



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control**

**Interno de la Municipalidad de San Carlos**

**TOMO II**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE**

**BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ELABORADO POR:

**GABRIELA ROCHA GONZÁLEZ**

PROFESOR TUTOR:

**MBA. EILEEN BARRANTES BARRANTES**

**II SEMESTRE**

**SAN CARLOS, 2019**



ÍNDICE	
Índice de tablas.....	vii
Índice de anexos .....	viii
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I FUNDAMENTO TÉCNICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Manual de procedimientos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Definición de sus componentes .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.3 Descripción del formato utilizado.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.4 Recomendaciones para su implementación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.5 Recomendaciones para su actualización .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Diagrama de flujo.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Procedimiento Autoevaluación de Control Interno .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Propósito .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 Responsable.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.3 Alcance .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.4 Políticas de operación.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.5 Normativa aplicable .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.6 Formulario a utilizar .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.7 Subprocesos.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.8 Conceptos .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.9 Descripción del procedimiento .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.10 Creación de Informe y Plan de Mejora .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.11 Diagramas.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 Procedimiento de Investigaciones Preliminares.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2.1 Propósito .....</b>	<b>34</b>
<b>2.2.2 Responsable.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2.3 Alcance .....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.4 Políticas de operación.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.5 Normativa aplicable .....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.6 Formularios a utilizar.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.7 Subproceso.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.8 Conceptos .....</b>	<b>38</b>



2.2.9 Descripción del procedimiento .....	38
2.2.11 Diagramas .....	41
<b>2.3 Procedimiento Elaboración y Aprobación de Actividades de Control .....</b>	<b>50</b>
2.3.1 Propósito .....	50
2.3.2 Responsable .....	50
2.3.3. Alcance .....	51
2.3.4 Políticas de operación .....	51
2.3.5 Normativa aplicable .....	52
2.3.6 Formularios a utilizar .....	52
2.3.7 Subprocesos .....	52
2.3.8 Conceptos .....	52
2.3.9 Descripción del procedimiento .....	53
2.3.10 Diagramas .....	56
<b>2.4 Procedimiento Atención de Denuncias .....</b>	<b>70</b>
2.4.1 Propósito .....	70
2.4.2 Responsable .....	70
2.4.3 Alcance .....	71
2.4.4 Políticas de operación .....	71
2.4.5 Normativa aplicable .....	72
2.4.6 Formularios a utilizar .....	72
2.4.7 Subprocesos .....	72
2.4.8 Conceptos .....	72
2.4.9 Descripción del procedimiento .....	72
2.4.10 Archivo de Denuncias .....	74
2.4.11 Diagramas .....	76
<b>2.5 Procedimiento Comunicación de Advertencias .....</b>	<b>89</b>
2.5.1 Propósito .....	89
2.5.2 Responsable .....	90
2.5.3 Alcance .....	90
2.5.4 Políticas de operación .....	90
2.5.5 Normativa aplicable .....	90
2.5.6 Formularios a utilizar .....	91
2.5.7 Subprocesos .....	91



2.5.8 Conceptos .....	91
2.5.9 Descripción del procedimiento .....	91
2.5.10 Diagramas .....	93
<b>2.6 Procedimiento Seguimiento de Disposiciones .....</b>	<b>99</b>
2.6.1 Propósito .....	99
2.6.2 Responsable .....	99
2.6.3 Alcance .....	100
2.6.4 Políticas de operación .....	100
2.6.5 Normativa aplicable .....	102
2.6.6 Formularios a utilizar .....	102
2.6.7 Subprocesos .....	102
2.6.8 Conceptos .....	102
2.6.9 Descripción del procedimiento .....	103
2.6.11 Diagramas .....	109
<b>2.7 Procedimiento Atención de Consultas .....</b>	<b>128</b>
2.7.1 Propósito .....	128
2.7.2 Responsable .....	128
2.7.3 Alcance .....	129
2.7.4 Políticas de operación .....	129
2.7.5 Normativa aplicable .....	130
2.7.6 Formulario a utilizar .....	130
2.7.7 Subprocesos .....	130
2.7.8 Conceptos .....	130
2.7.9 Descripción del procedimiento .....	131
2.7.10 Diagramas .....	133
<b>2.8 Proceso de Gestión de Riesgos .....</b>	<b>140</b>
2.8.1 Propósito .....	140
2.8.2 Roles .....	140
2.8.3 Políticas .....	141
2.8.4 Políticas de operación .....	141
2.8.5 Normativa aplicable .....	141
2.8.6 Formulario a utilizar .....	141
2.8.7 Subprocesos .....	141



2.8.8 Diagramas .....	142
<b>2.9 Subproceso Establecimiento de Contexto .....</b>	<b>143</b>
2.9.1 Propósito .....	143
2.9.2 Responsable .....	143
2.9.3 Políticas de operación .....	144
2.9.4 Formulario a utilizar .....	144
2.9.5 Subprocesos .....	144
2.9.6 Descripción del procedimiento .....	144
2.9.7 Diagramas .....	146
<b>2.10 Subproceso Valoración de Riesgos .....</b>	<b>152</b>
2.10.1 Propósito .....	152
2.10.2 Responsable .....	152
2.10.3 Políticas de operación .....	153
2.10.4 Formulario a utilizar .....	155
2.10.5 Subprocesos .....	155
2.10.6 Descripción del procedimiento .....	155
2.10.7 Subproceso Indicador de riesgos .....	157
2.10.8 Diagramas .....	159
<b>2.11 Subproceso Tratamiento de Riesgos .....</b>	<b>166</b>
2.11.1 Propósito .....	166
2.11.2 Responsable .....	166
2.11.3 Políticas de operación .....	167
2.11.4 Formularios a utilizar .....	167
2.11.5 Subprocesos .....	167
2.11.6 Descripción del procedimiento .....	167
2.11.7 Subproceso Diseñar el Plan de Tratamiento .....	168
2.11.8 Diagramas .....	169
<b>2.12 Subproceso Seguimiento y Monitoreo de Riesgos .....</b>	<b>172</b>
2.12.1 Propósito .....	172
2.12.2 Responsable .....	172
2.12.3 Política de operación .....	173
2.12.4 Formulario a utilizar .....	173
2.12.5 Subprocesos .....	173



2.12.6 Descripción del procedimiento .....	173
2.12.7 Diagramas .....	174
<b>2.13 Subproceso Información y Comunicación de Riesgos .....</b>	<b>178</b>
2.13.1 Propósito .....	178
2.13.2 Responsable .....	178
2.13.3 Políticas de operación.....	179
2.13.4 Formulario a utilizar .....	179
2.13.5 Subprocesos .....	179
2.13.6 Descripción del procedimiento .....	179
2.13.7 Diagramas .....	180
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>183</b>



Índice de tablas

**Tabla 1.** Identificación del procedimiento ..... 4

**Tabla 2.** Procedimientos del Departamento de Control Interno ..... 8



Índice de anexos

<b>Anexo 1.</b> Lista de chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control .....	69
<b>Anexo 2.</b> Formulario de Atención de denuncias .....	86





## Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una institución pública que vela y promueve el desarrollo integral del cantón a través de la prestación de servicios y obras de calidad con la participación democrática de los ciudadanos. Es por ello por lo que cabe destacar que al igual que cualquier otra organización, la Municipalidad de San Carlos necesita la actualización de los manuales de procedimientos, ya que son una herramienta que permite a los colaboradores conocer paso a paso la manera más idónea de ejecutar sus tareas lo que contribuye con la eficiencia y eficacia de la institución.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo actualizar el manual de procedimientos para el Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos a octubre 2019 ya que el manual que estaba propuesto correspondía al año 2012 por lo que ameritaba de una actualización inmediata.

El Departamento de Control Interno posee diversas funciones de suma importancia, algunas de ellas con: ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la articulación de estos, brinda protección y recursos contra desperdicios o mal uso de estos, establece mecanismos para proteger y corregir fallas o errores menores, entre otras más.

En el presente documento se muestra la propuesta del manual de procedimientos desarrollado en el Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos. Este se desarrolló tras determinar las actividades a actualizar por medio de un análisis documental y entrevista a los funcionarios que forman parte del Departamento de Control Interno. Su desarrollo se dio de la manera más detallada posible, para que los procedimientos que el mismo contiene puedan ser ejecutados correctamente por la persona que se encuentre a cargo de las actividades a desarrollar.



# CAPÍTULO I FUNDAMENTO TÉCNICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





En este apartado se presentan los fundamentos teóricos que sustentan la elaboración de este manual de procedimientos y que ayudan a esclarecer su entendimiento y funcionamiento, con el fin de que el mismo pueda ser entendido por todos sus usuarios.

## **1.1 Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos es una herramienta que facilita las labores cotidianas de los diferentes departamentos que conforman una organización, además permite que los colaboradores tengan una referencia basada en un documento para la adecuada ejecución de un proceso, el cual es una secuencia de pasos que se llevan a cabo para lograr solucionar un problema o brindar adecuadamente un servicio. Esto sin dejar de lado las normas o reglas que permiten obtener un resultado final.

### **1.1.2 Definición de sus componentes**

Según Franklin (2014), los manuales de procedimientos deben de contar con la siguiente información:

#### a. Identificación

- ✓ Logotipo de la organización.
- ✓ Nombre de la organización.
- ✓ Denominación y extensión del manual.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración.
- ✓ Numeración de páginas.
- ✓ Sustitución de páginas.
- ✓ Unidades responsables de su elaboración, revisión o autorización.

#### b. Prólogo, introducción o ambos

El prólogo es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización, perfectamente del más alto nivel jerárquico.

#### c. Índice

Relación de los capítulos o apartados que constituyen el documento.

#### d. Contenido

Lista de los procedimientos que integran el contenido del manual.

- ✓ Objetivo.



- ✓ Alcance.
- ✓ Responsable.
- ✓ Políticas o normas de operación.
- ✓ Concepto.
- ✓ Descripción de las operaciones.

e. Diagramas de flujo

Es una parte importante del manual de procedimientos la cual es ir ilustrando los pasos que corresponden a cada actividad, es por eso por lo que los diagramas de flujo forman parte importante ya que al realizar la diagramación facilita la visualización de la secuencia y cuales funcionarios intervienen en el proceso.

f. Formatos


Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo.

### 1.1.3 Descripción del formato utilizado

El formato que se emplea para el desarrollo de este Manual de Procedimientos fue establecido por Katherine Solís Murillo (2012) en la elaboración de su Proyecto de Graduación elaborado en el Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos.

Para la identificación del procedimiento se emplea el formato que se muestra en la siguiente tabla, que muestra toda la información sobre los datos básicos del procedimiento, que facilitan su identificación.

**Tabla 1.** Identificación del procedimiento

 <b>Municipalidad de San Carlos</b> <b>Manual de Procedimientos</b>	
<b>Nombre de la Unidad</b>	<b>Nombre del procedimiento</b>



<b>Responsable:</b>			
<b>Código del procedimiento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Página</b>	
<b>Número de revisión:</b>	<b>Número de versión:</b>	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b>			
<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

**Fuente:** Katherine Solís Murillo (2012).

#### **1.1.4 Recomendaciones para su implementación**

Este manual de procedimientos puede ser empleado para cumplir distintas necesidades dentro del desarrollo de labores y actividades del Departamento de Control Interno, entre esas:

- ✓ Cumple con la función de estandarización de los procedimientos, para que sirva como guía para la persona encargada del Departamento de Control Interno o cualquier funcionario que lo requiera.
- ✓ Se puede emplear como un documento de información, para que se encuentre al alcance de todos y sepan sobre las actividades o procesos que se desarrollan en este departamento.
- ✓ Como referencia documental para consultas durante la ejecución de los procedimientos, en caso de así requerirlo.

#### **1.1.5 Recomendaciones para su actualización**

Se recomienda revisar los procedimientos que se presentan, por lo menos una vez al año o cada vez que se identifique o realice un cambio en los procedimientos, por el encargado sugerido como responsable de esta actualización. También que se



utilice el formato personalizado que se diseñó con el modelo Bizagi en este trabajo para ampliaciones o actualizaciones de este y otros manuales relacionados, con el fin de mantener la estandarización de estos.

## **1.2 Diagrama de flujo**

Los diagramas de flujo son una representación gráfica de la sucesión de hechos o actividades que se deben llevar a cabo de manera adecuada para lograr un objetivo final.

En este trabajo se utilizó un software llamado Bizagi para diagramar los procedimientos el cual es una aplicación de escritorio que se puede apoyar en una estrategia que ofrece arrastrar elementos y una interfaz intuitiva, para ágil y fácilmente crear mapas y documentación de sus procesos organizacionales.



# CAPÍTULO II MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





La realización del Manual de Procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos se basa en el análisis de los procedimientos que deben ser desarrollados de acuerdo con el funcionamiento de este. En este se toman en cuenta las actividades del antiguo manual de procedimientos del Departamento de Control Interno para iniciar la propuesta.

El desarrollo de este proyecto se basó en el análisis y documentación de 18 procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos, los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 2.** Procedimientos del Departamento de Control Interno

Código	Nombre del procedimiento
P-DCI-001-2012	Autoevaluación de Control Interno
P-DCI-020-2012	Subproceso de Creación de Informe y Plan de Mejora
P-DCI-006-2012	Investigaciones Preliminares
P-DCI-014-2012	Elaboración y Aprobación de Actividades de Control
P-DCI-009-2012	Atención de Denuncias
-	Archivo de Denuncias
P-DCI-010-2012	Comunicación de Advertencias
P-DCI-012-2012	Seguimiento de Disposiciones
-	Archivo de Seguimiento de Disposiciones
P-DCI-013-2012	Atención de Consultas
P-DCI-007-2012	Gestión de Riesgos
P-DCI-030-2017	Subproceso Establecimiento de Contexto
P-DCI-015-2012	Subproceso Valoración de Riesgos
-	Subproceso Indicador de Riesgos
P-DCI-018-2012	Subproceso Tratamiento de Riesgos





-	Subproceso Diseñar el Plan de Tratamiento
<b>P-DCI-019-2012</b>	Subproceso Seguimiento y Monitoreo de Riesgos
<b>P-DCI-020-2012</b>	Subproceso Información y Comunicación de Riesgos

**Fuente:** Elaboración propia.



## 2.1 Procedimiento Autoevaluación de Control Interno

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Autoevaluación de Control Interno	
<b>Responsable:</b> Titular Subordinado			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-001-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 10-33	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.1.1 Propósito

La Autoevaluación de Control Interno tiene como objetivo obtener información sobre el uso y aplicación de los controles internos, que permitan asegurar que el uso de los fondos públicos en todos sus extremos está siendo utilizados de manera eficaz y eficiente, y mostrar información vital sobre aspectos que se deben perfeccionar dentro del Sistema de Control Interno.



### **2.1.2 Responsable**

El responsable de que el procedimiento de Autoevaluaciones de Control Interno se ejecute adecuadamente es cada Titular Subordinado.

### **2.1.3 Alcance**

El procedimiento de Autoevaluaciones de Control Interno aplica para todos los Titulares de departamento, y en este interviene: la Alcaldía Municipal, el Coordinador de Control Interno y el Titular Subordinado.

### **2.1.4 Políticas de operación**

Para el desarrollo de la Autoevaluación de Control Interno, se seguirán los siguientes lineamientos:

- i. La herramienta de evaluación será desarrollada por los titulares de cada departamento que forma parte de la Municipalidad de San Carlos. En esta se incluirán los requisitos legales para el desarrollo de las diferentes actividades y procesos de cada uno de los departamentos.
- ii. El Departamento de Control Interno, comunicará los lineamientos a considerar en la confección de las guías de autoevaluación de las unidades y realizará la capacitación correspondiente para su aplicación.
- iii. La herramienta será completada por los titulares del proceso, preferiblemente de manera digital.
- iv. En la Autoevaluación de Control Interno, se tomarán en cuenta no solo los requisitos legales, sino también, aspectos de Control Interno, basados en las buenas prácticas administrativas, el sentido común, y cualquier otro aspecto que aún cuando no sea contenido expresamente en alguna norma escrita pueda ser parte de los procedimientos de Control Interno.
- v. La herramienta contendrá una guía que permita a los usuarios, comprender el uso, alcance y demás aspectos de esta.
- vi. El plazo del que dispondrá cada Coordinador será de máximo cuatro semanas para desarrollar y completar la información requerida en la herramienta, y una vez notificada de que deben proceder con el inicio del procedimiento de autoevaluación.



- vii. Los resultados obtenidos, serán remitidos al Departamento de Control Interno para que este proceda a su análisis, agrupación y posterior comunicación a la Alcaldía Municipal.
- viii. El titular de cada departamento dispondrá de un plazo máximo de cuatro semanas para realizar la agrupación y análisis de los resultados obtenidos por cada unidad.
- ix. El Departamento de Control Interno deberá estar totalmente anuente a la cooperación de cada uno de los departamentos, en cuanto a la ejecución completa de la autoevaluación de Control Interno.
- x. Para el desarrollo de las autoevaluaciones de Control Interno, se podrá realizar la contratación de profesionales o técnicos que realicen las actividades de capacitación, recopilación de información, verificación de información aportada, diseño de actividades de mejora, y de cualquier otra necesaria para el mejor desarrollo de estos procesos.
- xi. La Alcaldía Municipal y el Departamento de Control Interno, girarán las directrices necesarias para el correcto desarrollo de los procesos de autoevaluación, y para garantizar la consecución de los objetivos de esta.

### **2.1.5 Normativa aplicable**

Las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno están fundamentadas en lo establecido en:

- Ley 8292, Ley General de Control Interno, artículo 17, inciso c.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), Capítulo 6, inciso 6.3.2.
- Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos, Capítulo VIII.

### **2.1.6 Formulario a utilizar**

El presente procedimiento no se utiliza ningún formulario, sin embargo, existe una guía de autoevaluación de 150 preguntas aproximadamente, esta guía esta construida con información emitida por la Contraloría General de la República, la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros.



Es importante mencionar que en la guía que se realice es deber del titular colocar el estado de cumplimiento de la actividad y posibles medidas de mejora.

### 2.1.7 Subprocesos

El procedimiento de Autoevaluación de Control Interno contempla el subproceso de Creación de informe y Plan de mejora.

### 2.1.8 Conceptos

- i. **Autoevaluación:** proceso que consiste en la calificación propia del trabajo realizado en un lapso determinado.
- ii. **Datos:** información adicional que agrega valor al estudio.
- iii. **Guía:** secuencia de preguntas de un tema en específico.
- iv. **SCI:** Sistema de Control Interno.

### 2.1.9 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Notifique a los Titulares el inicio del procedimiento de Autoevaluación.	Coordinador de Control Interno
2	Realice charlas individuales, con la finalidad de informar a los Titulares de los departamentos sobre la importancia del desarrollo de esta y las futuras autoevaluaciones para el seguimiento y perfeccionamiento del SCI.	Coordinador de Control Interno
3	Revise la normativa vigente.	Titular Subordinado
4	Verifique los resultados de la Autoevaluación anterior.	Titular Subordinado
5	Determine las preguntas que se incluirán en la Autoevaluación.	Titular Subordinado
6	Confeccione la guía de Autoevaluación.	Titular Subordinado



7	Revise la guía e incluya los datos que considere necesarios para el mejor provecho de este procedimiento. ¿Es necesario añadir datos a la guía de Autoevaluación? <b>Si:</b> Continúe. <b>No:</b> Paso 9.	Titular Subordinado
8	Agregue más factores de evaluación.	Titular Subordinado
9	Conteste la Autoevaluación.	Titular Subordinado
10	¿Existen factores de cumplimiento Parcial/Nulo? <b>Si:</b> Continúe. <b>No:</b> Paso 13.	Titular Subordinado
11	Redacte las medidas de mejora.	Titular Subordinado
12	Establezca los plazos de cumplimiento.	Titular Subordinado
13	Entregue la guía completada al Departamento de Control Interno.	Titular Subordinado
14	Verifique las respuestas de la Autoevaluación. ¿Están completas? <b>Si:</b> Paso 18. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
15	Devuelva la guía al Titular para su corrección.	Coordinador de Control Interno
16	Complete la guía de Autoevaluación.	Titular Subordinado
17	Reenvíe la guía al Departamento de Control Interno.	Titular Subordinado



18	Recibe las respuestas. ¿Se consideran reales? <b>Si:</b> Paso 25. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
19	Solicite los documentos probatorios de cada pregunta al Titular correspondiente.	Coordinador de Control Interno
20	¿Es aceptable la respuesta? <b>Si:</b> Paso 24. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
21	Solicite al Titular la medida de mejora.	Coordinador de Control Interno
22	Confeccione la medida de mejora.	Titular Subordinado
23	Remite el documento al Departamento de Control Interno.	Titular Subordinado
24	Verifique las medidas de mejora. ¿Son adecuadas? <b>Si:</b> Paso 27. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
25	Proponga las medidas alternativas.	Coordinador de Control Interno
26	Informe al Titular el cambio realizado en las medidas de mejora.	Coordinador de Control Interno
27	Desarrolle el subproceso de Creación de Informe y Plan de Mejora.	Titular Subordinado
<b>Fin del procedimiento.</b>		

#### 2.1.10 Creación de Informe y Plan de Mejora

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Tabule los resultados de la Autoevaluación.	Titular Subordinado



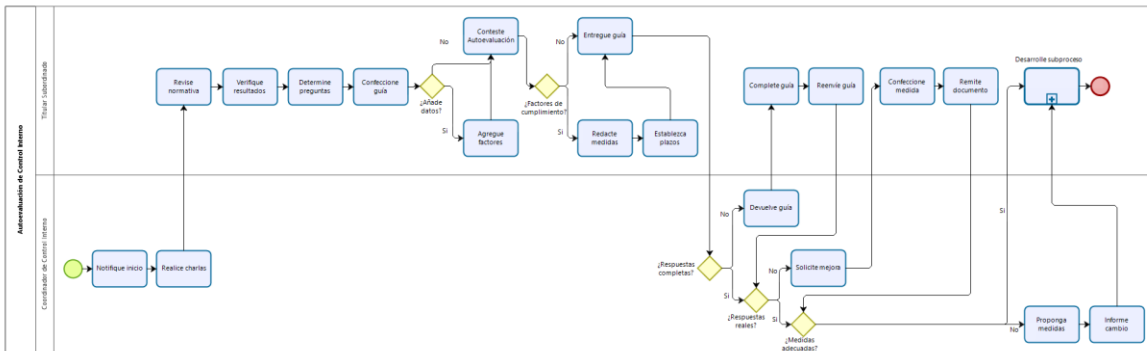
2	Determine cuales son los aspectos más débiles.	Titular Subordinado
3	Confeccione el Plan de Mejora dando prioridad a los factores débiles.	Titular Subordinado
4	Presente al Coordinador de Control Interno el Plan de Trabajo.	Titular Subordinado
5	Agregue al Plan de Trabajo, las observaciones del Coordinador de Control Interno.	Titular Subordinado
6	Remite la copia del Plan de Trabajo a la Alcaldía Municipal, para su aprobación.	Coordinador de Control Interno
7	Revise el Plan de Trabajo. ¿Está correcto? <b>Si:</b> Paso 11. <b>No:</b> Continúe.	Alcaldía Municipal
8	Devuelve el Plan de Trabajo al Departamento de Control Interno.	Alcaldía Municipal
9	Transfiere el Plan de Trabajo al Titular para que realice las correcciones necesarias.	Coordinador de Control Interno
10	Modifique el Plan de Trabajo.	Titular Subordinado
11	Apruebe el Plan de Trabajo.	Alcaldía Municipal
12	Remite la copia de aprobación al Concejo Municipal para su conocimiento.	Alcaldía Municipal
13	Recibe y conoce el Plan de Trabajo. ¿Es necesario agregar información al Plan de Trabajo? <b>Si:</b> Continúe. <b>No:</b> Paso 15.	Concejo Municipal
14	Solicite la inclusión de recomendaciones.	Concejo Municipal



<b>15</b>	Emite el acuerdo, solicitando el cumplimiento del Plan de Trabajo.	Concejo Municipal
<b>16</b>	Notifique a los Titulares el cumplimiento del Plan de Trabajo.	Coordinador de Control Interno
<b>17</b>	Ejecute el proceso de Seguimiento de Plan de Mejora.	Titular Subordinado
<b>Fin del subproceso.</b>		

### 2.1.11 Diagramas

#### 2.1.11.1 Autoevaluación de Control Interno



Powered by bizagi

##### 2.1.11.1.1 Elementos del proceso

**Notifique inicio**

##### Descripción

Notifique a los Titulares el inicio del procedimiento de Autoevaluación.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Secuencia

1.00



**Realice charlas**

**Descripción**

Realice charlas individuales, con la finalidad de informar a los Titulares de los departamentos sobre la importancia del desarrollo de ésta y las futuras autoevaluaciones para el seguimiento y perfeccionamiento del SCI.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

2.00

**Revise normativa**

**Descripción**

Revise la normativa vigente.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

3.00

**Verifique resultados**

**Descripción**

Verifique los resultados de la Autoevaluación anterior.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**



4.00

**Determine preguntas**

**Descripción**

Determine las preguntas que se incluirán en la Autoevaluación.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

5.00

**Confeccione guía**

**Descripción**

Confeccione la guía de Autoevaluación.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

6.00

**¿Añade datos?**

**Descripción**

Revise la guía e incluya los datos que considere necesarios para el mejor provecho de este procedimiento. ¿Es necesario añadir datos a la guía de Autoevaluación?

Si: Continúe.

No: Paso 9.



### Secuencia

7.00

### Flujos

No

Si

Agregue factores

### Descripción

Agregue más factores de evaluación.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

8.00

Conteste Autoevaluación

### Descripción

Conteste la Autoevaluación.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

9.00

¿Factores de cumplimiento?

### Descripción

¿Existen factores de cumplimiento Parcial/Nulo?



Si: Continúe.

No: Paso 13

**Secuencia**

10.00

**Flujos**

No

Si

Redacte medidas

**Descripción**

Redacte las medidas de mejora.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

11.00

Establezca plazos

**Descripción**

Establezca los plazos de cumplimiento.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

12.00



**Entregue guía**

**Descripción**

Entregue la guía completada al Departamento de Control Interno.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

13.00

**¿Respuestas completas?**

**Descripción**

Verifique las respuestas de la Autoevaluación. ¿Están completas?

Si: Paso 18.

No: Continúe.

**Secuencia**

14.00

**Flujos**

**No**

**Si**

**Devuelve guía**

**Descripción**

Devuelve la guía al Titular para su corrección.

**Responsable**



Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

15.00

**Complete guía**

**Descripción**

Complete la guía de Autoevaluación.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

16.00

**Reenvíe guía**

**Descripción**

Reenvíe la guía al Departamento de Control Interno.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

17.00

**¿Respuestas reales?**

**Descripción**

Recibe las respuestas. ¿Se consideran reales?

Si: Paso 25.



No: Continúe.

**Secuencia**

18.00

**Flujos**

No

Si

Solicite mejora

**Descripción**

Solicite al Titular la medida de mejora.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

21.00

Confeccione medida

**Descripción**

Confeccione la medida de mejora.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

22.00

Remite documento





### **Descripción**

Remite el documento al Departamento de Control Interno.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

23.00

### **◇ ¿Medidas adecuadas?**

#### **Descripción**

Verifique las medidas de mejora. ¿Son adecuadas?

Si: Paso 27.

No: Continúe.

### **Secuencia**

24.00

### **Flujos**

**No**

**Si**

### **Proponga medidas**

#### **Descripción**

Proponga las medidas alternativas.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno



### **Secuencia**

25.00

**Informe cambio**

### **Descripción**

Informe al Titular el cambio realizado en las medidas de mejora.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

26.00

**Desarrolle subproceso**

### **Descripción**

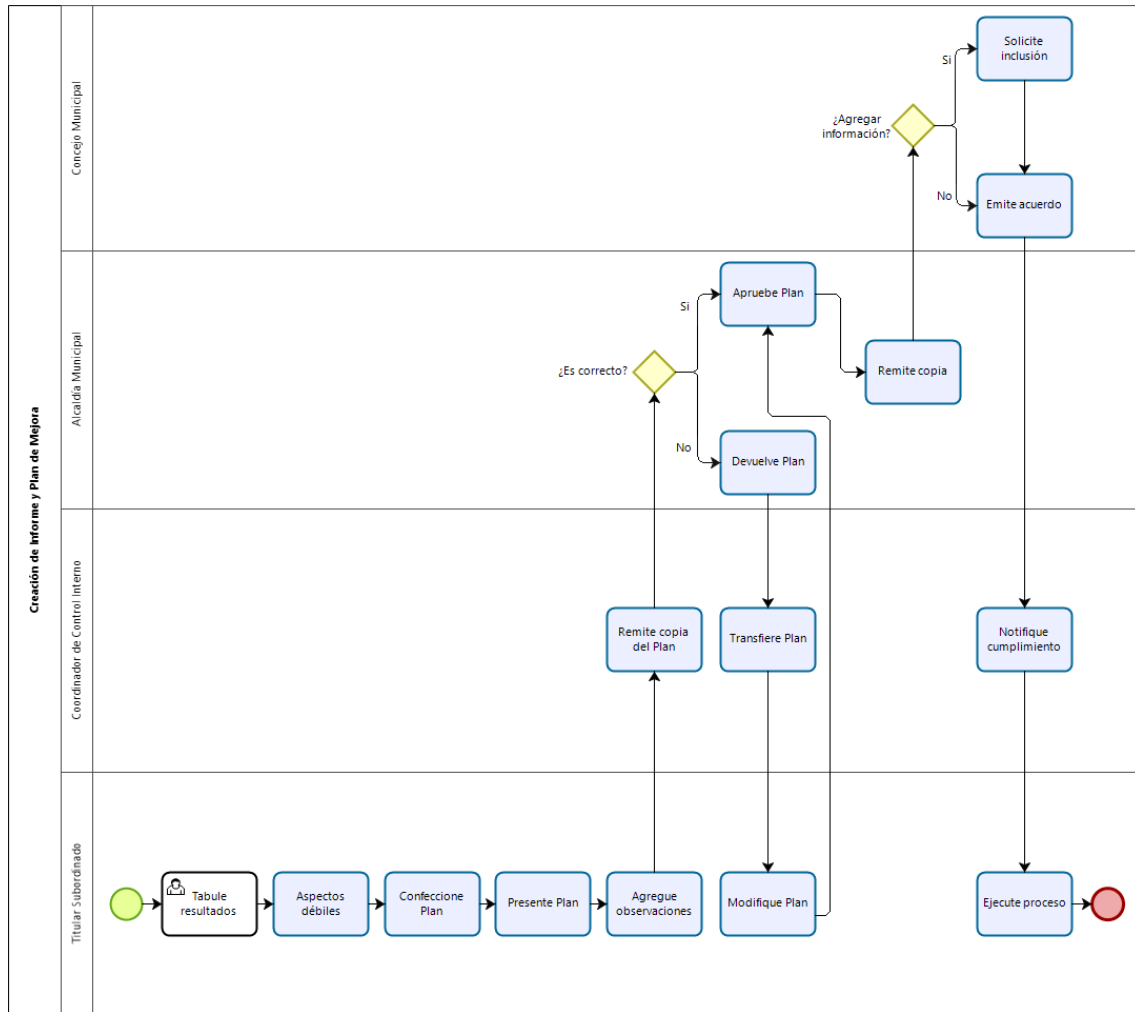
Desarrolle el subproceso de Creación de Informe y Plan de Mejora

### **Proceso**

Creación de Informe y Plan de Mejora - Creación de Informe y Plan de Mejora

27.00

### **2.1.11.2 Creación de Informe y Plan de Mejora**



### 2.1.11.2.1 Elementos del proceso

#### Tabule resultados

#### Descripción

Tabule los resultados de la Autoevaluación.

#### Responsable

Titular Subordinado

#### Secuencia



1.00

**Aspectos débiles**

**Descripción**

Determine cuales son los aspectos más débiles.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

2.00

**Confeccione Plan**

**Descripción**

Confeccione el Plan de Mejora dando prioridad a los factores débiles.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

3.00

**Presente Plan**

**Descripción**

Presente al Coordinador de Control Interno el Plan de Trabajo.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

4.00



**Agregue observaciones**

**Descripción**

Agregue al Plan de Trabajo, las observaciones del Coordinador de Control Interno.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

5.00

**Remite copia del Plan**

**Descripción**

Remite la copia del Plan de Trabajo a la Alcaldía Municipal, para su aprobación.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

6.00

**¿Es correcto?**

**Descripción**

Revise el Plan de Trabajo. ¿Está correcto?

Si: Paso 11.

No: Continúe.

**Secuencia**

7.00



## Flujos

Si

No

Devuelve Plan

### Descripción

Devuelve el Plan de Trabajo al Departamento de Control Interno.

### Responsable

Alcaldía Municipal

### Secuencia

8.00

Transfiere Plan

### Descripción

Transfiere el Plan de Trabajo al Titular para que realice las correcciones necesarias.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

9.00

Modifique Plan

### Descripción

Modifique el Plan de Trabajo.

### Responsable

Titular Subordinado



### Secuencia

10.00

**Apruebe Plan**

### Descripción

Apruebe el Plan de Trabajo.

### Responsable

Alcaldía Municipal

### Secuencia

11.00

**Remite copia**

### Descripción

Remite la copia de aprobación al Concejo Municipal para su conocimiento.

### Responsable

Alcaldía Municipal

### Secuencia

12.00

**¿Agregar información?**

### Descripción

Recibe y conoce el Plan de Trabajo. ¿Es necesario agregar información al Plan de Trabajo?

Si: Continúe.

No: Paso 15.



### Secuencia

13.00

### Flujos

No

Si

Solicite inclusión

### Descripción

Solicite la inclusión de recomendaciones.

### Responsable

Concejo Municipal

### Secuencia

14.00

Emite acuerdo

### Descripción

Emite el acuerdo, solicitando el cumplimiento del Plan de Trabajo.

### Responsable

Concejo Municipal

### Secuencia

15.00

Notifique cumplimiento

### Descripción

Notifique a los Titulares el cumplimiento del Plan de Trabajo.





**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

16.00

Ejecute proceso

**Descripción**

Ejecute el proceso de Seguimiento de Plan de Mejora.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

17.00



## 2.2 Procedimiento de Investigaciones Preliminares

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Investigaciones Preliminares	
<b>Responsable:</b> Funcionario Municipal			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-006-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 34-49	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.2.1 Propósito

El presente procedimiento tiene como propósito investigar las desviaciones que se pueden presentar en el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno.

### 2.2.2 Responsable

El responsable del procedimiento de Investigaciones preliminares es cualquier funcionario a quien la Alcaldía solicite que realice una investigación.



### 2.2.3 Alcance

El procedimiento es aplicable para el departamento al cual se le realizará la investigación y al órgano investigador, y en este interviene: la Alcaldía Municipal.

### 2.2.4 Políticas de operación

- i. La tramitología de este procedimiento se puede asignar a un funcionario del Departamento de Control Interno. En casos excepcionales, dada la complejidad del asunto o las cargas de trabajo del personal de Control Interno, y cuando esto no signifique un riesgo para la institución, se podrá contratar servicios externos profesionales o técnicos.
- ii. Si se realiza una investigación de un asunto laboral la investigación tendrá un plazo de 30 días desde el momento en el cual se le reporta por escrito al Alcalde Municipal la situación.
- iii. El procedimiento de investigación preliminar es confidencial. El Órgano Investigador no podrá revelar ninguno de los datos que se recopilen dentro del procedimiento de investigación.
- iv. Una vez concluido el procedimiento de investigación, el Órgano Investigador presentará el borrador de informe con las recomendaciones que haya estimado convenientes. Dicho informe será presentado a la Alcaldía Municipal únicamente, acompañado del expediente confeccionado para su elaboración y tendrá el carácter de confidencialidad hasta que ese órgano no tome una resolución final sobre el proceso investigado.
- v. Cuando el informe es presentado, se nombra un Órgano del Debido Proceso, dicho órgano mantendrá la confidencialidad del tema de investigación. El Departamento de Control Interno intervendrá dentro del órgano director únicamente cuando formalmente se le convoque y cuando sea para atender consultas sobre el informe presentado.
- vi. El Órgano Investigador tiene prohibido emitir criterios antes de presentar el informe. En el caso de que en el procedimiento de investigación se deban hacer advertencias, o solicitar la corrección o bien la detención total de la ejecución de algún proceso, esta se hará conforme al procedimiento



- establecido para tal fin, y en el tanto no se revelen datos que no correspondan al asunto advertido.
- vii. Quedan impedidos los funcionarios municipales a divulgar cualquier dato del procedimiento de investigación, cuando tengan acceso a estos. Dicha prohibición abarca el impedimento de divulgar los trámites que deba efectuar el Órgano Investigador como parte de la investigación.
  - viii. En toda solicitud de documentos, convocatoria a entrevistas, visitas de campo o cualquier trámite relacionado con la investigación, es obligación del Órgano Investigador, indicar que la gestión realizada corresponde a la investigación preliminar que se realiza.
  - ix. Cuando se requiera de la colaboración de un funcionario en el procedimiento de investigación, éste deberá guardar confidencialidad absoluta del proceso que se investiga.
  - x. Cuando se disponga de servicios externos para el desarrollo de investigaciones, el profesional contratado deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad sobre el proceso investigado.
  - xi. Las investigaciones desarrolladas serán numeradas iniciando con las siglas EE, seguidas del año de realización y un consecutivo numérico de 3 dígitos.
  - xii. El Departamento de Control Interno deberá desarrollar un proceso de seguimiento de los resultados de cada investigación que se realice, de forma que se garantice el cumplimiento de las disposiciones emitidas.
  - xiii. Cada Titular procurará la corrección de los procesos conforme se vaya encontrando las debilidades, guardando la confidencialidad previamente indicada.
  - xiv. Todo informe de investigación preliminar deberá incluir al menos lo siguiente:
    - Datos de los procesos investigados y aspectos normativos vigentes relacionados con el proceso de investigación.
    - Valoración de los riesgos asociados al proceso en investigación, tanto en cuanto a los riesgos previamente detectados, como a los riesgos de no corregir las actuaciones detectadas.



- Las disposiciones necesarias para evitar que la desviación presentada no volverá a ocurrir.
- En la redacción de las conclusiones y recomendaciones de la investigación, se deberá considerar los riesgos asociados a los hallazgos del informe y especialmente las consecuencias sufridas debido a la ocurrencia de los hechos detectados.
- Información relativa a disposiciones y evaluaciones emitidas previamente.

### 2.2.5 Normativa aplicable

- ***Código Procesal Civil***
  - Artículo 43: Declaración de testigos.
    - ✓ 43.1: Admisibilidad.
  - Artículo 45: Prueba documental.
    - ✓ 45.2: Documentos públicos.
- ***Ley General de la Administración Pública***
  - Artículo 211: de la Responsabilidad Disciplinaria del Servidor.
  - Artículo 230: de la Abstención y Recusación.
  - Artículo 231.
- ***Ley Orgánica del Poder Judicial***
  - Pruebas.
- ***Código de Trabajo***
  - Artículo 414.
- ***Ley 8292 Control Interno.***
- ***Ley 8422 contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.***
- ***Procuraduría General de la República: Manual de Procedimiento Administrativo.***

### 2.2.6 Formularios a utilizar

En el procedimiento de Investigaciones preliminares no se hace uso de formularios, esto debido a que la naturaleza de la investigación no lo permite.



### 2.2.7 Subproceso

El procedimiento de Investigaciones preliminares no contiene subprocesos.

### 2.2.8 Conceptos

- i. **Acta:** certificación de un hecho.
- ii. **Investigación preliminar:** Investigación sobre casos que se presentan esporádicamente y que afectan el progreso de la institución.

### 2.2.9 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe la orden de inicio de la Investigación Preliminar.	Coordinador de Control Interno
2	Agregue la investigación al Plan de Trabajo y asigne las fechas de ejecución.	Coordinador de Control Interno
3	Registre la Investigación Preliminar en el gestor de documentos correspondiente con el número de la investigación.	Coordinador de Control Interno
4	Comunique al Órgano Investigador el inicio de la investigación.	Alcaldía Municipal
5	Solicite expedientes relacionados con el caso de investigación.	Órgano Investigador
6	Estudie el contenido del expediente y la normativa en caso de que exista.	Órgano Investigador
7	¿La información contenida en el expediente es suficiente para la Elaboración del Informe de Resultados?  <b>Si:</b> Paso 9.	Órgano Investigador



<b>No:</b> Continúe.		
8	Solicite la información adicional.	Órgano Investigador
9	¿La investigación requiere de un mayor análisis?  <b>Si:</b> Paso 12.  <b>No:</b> Continúe.	Órgano Investigador
10	Remite el informe al departamento correspondiente, señalando que la investigación no requiere de mayor análisis.	Órgano Investigador
11	Emite la resolución a la Alcaldía Municipal, mencionando el cierre de la investigación.  <b>Fin del proceso.</b>	Coordinador de Control Interno
12	Recolecte la información que ayude a la consecución del objetivo de la investigación.	Órgano Investigador
13	Realice visitas de campo, entrevistas, reuniones, búsqueda en sistemas y revisión de documentación o cualquier otra técnica que brinde la información precisa sobre la investigación.	Órgano Investigador
14	Analice la información recolectada.	Órgano Investigador
15	Confeccione un informe con las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.	Órgano Investigador

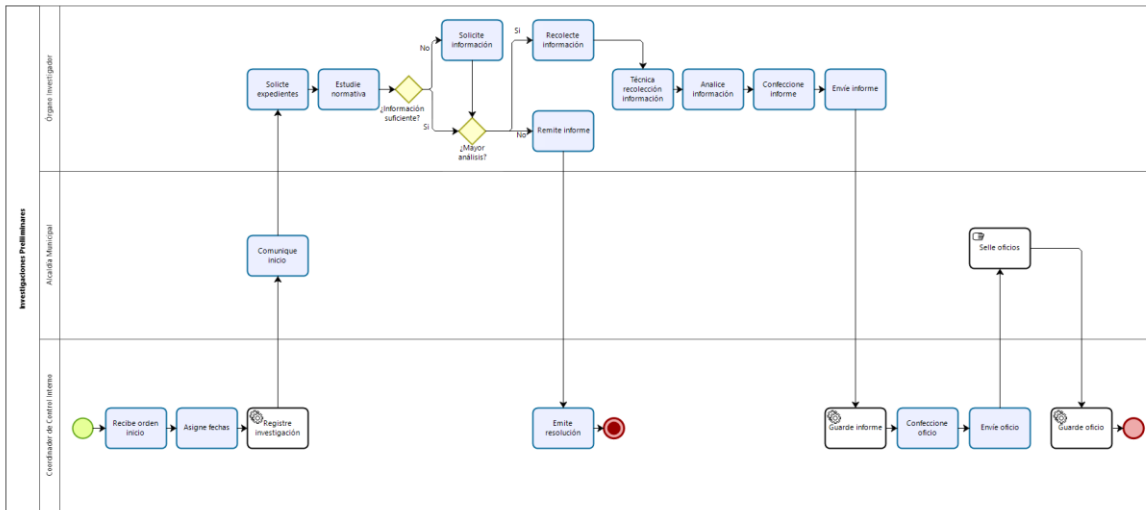


16	Envíe el informe al Coordinador de Control Interno.	Órgano Investigador
17	Guarde el informe en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
18	Confeccione un oficio mencionando la consumación del caso en investigación.	Coordinador de Control Interno
19	Envíe el oficio e informe a la Alcaldía Municipal.	Coordinador de Control Interno
20	Selle ambos oficios, el que pertenece a la Alcaldía Municipal y al Departamento de Control Interno.	Alcaldía Municipal
21	Guarde el oficio en el expediente de Investigaciones Preliminares.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		



## 2.2.11 Diagramas

### 2.2.11.1 Investigaciones Preliminares



Powered by bizagi

#### 2.2.11.1.1 Elementos del proceso

##### Recibe orden inicio

##### Descripción

Recibe la orden de inicio de la Investigación Preliminar.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Secuencia

1.00

##### Asigne fechas

##### Descripción

Agregue la investigación al Plan de Trabajo y asigne las fechas de ejecución.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno



## Secuencia

2.00

### Registre investigación

#### Descripción

Registre la Investigación Preliminar en el gestor de documentos correspondiente con el número de la investigación.

#### Responsable

Coordinador de Control Interno

#### Implementación

Servicio Web

## Secuencia

3.00

### Comunique inicio

#### Descripción

Comunique al Órgano Investigador el inicio de la investigación.

#### Responsable

Alcaldía Municipal

## Secuencia

4.00

### Solicite expedientes

#### Descripción

Solicite expedientes relacionados con el caso de investigación.



**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

5.00

**Estudie normativa**

**Descripción**

Estudie el contenido del expediente y la normativa en caso de que exista.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

6.00

**¿Información suficiente?**

**Descripción**

¿La información contenida en el expediente es suficiente para la Elaboración del Informe de Resultados?

Si: Paso 9.

No: Continúe.

**Secuencia**

7.00

**Flujos**

**No**



**Si**

**Solicite información**

**Descripción**

Solicite la información adicional.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

8.00

**¿Mayor análisis?**

**Descripción**

¿La investigación requiere de un mayor análisis?

Si: Paso 12.

No: Continúe.

**Secuencia**

9.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Recolecte información**

**Descripción**

Recolecte la información que ayude a la consecución del objetivo de la investigación.



**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

12.00

**Técnica recolección información**

**Descripción**

Realice visitas de campo, entrevistas, reuniones, búsqueda en sistemas y revisión de documentación o cualquier otra técnica que brinde la información precisa sobre la investigación.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

13.00

**Analice información**

**Descripción**

Analice la información recolectada.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

14.00

**Confecione informe**

**Descripción**



Confeccione un informe con las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

15.00

Envíe informe

**Descripción**

Envíe el informe al Coordinador de Control Interno.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

16.00

Remite informe

**Descripción**

Remite el informe al departamento correspondiente, señalando que la investigación no requiere de mayor análisis.

**Responsable**

Órgano Investigador

**Secuencia**

10.00



**Emite resolución**

**Descripción**

Emite la resolución a la Alcaldía Municipal, mencionando el cierre de la investigación.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

11.00

**Guarde informe**

**Descripción**

Guarde el informe en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

17.00

**Confeccione oficio**

**Descripción**

Confeccione un oficio mencionando la consumación del caso en investigación.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno



### **Secuencia**

18.00

**Envíe oficio**

### **Descripción**

Envíe el oficio e informe a la Alcaldía Municipal.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

19.00

**Selle oficios**

### **Descripción**

Selle ambos oficios, el que pertenece a la Alcaldía Municipal y el Departamento de Control Interno.

### **Responsable**

Alcaldía Municipal

### **Secuencia**

20.00

**Guarde oficio**

### **Descripción**

Guarde el oficio en el expediente de Investigaciones Preliminares.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno





## Implementación

Servicio Web

## Secuencia

21.00



### 2.3 Procedimiento Elaboración y Aprobación de Actividades de Control

 <h2 style="text-align: center;">Municipalidad de San Carlos</h2> <h3 style="text-align: center;">Manual de Procedimientos</h3>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Elaboración y Aprobación de Actividades de Control	
<b>Responsable:</b> Titular Subordinando			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-014-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 50-69	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 1	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

#### 2.3.1 Propósito

El objetivo del presente procedimiento es proporcionar una descripción detallada de las actividades de cada proceso y así mismo, estandarizar la forma en cómo se confeccionan los manuales de procedimientos, políticas de operación, formularios y demás actividades de Control Interno.

#### 2.3.2 Responsable

El responsable de que el procedimiento se ejecute adecuadamente es el Titular Subordinando de cada departamento.



### 2.3.3. Alcance

El procedimiento aplica para todos los Titulares Subordinados y en este interviene: el Concejo Municipal, la Alcaldía Municipal, el Coordinador de Control Interno, el Titular del departamento estudiado.

### 2.3.4 Políticas de operación

- i. El Departamento de Control Interno brindará apoyo a los titulares en el desarrollo de los manuales de procedimientos que estos deban realizar y procurará capacitar a los funcionarios de la Municipalidad de San Carlos en la confección e implementación de las actividades de control que apliquen en cada departamento.
- ii. En el caso de que el titular decida realizar una contratación externa para el desarrollo de los manuales de procedimientos, deberá contar con la aprobación previa del Departamento de Control Interno, tanto del cartel como de la oferta de los manuales confeccionados. La contratación de manuales no podrá ser cancelada sin contar con la aprobación de Control Interno.
- iii. El Departamento de Control Interno procurará no rechazar ninguna de las propuestas que le sean formuladas en las actividades de control. En su lugar, se brindará a los solicitantes un plazo no mayor de 15 días hábiles para que se hagan ajustes a las propuestas formuladas.
- iv. La solicitud de enmiendas deberá ser acompañada de una reunión en la cual se discutan los temas que deben ser corregidos.
- v. Las omisiones que deban realizarse respecto de los requisitos de actividades de control establecidos en la normativa vigente deberán estar fundamentados en la solicitud de aprobación que se remita.
- vi. Queda facultado el Departamento de Control Interno para solicitar cualquier información que considere necesaria para entender los alcances, características e implicaciones de las actividades solicitadas.
- vii. En caso de que, en el proceso de verificación, surjan dudas sobre el alcance de algún proceso, el titular de Control Interno procederá a convocar a los interesados para aclarar dudas sin hacer rechazos por ese motivo. Para lo

anterior, aplicará el plazo de 5 días para que se otorgue la respuesta de que se trate.

- viii. Todos los procedimientos deberán contener un control de cambios, un control de elaboración, revisión y aprobación; y los encabezados deberán contener el número de revisión del documento, el código del documento y la fecha en la que rige, y además el número de páginas.
- ix. Los procedimientos serán numerados conforme la siguiente nomenclatura. Ejemplo: “P-DCI-001-2019”, donde la P es procedimiento, DCI son las siglas del departamento, 01 es el número de versión del documento y por último el año en que se actualiza o bien se crea por primera vez el procedimiento.

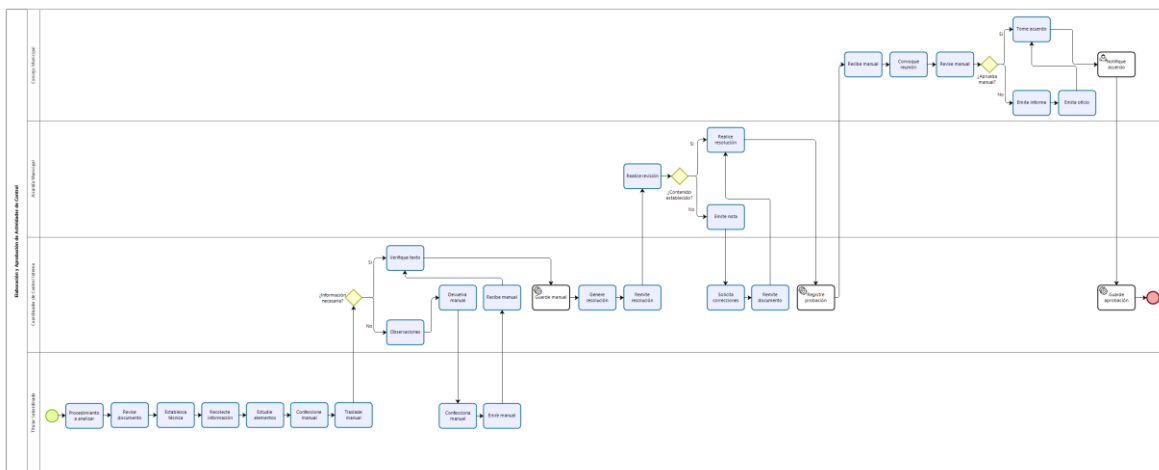
### 2.3.5 Normativa aplicable

- Artículo 15 de la Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

### 2.3.6 Formularios a utilizar

El procedimiento utiliza una “Lista de Chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control” ( **2.3.10 Diagramas**

#### 2.3.10.1 Elaboración y Aprobación de Actividades de Control



#### 2.3.10.1.1 Elementos del proceso

Procedimiento a analizar

Descripción



Determine el procedimiento que se va a analizar.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

1.00

**Revise documento**

**Descripción**

Revise el documento sobre Lineamientos para la Elaboración y Aprobación de manuales de procedimientos para que el manual contenga la información necesaria.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

2.00

**Establezca técnica**

**Descripción**

Establezca la técnica que se va a utilizar para obtener la información.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

3.00

**Recolecte información**

**Descripción**



Recolecte la información.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

4.00

**Estudie elementos**

**Descripción**

Estudie cada uno de los elementos de información que se integran durante la recolección.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

5.00

**Confeccione manual**

**Descripción**

Confeccione el manual de procedimientos.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

6.00

**Traslade manual**

**Descripción**



Traslade el manual de procedimientos al Departamento de Control Interno.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

7.00

¿Información necesaria?

**Descripción**

Revise y analice el contenido del manual. ¿El manual contiene la información necesaria para la aprobación?

Si: Paso 14.

No: Continúe.

**Secuencia**

8.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Observaciones**

**Descripción**

Agregue observaciones.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno



### **Secuencia**

9.00

**Devuelva manual**

### **Descripción**

Devuelva el manual al Titular para que realice la respectiva confección.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

10.00

**Confecciona manual**

### **Descripción**

Confecciona el manual con sus debidas correcciones señaladas para su aprobación.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

11.00

**Envíe manual**

### **Descripción**

Envíe nuevamente el manual al Departamento de Control Interno.

### **Responsable**

Titular Subordinado





### **Secuencia**

12.00

**Recibe manual**

#### **Descripción**

Recibe el manual y aplique la Lista de Chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

13.00

**Verifique texto**

#### **Descripción**

Verifique que el texto se ajuste a la normativa vigente.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

14.00

**Guarde manual**

#### **Descripción**

Guarde el manual en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno



## Implementación

Servicio Web

### Secuencia

15.00

**Genere resolución**

#### Descripción

Genere una resolución de aprobación del manual.

#### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

16.00

**Remite resolución**

#### Descripción

Remite la resolución mencionada y el manual a la Alcaldía Municipal, para su aprobación.

#### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

17.00

**Realice revisión**

#### Descripción

Realice la revisión del manual.



**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

18.00

¿Contenido establecido?

**Descripción**

¿Cumple el manual con el contenido mínimo establecido?

Si: Paso 23.

No: Continúe.

**Secuencia**

19.00

**Flujos**

Si

No

Emite nota

**Descripción**

Emite una nota solicitando correcciones.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

20.00



**Solicita correcciones**

**Descripción**

Solicita las correcciones al Titular Subordinado.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

21.00

**Remite documento**

**Descripción**

Remite nuevamente el documento a la Alcaldía Municipal.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

22.00

**Realice resolución**

**Descripción**

Realice la resolución de aprobación y remita al Concejo Municipal con copia al Departamento de Control Interno

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

23.00



**Registre probación**

**Descripción**

Registre la probación en el gestor de documentos.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

24.00

**Recibe manual**

**Descripción**

Recibe el manual y lo remite a la comisión de aprobación de manuales.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

25.00

**Convoque reunión**

**Descripción**

Tome el acuerdo de convocar a reunión de comisión de manuales para su revisión.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**



26.00

**Revise manual**

**Descripción**

Revise el manual con el Titular de Control Interno y el Titular responsable del departamento.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

27.00

**¿Aprueba manual?**

**Descripción**

¿Se aprueba el manual?

Si: Paso 31.

No: Continúe.

**Secuencia**

28.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Emite informe**

**Descripción**

Emite un informe con las correcciones recomendadas.



**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

29.00

**Emite oficio**

**Descripción**

Emite un oficio al Concejo Municipal mencionando las recomendaciones para la aprobación.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

30.00

**Tome acuerdo**

**Descripción**

Tome el acuerdo de aprobación.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

31.00

**Notifique acuerdo**

**Descripción**

Notifique el acuerdo de aprobación.



### **Responsable**

Concejo Municipal

### **Secuencia**

32.00

### **Guarde aprobación**

### **Descripción**

Guarde la aprobación en la base de datos con las recomendaciones emitidas por el Concejo Municipal.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Implementación**

Servicio Web

### **Secuencia**

33.00



**Anexo 1.**Lista de chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control ).

### 2.3.7 Subprocesos

El procedimiento de Elaboración y Aprobación de Actividades de Control no contiene subprocesos.

### 2.3.8 Conceptos

- i. **Actividades de control:** Corresponde a las políticas y los procedimientos que el jerarca y los titulares subordinados deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar para asegurar razonablemente la operación y el logro de los objetivos institucionales.
- ii. **Aprobación:** Aceptación de un documento.
- iii. **Titular subordinado:** Funcionario de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones. Ejemplo: gerentes y jefes de departamentos.

### 2.3.9 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Determine el procedimiento que se va a analizar.	Titular Subordinando
2	Revise el documento sobre Lineamientos para la Elaboración y Aprobación de manuales de procedimientos para que el manual contenga la información necesaria.	Titular Subordinando
3	Establezca la técnica que se va a utilizar para obtener la información.	Titular Subordinando
4	Recolecte la información.	Titular Subordinando



5	Estudie cada uno de los elementos de información que se integran durante la recolección.	Titular Subordinando
6	Confeccione el manual de procedimientos.	Titular Subordinando
7	Traslade el manual de procedimientos al Departamento de Control Interno	Titular Subordinando
8	Revise y analice el contenido del manual. ¿El manual contiene la información necesaria para la aprobación?  <b>Si:</b> Paso 14.  <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
9	Agregue observaciones.	Coordinador de Control Interno
10	Devuelva el manual al Titular para que realice la respectiva confección.	Coordinador de Control Interno
11	Confecciona el manual con sus debidas correcciones señaladas para su aprobación.	Titular Subordinando
12	Envíe nuevamente el manual al Departamento de Control Interno.	Titular Subordinando
13	Recibe el manual y aplique la Lista de Chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control.	Coordinador de Control Interno



14	Verifique que el texto se ajuste a la normativa vigente.	Coordinador de Control Interno
15	Guarde el manual en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
16	Genere una resolución de aprobación del manual.	Coordinador de Control Interno
17	Remite la resolución mencionada y el manual a la Alcaldía Municipal, para su aprobación.	Coordinador de Control Interno
18	Realice la revisión del manual.	Alcaldía Municipal
19	¿Cumple el manual con el contenido mínimo establecido?  <b>Si:</b> Paso 23.  <b>No:</b> Continúe.	Alcaldía Municipal
20	Emite una nota solicitando correcciones.	Alcaldía Municipal
21	Solicita las correcciones al Titular Subordinado.	Coordinador de Control Interno
22	Remite nuevamente el documento a la Alcaldía Municipal.	Coordinador de Control Interno
23	Realice la resolución de aprobación y remita al Concejo Municipal con copia al Departamento de Control Interno.	Alcaldía Municipal
24	Registre la probación en el gestor de documentos.	Coordinador de Control Interno



25	Recibe el manual y lo remite a la comisión de aprobación de manuales.	Concejo Municipal
26	Tome el acuerdo de convocar a reunión de comisión de manuales para su revisión.	Concejo Municipal
27	Revise el manual con el Titular de Control Interno y el Titular responsable del departamento.	Concejo Municipal
28	¿Se aprueba el manual? <b>Si:</b> Paso 31. <b>No:</b> Continúe.	Concejo Municipal
29	Emite un informe con las correcciones recomendadas.	Concejo Municipal
30	Emite un oficio al Concejo Municipal mencionando las recomendaciones para la aprobación.	Concejo Municipal
31	Tome el acuerdo de aprobación.	Concejo Municipal
32	Notifique el acuerdo de aprobación.	Concejo Municipal
33	Guarde la aprobación en la base de datos con las recomendaciones emitidas por el Concejo Municipal.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		





## Secuencia

2.00

**Establezca técnica**

### Descripción

Establezca la técnica que se va a utilizar para obtener la información.

### Responsable

Titular Subordinado

## Secuencia

3.00

**Recolecte información**

### Descripción

Recolecte la información.

### Responsable

Titular Subordinado

## Secuencia

4.00

**Estudie elementos**

### Descripción

Estudie cada uno de los elementos de información que se integran durante la recolección.

### Responsable

Titular Subordinado



### Secuencia

5.00

**Confeccion manual**

#### Descripción

Confeccione el manual de procedimientos.

#### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

6.00

**Traslade manual**

#### Descripción

Traslade el manual de procedimientos al Departamento de Control Interno.

#### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

7.00

**¿Información necesaria?**

#### Descripción

Revise y analice el contenido del manual. ¿El manual contiene la información necesaria para la aprobación?

Si: Paso 14.

No: Continúe.



**Secuencia**

8.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Observaciones**

**Descripción**

Agregue observaciones.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

9.00

**Devuelva manual**

**Descripción**

Devuelva el manual al Titular para que realice la respectiva confección.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

10.00

**Confecciona manual**

**Descripción**





Confecciona el manual con sus debidas correcciones señaladas para su aprobación.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

11.00

Envíe manual

**Descripción**

Envíe nuevamente el manual al Departamento de Control Interno.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

12.00

Recibe manual

**Descripción**

Recibe el manual y aplique la Lista de Chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

13.00



**Verifique texto**

**Descripción**

Verifique que el texto se ajuste a la normativa vigente.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

14.00

**Guarde manual**

**Descripción**

Guarde el manual en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

15.00

**Genere resolución**

**Descripción**

Genere una resolución de aprobación del manual.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**



16.00

**Remite resolución**

**Descripción**

Remite la resolución mencionada y el manual a la Alcaldía Municipal, para su aprobación.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

17.00

**Realice revisión**

**Descripción**

Realice la revisión del manual.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

18.00

**¿Contenido establecido?**

**Descripción**

¿Cumple el manual con el contenido mínimo establecido?

Si: Paso 23.

No: Continúe.

**Secuencia**



19.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Emite nota**

**Descripción**

Emite una nota solicitando correcciones.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

20.00

**Solicita correcciones**

**Descripción**

Solicita las correcciones al Titular Subordinado.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

21.00

**Remite documento**

**Descripción**

Remite nuevamente el documento a la Alcaldía Municipal.

**Responsable**



Coordinador de Control Interno

### Secuencia

22.00

Realice resolución

### Descripción

Realice la resolución de aprobación y remita al Concejo Municipal con copia al Departamento de Control Interno

### Responsable

Alcaldía Municipal

### Secuencia

23.00

Registre probación

### Descripción

Registre la probación en el gestor de documentos.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Implementación

Servicio Web

### Secuencia

24.00

Recibe manual

### Descripción



Recibe el manual y lo remite a la comisión de aprobación de manuales.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

25.00

**Convoque reunión**

**Descripción**

Tome el acuerdo de convocar a reunión de comisión de manuales para su revisión.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

26.00

**Revise manual**

**Descripción**

Revise el manual con el Titular de Control Interno y el Titular responsable del departamento.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

27.00

**¿Aprueba manual?**

**Descripción**



¿Se aprueba el manual?

Si: Paso 31.

No: Continúe.

**Secuencia**

28.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Emite informe**

**Descripción**

Emite un informe con las correcciones recomendadas.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

29.00

**Emite oficio**

**Descripción**

Emite un oficio al Concejo Municipal mencionando las recomendaciones para la aprobación.

**Responsable**

Concejo Municipal



### **Secuencia**

30.00

**Tome acuerdo**

### **Descripción**

Tome el acuerdo de aprobación.

### **Responsable**

Concejo Municipal

### **Secuencia**

31.00

**Notifique acuerdo**

### **Descripción**

Notifique el acuerdo de aprobación.

### **Responsable**

Concejo Municipal

### **Secuencia**

32.00

**Guarde aprobación**

### **Descripción**

Guarde la aprobación en la base de datos con las recomendaciones emitidas por el Concejo Municipal.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno





## Implementación


Servicio Web

## Secuencia

33.00

**Anexo 1.**Lista de chequeo para la Elaboración y Aprobación de Actividades de Control



 **Municipalidad de San Carlos**  
**Departamento de Control Interno**  
Lista de Cheque para Aceptación de Manuales  
Formulario DCI-001-2011-001

No

N°	Aspecto	SI	NO	NA
<b>1</b>	<b>Indica los siguientes datos:</b>			
1.1	Propósito			
1.2	Alcance			
1.3	Políticas de Operación			
1.4	Descripción del Procedimiento (Secuencia/Actividad/Descripción/Responsable)			
1.5	Diagrama de Flujo conforme a lo indicado en el punto 1.3.5 de los Lineamientos para la Construcción de Manuales de Procedimientos			
1.6	Listas de Chequeo			
1.7	Formularios a Utilizar			
1.8	Normativa y Documentos de Referencia			
1.9	Registros			
1.10	Glosario			
1.11	Cambios de la Versión			
<b>2</b>	<b>Incluye el Diagnóstico Previo con los siguientes datos:</b>			
2.1	Valoración de Riesgos			
2.2	Autoevaluación de Control Interno			
2.3	Evaluaciones del Sistema de Control Interno			
<b>3</b>	<b>Firma del Coordinador Responsable del Proceso</b>			
<b>4</b>	<b>Cumple el Manual con los Siguietes requisitos</b>			
4.1	Integrado a la Gestión			
4.2	Responden a Riesgos			
4.3	Contribuye al logro de objetivos con un costo razonable			
4.4	Es viable			

**Fuente:** Sistema de Control Interno.



## 2.4 Procedimiento Atención de Denuncias

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Atención de Denuncias	
<b>Responsable:</b> Titular del departamento de Control Interno			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-009-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 70-88	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.4.1 Propósito

Su objetivo es dar formalmente trámite a las quejas y denuncias que presentan los funcionarios de la institución y la comunidad de San Carlos.

### 2.4.2 Responsable

El responsable de llevar a cabo este procedimiento es el Coordinador de Control Interno, el cual deberá atender e iniciar un proceso formal sobre las denuncias que se presenten en el desarrollo de las funciones.



### 2.4.3 Alcance

El procedimiento aplica para la tramitología de simples quejas, hasta denuncias formales por actos que pongan en riesgo los fondos públicos, presentados en el Departamento de Control Interno.

### 2.4.4 Políticas de operación

- i. La prioridad del departamento de Control Interno respecto al proceso de Atención de Denuncias es lograr que el proceso denunciado, se desarrolle conforme a la normativa vigente.
- ii. El presente procedimiento abarca la tramitología de simples quejas, hasta denuncias formales por actos que pongan en riesgo los fondos públicos.
- iii. La atención de las denuncias de los contribuyentes deberá hacerse de manera más rápida posible. El departamento de Control Interno dará prioridad a la tramitación de estos casos, de manera que toda gestión que deba hacerse ante los departamentos de la Municipalidad de San Carlos sea realizada preferiblemente el mismo día de recibida la denuncia.
- iv. De los resultados de la tramitación de la denuncia, deberá notificarse al contribuyente cuando este haya presentado a título personal la solicitud.
- v. Se mantendrá un expediente en el cual se guardará la información relativa al trámite de cada denuncia, mediante el gestor de documentos digitales.
- vi. El departamento de Control Interno debe de tramitar todas las denuncias o quejas que reciba, sean estas presentadas por escrito o de forma verbal e inclusive de forma anónima.
- vii. Cuando el interesado presente una queja verbal, se deberá completar el formulario que se indica en el presente procedimiento.
- viii. Toda la información relacionada con el denunciante es totalmente confidencial.
- ix. Cuando el asunto denunciado pueda corregirse sin necesidad de esperar el cumplimiento del procedimiento completo, el departamento de Control Interno y el departamento interesado, deberán ejecutar de inmediato las medidas necesarias para la corrección de dicho proceso. Lo anterior no

excluye la posibilidad de que se soliciten y establezcan medidas disciplinarias en contra de quien incumpla.

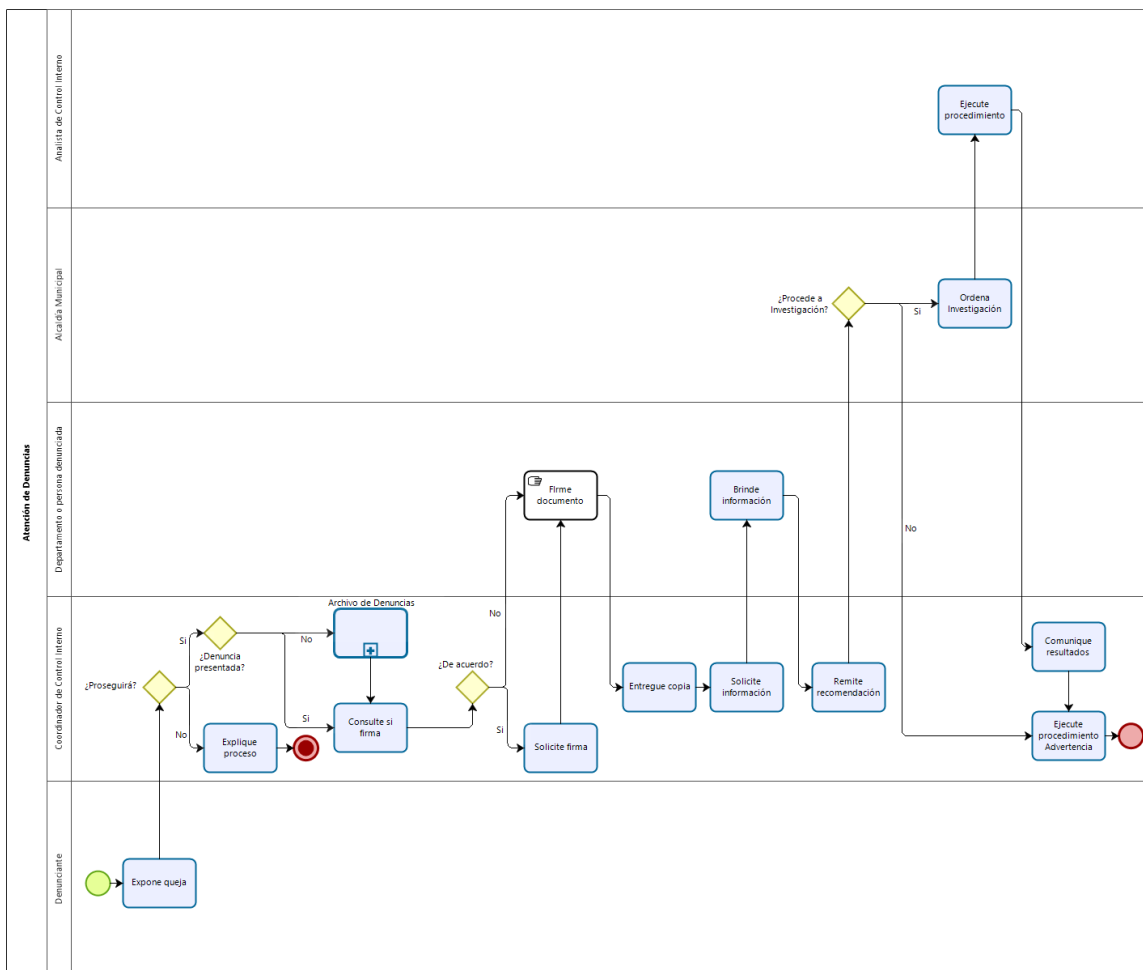
### 2.4.5 Normativa aplicable

En el procedimiento de Atención de Denuncias, no existe normas o lineamientos escritos que regulen su ejecución.

### 2.4.6 Formularios a utilizar

En el proceso se utiliza un formulario llamado “Formulario de Atención de Denuncias” ( 2.4.11 Diagramas

#### 2.4.11.1 Atención de Denuncias





#### 2.4.11.1.1 Elementos del proceso

Expone queja

##### Descripción

Expone la queja o la denuncia.

##### Responsable

Denunciante

##### Secuencia

1.00

◇ ¿Proseguirá?

##### Descripción

Analice si la denuncia procede. ¿La denuncia debe proseguir?

Si: Paso 4.

No: Continúe.

##### Secuencia

2.00

##### Flujos

Si

No

◇ ¿Denuncia presentada?

##### Descripción

Verifique si la denuncia está por escrito. ¿La denuncia fue presentada por escrito?



Si: Paso 6.

No: Continúe.

### **Secuencia**

4.00

### **Flujos**

No

Si

### **Archivo de Denuncias**

#### **Descripción**

Complete el formulario de atención a denuncias y guárdelo en el gestor de documentos de Control Interno para dar inicio al subproceso de Archivo de Denuncias.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

#### **Proceso**

**Archivo de Denuncias - Archivo de Denuncias**

### **Consulte si firma**

#### **Descripción**

Consulte al denunciante si desea firmar el documento donde se plasmó la denuncia.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

#### **Secuencia**



6.00

¿De acuerdo?

**Descripción**

¿El denunciante está de acuerdo en firmar el documento?

Si: Continúe.

No: Paso 9.

**Secuencia**

7.00

**Flujos**

Si

No

Solicite firma

**Descripción**

Solicite la firma.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

8.00

Firme documento

**Descripción**

Firme el documento.





**Responsable**

Departamento o persona denunciada

**Secuencia**

9.00

**Entregue copia**

**Descripción**

Entregue la copia del formulario al denunciado.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

10.00

**Solicite información**

**Descripción**

Solicite al departamento o persona denunciada la información de aclaración de la denuncia.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

11.00

**Brinde información**

**Descripción**

Brinde la información correspondiente para su defensa.



**Responsable**

Departamento o persona denunciada

**Secuencia**

12.00

Remite recomendación

**Descripción**

Se remite la recomendación de realizar una Investigación Preliminar a la Alcaldía.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

13.00

◇ ¿Procede a Investigación?

**Descripción**

Determine si la denuncia debe proceder a la realización de un Investigación Preliminar. ¿Procede la realización de una Investigación Preliminar?

Si: Continúe.

No: Paso 18.

**Secuencia**

14.00

**Flujos**

Si



**No**

**Ordena Investigación**

**Descripción**

Ordena al Departamento de Control Interno la realización de un Investigación Preliminar.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

15.00

**Ejecute procedimiento**

**Descripción**

Ejecute el procedimiento de Investigación Preliminar.

**Responsable**

Analista de Control Interno

**Secuencia**

16.00

**Comunique resultados**

**Descripción**

Comunique los resultados a la Alcaldía con las respectivas recomendaciones.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**



17.00

**Ejecute procedimiento Advertencia**

**Descripción**

Ejecute el procedimiento de Advertencia y comunica las recomendaciones a la Alcaldía.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

18.00

**Explique proceso**

**Descripción**

Explique al denunciante el proceso a seguir.

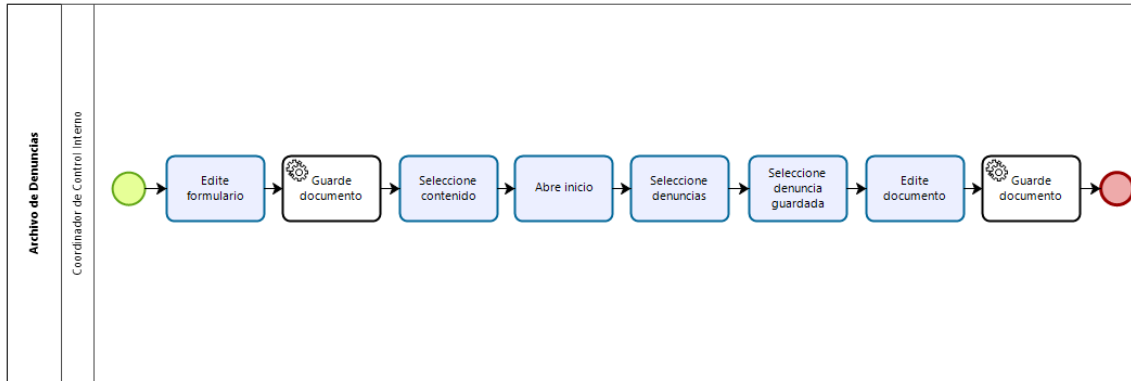
**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

3.00

### 4.4.11.2 Archivo de Denuncias



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### 4.4.11.2.1 Elementos del proceso

##### Edite formulario

##### Descripción

Edite el formulario de Atención de Denuncias.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Secuencia

1.00

##### Guarde documento

##### Descripción

Guarde el documento seleccionando guardar como y elegir archivo de Control Interno.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Implementación



Servicio Web

### **Secuencia**

2.00

**Seleccione contenido**

#### **Descripción**

Seleccione el tipo de contenido llamado Denuncia y seguidamente guardar.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

3.00

**Abre inicio**

#### **Descripción**

Abre el inicio del gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

4.00

**Seleccione denuncias**

#### **Descripción**

Seleccione la opción de denuncias.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno



### **Secuencia**

5.00

**Seleccione denuncia guardada**

#### **Descripción**

Seleccione en el apartado de últimos elementos agregados la denuncia que se guardó anteriormente.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

6.00

**Edite documento**

#### **Descripción**

Edite el documento considerando cada uno de los elementos que solicitan.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

7.00

**Guarde documento**

#### **Descripción**

Guarde el documento una vez finalizado el proceso anterior.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno



## Implementación

Servicio Web

## Secuencia

8.00

**Anexo 2.** Formulario de Atención de denuncias).

### 2.4.7 Subprocesos

El procedimiento de Atención de Denuncias contempla el subproceso llamado, Archivo de Denuncias.

### 2.4.8 Conceptos

- i. **Confidencialidad:** Garantía de que la información únicamente puede ser accedida por los colaboradores autorizados.
- ii. **Denuncia:** Comunicación escrita o verbal, de una situación ilegal.
- iii. **Denunciado:** Persona contra la que se dirige la denuncia.
- iv. **Denunciante:** Persona que interpone la denuncia ante el ente encargado.

### 2.4.9 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Expone la queja o la denuncia.	Denunciante
2	Analice si la denuncia procede. ¿La denuncia debe proseguir?  <b>Si:</b> Paso 4.  <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
3	Explique al denunciante el proceso a seguir.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Coordinador de Control Interno





4	Verifique si la denuncia está por escrito. ¿La denuncia fue presentada por escrito?  <b>Si:</b> Paso 6.  <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
5	Complete el formulario de atención a denuncias y guárdelo en el gestor de documentos de Control Interno para dar inicio al subproceso de Archivo de Denuncias.	Coordinador de Control Interno
6	Consulte al denunciante si desea firmar el documento donde se plasmó la denuncia.	Coordinador de Control Interno
7	¿El denunciante está de acuerdo en firmar el documento?  <b>Si:</b> Continúe.  <b>No:</b> Paso 9.	Coordinador de Control Interno
8	Solicite la firma.	Coordinador de Control Interno
9	Firme el documento.	Departamento o persona denunciada
10	Entregue la copia del formulario al denunciante.	Coordinador de Control Interno
11	Solicite al departamento o persona denunciada la información de aclaración de la denuncia.	Coordinador de Control Interno



12	Brinde la información correspondiente para su defensa.	Departamento o persona denunciada
13	Se remite la recomendación de realizar una Investigación Preliminar a la Alcaldía.	Coordinador de Control Interno
14	Determine si la denuncia debe proceder a la realización de una Investigación Preliminar. ¿Procede la realización de una Investigación Preliminar?  <b>Si:</b> Continúe.  <b>No:</b> Paso 18.	Alcaldía Municipal
15	Ordena al Departamento de Control Interno la realización de una Investigación Preliminar.	Alcaldía Municipal
16	Ejecute el procedimiento de Investigación Preliminar.	Analista de Control Interno
17	Comunique los resultados a la Alcaldía con las respectivas recomendaciones.	Coordinador de Control Interno
18	Ejecute el procedimiento de Advertencia y comunica las recomendaciones a la Alcaldía.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		

#### 2.4.10 Archivo de Denuncias

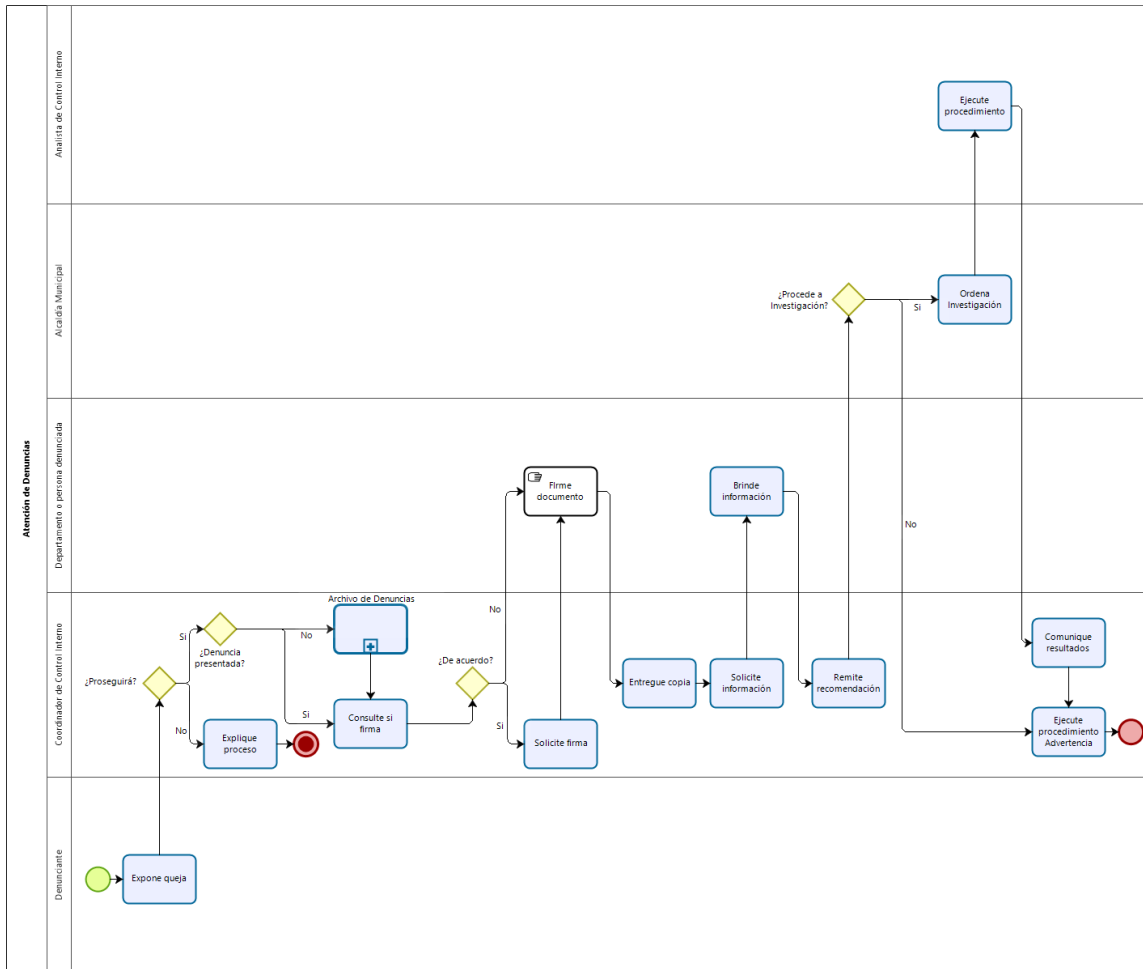
Secuencia	Descripción	Responsable
-----------	-------------	-------------



1	Edite el formulario de Atención de Denuncias.	Coordinador de Control Interno
2	Guarde el documento seleccionado guardar como y elegir archivo de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
3	Seleccione el tipo de contenido llamado Denuncia y seguidamente guardar.	Coordinador de Control Interno
4	Abre el inicio del gestor de documentos del Departamento de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
5	Seleccione la opción de denuncias.	Coordinador de Control Interno
6	Seleccione en el apartado de últimos elementos agregados la denuncia que se guardó anteriormente.	Coordinador de Control Interno
7	Edite el documento considerando cada uno de los elementos que solicitan.	Coordinador de Control Interno
8	Guarde el documento una vez finalizado el proceso anterior.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		

## 2.4.11 Diagramas

### 2.4.11.1 Atención de Denuncias



Powered by bizagi

#### 2.4.11.1.1 Elementos del proceso

Expone queja

#### Descripción

Expone la queja o la denuncia.

#### Responsable

Denunciante

#### Secuencia



1.00

◆ ¿Proseguirá?

**Descripción**

Analice si la denuncia procede. ¿La denuncia debe proseguir?

Si: Paso 4.

No: Continúe.

**Secuencia**

2.00

**Flujos**

**Si**

**No**

◆ ¿Denuncia presentada?

**Descripción**

Verifique si la denuncia está por escrito. ¿La denuncia fue presentada por escrito?

Si: Paso 6.

No: Continúe.

**Secuencia**

4.00

**Flujos**

**No**

**Si**



## Archivo de Denuncias

### Descripción

Complete el formulario de atención a denuncias y guárdelo en el gestor de documentos de Control Interno para dar inicio al subproceso de Archivo de Denuncias.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Proceso

#### Archivo de Denuncias - Archivo de Denuncias

## Consulte si firma

### Descripción

Consulte al denunciante si desea firmar el documento donde se plasmó la denuncia.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

6.00

## ¿De acuerdo?

### Descripción

¿El denunciante está de acuerdo en firmar el documento?

Si: Continúe.

No: Paso 9.

### Secuencia



7.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Solicite firma**

**Descripción**

Solicite la firma.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

8.00

**Firme documento**

**Descripción**

Firme el documento.

**Responsable**

Departamento o persona denunciada

**Secuencia**

9.00

**Entregue copia**

**Descripción**

Entregue la copia del formulario al denunciado.

**Responsable**



Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

10.00

Solicite información

**Descripción**

Solicite al departamento o persona denunciada la información de aclaración de la denuncia.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

11.00

Brinde información

**Descripción**

Brinde la información correspondiente para su defensa.

**Responsable**

Departamento o persona denunciada

**Secuencia**

12.00

Remite recomendación

**Descripción**

Se remite la recomendación de realizar una Investigación Preliminar a la Alcaldía.

**Responsable**





Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

13.00

### **◆ ¿Procede a Investigación?**

#### **Descripción**

Determine si la denuncia debe proceder a la realización de un Investigación Preliminar. ¿Procede la realización de una Investigación Preliminar?

Si: Continúe.

No: Paso 18.

### **Secuencia**

14.00

### **Flujos**

**Si**

**No**

### **Ordena Investigación**

#### **Descripción**

Ordena al Departamento de Control Interno la realización de un Investigación Preliminar.

### **Responsable**

Alcaldía Municipal

### **Secuencia**

15.00



**Ejecute procedimiento**

**Descripción**

Ejecute el procedimiento de Investigación Preliminar.

**Responsable**

Analista de Control Interno

**Secuencia**

16.00

**Comuniqué resultados**

**Descripción**

Comuniqué los resultados a la Alcaldía con las respectivas recomendaciones.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

17.00

**Ejecute procedimiento Advertencia**

**Descripción**

Ejecute el procedimiento de Advertencia y comunica las recomendaciones a la Alcaldía.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

18.00

**Explique proceso**

**Descripción**

Explique al denunciante el proceso a seguir.

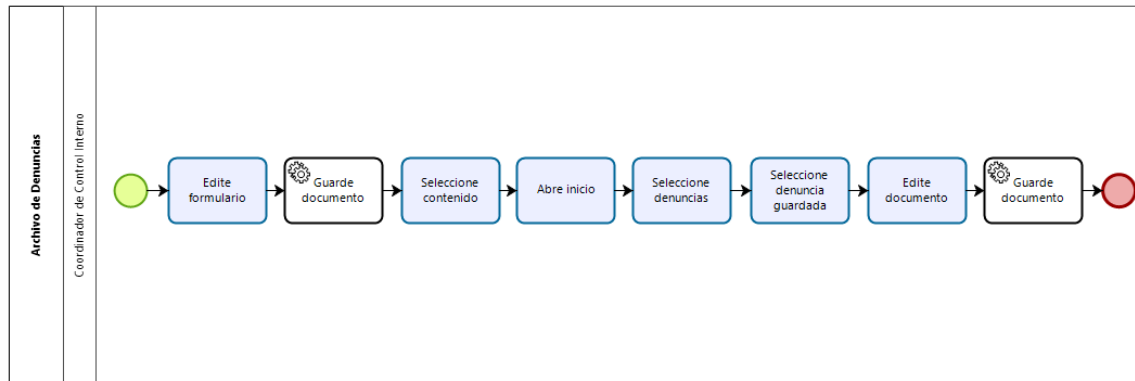
**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

3.00

**4.4.11.2 Archivo de Denuncias**



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

**4.4.11.2.1 Elementos del proceso**

**Edite formulario**

**Descripción**

Edite el formulario de Atención de Denuncias.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**



1.00

**Guarde documento**

**Descripción**

Guarde el documento seleccionando guardar como y elegir archivo de Control Interno.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

2.00

**Seleccione contenido**

**Descripción**

Seleccione el tipo de contenido llamado Denuncia y seguidamente guardar.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

3.00

**Abre inicio**

**Descripción**

Abre el inicio del gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

**Responsable**



Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

4.00

**Seleccione denuncias**

### **Descripción**

Seleccione la opción de denuncias.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

5.00

**Seleccione denuncia guardada**

### **Descripción**

Seleccione en el apartado de últimos elementos agregados la denuncia que se guardó anteriormente.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

6.00

**Edite documento**

### **Descripción**

Edite el documento considerando cada uno de los elementos que solicitan.

### **Responsable**



Coordinador de Control Interno

### Secuencia

7.00

### Guarde documento

### Descripción

Guarde el documento una vez finalizado el proceso anterior.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Implementación

Servicio Web

### Secuencia

8.00

## Anexo 2. Formulario de Atención de denuncias

**Número de Denuncia: P-DCI-009-2012**

**Fecha de Presentación:**

### I. DATOS DEL DENUNCIANTE

1- ¿La Denuncia es Anónima?  Si  No

2- Datos del Denunciante

a. Número de Identificación:

b. Nombre y Apellidos:

1º Apellido

2º Apellido

c. Medio de Notificación

Dirección

Teléfono

Celular

Fax

Correo Electrónico



--	--	--	--

**II. DATOS DEL DENUNCIANTE**

3- Lugar en que ocurrieron los hechos:

4- Funcionarios que Participaron en el Hecho:

5- Descripción de los Hechos:

6- ¿Conoce el monto estimado de los recursos públicos afectados?:  Si  No

a. Monto

7- ¿Aporta Testigos?:  Si  No

Nombre

C/C

Teléfono

8- ¿Aporta Prueba Documental?:  Si  No

9- ¿Ha Presentado esta denuncia/queja en otra unidad?:  Si  No

10- Datos del Contribuyente afectado: ¿Es el mismo denunciante?  Si  No

a. Número de Identificación:

b. Nombre y Apellidos:

Nombre

1º Apellido

2º Apellido

**III. DATOS DEL DENUNCIANTE**

Nombre y firma del denunciante

Nombre y Firma de quien recibe la denuncia

**IV. PARA USO DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO**

Descripción:



Departamento:

Estado:

Asignado A:

Prioridad:

Tipo de Documento:

**Fuente:** Departamento de Control Interno





## 2.5 Procedimiento Comunicación de Advertencias

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Comunicación de Advertencias	
<b>Responsable:</b> Titular del departamento de Control Interno			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-010-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 89-98	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.5.1 Propósito

El propósito del procedimiento de Comunicación de Advertencias es lograr que los departamentos de la Municipalidad de San Carlos corrijan un proceso, o bien evitar que se tomen decisiones incorrectas en un proceso que se está ejecutando o se va a ejecutar. Lo anterior, derivado de las revisiones de riesgos que realiza Control Interno.



### **2.5.2 Responsable**

El Titular del Departamento de Control Interno es el responsable de advertir a los Titulares de los departamentos, el riesgo al que se sometería la institución en caso de ejecutar o continuar con el proceso.

### **2.5.3 Alcance**

Este procedimiento aplica para el departamento de Control Interno y el departamento receptor de la advertencia, en este interviene: Coordinador de Control Interno, el Titular Subordinado.

### **2.5.4 Políticas de operación**

- i. Las advertencias, serán el medio por el cual el Departamento de Control Interno buscará el control preventivo de un proceso con el fin de que este se ajuste a la normativa vigente.
- ii. El Titular a quién sea dirigida la advertencia, tendrá la obligación de dar atención inmediata, y deberá decidir sobre la detención o continuación del proceso.
- iii. Cuando el Titular decida continuar con el proceso, fundamentará su decisión señalando las normas que lo habilitan a continuar con el proceso.
- iv. Es responsabilidad del Titular subordinado que ejecuta el procedimiento, verificar que éste se ajuste a la normativa vigente, a los factores de riesgo detectados y demás consideraciones necesarias para el desarrollo de dicho proceso.
- v. La advertencia podrá tener su origen en una denuncia, queja o simplemente debido a factores de observación por parte del Departamento de Control Interno.
- vi. De las advertencias realizadas, se notificará siempre al jefe directo del funcionario a quien se dirija la advertencia.

### **2.5.5 Normativa aplicable**

Ley General de Control Interno.

### 2.5.6 Formularios a utilizar

En el procedimiento de Comunicación de Advertencias no existe el uso de formularios.

### 2.5.7 Subprocesos

El procedimiento de Comunicación de Advertencias no contiene subprocesos.

### 2.5.8 Conceptos

- i. **Advertencia:** Aviso previo por el cumplimiento de una función u objetivo.
- ii. **Asesoría:** Brindar información fundamentada en normativas o reglamentos institucionales.
- iii. **Comunicación:** Es el proceso para transmitir información o para dar a conocer un mensaje.
- iv. **Resolución:** Documento que expresa la decisión de un problema.
- v. **Riesgo:** Probabilidad de que ocurran eventos que tendrían consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos fijados.

### 2.5.9 Descripción del procedimiento

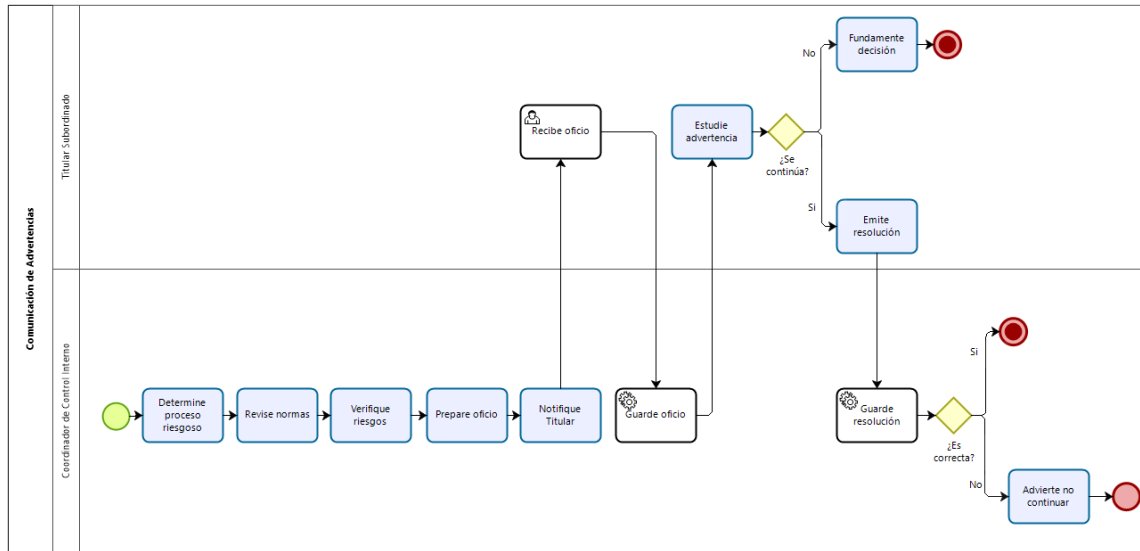
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Determine que se está ejecutando un proceso riesgoso.	Coordinador de Control Interno
2	Realice un estudio de las normas relacionadas con el proceso.	Coordinador de Control Interno
3	Verifique los riesgos del proceso.	Coordinador de Control Interno
4	Prepare un oficio con los fundamentos legales, los riesgos existentes en el proceso y el plazo de respuesta.	Coordinador de Control Interno
5	Notifique al Titular del departamento.	Coordinador de Control Interno
6	Recibe y selle el oficio por medio del correo institucional.	Titular Subordinado



7	Guarde el oficio en el expediente de Comunicación de Advertencias y en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
8	Estudie la advertencia.	Titular Subordinado
9	Decide si continúa con el proceso. ¿Se continúa?: <b>Si:</b> Paso 11. <b>No:</b> Continúe.	Titular Subordinado
10	Fundamente decisión de no continuar. <b>Fin del procedimiento.</b>	Titular Subordinado
11	Emite una resolución fundamentada, para no aceptar la advertencia.	Titular Subordinado
12	Guarde la resolución en el expediente de Comunicación de Advertencias y en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
13	Verifique si es correcta la resolución. ¿Es correcta?: <b>Si:</b> Fin. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
14	Advierte que no se debe continuar con el proceso.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		

## 2.5.10 Diagramas

### 2.5.10.1 Comunicación de Advertencias



Powered by  
bizagi  
Modeler

#### 2.5.10.1.1 Elementos del proceso

##### Determine proceso riesgoso

##### Descripción

Determine que se está ejecutando un proceso riesgoso.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Secuencia

1.00

##### Revise normas

##### Descripción

Realice un estudio de las normas relacionadas con el proceso.

##### Responsable



Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

2.00

**Verifique riesgos**

**Descripción**

Verifique los riesgos del proceso.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

3.00

**Prepare oficio**

**Descripción**

Prepare un oficio con los fundamentos legales, los riesgos existentes en el proceso y el plazo de respuesta.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

4.00

**Notifique Titular**

**Descripción**

Notifique al Titular del departamento.

**Responsable**



Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

5.00

#### **Recibe oficio**

#### **Descripción**

Recibe y selle el oficio por medio del correo institucional.

#### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

6.00

#### **Guarde oficio**

#### **Descripción**

Guarde el oficio en el expediente de Comunicación de Advertencias y en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

#### **Implementación**

Servicio Web

### **Secuencia**

7.00

#### **Estudie advertencia**

#### **Descripción**



Estudie la advertencia.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

8.00

¿Se continúa?

**Descripción**

Decide si continúa con el proceso. ¿Se continúa?

Si: Paso 11.

No: Continúe.

**Secuencia**

9.00

**Flujos**

**No**

**Si**

Emite resolución

**Descripción**

Emite una resolución fundamentada, para no aceptar la advertencia.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**





11.00

### **Guarde resolución**

#### **Descripción**

Guarde la resolución en el expediente de Comunicación de Advertencias y en el gestor de documentos del Departamento de Control Interno.

#### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

#### **Implementación**

Servicio Web

#### **Secuencia**

12.00

### **¿Es correcta?**

#### **Descripción**

Verifique si es correcta la resolución. ¿Es correcta?

Si: Fin.

No: Continúe.

#### **Secuencia**

13.00

#### **Flujos**

**No**

**Si**



**Advierte no continuar**

**Descripción**

Advierte que no se debe continuar con el proceso.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

14.00

**Fundamente decisión**

**Descripción**

Fundamente decisión de no continuar.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

10.00



## 2.6 Procedimiento Seguimiento de Disposiciones

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Seguimiento de Disposiciones	
<b>Responsable:</b> Titular del departamento de Control Interno			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-012-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 99-127	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 1	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.6.1 Propósito

El objetivo principal es regular el proceso de recepción y estudio de los informes, la formulación de planes de cumplimiento de informes del órgano de Control Interno y consiste también en dar seguimiento a las disposiciones que emitan Control Interno, la Auditoría Interna y la Contraloría General de la República

### 2.6.2 Responsable

El responsable del procedimiento de Seguimiento de Disposiciones es el Coordinador de Control Interno.



### 2.6.3 Alcance

Para llevar a cabo el presente procedimiento es necesaria la participación de la Alcaldía Municipal, del Coordinador de Control Interno, el Concejo Municipal y la Auditoría Interna.

### 2.6.4 Políticas de operación

- i. Si los informes de auditoría contienen recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá a realizar lo siguiente: la Alcaldía Municipal, en un plazo improrrogable de **diez días hábiles** contados a partir de la fecha de recibido del informe ordenará la implementación de las recomendaciones a los titulares subordinados de los procesos en cuestión. Si discrepa de ellas en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- ii. Con vista en lo anterior, el jerarca deberá resolver en el plazo de **veinte días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la creación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse de oficio ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, deberán presentarse por escrito en un lapso de **quince días hábiles** ante la Contraloría General de la República, indicando los motivos de inconformidad con lo resuelto.
- iii. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente para el trámite que proceda.



- iv. En caso de que se considere necesario para ampliar el entendimiento de los informes de auditoría, se podrá solicitar el criterio de los titulares interesados, el cual deberá estar disponible en no más de 3 días hábiles.
- v. Una vez aceptado el informe de auditoría, la Alcaldía Municipal traslada mediante un oficio dicho informe al Departamento de Control Interno para que analice y recomiende a la Alcaldía Municipal el proceder de las gestiones de cumplimiento que deban ser implementadas por los titulares subordinados.
- vi. Se debe procurar la presencia de los involucrados directos en la presentación final de los informes ante el Concejo Municipal.
- vii. El incumplimiento en las fechas de ejecución solicitadas por la Alcaldía Municipal en el seguimiento de disposiciones generará un proceso disciplinario contra el funcionario que cometa la falta.
- viii. El cumplimiento de las disposiciones emitidas por los entes de control es de la total responsabilidad del titular del departamento responsable del proceso de que se trate.
- ix. El Departamento de Control Interno será el responsable de dar seguimiento a todas las disposiciones emitidas por entes de control externo, y la Auditoría Interna; ante lo cual, corresponde al departamento de control interno informar a la Alcaldía los incumplimientos de fechas en que se incurra y cualquier irregularidad que se detecte en el proceso de ejecución por parte de los interesados.
- x. Los Titulares a quienes les sea asignado el desarrollo de alguna actividad tendiente al cumplimiento de disposiciones, podrán solicitar correcciones o mejoras en las metas establecidas, mediante la comunicación de dicho interés al Departamento de Control Interno. Dicho cambio será posible únicamente cuando se fundamente una mejora en los resultados finales de dicha actividad.



- xi. Si fuera necesario ampliar el plazo de cumplimiento de alguna tarea, esto deberá solicitarse dentro del **primer tercio del plazo total** para cumplir con dicha tarea.
- xii. Cuando se dependa de factores externos para el cumplimiento de una tarea tales como la obtención de autorizaciones de entes externos, publicaciones, emisión de resoluciones o similares, entre otras; estas no serán contadas dentro del plazo para cumplir con las tareas asignadas.
- xiii. Cuando un departamento requiera de la colaboración de algún funcionario en el cumplimiento de las tareas asignadas, este último tendrá la obligación de cooperar.
- xiv. El Departamento de Control Interno procurará brindar toda la colaboración a los Titulares que deben cumplir con alguna tarea.
- xv. Una vez concluido el cronograma de trabajo propuesto para dar cumplimiento a los informes de que se trate, el Departamento de Control Interno procederá a remitir un informe a la Alcaldía con los resultados obtenidos.

### 2.6.5 Normativa aplicable

Ley General de Control Interno N° 8292, decretada por la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, específicamente el artículo 36.

### 2.6.6 Formularios a utilizar

En el proceso de Seguimiento de Disposiciones no se utilizan formularios.

### 2.6.7 Subprocesos

El procedimiento de Seguimiento de Disposiciones contiene un subproceso llamado Archivo de Informe de Seguimiento de Disposiciones.

### 2.6.8 Conceptos

- i. **CGR:** Contraloría General de la República.
- ii. **Informe:** Documento que brinda información sobre un asunto en particular.
- iii. **Recepción:** Acción de recibir.



- iv. **Recomendación:** Sugerencia que podría traer ventaja en su aplicación.
- v. **Seguimiento:** Actividad que se realiza para asegurar que se implementen con prontitud y efectividad, las medidas establecidas.

### 2.6.9 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Notifique el informe a la Alcaldía Municipal.	Auditoría Interna
2	Recibe y estudia informe. ¿Está de acuerdo con lo mencionado en el informe?  <b>Si:</b> Paso 5.  <b>No:</b> Continúe.	Alcaldía Municipal
3	Fundamente el rechazo del informe.	Alcaldía Municipal
4	Proponga soluciones alternas.	Alcaldía Municipal
5	Imprima el informe.	Alcaldía Municipal
6	Eleve el informe al Concejo Municipal.	Alcaldía Municipal
7	Estudia el informe y defina las medidas alternas. ¿Es necesario agregar medidas adicionales?  <b>Si:</b> Continúe.  <b>No:</b> Paso 9.	Concejo Municipal



8	Determina las medidas alternas.	Concejo Municipal
9	Toma el acuerdo de cumplimiento del informe.	Concejo Municipal
10	Notifica el acuerdo tomado a la Alcaldía Municipal y a la Auditoría Interna.	Concejo Municipal
11	Cada Órgano recibe el acuerdo. ¿Está de acuerdo?: <b>Si:</b> Continúe. <b>No:</b> Paso12.	Alcaldía Municipal
12	Recibe y estudia el acuerdo.	Auditoría Interna
13	¿Está de acuerdo con la decisión? <b>Si:</b> Fin del procedimiento. <b>No:</b> Continúe.	Auditoría Interna
14	Envía el informe al CGR.	Auditoría Interna
15	Recibe, analiza y emite criterio para la Auditoría Interna con copia al Concejo Municipal.	CGR
16	Recibe el criterio de CGR, analiza y realiza el trámite correspondiente.	Concejo Municipal





17	Remite el informe a Control Interno para que éste recomiende tareas, ordene la información e indique las fechas de cumplimiento.	Alcaldía Municipal
18	Recibe el informe.	Coordinador de Control Interno
19	Guarde el informe en el gestor de documentos de Control Interno y en el expediente de Seguimiento de Disposiciones e inicia el subproceso de Archivo de Informe de Seguimiento de Disposiciones.	Coordinador de Control Interno
20	Estudie el informe. ¿Es necesario agregar información o actualizar el informe?  <b>Si:</b> Continúe.  <b>No:</b> Paso 22.	Coordinador de Control Interno
21	Incluya las recomendaciones en el informe.	Coordinador de Control Interno
22	Remite el informe, crea cronograma de actividades y lo recomienda a la Alcaldía Municipal para que ésta notifique a cada Titular Subordinando encargado del proceso en cuestión.	Coordinador de Control Interno
23	Estudie el cronograma e informe. ¿Está de acuerdo?  <b>Si:</b> Paso 25.  <b>No:</b> Continúe.	Alcaldía Municipal



24	Define las tareas a cumplir.	Alcaldía Municipal
25	Notifique a los jefes responsables el cronograma de tareas.	Alcaldía Municipal
26	Notifique a la Auditoría Interna las fechas de cumplimiento haciendo referencia de los oficios notificados a las jefaturas para el cumplimiento de disposiciones.	Alcaldía Municipal
27	Remite el expediente al Departamento de Control Interno para el correspondiente seguimiento.	Alcaldía Municipal
28	De seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas. ¿Se han cumplido las tareas a cabalidad?  <b>Si:</b> Paso 39.  <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
29	Confeccione un oficio para la Alcaldía Municipal, mencionando la falta de acatamiento del departamento responsable del cumplimiento de una tarea.	Coordinador de Control Interno
30	Envíe el oficio a la Alcaldía.	Coordinador de Control Interno
31	Selle ambos oficios.	Alcaldía Municipal
32	Guarde el oficio en el expediente de Seguimiento de Disposiciones.	Coordinador de Control Interno



33	Inicie el proceso disciplinario.	Alcaldía Municipal
34	Confeccione un oficio señalando el plazo de acatamiento del departamento responsable.	Alcaldía Municipal
35	Envíe el oficio al Coordinador de Control Interno.	Alcaldía Municipal
36	Selle ambos oficios.	Coordinador de Control Interno
37	Guarde el oficio en el expediente de Seguimiento de Disposiciones.	Coordinador de Control Interno
38	De seguimiento al proceso de cumplimiento. <b>Fin del procedimiento.</b>	Coordinador de Control Interno
39	Confeccione un informe, mencionando el Seguimiento de las Disposiciones emitidas.	Coordinador de Control Interno
40	Envíe el informe a la Alcaldía Municipal.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		

#### 5.6.10 Archivo de Informe de Seguimiento de Disposiciones

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Ingrese al gestor de documentos de Control Interno.	Coordinador de Control Interno



2	Selecciona la opción de cargar documento que se encuentra ubicada en la parte superior del gestor de documentos.	Coordinador de Control Interno
3	Elige el documento que se va a editar.	Coordinador de Control Interno
4	Acepte los pasos anteriores para cargar el documento correspondiente.	Coordinador de Control Interno
5	Edite el documento completando cada uno de los campos solicitados.	Coordinador de Control Interno
6	Seleccione en el apartado de últimos elementos agregados el documento descrito anteriormente.	Coordinador de Control Interno
7	Seleccione el Inicio en el gestor de documentos y seguidamente presione en Seguimiento de Disposiciones.	Coordinador de Control Interno
8	Elige el emisor correspondiente ya sea Auditoría Interna, Contraloría General de la República o Control Interno.	Coordinador de Control Interno
9	Complete cada uno de los apartados que se le solicita para poder guardar el documento.	Coordinador de Control Interno
10	Guarde el informe en el gestor de documentos de Control Interno.	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del procedimiento.</b>		





## Secuencia

2.00

## Flujos

No

Si

Fundamente rechazo

### Descripción

Fundamente el rechazo del informe.

### Responsable

Alcaldía Municipal

## Secuencia

3.00

Proponga soluciones

### Descripción

Proponga soluciones alternativas.

### Responsable

Alcaldía Municipal

## Secuencia

4.00

Imprima informe

### Descripción

Imprima el informe.



**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

5.00

**Eleve informe**

**Descripción**

Eleve el informe al Concejo Municipal.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

6.00

**¿Agregar medidas?**

**Descripción**

Estudia el informe y defina las medidas alternas. ¿Es necesario agregar medidas adicionales?

Si: Continúe.

No: Paso 9.

**Secuencia**

7.00

**Flujos**

**Si**



**No**

**Determina medidas**

**Descripción**

Determina las medidas alternas.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

8.00

**Toma acuerdo**

**Descripción**

Toma el acuerdo de cumplimiento del informe.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

9.00

**Notifica acuerdo tomado**

**Descripción**

Notifica el acuerdo tomado a la Alcaldía Municipal y a la Auditoría Interna.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

10.00





◆ ¿Está de acuerdo?

**Descripción**

Cada Órgano recibe el acuerdo. ¿Está de acuerdo?

Si: Continúe.

No: Paso 12.

**Secuencia**

11.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Estudia acuerdo**

**Descripción**

Recibe y estudia el acuerdo.

**Responsable**

Auditoría Interna

**Secuencia**

12.00

◆ ¿Está de acuerdo?

**Descripción**

¿Está de acuerdo con la decisión?

Si: Fin del procedimiento.



No: Continúe.

**Secuencia**

13.00

**Flujos**

Si

No

Envía informe

**Descripción**

Envía el informe al CGR.

**Responsable**

Auditoría Interna

**Secuencia**

14.00

Emite criterio

**Descripción**

Recibe, analiza y emite criterio para la Auditoría Interna con copia al Concejo Municipal.

**Responsable**

CGR

**Secuencia**

15.00



**Recibe criterio**

**Descripción**

Recibe el criterio de CGR, analiza y realiza el trámite correspondiente.

**Responsable**

Concejo Municipal

**Secuencia**

16.00

**Remite informe**

**Descripción**

Remite el informe a Control Interno para que éste recomiende tareas, ordene la información e indique las fechas de cumplimiento.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

17.00

**Recibe informe**

**Descripción**

Recibe el informe.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

18.00



## Archivo Informe Seguimiento Disposiciones

### Descripción

Guarde el informe en el gestor de documentos de Control Interno y en expediente de Seguimiento de Disposiciones inicia el subproceso de Archivo de Informe.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Proceso

Archivo de Informe de Seguimiento de Disposiciones - Archivo de Informe de Seguimiento de Disposiciones

19.00

## ¿Agregar información?

### Descripción

Estudie el informe. ¿Es necesario agregar información o actualizar el informe?

Si: Continúe.

No: Paso 22.

### Secuencia

20.00

### Flujos

Si

No

## Incluya recomendaciones

### Descripción



Incluya las recomendaciones en el informe.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

21.00

**Remite informe**

### **Descripción**

Remite el informe, crea cronograma de actividades y lo recomienda a la Alcaldía Municipal para que ésta notifique a cada Titular Subordinado encargado del proceso en cuestión.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

22.00

**¿Está de acuerdo?**

### **Descripción**

Estudie el cronograma e informe. ¿Está de acuerdo?

Si: Paso 25.

No: Continúe.

### **Secuencia**

23.00

### **Flujos**



**Si**

**No**

**Defina tareas**

**Descripción**

Defina las tareas a cumplir.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

24.00

**Notifique jefes**

**Descripción**

Notifique a los jefes responsables el cronograma de tareas.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

25.00

**Notifique Auditoría**

**Descripción**

Notifique a la Auditoría Interna las fechas de cumplimiento haciendo referencia de los oficios notificados a las jefaturas para el cumplimiento de disposiciones.

**Responsable**

Alcaldía Municipal



### Secuencia

26.00

Remite expediente

### Descripción

Remite el expediente al Departamento de Control Interno para el correspondiente seguimiento.

### Responsable

Alcaldía Municipal

### Secuencia

27.00

¿Cumplido tareas?

### Descripción

Da seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas. ¿Se han cumplido las tareas a cabalidad?

Si: Paso 39.

No: Continúe.

### Secuencia

28.00

### Flujos

Si

No



**Confeccione oficio**

**Descripción**

Confeccione un oficio para la Alcaldía Municipal, mencionando la falta de acatamiento del departamento responsable del cumplimiento de una tarea.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

29.00

**Envíe oficio**

**Descripción**

Envíe el oficio a la Alcaldía.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

30.00

**Selle oficios**

**Descripción**

Selle ambos oficios.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

31.00





**Guarde oficio**

**Descripción**

Guarde el oficio en el expediente de Seguimiento de Disposiciones.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

32.00

**Proceso disciplinario**

**Descripción**

Inicie proceso disciplinario.

**Responsable**

Alcaldía Municipal

**Secuencia**

33.00

**Confeccione oficio**

**Descripción**

Confeccione un oficio señalando el plazo de acatamiento del departamento responsable.

**Responsable**

Alcaldía Municipal



### Secuencia

34.00

Envíe oficio

### Descripción

Envíe el oficio al Coordinador de Control Interno.

### Responsable

Alcaldía Municipal

### Secuencia

35.00

Selle oficios

### Descripción

Selle ambos oficios.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

36.00

Guarde oficio

### Descripción

Guarde el oficio en el expediente de Seguimiento de Disposiciones.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Implementación



Servicio Web

**Secuencia**

37.00

**De seguimiento**

**Descripción**

De seguimiento al proceso de cumplimiento.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

38.00

**Confeccione informe**

**Descripción**

Confeccione un informe, mencionando el Seguimiento de las Disposiciones emitidas.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

39.00

**Envíe informe**

**Descripción**

Envíe el informe a la Alcaldía Municipal.

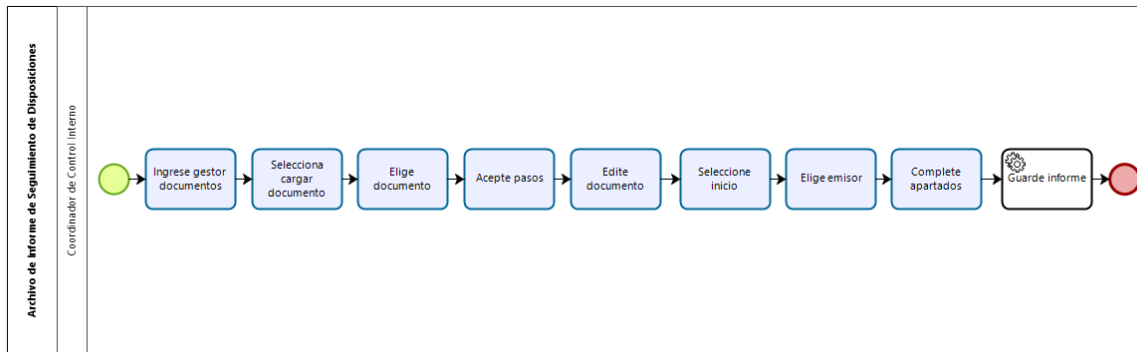
**Responsable**

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

40.00

### 2.6.11.2 Archivo de Informe de Seguimiento de Disposiciones



Powered by bizagi Modeler

#### 2.6.11.2.1 Elementos del proceso

##### Ingrese gestor documentos

##### Descripción

Ingrese al gestor de documentos de Control Interno.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Secuencia

1.00

##### Selecciona cargar documento

##### Descripción

Selecciona la opción de cargar documento que se encuentra ubicada en la parte superior del gestor de documentos.



**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

2.00

**Elige documento**

**Descripción**

Elige el documento que se va a editar.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

3.00

**Acepte pasos**

**Descripción**

Acepte los pasos anteriores para cargar el documento correspondiente.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

4.00

**Edite documento**

**Descripción**

Edite el documento completando cada uno de los campos solicitados.

**Responsable**



Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

5.00

**Seleccione inicio**

### **Descripción**

Seleccione el inicio del gestor de documentos y seguidamente presione en Seguimiento de Disposiciones.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

7.00

**Elige emisor**

### **Descripción**

Elige el emisor correspondiente ya sea Auditoría Interna, Contraloría General de la República o Control Interno.

### **Responsable**

Coordinador de Control Interno

### **Secuencia**

8.00

**Complete apartados**

### **Descripción**

Complete cada uno de los apartados que se le solicita para poder guardar el documento.



**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

9.00

 **Guarde informe**

**Descripción**

Guarde el informe en el gestor de documentos de Control Interno.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

10.00



## 2.7 Procedimiento Atención de Consultas

 <h1 style="text-align: center;">Municipalidad de San Carlos</h1> <h2 style="text-align: center;">Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Atención de Consultas	
<b>Responsable:</b> Titular del Departamento de Control Interno			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-013-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 128-139	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.7.1 Propósito

El objetivo principal del presente procedimiento es aclarar las dudas que puedan existir en relación con la ejecución de las diferentes Actividades de control de la Municipalidad de San Carlos.

### 2.7.2 Responsable

El responsable del que el procedimiento de Atención de Consultas se ejecute adecuadamente es el Coordinador de Control Interno.





### 2.7.3 Alcance

Para llevar a cabo el presente procedimiento es necesaria la participación del Coordinador de Control Interno y Titular interesado.

### 2.7.4 Políticas de operación

- i. El Departamento de Control Interno, por su naturaleza procurará cooperar en las consultas que le sean formuladas por los titulares y funcionarios relacionadas con las competencias que al efecto establece la normativa vigente.
- ii. Las consultas que se le formulen al Departamento de Control Interno deberán estar relacionadas con los temas de Control Interno, que este departamento tiene dentro de sus competencias.
- iii. El Departamento de Control Interno tendrá la potestad de abstenerse a contestar aquellas consultas que sean realizadas de forma verbal.
- iv. Solo serán oficiales las consultas que sean realizadas por escrito y que sean contestadas de la misma forma.
- v. Las consultas legales no serán resueltas por el departamento de Control Interno, estas deberán realizarse a la Dirección Legal.
- vi. En todas las consultas que se le realicen al Departamento de Control Interno, se deberá indicar las normas consultadas y sobre las cuales no se pudo obtener una solución.
- vii. El plazo del que dispondrá el Departamento de Control Interno para resolver las consultas no deberá exceder los 15 días hábiles. Dicho plazo se suspenderá en aquellos casos en que se soliciten aclaraciones, o sea necesario hacer algún trámite en otro departamento.
- viii. Cuando por el volumen de trabajo que esté desarrollando el Departamento de Control Interno sea necesario disponer de mayor tiempo, dicha situación será comunicada al departamento que hace la consulta, indicando el tiempo que será necesario ampliar el plazo indicado.



- ix. En los casos en que la competencia para resolver un asunto, correspondan a entes externos, estas consultas serán rechazadas con la indicación de que el asunto debe tramitarse en otra instancia.
- x. Toda consulta que sea formulada al menos deberá indicar lo siguiente:
  - a. Normas consultadas.
  - b. Asunto específico sobre el que se está consultado.
  - c. Riesgos asociados al asunto que se consulta.
  - d. Resoluciones anteriores del Departamento de Control Interno, la Dirección Jurídica o similar.
  - e. Disposiciones emitidas sobre el asunto consultado.
  - f. Si existe un proceso aprobado que regule dicho tema.

En caso de ausencia de alguno de los anteriores, deberá hacerse la indicación en el documento.

### **2.7.5 Normativa aplicable**

En el procedimiento de Atención de Consultas, no existen normas o lineamientos escritos que regulen su ejecución.

### **2.7.6 Formulario a utilizar**

En el procedimiento de Atención de Consultas, no se requiere del uso de un formulario.

### **2.7.7 Subprocesos**

El procedimiento de Atención de Consultas no contiene subprocesos.

### **2.7.8 Conceptos**

- i. **Consulta:** Aclaración de un determinado tema.
- ii. **Competencia:** Conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar una acción efectiva en determinado ámbito. Es la interacción armoniosa de las habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que determinan y



predicen el comportamiento que conduce a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en la organización.

iii. **Estudio de forma:** Análisis detallado del contenido de un documento.

### 2.7.9 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Revise si el procedimiento está regulado.	Titular Subordinado
2	Estudie el caso.	Titular Subordinado
3	Determine si es posible resolver el caso. ¿Es posible?  <b>Si:</b> Fin del procedimiento.  <b>No:</b> Continúe.	Titular Subordinado
4	Reúna los documentos necesarios para realizar la consulta.	Titular Subordinado
5	Efectué la consulta sobre el proceso a Control Interno, indicando la norma consultada.	Titular Subordinado
6	Recibe y estudia el contenido de la solicitud. ¿El documento cumple con los datos necesarios?:  <b>Si:</b> Paso 8.  <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
7	Remite el documento al Titular para la recolección de la información necesaria.	Coordinador de Control Interno



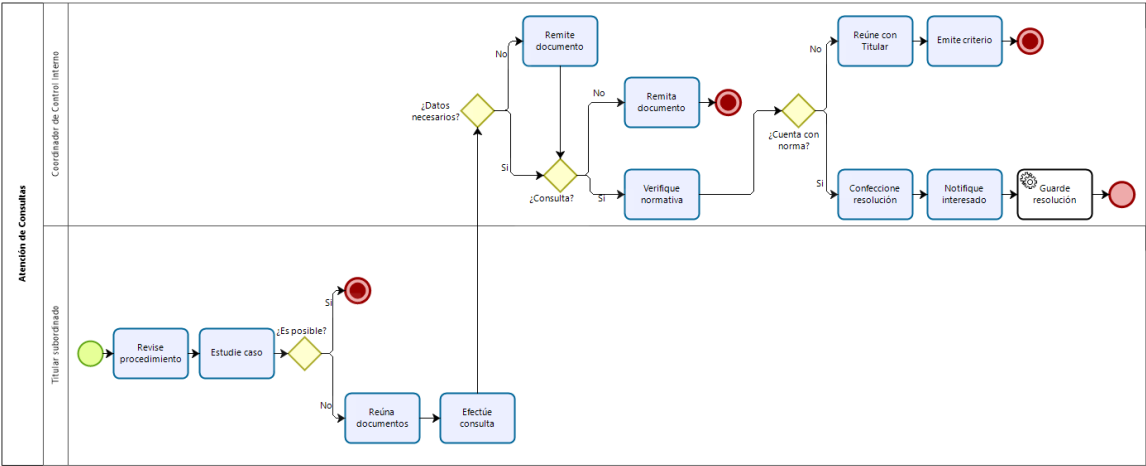
8	Estudia si es una consulta de Control Interno. ¿Corresponde a una consulta del departamento?:  <b>Si:</b> Paso 10. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
9	Remite al departamento competente y solicite copia de respuesta.  <b>Fin de procedimiento</b>	Coordinador de Control Interno
10	Verifique la normativa vigente sobre el proceso.	Coordinador de Control Interno
11	¿Se cuenta con una norma que regule el proceso?:  <b>Si:</b> Paso 14. <b>No:</b> Continúe.	Coordinador de Control Interno
12	Se reúne con el Titular Interesado.	Coordinador de Control Interno
13	Emite un criterio con base en regulaciones generales.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Coordinador de Control Interno
14	Confeccione la resolución del caso.	Coordinador de Control Interno
15	Notifique al interesado.	Coordinador de Control Interno

**16** Guarde la resolución en la Base de Datos de Coordinador de Control Interno y en el expediente Control interno correspondiente.

**Fin del procedimiento.**

### 2.7.10 Diagramas

#### 2.7.10.1 Atención de Consultas



Powered by bizagi

#### 2.7.10.1.1 Elementos del proceso

##### Revise procedimiento

##### Descripción

Revise si el procedimiento está regulado.

##### Responsable

Titular Subordinado

##### Secuencia

1.00



**Estudie caso**

**Descripción**

Estudie el caso.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

2.00

**¿Es posible?**

**Descripción**

Determine si es posible resolver el caso. ¿Es posible?

Si: Termina el procedimiento.

No: Continúe.

**Secuencia**

3.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Reúna documentos**

**Descripción**

Reúna los documentos necesarios para realizar la consulta.

**Responsable**



Titular Subordinado

### Secuencia

4.00

Efectúe consulta

### Descripción

Efectúe la consulta sobre el proceso a Control Interno, indicando la norma consultada.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

5.00

◇ ¿Datos necesarios?

### Descripción

Recibe y estudia el contenido de la solicitud. ¿El documento cumple con los datos necesarios?

Si: Paso 8.

No: Continúe.

### Secuencia

6.00

### Flujos

Si

No



**Remite documento**

**Descripción**

Remite el documento al Titular para la recolección de la información necesaria.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

7.00

**¿Consulta?**

**Descripción**

Estudia si es una consulta de Control Interno. ¿Corresponde a una consulta del departamento?

Si: Paso 10.

No: Continúe.

**Secuencia**

8.00

**Flujos**

**No**

**Si**

**Verifique normativa**

**Descripción**

Verifique la normativa vigente sobre el proceso.

**Responsable**





Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

10.00

◆ ¿Cuenta con norma?

**Descripción**

¿Se cuenta con una norma que regule el proceso?

Si: Paso 14.

No: Continúe.

**Secuencia**

11.00

**Flujos**

**Si**

**No**

**Confeccione resolución**

**Descripción**

Confeccione la resolución del caso.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

14.00



**Notifique interesado**

**Descripción**

Notifique el interesado

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

15.00

**Guarde resolución**

**Descripción**

Guarde la resolución en la Base de Datos de Control Interno y en el expediente correspondiente.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Secuencia**

16.00

**Reúne con Titular**

**Descripción**

Se reúne con el Titular Interesado.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno



### Secuencia

12.00

Emite criterio

### Descripción

Emite un criterio con base en regulaciones generales.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

13.00

Remita documento

### Descripción

Remite al departamento competente y solicite copia de respuesta.

### Responsable

Coordinador de Control Interno

### Secuencia

9.00



## 2.8 Proceso de Gestión de Riesgos

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Gestión de Riesgos	
<b>Responsable:</b> Titular del Departamento de Control Interno			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-007-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 140-142	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.8.1 Propósito

Apoyar la consecución de las estrategias, objetivos y metas institucionales, por medio de la ejecución de un proceso de gestión de riesgos continuo y sistemático, orientado a ubicar el perfil de riesgo Institucional dentro de los niveles aceptados por los responsables.

### 2.8.2 Roles

- Titular Subordinado
- Delegado de Riesgo



- Coordinador de Control Interno
- Partes Interesadas

### **2.8.3 Políticas**

Política de Riesgo

### **2.8.4 Políticas de operación**

El proceso de gestión de riesgos consiste en el reporte y la comunicación de información de riesgos utilizada para fortalecer la toma de decisiones. Esta directamente vinculado con el mismo

### **2.8.5 Normativa aplicable**

- Ley N°8292, Ley General de Control Interno
- N-2-2009-CO-DFOE, Normas de Control Interno para Sector Público
- D-3-2005-CO-DFOE, Directrices Generales Para El Establecimiento Y Funcionamiento Del Sistema Específico de Valoración Del Riesgo Institucional (SEVRI).
- Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos.

### **2.8.6 Formulario a utilizar**

Los formularios del Proceso de Gestión de Riesgos son digitales y están basados en la herramienta SEVRI.

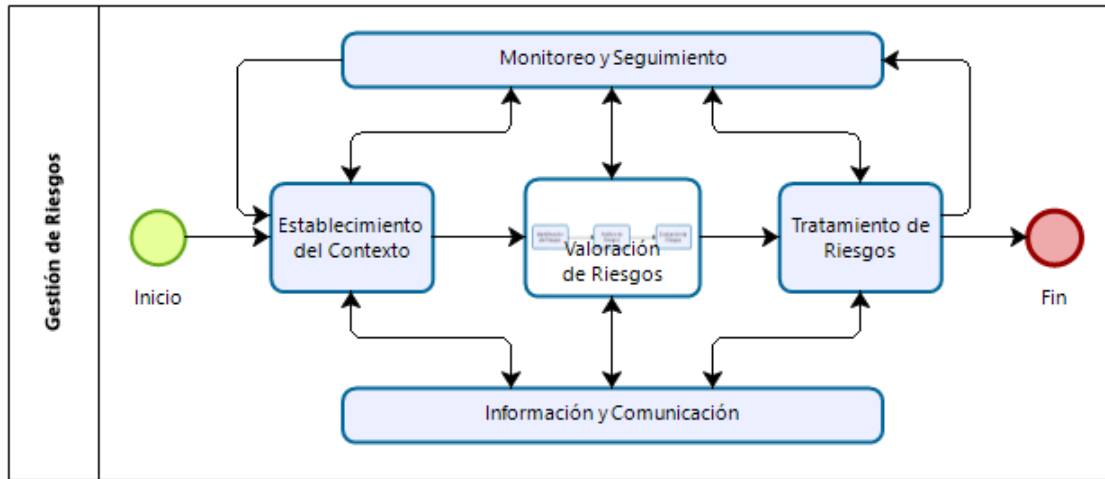
### **2.8.7 Subprocesos**

Los subprocesos del Proceso de Gestión de Riesgos son:

- Establecimiento del Contexto
- Valoración de Riesgos
- Tratamiento de Riesgoso
- Monitoreo y Revisión
- Información y Comunicación

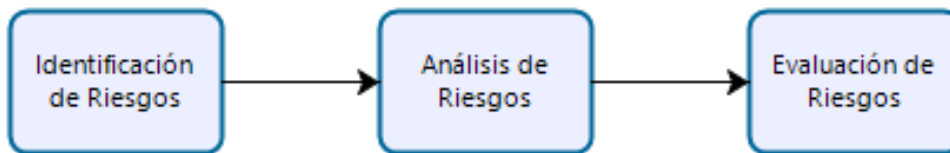
## 2.8.8 Diagramas

### 2.8.8.1 Gestión de Riesgos



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### 2.8.8.1.1 Valoración de Riesgos



Powered by  
**bizagi**  
Modeler



## 2.9 Subproceso Establecimiento de Contexto

 <h1>Municipalidad de San Carlos</h1> <h2>Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Subproceso Establecimiento de Contexto	
<b>Responsable:</b> Titular Subordinando			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-030-2017	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 143-151	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.9.1 Propósito

Establecer el contexto institucional sobre el cual se llevará a cabo la valoración del riesgo.

### 2.9.2 Responsable

El responsable del que el subproceso Establecimiento de Contexto se ejecute adecuadamente es el Titular Subordinado.

### 2.9.3 Políticas de operación

Mediante el establecimiento del contexto, la organización articula sus objetivos, define los parámetros externos e internos para tener en cuenta en la valoración de riesgos, y establece el alcance y los criterios de riesgo para el proceso restante. Aunque muchos de estos parámetros son similares a los considerados en el Marco Orientador del Manual SEVRI, cuando se establece el contexto para el proceso de gestión de riesgos, tales parámetros se deben considerar en mayor detalle, y particularmente cómo están relacionados con el alcance del proceso particular de gestión de riesgos.

Es importante tener en cuenta que la valoración de riesgos se asimila a un proyecto o programa, en el cual es necesario definir previamente algunos elementos para ubicar y definir el contexto sobre el cual se estará llevado a cabo la valoración de riesgos.

### 2.9.4 Formulario a utilizar

El Subproceso Establecimiento de Contexto, los formularios son digitales y están basados en la herramienta SEVRI.

### 2.9.5 Subprocesos

El Subproceso Establecimiento de Contexto no contiene subprocesos.

### 2.9.6 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Determine el objetivo de la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
2	Define el alcance de la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
3	Define los elementos que pueden limitar la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado

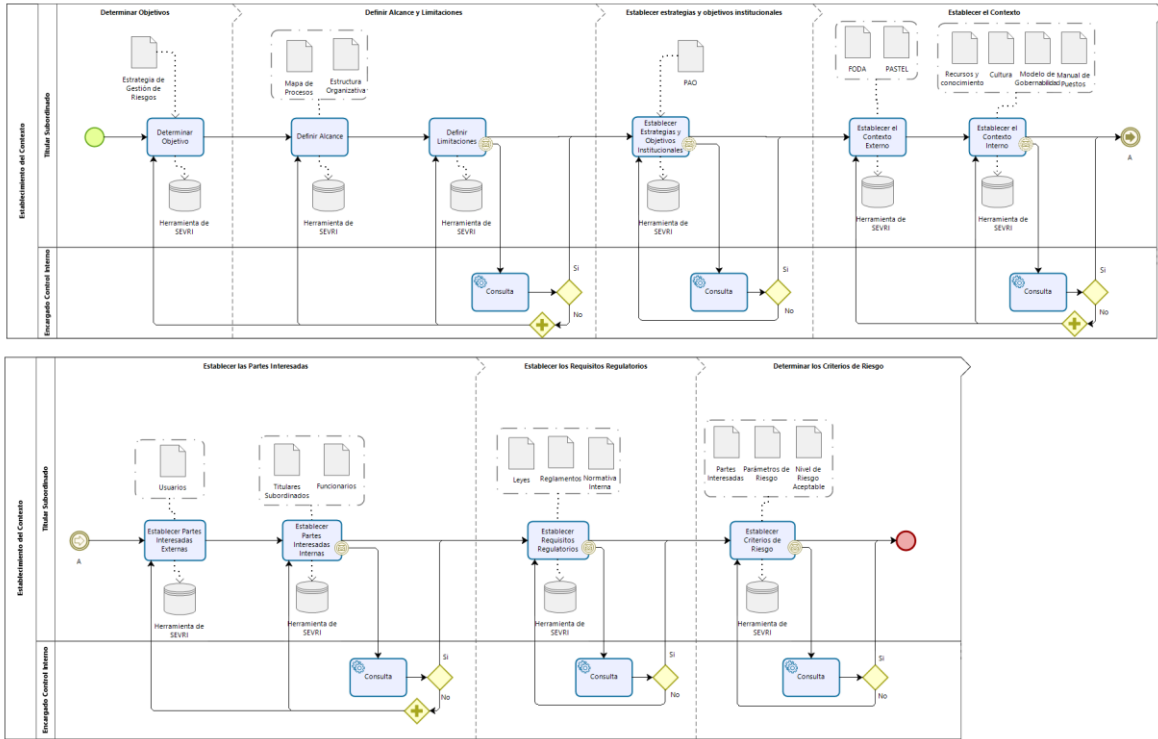




4	Establece las estrategias y objetivos institucionales contenidos en el Plan Anual Institucional que estarán siendo sujeto de Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
5	Establece el contexto externo relacionado con las estrategias y los objetivos institucionales establecidos para la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
6	Establece el contexto interno relacionado con las estrategias y los objetivos institucionales establecidos para la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
7	Establece las partes interesadas externas relacionado con las estrategias y los objetivos institucionales establecidos para la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
8	Establece los requisitos regulatorios necesarios de cumplir relacionados con las estrategias y los objetivos institucionales establecidos para la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
9	Establece los criterios de riesgo a partir de los parámetros de aceptabilidad de riesgo como base para la Valoración de Riesgos.	Titular subordinado
<b>Fin del subproceso.</b>		

## 2.9.7 Diagramas

### 2.9.7.1 Establecimiento de Contexto



Powered by bizagi

#### 2.9.7.1.1 Elementos del proceso

**Consulta**

**Implementación**

Servicio Web

**Determinar Objetivo**

**Descripción**

Siguiendo la estrategia de gestión de riesgos, en un equipo de trabajo conformado por el Titular Subordinado y su(s) Delegado(s) de Riesgo, a través de la coordinación del Departamento de Control Interno, se define el objetivo de la Valoración de Riesgos que se propone desarrollar.

**Responsable**



Titular Subordinado

### Secuencia

1.00

Definir Alcance

### Descripción

Con base en los objetivos definidos para la Valoración de Riesgos, se establece el Alcance de la Valoración de Riesgos en donde se define la unidad organizativa, proceso o actividad (proyecto, programa, etc.) cuyos objetivos serán sujeto de la valoración de riesgos.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

2.00

Definir Limitaciones

### Descripción

Tomando en cuenta el Objetivo de Valoración de Riesgos, en esta actividad se definen algunas limitaciones relacionadas con el presupuesto y el cronograma.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

3.00

Consulta

### Implementación



Servicio Web

**Consulta**

**Implementación**

Servicio Web

**Establecer Estrategias y Objetivos Institucionales**

**Descripción**

Con base en el Plan Anual Operativo y tomando en cuenta el objetivo y el alcance definido para la Valoración de Riesgos, se seleccionan las estrategias y los objetivos institucionales que serán considerados para desarrollar la valoración de riesgos. En caso de que los objetivos no estén claramente definidos, es importante desarrollar un ejercicio grupal para identificar cuáles son los objetivos o el objetivo asociado a la unidad organizativa, el proceso o el proyecto.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

4.00

**Establecer el Contexto Externo**

**Descripción**

En esta actividad se identifican los elementos del contexto externo que son necesarios de considerar porque tienen algún tipo de relación con el riesgo, sus causas o consecuencias. A estos elementos, se les brinda un seguimiento debido a que algún cambio sustancial en ellos puede afectar la severidad de los riesgos de la Institución.

**Responsable**

Titular Subordinado



## Secuencia

5.00

### Establecer el Contexto Interno

#### Descripción

En esta actividad se identifican los elementos del contexto interno que son necesarios de considerar porque tienen algún tipo de relación con el riesgo, sus controles, causas o consecuencias.

#### Responsable

Titular Subordinado

## Secuencia

6.00



A

### Consulta

#### Implementación

Servicio Web



A

### Establecer Partes Interesadas Externas

#### Descripción

Con base en la información del entorno externo, se identifican las partes interesadas en recibir y/o compartir la información de riesgos.

#### Responsable

Titular Subordinado

## Secuencia



7.00

**Establecer Partes Interesadas Internas**

**Descripción**

Con base en la información del entorno interno, se identifican las partes interesadas en recibir y/o compartir la información de riesgos.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

8.00

**Consulta**

**Implementación**

Servicio Web

**Establecer Requisitos Regulatorios**

**Descripción**

Es usual, identificar actividades de control o medidas de mitigación que son implementadas por requerimiento regulatorio, así como objetivos institucionales que son asignados por alguna regulación. Adicionalmente, existen normativas para cuyo cumplimiento es necesario implementar algunas funciones de negocio. Todas ellas, son necesarias de identificar en como los requerimientos regulatorios. Se va a usar como insumo de lo que se haya encontrado en la Autoevaluación.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

9.00



**Consulta**

**Implementación**

Servicio Web

**Establecer Criterios de Riesgo**

**Descripción**

Uno de los aspectos más relevantes del establecimiento del contexto, está relacionado con los Criterios de Riesgo. Su importancia radica en la objetividad que le proporciona a la evaluación de riesgos.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

10.00



## 2.10 Subproceso Valoración de Riesgos

 <h1 style="text-align: center;">Municipalidad de San Carlos</h1> <h2 style="text-align: center;">Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Subproceso Valoración de Riesgos	
<b>Responsable:</b> Titular Subordinando			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-015-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 152-165	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.10.1 Propósito

Identificar los riesgos asociados a los objetivos institucionales seleccionados, analizar tales riesgos considerando su probabilidad e impacto y priorizar los riesgos a partir de una evaluación contra los criterios de riesgo, previamente establecidos.

