencia de un registro actualizado que refleje la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la CSM, así como, las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento (Inciso 11 del Artículo 14 de la Ley 9158 y apartado 8 del Artículo 19 del Reglamento respectivo),
9. La identificación y posterior comunicación, al Jerarca Municipal, de las recomendaciones emitidas por la CSM, que no han sido implementadas por la Administración Activa; lo indicado, origina que las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución (Inciso 12 del Artículo 14 de la Ley 9158 y Artículo 20 del Reglamento de la Ley señalada),
10. La elaboración y aplicación periódica (una vez al año, por lo menos) de los instrumentos que permitan medir la percepción y opinión de las personas usuarias sobre la calidad en la prestación, grado de satisfacción y mejoras requeridas de los servicios proporcionados por la Municipalidad de Goicoechea, que sea el fundamento para la emisión de recomendaciones (Inciso 13 del Artículo 14 de la Ley 9158 y apartados 1, 2, 4 y 5 del Artículo 19 del Reglamento de dicha ley),
11. Los métodos, prácticas o estrategias que la Contraloría de Servicios ejecuta para informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda (Inciso 14 del Artículo 14 de la Ley 9158); cabe indicar que la CSM cuenta con los folletos “Guía de usuario – Contraloría de Servicios” y “Protocolo de Servicio a la Persona usuaria”, los cuales cuentan con información desactualizada (nombre del Contralor de Servicios, dirección electrónica de la CSM y página Web de la Municipalidad de Goicoechea),
12. La ejecución de investigaciones preliminares, de oficio, a petición de parte o en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios, que incluyan las conclusiones y recomendaciones pertinentes, en virtud de las funciones que la normativa vigente le asigna a la CSM (Inciso 15 del Artículo 14, Artículos 15 y 16 e inciso 7 del Artículo 22 de la Ley 9158; además apartado 6 del Artículo 19, el Artículo 28 y 38 del Reglamento de la referida Ley),
13. La revisión periódica de lo dispuesto en el “Reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea”, de manera que se garantice que este cumple razonablemente con el bloque de legalidad vigente (Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento de dicha Ley); considerar que en dicho reglamento se identificaron responsabilidades al Concejo Municipal, que de acuerdo con la normativa vigente deberían estar asignadas al “Jerarca”, sin embargo, conforme a la jurisprudencia relacionada, lo correcto es que estén designadas al jerarca ejecutivo unipersonal (Alcalde (sa)),
14. La contribución a suministrar en la confección y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las personas usuarias, en la verificación permanente de que las normas, directrices y políticas que en materia de servicios estableció el Gobierno Local, son las que se están ejecutando en la práctica y que las políticas y directrices emitidas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se están cumpliendo a satisfacción (Apartados 8 y 12 del Artículo 22 la Ley 9158 e incisos 7,9 y 11 del Artículo 19 del Reglamento de la Ley indicada),

15. La actualización efectiva de la base de datos, en la que se deben registrar todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas en la CSM (Inciso 8 del Artículo 26 de la Ley 9158),
16. La identificación oportuna de situaciones de riesgo que provoquen en la persona que esté fungiendo como Contralor (a) de Servicios, el abstenerse de conocer, participar, intervenir de forma directa o indirecta en la tramitación o resolución de asuntos sometidos a su competencia, cuando tenga directa o indirectamente interés personal o cuando las personas interesadas sean sus parientes por consanguinidad o afinidad en línea directa o colateral hasta el tercer grado inclusive o en los que estos tengan interés directo o indirecto (Inciso 2 del Artículo 27 de la Ley 9158 y Artículo 24 del Reglamento),
17. La verificación del cumplimiento efectivo y consistente de los deberes (cuando aplique) y derechos de las personas usuarias, establecidos por el bloque de legalidad pertinente (Inciso 2 del Artículo 30 y Artículo 31 de la Ley 9158),
18. La colaboración y el asesoramiento, al Jerarca Institucional, en la creación, cumplimiento y aplicación efectiva de los estándares de calidad que le permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación (Artículo 34 de la Ley 9158, apartado 4 del Artículo 19 y Artículo 27 y 28 del Reglamento de la mencionada Ley),
19. El establecimiento y aplicación de procesos de evaluación continua en torno a los servicios que brinda la Municipalidad de Goicoechea, que tengan el fin de coadyuvar y asesorar, al Jerarca Institucional, en la elaboración y establecimiento de políticas de calidad sobre aquellos (Artículo 33 de la Ley 9158, así como el inciso 2 del Artículo 19 y el Artículo 26 del Reglamento de la citada Ley),
20. El acatamiento en tiempo y forma, de la obligación endilgada a la CSM, referente a suministrar la información requerida, al Jerarca institucional, para la elaboración y presentación a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, durante el 1er. Trimestre, de un informe anual sobre las acciones desarrolladas por la Municipalidad de Goicoechea producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios Municipal (Apartado 13 del Artículo 19 y Artículo 31 del Reglamento de la Ley 9158),
21. El aseguramiento de la observancia efectiva y permanente de los requisitos y medios disponibles para la presentación, registro y archivo documental (expediente) de las gestiones por parte de las personas usuarias, ante la CSM, según lo requerido por el bloque de legalidad vigente (Artículos 39, 40 y 41 de la Ley 9158, Artículos 33, 34 y 38 del Reglamento de la Ley señalada y Artículo 16 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea),
22. El cumplimiento de los requerimientos definidos, para las denuncias anónimas, en el Artículo N°35 del Reglamento de la Ley 9158 (Artículo 35 del Reglamento de la Ley 9158)

23. La custodia y archivo del expediente definitivo y de la resolución final dictada por la Administración, de un caso, en donde la CSM se declaró incompetente de seguir conociéndolo ya que se consideró que la queja planteada configura una infracción al contrato de trabajo, por parte de servidores municipales, por lo que debe ser gestionada por el Alcalde (sa) en funciones. (Artículo 17 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea).
24. El aseguramiento del cumplimiento efectivo y consistente de lo estipulado en los Artículos 18 (Interposición de denuncias ante el Ministerio Público), 19 (Denuncia por actos de corrupción) y 20 (Suspensión de la tramitación de un caso) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea.