



Municipalidad de Goicoechea
Cédula jurídica: 3-014042051-23

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

Auditoría Municipal
MG-CM-AI-0050-2026

Goicoechea, 04 de febrero de 2026

Licenciado
Fernando Chavarría Quirós
Alcalde Municipal

Asunto: Informe 001-2026 “Estudio de Auditoría del Proceso de Gestiones por patentes comerciales, de licores y Licencias.”

Adjunto encontrara el “Estudio de Auditoría del Proceso de Gestiones por patentes comerciales, de licores y Licencias”. Informe 001-2026.

El estudio de Auditoria 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 (Resolución 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.

Atentamente,


Licda. Gisella Vargas López
Auditora Interna



-  Archivo.
-  Etapa de Comunicación del estudio.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

INFORME DE AUDITORÍA 001-2026

ESTUDIO DE AUDITORIA DEL PROCESO DE GESTIONES POR PATENTES COMERCIALES, DE LICORES Y LICENCIAS.

CONTENIDO

1.1.	Origen	4
1.2.	Objetivo(s)	4
1.3.	Alcance	4
1.4.	Responsabilidad de la Administración y la Auditoría	5
1.5.	Regulaciones de Control Interno	5
1.6.	Limitaciones al alcance	5
1.7.	Comunicación de Resultados	5
2.	RESULTADOS	6
2.1	Resultados Satisfactorios	6
2.1.1	Cumplimiento del proceso de decomisos.	6
2.1.2	Cumplimiento en los cálculos de impuesto cobrado por concepto de patentes.	6
2.2	Hallazgo o proceso susceptibles por mejorar	6
2.2.1	Ausencia de estrategias efectivas para mitigar riesgos derivados de condiciones laborales-Salud Ocupacional	6
2.2.2	Deficiencias en la documentación y registro de licencias	9
2.2.3	Deficiencias en la documentación y registro de Bitácora Laborales diarias elaboradas por los inspectores	13
2.2.4	Desactualización del manual de procedimientos	15
3.	CONCLUSIÓN GENERAL	17
4.	RECOMENDACIONES	17
4.1.	A la Alcaldía Municipal	18
5.	OTROS	20
6.	FIRMAS DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	20

RESUMEN EJECUTIVO**ESTUDIO DE AUDITORIA DEL PROCESO DE GESTIONES POR PATENTES COMERCIALES, DE LICORES Y LICENCIAS.****¿Qué se examinó?**

En cumplimiento del plan anual de trabajo de la Auditoría para el periodo 2025 se realizó el estudio denominado "Estudio de Auditoría del Proceso de Gestiones por patentes comerciales, de licores y Licencias" con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento del marco jurídico y del sistema de control interno asociado a la efectiva gestión de las actividades asociadas a patentes comerciales de licores y licencias.

El alcance del citado estudio abarcó corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. Con fundamento en el objetivo y alcance del presente estudio, se analizó la documentación respaldo de las actividades desarrolladas, dentro del proceso de patentes, la eficiencia y eficacia del control interno y el cumplimiento del bloque de legalidad aplicable en el Departamento de Cobros, Licencias y Patentes.

¿Por qué es importante?

La gestión relacionada con el otorgamiento y la vigilancia de las licencias para el ejercicio de actividades lucrativas reviste gran importancia, especialmente por su vínculo con la apertura de nuevos negocios que contribuyen al desarrollo comercial y económico del cantón de Goicoechea. Esta actividad impulsa la generación de ingresos, el crecimiento, la diversificación y la formalización del sector empresarial, pilares fundamentales de la competitividad de una comunidad. Por esta razón, dicha gestión debe estar sometida a mecanismos de control y vigilancia eficientes y efectivos por parte de la Administración municipal, con el fin de garantizar que los negocios operen conforme a derecho, así como para prevenir eventuales actos deshonestos.

Adicionalmente, el ingreso por concepto de patentes representa uno de los más relevantes dentro de la estructura financiera de la Municipalidad de Goicoechea, y puede ser destinado a proyectos de inversión o a cubrir gastos administrativos de diversa índole.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

¿Qué se encontró?

Dentro de los **resultados más relevantes**, se determinaron los siguientes hallazgos y/o aspectos a mejorar en el control interno tales como:

1. Ausencia de estrategias efectivas para mitigar riesgos derivados de condiciones laborales. Salud Ocupacional.
2. Deficiencias en la documentación y registro de licencias.
3. Deficiencias en la documentación y registro de Bitácora Laborales diarias elaboradas por los inspectores.
4. Desactualización del manual de procedimientos.

¿Qué sigue?

Para atender la situación identificada, se emitieron recomendaciones al superior jerárquico, reflejando el puesto que ocupa, a fin de que sean subsanadas.

*Auditoría Interna***INTRODUCCIÓN**

Como parte del Plan de Trabajo para el año 2025, esta auditoría incorporó el estudio denominado “Estudio de Auditoría del Proceso de Gestiones por Patentes Comerciales, de Licores y Licencias”.

En la actualidad, se exige a los gobiernos locales una mayor responsabilidad y compromiso en la gestión eficiente del otorgamiento y fiscalización de las licencias para el ejercicio de actividades lucrativas. Esta gestión debe propiciar la generación de ingresos municipales, la creación de empleo, el crecimiento comercial del cantón, así como la diversificación y formalización del sector empresarial, elementos que constituyen pilares fundamentales de la competitividad local.

En virtud de lo anterior, se considera esencial la existencia y prevalencia de un Sistema de Control Interno que, de manera eficiente, asegure la atención y observancia del marco regulatorio. Este sistema debe garantizar un control eficaz y efectivo, con el propósito de asegurar el cumplimiento consistente del bloque de legalidad dentro del Proceso de Patentes.

1.1. Origen

Este estudio corresponde a una modificación del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2025. Dicho plan fue puesto en conocimiento del Concejo Municipal y comunicado a la Contraloría General de la República.

1.2. Objetivo(s)

El objetivo de esta asignación es determinar el nivel de cumplimiento del marco jurídico y del sistema de control interno asociado a la efectiva gestión de las patentes comerciales de licores y licencias.

1.3. Alcance

El alcance corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. El alcance comprendió, asimismo, los siguientes elementos:

- Auxiliar maestro de los distintos tipos de patentes.
- Expedientes que respaldan los trámites licencias.
- Cálculos relacionados con el pago del impuesto correspondiente al concepto de patentes.
- Actas relacionadas con mercancías decomisadas, así como su respectiva destrucción.
- Documentos denominados “Bitácora de trabajo – Inspectores”.
- Normativa legal aplicable al ámbito de acción.
- Coordinación con el Personal del Departamento de Cobros, Licencias y Patentes directamente relacionado con el proceso de patentes.
- Aspectos relacionados con Salud Ocupacional.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

El estudio de auditoría se ejecutó conforme a las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (Resolución R-DC-119-2009), las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (Resolución R-DC-64-2014) y el Manual de Referencia para Auditorías Internas (MARPAI), versión 1.0 (Circular 12959-DFOE-0143-2018), emitidos 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 Administración Activa.

La responsabilidad de esta auditoría consiste en emitir una opinión sobre la efectividad con la que el Sistema de Control Interno garantiza el cumplimiento consistente del marco regulatorio y de control aplicado al Proceso de Patentes que se ejecuta en el cantón de Goicoechea.

1.5. Regulaciones de Control Interno

Regulaciones de la Ley General de Control Interno (Artículos 10, 12, 36, 38 y 39).

1.6. Limitaciones al alcance

No se presentaron limitaciones durante el desarrollo del presente estudio.

1.7. Comunicación de Resultados

La conferencia final para la presentación de los principales resultados del estudio, se llevó a cabo el 04 de febrero del 2026, en la sala de reuniones de la Auditoría Interna. A dicha conferencia asistió la señora Irene Campos Jiménez, Vicealcaldesa Municipal, la Licda. Marinela Bonilla Murillo, Asistente Área de Patente a.i. y Bach. Jacqueline Arroyo Ramírez, Asistente Área de Cobros del Departamento de Cobro, Licencias y Patentes Municipales, por parte de la Auditoría Interna la Licda. Gisella Vargas López, Auditora Interna, Lic. Carlos Calderón Monge, Encargado del Proceso de Auditoría y la Licda. Daisy Madrigal, Auxiliar de Auditoría a.i. En los papeles de trabajo del estudio se encuentra el Acta de Reunión con las observaciones y firmas correspondientes.



2. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados 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 Resultados Satisfactorios

2.1.1 Cumplimiento del proceso de decomisos.

2.1.2 Cumplimiento en los cálculos de impuesto cobrado por concepto de patentes.

2.2 Hallazgo o proceso susceptibles por mejorar

2.2.1 Ausencia de estrategias efectivas para mitigar riesgos derivados de condiciones laborales-Salud Ocupacional

Como resultado de la revisión realizada al Departamento de Cobros, Licencias y Patentes Municipales, se identificaron diversas situaciones relacionadas con la sobrecarga operativa y debilidades estructurales en la gestión interna del área. Estas condiciones afectan directamente la eficiencia institucional, la calidad del servicio prestado y el bienestar del personal.

Principales hallazgos:

1. Falta de jefatura formal: El departamento carece de una jefatura oficialmente designada, lo que ha limitado la capacidad de dirección estratégica, supervisión efectiva y toma de decisiones oportunas.
2. Retrasos en la entrega de información: Se observaron prórrogas reiteradas en la entrega de datos requeridos; así como plazos excesivos en la atención de los trámites, con tiempos de respuesta que en algunos casos superaron los 20 días, lo que compromete la oportunidad y eficiencia de los trámites administrativos.
3. Jornadas laborales extendidas: El envío de respuestas institucionales fuera del horario laboral refleja una sobrecarga de trabajo, lo que podría constituir una práctica no conforme con la normativa vigente.
4. Rezago documental: Se constató acumulación de expedientes por procesar, así como documentos ya gestionados, lo que evidencia debilidades en los procesos de seguimiento, archivo y trazabilidad.
5. Ausencia de espacios de desconexión: Durante la aplicación del cuestionario interno, se evidenció que una asistente del área realiza su tiempo de almuerzo en el mismo puesto de trabajo, atendiendo de manera simultánea llamadas telefónicas, consultas presenciales de contribuyentes y requerimientos del personal auditor.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

6. Se evidenció la ausencia de acciones institucionales orientadas al fortalecimiento del capital humano, entre ellas la falta de capacitaciones con enfoque humano en temas como comunicación asertiva, empatía y liderazgo emocional, fundamentales para la gestión de relaciones interpersonales en entornos de alta demanda.

Evidencia complementaria: Se consultó con la administración, específicamente con el área de Salud Ocupacional, la cual aportó el Oficio MG-AG-DAD-HS-0067-2025, del 04 de agosto del 2025; que respalda lo expuesto en el punto 4 sobre el rezago documental. Adicionalmente, se identificaron elementos que podrían afectar en la salud emocional del personal, vinculadas a las condiciones laborales descritas. Asimismo, se recibió el Informe MG-AG-DAD-HS-001-2025, del 08 de enero del 2025 correspondiente al informe anual del Departamento de Salud Ocupacional, en el cual se señaló la necesidad de realizar el cambio de mobiliario en diversas oficinas, debido a que el mobiliario actual no cumple con la norma técnica INTE T 85 sobre ergonomía en espacios de trabajo, lo que podría estar contribuyendo a molestias físicas y al deterioro del bienestar general del personal.

Acerca de lo anterior, la reglamentación aplicable, muestra:

Constitución Política de Costa Rica

ARTÍCULO 56.- El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.

Código de trabajo

ARTICULO 68.- El reglamento de trabajo podrá comprender el cuerpo de reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que se estimen convenientes. Además, contendrá:

- Las horas de entrada y de salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período o períodos de descanso durante la jornada;
- El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo;
- Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan;
- El lugar, día y hora de pago;
- Las disposiciones disciplinarias y formas de aplicarlas. Es entendido que se prohíbe descontar suma alguna del salario de los trabajadores en concepto de multa y que la suspensión del trabajo, sin goce de sueldo, no podrá decretarse por más de ocho días ni antes de haber oído al interesado y a los compañeros que éste indique;



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

- f. La designación de las personas del establecimiento ante quienes deberán presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general, y la manera de formular unas y otros, y
- g. Las normas especiales pertinentes a las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad y sexo de los trabajadores.

ARTICULO 285.- Todo trabajador deberá acatar y cumplir, en lo que le sea aplicable, con los términos de esta ley, su reglamento, los reglamentos de salud ocupacional, que se promulguen y las recomendaciones que, en esta materia, les formulen las autoridades competentes.

Serán obligaciones del trabajador, además de las que señalan otras disposiciones de esta ley, las siguientes:

- a. Someterse a los exámenes médicos que establezca el reglamento de la ley u ordenen las autoridades competentes, de cuyos resultados deberá ser informado;
- b. Colaborar y asistir a los programas que procuren su capacitación, en materia de salud ocupacional;
- c. Participar en la elaboración, planificación y ejecución de los programas de salud ocupacional en los centros de trabajo; y
- ch. Utilizar, conservar y cuidar el equipo y elementos de protección personal y de seguridad en el trabajo, que se le suministren.

Ley Nacional de Salud Mental N.º 10.412

ARTÍCULO 7- Definiciones Para los fines de esta ley se define lo siguiente:

- a) Salud: estado de completo bienestar físico, mental y social.
- b) Salud mental: proceso de bienestar y desempeño personal y colectivo, caracterizado por la autorrealización, la autoestima, la autonomía, la capacidad para responder a las demandas de la vida en contextos familiares, comunitarios, académicos y laborales, y por el disfrute de la vida en armonía con el ambiente. La salud mental se promueve a través del sistema de salud y según factores biológicos, ambientales, sociales, económicos, culturales y psicológicos.
- c) Trastorno mental: conjunto de conductas y síntomas de orden mental clínicamente reconocibles, que en la mayoría de los casos se acompaña de malestar psíquico o interfieren en la actividad normal de la persona, según lo establecido en la revisión vigente de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- d) Atención de los trastornos mentales y del comportamiento: análisis y diagnóstico del estado de salud mental de una persona y el tratamiento, el cuidado y las medidas de rehabilitación aplicadas a los trastornos mentales.
- e) Promoción de los factores protectores de la salud mental y prevención de los factores de riesgo de los trastornos mentales y del comportamiento: fomento de acciones afirmativas encaminadas a mejorar la salud mental de la población y a eliminar el estigma y la discriminación a personas con trastornos mentales y del comportamiento.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

La ausencia de una jefatura formal en el Departamento de Cobros, Licencias y Patentes Municipales, sumada a deficiencias en la gestión interna, ha generado una distribución inadecuada de cargas laborales y retrasos en la atención de trámites. Asimismo, la falta de planificación institucional, la carencia de políticas de desconexión laboral y la inexistencia de programas de capacitación orientados al fortalecimiento del capital humano han limitado la capacidad de respuesta del área. A esto se añade la deficiente gestión de recursos materiales, reflejada en mobiliario inadecuado que incumple con la normativa técnica de ergonomía.

Estas condiciones podrían generar una disminución en la eficiencia institucional y en la calidad del servicio brindado a los contribuyentes, al derivar en tiempos de respuesta elevados y en una menor confianza hacia la gestión administrativa. Asimismo, podrían ocasionar riesgos en la salud ocupacional del personal, tanto en el ámbito físico como en el emocional (estrés, agotamiento y desmotivación), lo que impactaría en el bienestar general y en la capacidad de desempeño del recurso humano. Finalmente, la ausencia de estrategias efectivas de mitigación podría dar lugar a un mayor nivel de riesgo operativo y organizacional dentro del área.

2.2.2 Deficiencias en la documentación y registro de licencias

Durante la verificación efectuada al expediente por solicitudes de licencias comerciales, retiros, traspasos, licencia de licores, licencias temporales navideñas, licencias de espectáculos públicos permanentes, licencias de ventas ambulantes y estacionarias, se identificaron varias omisiones documentales y de registro que afectan la integridad del trámite, según el siguiente detalle:

- Consulta de situación tributaria.
- Constancia de cumplimiento con Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF).
- Consulta de tributos municipales al día.
- Título original de la licencia comercial.
- Verificación del plano catastrado.
- Formulario de solicitud debidamente completado.
- Certificación de uso de suelo.
- Permiso del Ministerio de Salud.
- Póliza del Instituto Nacional de Seguros (INS) o su respectiva exoneración.
- Póliza de responsabilidad civil o su respectiva exoneración.
- Estudio socioeconómico.

Observaciones adicionales para casos específicos de la muestra seleccionada:

- Se verificaron las consultas realizadas ante la Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S), se identificó que algunos contribuyentes no se encuentran inscritos. Por lo tanto, no registra deudas relacionadas con dicha institución ni con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF).



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

- No fue posible verificar la fecha de la consulta tributaria realizada, ya que no se adjuntó evidencia documental que permita confirmar dicha información.
- Se identificaron inconsistencias en el auxiliar denominado “Registro de Fechas de Vencimiento de Licencias de Licor”, relacionadas con las fechas registradas. Entre ellas se incluyen vencimientos inferiores al plazo normativo, fechas ya expiradas y fechas de inicio futuras que no son congruentes con el período fiscal actual.
- Un contrato de arrendamiento presentado carece de las firmas requeridas y del documento completo, lo cual impide su validación formal.
- La Consulta Tributaria presentada carece de información sobre la condición tributaria.
- Se detectó una licencia de licores que no se encuentra registrada en el auxiliar.
- No se ha identificado medio mediante el cual se desarrollará la actividad correspondiente a la licencia tipo ambulante o estacionaria. Las opciones posibles incluyen:
 - Prototipo constructivo.
 - Vehículo rodante.
 - Vehículo automotor.

Consideraciones finales: La administración ha proporcionado el documento titulado “Revisión de requisitos de patentes nuevas, traslados, traspasos y ampliaciones”, el cual incluye un listado de verificación (checklist) con los requisitos aplicables según el tipo de licencia. Si bien este instrumento representa un avance en la estandarización de procesos, el análisis preliminar evidencia oportunidades de mejora sustanciales.

En su estado actual, el documento contempla parcialmente los requisitos mínimos exigidos por la normativa vigente. Entre los elementos omitidos se encuentran:

- Cédula de identidad y/o personería jurídica.
- Plano catastrado debidamente aprobado.
- Formulario de autorización de comercio al aire Libre emitido por la Dirección Ingeniería donde determine el uso comercial permitido para la actividad.

Asimismo, se observó que el listado incorpora parcialmente las categorías de licencias que forman parte del universo regulatorio, excluyendo licencias tales como:

- Licencias de licores.
- Licencias por temporada navideña.
- Licencias para espectáculos permanentes.
- Licencias para espectáculos ocasionales.
- Licencias para ventas ambulantes.
- Licencias para ventas estacionarias.

La ausencia de estos elementos limita la efectividad del documento como herramienta de control y validación, y podría derivar en inconsistencias operativas o incumplimientos normativos.

Acerca de lo anterior, la reglamentación aplicable, muestra:



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Ley de Patentes de la Municipalidad de Goicoechea - Ley N°7682

ARTICULO 2. –Requisito para la licencia municipal

En toda solicitud de otorgamiento, traslado y traspaso de licencia municipal, será requisito que los interesados (los solicitantes, propietarios del inmueble donde se lleva a cabo la actividad) estén al día en el pago de los tributos, a saber: servicios urbanos, impuestos de patentes, con las tasas del artículo 88 del Código Municipal, las contribuciones del artículo 90 del Código Municipal y el impuesto de construcciones establecido en el artículo 70 de la Ley de Planificación Urbana, y los tributos que fijen las leyes en favor de la Municipalidad.

Ley 8292 Ley General De Control Interno

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:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Artículo 16.- Sistemas de información: Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

- Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
- Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuido y manejos eficientes de los recursos públicos.
- Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007

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. [...]

5.6 Calidad de la información

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.

- **5.6.1 Confiabilidad** La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.
- **5.6.2 Oportunidad** Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.
- **5.6.3 Utilidad** La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.

Oficio: N° 1400 DFOE-CAP-0474 Remisión de los resultados del Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información

"[...]En términos generales, se refleja la necesidad de implementar mejoras en los citados procesos de gestión de tecnologías de información para una efectiva incidencia en la eficiencia, eficacia, continuidad y sostenibilidad de los servicios públicos, por cuanto la mayoría de las instituciones públicas se ubican en el ICGTI entre el nivel inicial y básico. Al respecto, el Órgano Contralor con el propósito de contribuir en el proceso de mejora institucional, incluyó dentro del citado informe prácticas, aprendizajes, conclusiones y desafíos en esta materia.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Particularmente, siendo que su Entidad presenta un **nivel básico**, se remite esta información como un insumo para la toma de decisiones respecto a las acciones que le permitan implementar una visión sistémica e integral de la gestión de tecnologías de información, de forma tal que busca impactar positivamente la eficiencia y eficacia de los servicios, fortaleciendo tanto su capacidad de cumplir con los objetivos institucionales como la atención de las necesidades ciudadanas actuales y futuras. Adicionalmente, en el sitio web podrán visualizar las prácticas y acciones que se pueden implementar para fortalecer de manera general cada dimensión por indicador. [...]"

Se evidencian debilidades en el proceso de revisión documental y en el control de registros por parte del personal responsable. Esto se atribuye a la falta de procedimientos estandarizados para validar la integridad de los expedientes, ausencia de listas de verificación obligatorias, y carencia de mecanismos de supervisión que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos. Además, carecen de herramientas automatizadas que faciliten la trazabilidad y el control oportuno de la información.

Las omisiones identificadas generan riesgos significativos en cuanto a la legalidad, transparencia y trazabilidad del proceso de otorgamiento de licencias. La falta de documentación clave puede derivar en la aprobación de trámites sin el debido respaldo normativo, lo que compromete la seguridad jurídica de las decisiones administrativas. La ausencia de registros actualizados en los auxiliares limita la capacidad de control interno y seguimiento efectivo. Asimismo, la inexistencia de sistemas automatizados para validar requisitos y alertar sobre inconsistencias documentales incrementa la probabilidad de errores humanos, reduce la eficiencia operativa y debilita la confiabilidad del proceso.

2.2.3 Deficiencias en la documentación y registro de Bitácora Laborales diarias elaboradas por los inspectores

Como resultado de la revisión efectuada a las bitácoras laborales diarias correspondientes al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024, se identificaron múltiples omisiones tanto documentales como de registro. En varios casos, se constató la ausencia de documentación clave, inconsistencias en el archivo físico y/o digital, y falta de trazabilidad en las acciones ejecutadas, entre ellas:

- 1- Ausencia de consecutivo numérico: Las bitácoras laborales diarias carecen de un consecutivo que garantice su orden cronológico y permita una trazabilidad adecuada.
- 2- Errores en las fechas: Se detectaron inconsistencias en la anotación de las fechas de las bitácoras revisadas.
- 3- Falta de número de cédula: El registro carece del dato correspondiente al número de cédula de la persona física o jurídica identificada.
- 4- Dirección incompleta: La dirección registrada es omisa en cuanto a la precisión de la ubicación exacta del sitio inspeccionado.
- 5- Información de gestión insuficiente: Se omite el número del trámite correspondiente, ya sea por concepto de boleta de aviso de cobro o por nuevas patentes.
- 6- Ausencia de nombre del receptor: Se omite el nombre de la persona que recibió la gestión o el documento.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

- 7- Falta de firma del receptor: Se omite la firma de la persona que recibió la documentación.
- 8- Firma manuscrita no identificable: Aunque los documentos contienen una firma manuscrita, omiten identificar el responsable de la revisión y quien otorgó la autorización. Además, la firma carece de un nombre legible de identificar.

Acerca de lo anterior, la reglamentación aplicable, muestra:

Ley 8292 Ley General De Control Interno

Artículo 8º: Concepto de sistema de control interno.

Artículo 16.- Sistemas de información.

Ver detalle de estos artículos en la sección de normativa incluida en el hallazgo anterior.

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007

4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico:

5.6 Calidad de la información

Ver detalle de estas normas en la sección de normativa incluida en el hallazgo anterior.

Oficio: N° 1400 DFOE-CAP-0474 Remisión de los resultados del Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información

"[...]En términos generales, se refleja la necesidad de implementar mejoras en los citados procesos de gestión de tecnologías de información para una efectiva incidencia en la eficiencia, eficacia, continuidad y sostenibilidad de los servicios públicos, por cuanto la mayoría de las instituciones públicas se ubican en el ICGTI entre el nivel inicial y básico. Al respecto, el Órgano Contralor con el propósito de contribuir en el proceso de mejora institucional, incluyó dentro del citado informe prácticas, aprendizajes, conclusiones y desafíos en esta materia.

Particularmente, siendo que su Entidad presenta un **nivel básico**, se remite esta información como un insumo para la toma de decisiones respecto a las acciones que le permitan implementar una visión sistémica e integral de la gestión de tecnologías de información, de forma tal que busca impactar positivamente la eficiencia y eficacia de los servicios, fortaleciendo tanto su capacidad de cumplir con los objetivos institucionales como la atención de las necesidades ciudadanas actuales y futuras. Adicionalmente, en el sitio web podrán visualizar las prácticas y acciones que se pueden implementar para fortalecer de manera general cada dimensión por indicador. [...]"

Se evidencian debilidades relacionadas a la falta de documentación clave, especialmente aquella relacionada con la información mínima requerida en el formulario oficial.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Lo anterior generó riesgos significativos en cuanto a la legalidad, transparencia y trazabilidad del proceso de control institucional que puede derivar en la validación de gestiones sin el debido respaldo normativo, lo que compromete la seguridad jurídica de las actuaciones administrativas.

2.2.4 Desactualización del manual de procedimientos

Como resultado de la revisión del cuestionario de control interno se identificó que el manual de procedimientos de la organización no ha sido actualizado desde el año 2017. Esto implica que los procesos descritos no reflejan las prácticas actuales ni los cambios normativos y tecnológicos implementados en los últimos años.

Por otra parte, en las indagaciones realizadas con la administración durante el mes de diciembre de 2025, se informó que el Manual de Procedimientos se encuentra en su fase final, específicamente en el proceso de revisión y coordinación para su validación con los directores y jefaturas de área.

Acerca de lo anterior, la reglamentación aplicable, muestra:

Ley 8292 Ley General De Control Interno

Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno.

Ver detalle de este artículo en la sección de normativa incluida en el hallazgo N°2.

Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
- c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.
- d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.
- e) Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007

1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI

La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

- a. La definición de criterios que brinden una orientación básica para la instauración y el funcionamiento de los componentes orgánicos y funcionales del SCI con las características requeridas.
- b. El apoyo con acciones concretas, al establecimiento, el funcionamiento y el fortalecimiento de la actividad de auditoría interna, incluyendo la dotación de recursos y las condiciones necesarias para que se desarrolle eficazmente y agregue valor a los procesos de control, riesgo y dirección.
- c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.
- d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI
- e. La comunicación constante y el seguimiento de los asuntos asignados a los distintos miembros de la institución, en relación con el diseño, la ejecución y el seguimiento del SCI.
- f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.
- g. Una pronta atención a las recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular.

La situación se origina por la falta de seguimiento en la gestión documental institucional, La falta de roles definidos y de políticas internas claras.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

4.1. A la Alcaldía Municipal

4.1.1. Se recomienda, de forma inmediata a partir de la recepción de este informe, establecer medidas correctivas y preventivas orientadas a mejorar el entorno físico y emocional de trabajo. Las disposiciones recomendadas deberán atender los siguientes puntos:

1. **Formalizar el nombramiento de la jefatura del área**, con el propósito de fortalecer la dirección estratégica, optimizar la supervisión operativa y mejorar la toma de decisiones, contribuyendo a una gestión más eficiente, estructurada y alineada con los objetivos institucionales.
2. **Asignar un espacio físico adecuado para el archivo de documentos**, que permita al personal disponer de los expedientes necesarios para sus funciones diarias de forma accesible y ordenada. Con el fin de mejorar la funcionalidad del entorno laboral, disminuir la contaminación visual, considerando criterios de organización, ergonomía y estética institucional.
3. **Establecer controles internos para la gestión de horas extraordinarias**, lo que permita regular el máximo permitido por semana conforme a la normativa vigente, evitando excesos, promoviendo una distribución equitativa de las cargas laborales y preservando la salud del personal.
4. **Desarrollar mecanismos de seguimiento para la planificación de recursos humanos**, que permitan identificar oportunamente la necesidad de reforzar el equipo de trabajo, con personal adicional o de la forma que se determine oportuna.
5. **Garantizar pausas laborales efectivas y espacios adecuados para la desconexión**, que permitan al personal atender sus necesidades básicas, recuperar energía y reducir el riesgo de agotamiento físico y emocional, conforme a los principios de salud ocupacional.
6. **Robustecer los programas institucionales de bienestar emocional**, con el fin de incorporar procesos formativos orientados al desarrollo integral del personal; habilidades blandas, liderazgo emocional, manejo del estrés, atención al público y resolución de conflictos, lo que permita un impacto directo en la calidad del servicio y el fortalecimiento del clima organizacional.
7. **Impulsar un entorno laboral saludable**, que permitan fomentar actividades de integración y mecanismos de reconocimiento institucional que valoren el esfuerzo, compromiso y logros del equipo, incentivando la motivación, la productividad y el sentido de pertenencia.
8. **Fomentar la cohesión del equipo de trabajo**, mediante iniciativas que fortalezcan los vínculos interpersonales, promuevan la colaboración y faciliten la gestión conjunta de tareas, especialmente en contextos de alta demanda operativa.
9. **Adecuar el mobiliario y los espacios físicos de trabajo**, en cumplimiento con los lineamientos establecidos en la norma técnica INTE T 85 sobre ergonomía en espacios laborales, con el fin de prevenir molestias físicas, mejorar las condiciones operativas y promover el bienestar del personal.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Generó riesgos significativos para la organización. Entre ellos, se destacan las inconsistencias en la ejecución de procesos, dado que los lineamientos descritos no reflejan la práctica operativa actual. Esto debilita el sistema de control interno, ya que los procedimientos documentados no están alineados con los riesgos y regulaciones vigentes. Asimismo, se incrementa la posibilidad de incumplimiento normativo frente a auditorías externas y entes reguladores, lo que podría derivar en observaciones, sanciones o pérdida de credibilidad institucional, errores, duplicidad de funciones y disminución en la eficiencia operativa, afectando la calidad del servicio y la toma de decisiones. De manera adicional, se evidencia que el manual de procedimientos permanece sin modificaciones desde 2017, a pesar de los cambios organizacionales, tecnológicos y normativos ocurridos en los últimos años.

3. CONCLUSIÓN GENERAL

Este Despacho considera que, al 04 de febrero de 2026, los resultados obtenidos durante el desarrollo del presente estudio —relacionado con la efectividad de los controles establecidos para asegurar el cumplimiento consistente del marco regulatorio y de control en el Proceso de Patentes comerciales, de licores y licencias, no permiten contar con una seguridad razonable de que los objetivos del proceso estén siendo alcanzados de manera eficiente, efectiva y sostenida.

Por lo tanto, la opinión general es que el proceso requiere mejoras que fortalezcan su capacidad de cumplimiento y control.

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.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Lo citado para enmendar lo señalado en el **punto 2.2.1** de la sección de hallazgos de este informe.

- 4.1.2** Se recomienda de forma inmediata, a partir del recibido de este informe, establecer un plan de acción integral para la implementación de un sistema automatizado de gestión de licencias comerciales, retiros, traspasos, temporales navideña, espectáculos públicos, permanentes ventas ambulantes, estacionarias y de licores, con el fin de subsanar las debilidades identificadas en los procesos actuales de registro y documentación. Lo anterior con el propósito de que dicho sistema permita el ingreso, validación y respaldo seguro de la información relacionada con licencias (nuevas y renovaciones). La trazabilidad completa de cada expediente (físico o digital), con el fin de que contar con la fecha de ingreso, funcionario responsable, estado del trámite y documentación adjunta debidamente validada, controles de acceso y registros de auditoría que eviten modificaciones no autorizadas y garanticen la integridad de los datos.

Asimismo, se recomienda capacitar al personal del Departamento de Cobros, Licencias y Patentes Municipales en el uso de herramientas tecnológicas y en buenas prácticas de control documental, con el fin de fortalecer la gestión institucional, mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento del marco normativo vigente.

Lo citado para enmendar lo señalado en el **punto 2.2.2** de la sección de hallazgos de este informe

- 4.1.3** Se recomienda de forma inmediata, a partir del recibido de este informe, girar instrucciones que permita establecer medidas correctivas y preventivas orientadas a mejorar la gestión documental con el fin de contar con la integridad de la documentación y registro de las bitácoras diarias elaboradas por los inspectores, garantizando así la confiabilidad del proceso y la trazabilidad institucional y se optimice la eficiencia operativa, se mitiguen riesgos de incumplimiento y se garantice que cada trámite se ejecute conforme a los principios de legalidad, transparencia y calidad institucional.

Lo citado para enmendar lo señalado en el **punto 2.2.3** de la sección de hallazgos de este informe

- 4.1.4** Se recomienda de forma inmediata, a partir del recibido de este informe regularizar y coordinar la gestión operativa mediante la fijación de **fecha límite de entrega** para la revisión del Manual de Procedimiento (sin actualizar desde 2017) la cual se estaría finalizando en diciembre 2025; -situación que hasta donde es de conocimiento permanece pendiente- y presentarlo posteriormente ante el Concejo Municipal, para lo que corresponda, con el objetivo de mitigar el riesgo de desactualización administrativa.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Auditoría Interna

Lo citado para enmendar lo señalado en el **punto 2.2.4** de la sección de hallazgos de este informe.

5. OTROS

5.1 Nota: Queda en poder de esta Auditoría expediente digital y un expediente físico con 795 folios útiles como justificantes del trabajo realizado.

6. FIRMAS DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre: Licda. Daisy Madrigal Granados
Puesto: Auxiliar de Auditoría a. i

Aprobado por:

Nombre: Licda. Gisella Vargas López
Puesto: Auditora Interna