### 2.10.2 Responsable

El responsable del que el subproceso Valoración de Riesgos se ejecute adecuadamente es el Titular Subordinado.





### **2.10.3 Políticas de operación**

Para la identificación de los riesgos, se toman en cuenta los distintos recursos de información de negocio para seleccionar los eventos de riesgo que se anteponen al cumplimiento de los objetivos seleccionados en el Establecimiento del Contexto, las posibles causas que los pueden llegar a generar y las consecuencias estimadas.

Para analizar los riesgos, se parte del tipo de riesgo identificado para determinar la forma de analizarlo, y con ello la guía metodológica para el cálculo del nivel de riesgo. Para ello, es recomendable tomar en cuenta las distintas técnicas de análisis que elija la organización, con lo cual se logra calcular el nivel de riesgo inherente.

El análisis del riesgo implica desarrollar una comprensión del riesgo. El análisis del riesgo proporciona elementos de entrada para la evaluación del riesgo y para tomar decisiones acerca de si es necesario tratar los riesgos, así como sobre las estrategias y los métodos de tratamiento del riesgo más apropiados. El análisis de riesgos también puede proporcionar elementos de entrada para tomar decisiones cuando se deben hacer elecciones y las opciones implican diferentes tipos de niveles de riesgos.

El análisis de riesgos implica la consideración de las causas y consecuencias. Se deberían identificar los factores que afecten a las consecuencias y a la probabilidad. El riesgo se analiza determinando los impactos y las probabilidades, así como otros atributos del riesgo. Un evento de riesgo puede tener en cuenta los controles existentes, así como su eficacia y su eficiencia.

La forma de expresar las consecuencias y la probabilidad, así como la manera en que éstas se combinan para determinar un nivel de riesgo, debería corresponder al tipo de riesgo, a la información disponible y al objetivo para el que se utiliza el resultado de la apreciación del riesgo. Todos estos datos deberían ser coherentes con los criterios de riesgo. También es importante considerar la interdependencia de los diferentes riesgos y de sus fuentes.

La confianza en la determinación del nivel de riesgo y su sensibilidad a las condiciones previas y a las hipótesis se debería considerar en el análisis y



comunicar de manera eficaz a las personas que han de tomar decisiones y cuando corresponda a otras partes interesadas. Factores tales como las diferencias de opinión entre expertos, la incertidumbre, la disponibilidad, la calidad, la cantidad y la validez de la pertinencia de la información, o las limitaciones respecto a modelos establecidos se deberían indicar y pueden resaltarse.

El análisis del riesgo puede llevarse a cabo con mayor o menor detalle, en función del riesgo, el propósito del análisis de la información, los datos y los recursos disponibles. El análisis puede ser cualitativo, cuantitativo, semicuantitativo, o una combinación de los tres, dependiendo de las circunstancias.

Las consecuencias y su probabilidad pueden ser determinadas mediante el modelado de los resultados de un suceso o un conjunto de sucesos, o por extrapolación a partir de estudios experimentales o de los datos disponibles. Las consecuencias pueden ser expresados en términos de impactos tangibles e intangibles. En algunos casos, se requiere más de un valor numérico o descriptor para especificar las consecuencias y su probabilidad para diferentes momentos, lugares, grupos o situaciones.

Tomando en cuenta la probabilidad y el impacto calculados, se comparan estos resultados contra los criterios de aceptabilidad de riesgo, para determinar el nivel de riesgo inherente. Lo cual permite determinar la prioridad de atención de los riesgos y con ello, llegar a conocer dónde se debería centrar la atención y la asignación de los recursos para atender el riesgo.

Con base en los resultados del análisis del riesgo, la finalidad de la evaluación del riesgo es ayudar a la toma de decisiones, determinando los riesgos a tratar y la prioridad para implementar el tratamiento.

La evaluación del riesgo implica comparar el nivel de riesgo encontrado durante el proceso de análisis con los criterios de riesgo establecidos cuando se consideró el contexto. Con base en esta comparación, se puede considerar la necesidad de tratamiento.



Para las decisiones se debería tener en cuenta el contexto más amplio del riesgo e incluir la consideración de la tolerancia del riesgo por otras partes diferentes de la organización, que se beneficia del riesgo. Las decisiones se deberían tomar de acuerdo con requisitos legales, reglamentarios y requisitos de otro tipo.

En algunas circunstancias la evaluación del riesgo puede llevar a la decisión de realizar un análisis en mayor profundidad. La evaluación del riesgo también puede llevar a la decisión de no tratar el riesgo de ninguna otra manera que manteniendo los controles existentes. Esta decisión estará influenciada por la actitud ante el riesgo por parte de la organización y por los criterios de riesgo que se hayan establecido.

#### 2.10.4 Formulario a utilizar

El Subproceso Valoración de Riesgos, los formularios son digitales y están basados en la herramienta SEVRI.

#### 2.10.5 Subprocesos

El subproceso Valoración de Riesgos tiene un subproceso llamado Identificar indicadores.

#### 2.10.6 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Analice el contexto de la Valoración de Riesgos previamente establecido.	Titular subordinado
2	Identifique los eventos de riesgo asociados con los objetivos institucionales establecidos.	Titular subordinado
3	Identifique las causas que potencialmente originan los riesgos previamente identificados.	Titular subordinado



4	Identifique las consecuencias derivadas de la potencial materialización de los riesgos previamente identificados.	Titular subordinado
5	Identifique los controles existentes o no, asociados a las causas y consecuencias previamente identificadas.	Titular subordinado
6	Identifique los indicadores de riesgo y de control asociados con los riesgos y controles identificados, e inicio del subproceso indicadores de riesgos.	Titular subordinado
7	Determine la probabilidad de ocurrencia del riesgo con base en el análisis de las causas identificadas.	Titular subordinado
8	Determine el impacto del riesgo con base en el análisis de las consecuencias identificadas.	Titular subordinado
9	Determine el nivel de riesgo inherente a partir de la combinación de la probabilidad y el impacto previamente determinado.	Titular subordinado
10	Determine el efecto mitigador de los controles con base en el análisis de la efectividad de los controles identificados.	Titular subordinado
11	Determine el nivel de riesgo residual a partir de la combinación del nivel de riesgo y el efecto mitigador previamente determinado.	Titular subordinado

12	Analice el nivel de riesgo residual previamente determinado.	Titular subordinado
13	Analice el nivel los criterios de riesgo previamente determinados.	Titular subordinado
14	Priorice los riesgos con base en su nivel de severidad con el propósito de tratar los riesgos de mayor nivel.	Titular subordinado
<b>Fin del subproceso.</b>		

### 2.10.7 Subproceso Indicador de riesgos

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Identifique de los elementos a dar seguimiento.	Titular subordinado
2	Establezca el indicador de riesgos (KRI).	Titular subordinado
3	Realice un análisis del proceso.	Titular subordinado
4	Realice un análisis de la organización.	Titular subordinado
5	Analice el sistema de información.	Titular subordinado
6	Seleccione la fuente de información.	Titular subordinado

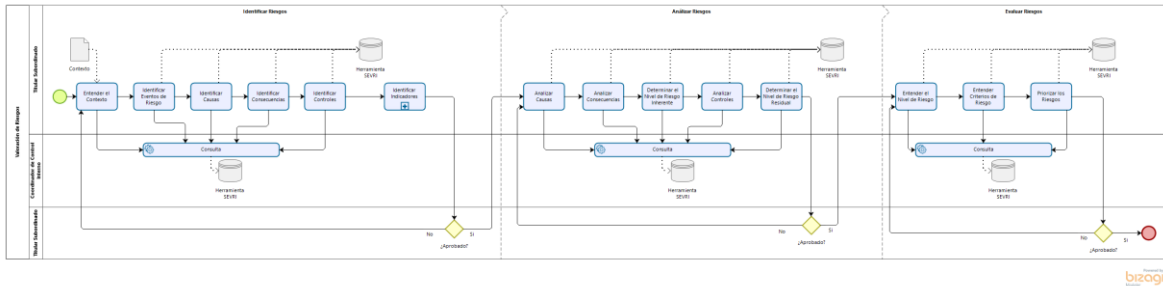


7	Elabore la regla de negocio.	Titular subordinado
8	Asigne el responsable.	Titular subordinado
9	Asigne la frecuencia de recolección.	Titular subordinado
10	Realice la implementación del KRI.	Titular subordinado
11	Seleccione el indicador de control (KCI).	Titular subordinado
12	Realice un análisis del procedimiento de control.	Titular subordinado
13	Realice un análisis de las causas de fallo del control.	Titular subordinado
14	Seleccione la fuente de información.	Titular subordinado
15	Elabore la regla de negocio.	Titular subordinado
16	Asigne un responsable.	Titular subordinado
17	Asigne la frecuencia de recolección.	Titular subordinado

<b>18</b>	Ejecute la implementación del KCI.	Titular subordinado
<b>Fin del subproceso.</b>		

## 2.10.8 Diagramas

### 2.10.8.1 Valoración de Riesgos



#### 2.10.8.1.1 Elementos del proceso

##### Entender el Contexto

##### Descripción

Consiste en un repaso del Establecimiento del Contexto para validar el entendimiento de lo establecido.

##### Responsable

Titular Subordinado

##### Secuencia

1.00

##### Identificar Eventos de Riesgo

##### Descripción

A partir de los objetivos institucionales y tomando en cuenta el alcance definido, se realiza una identificación exhaustiva de los eventos de riesgo relacionados con el incumplimiento de los objetivos.



### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

2.00

#### **Identificar Causas**

#### **Descripción**

Para cada uno de los riesgos, se identifican las causas a distintos niveles.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

3.00

#### **Identificar Consecuencias**

#### **Descripción**

Para cada uno de los riesgos, se identifican las consecuencias a distintos niveles.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

4.00

#### **Identificar Controles**

#### **Descripción**

Para cada una de las causas y consecuencias, se identifican los controles existentes. Es importante destacar que en ocasiones, los controles pueden estar





asignados por una regulación, también pueden estar implícitos dentro de las actividades de los procesos. En todo caso, es importante tomarlos en cuenta.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

5.00

#### **Identificar Indicadores**

##### **Descripción**

Relacionado con cada causa se identifican los indicadores Claves de Riesgo (KRI) y se definen los umbrales tomando en cuenta los criterios de riesgo. Relacionado con cada control se identifican los Indicadores Claves de Control (KCI). A diferencia de los KRI, los KCI se enfocan en evaluar la efectividad de los controles, mientras que los KRI se enfocan en evaluar la probabilidad o impacto de las causas o consecuencias relacionadas.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

6.00

#### **Analizar Causas**

##### **Descripción**

Toamando en cuenta las causas y los KRI asociados a ellas, se analiza su probabilidad de ocurrencia.

### **Responsable**

Titular Subordinado



### **Secuencia**

7.00

#### **Analizar Consecuencias**

##### **Descripción**

Tomando en cuenta las consecuencias y los KRI asociados a ellas, se analiza su impacto.

##### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

8.00

#### **Determinar el Nivel de Riesgo Inherente**

##### **Descripción**

Siguiendo los lineamientos para el establecimiento de los niveles de riesgo en el Manual SEVRI, se determina el Nivel de Riesgo Inherente.

##### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

9.00

#### **Analizar Controles**

##### **Descripción**

Tomando en cuenta la significancia del control y la efectividad del control, siguiendo los lineamientos en el Manual SEVRI, se determina el efecto mitigador para cada control identificado.



**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

10.00

**Determinar el Nivel de Riesgo Residual**

**Descripción**

Tomando en cuenta los KRI y el efecto mitigador de los controles, y siguiendo los lineamientos del Manual SEVRI, se determina el nivel de riesgo residual.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

11.00

**Entender el Nivel de Riesgo**

**Descripción**

Consiste en un repaso del análisis de riesgo para validar el entendimiento del nivel de riesgo residual.

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

12.00

**Entender Criterios de Riesgo**

**Descripción**



Consiste en un repaso del Establecimiento del Contexto para validar el entendimiento de los criterios de riesgo.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

13.00

**Priorizar los Riesgos**

### **Descripción**

Tomando en cuenta los criterios de riesgo y los niveles de riesgo inherente y riesgo residual, se prioriza el universo de riesgo.

### **Responsable**

Titular Subordinado

### **Secuencia**

14.00

**Consulta**

### **Implementación**

Servicio Web

**Consulta**

### **Implementación**

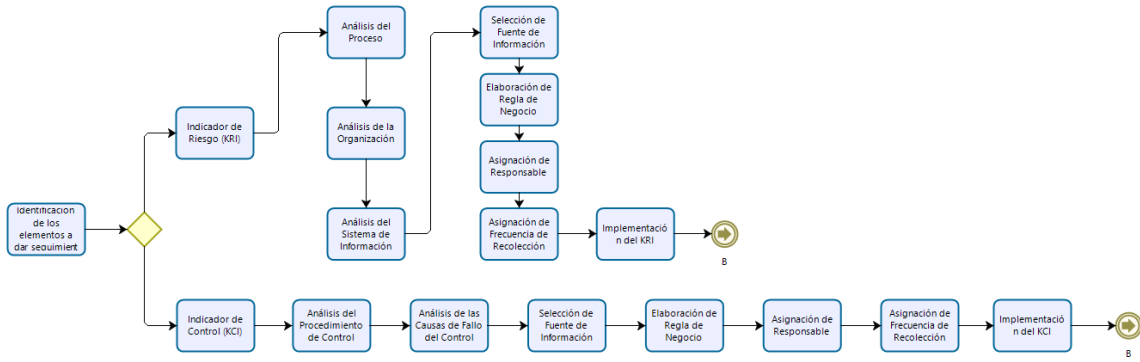
Servicio Web

**Consulta**

### **Implementación**

Servicio Web

### 2.10.8.2 Identificar Indicadores





## 2.11 Subproceso Tratamiento de Riesgos

 <h1 style="text-align: center;">Municipalidad de San Carlos</h1> <h2 style="text-align: center;">Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Subproceso Tratamiento de Riesgos	
<b>Responsable:</b> Titular Subordinando			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-018-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 166-171	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.11.1 Propósito

Diseñar e implementar Planes de Tratamiento de Riesgo basados en las estrategias de respuesta con el propósito de administrar los riesgos en los niveles de apetito de riesgo establecidos por la Organización.

### 2.11.2 Responsable

El responsable del que el subproceso Tratamiento de Riesgos se ejecute adecuadamente es el Titular Subordinado.



### 2.11.3 Políticas de operación

Con base en la lista priorizada de riesgos se evalúan los niveles de riesgo en una vista de portafolio. Esto permite determinar las capacidades de la organización para responder a los riesgos antes de seleccionar una estrategia de respuesta. En la política de gestión de riesgo, se detallan las distintas estrategias de respuesta a los riesgos que la organización está dispuesta a seguir. Adicionalmente, es importante destacar que como alternativas la organización también puede tomar en cuenta ajustar su tolerancia al desempeño o las estrategias de negocio, entre otros ajustes a las capacidades del negocio.

El plan de tratamiento al riesgo consiste en un conjunto de acciones que se implementan o se dejan de implementar con el propósito de dar una respuesta acorde a los lineamientos de aceptabilidad del riesgo. Dentro de los requerimientos del Plan de Tratamiento al riesgo, se toma en cuenta el responsable, objetivo, frecuencia, fuentes de información, método de evaluación, entre otros.

### 2.11.4 Formularios a utilizar

El subproceso de Tratamiento de Riesgos, los formularios son digitales y están basados en la herramienta SEVRI.

### 2.11.5 Subprocesos

El subproceso Tratamiento de Riesgos tiene un subproceso llamado Diseñar el Plan de Tratamiento.

### 2.11.6 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Asigne los recursos de forma adecuada en el Tratamiento de los Riesgos.	Titular subordinado
2	Tome una decisión sobre la estrategia más adecuada a implementar.	Titular subordinado



3	Diseñe el plan para Administrar el Riesgo con base en la estrategia seleccionada, y da inicio al subproceso Diseñar el Plan de Tratamiento.	Titular subordinado
4	Implemente el Plan para Administrar el Riesgo diseñado.	Titular subordinado
<b>Fin del subproceso.</b>		

### 2.11.7 Subproceso Diseñar el Plan de Tratamiento

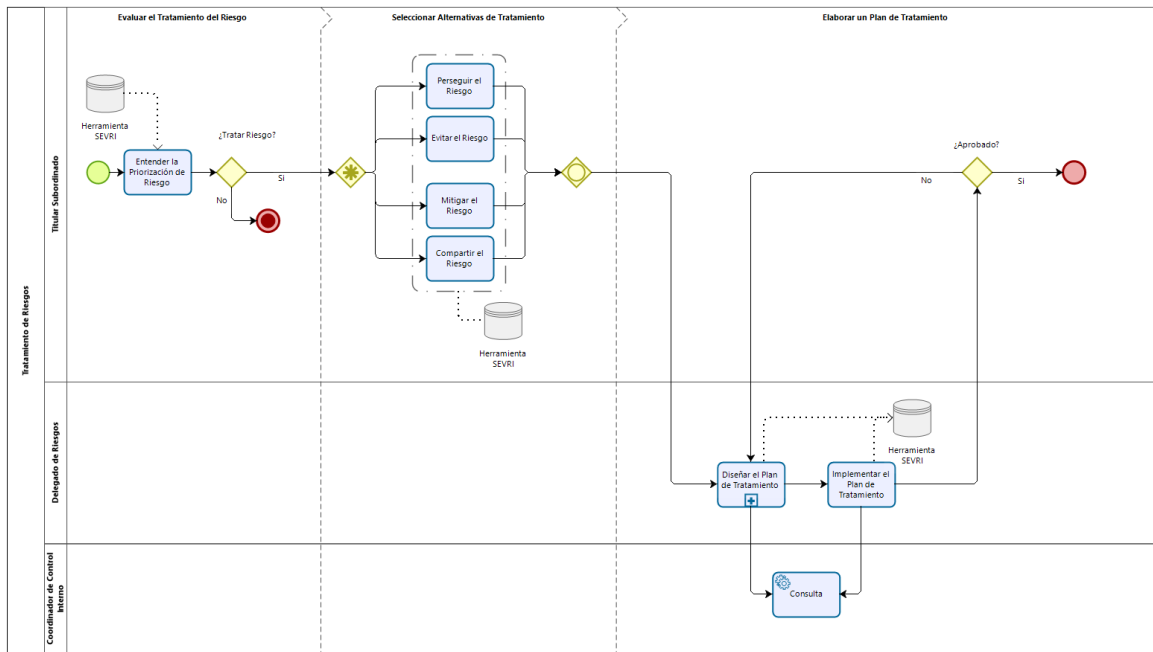
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Comprende las causas y consecuencias del riesgo.	Titular subordinado
2	Comprende el proceso.	Titular subordinado
3	Comprende el sistema de información.	Titular subordinado
4	Percibe las funciones de los responsables.	Titular subordinado
5	Determine los atributos del Plan de Tratamiento.	Titular subordinado
6	Establece los umbrales.	Titular subordinado
7	Determine la viabilidad del control.	Titular subordinado



<p><b>8</b></p> <p>Implemente el Plan de Tratamiento.</p>	<p>Titular subordinado</p>
<p><b>Fin del subproceso.</b></p>	

## 2.11.8 Diagramas

### 2.11.8.1 Tratamiento de Riesgos



Powered by **bizagi** Modeler

#### 2.11.8.1.1 Elementos del proceso

##### Entender la Priorización de Riesgo

##### Descripción

Consiste en hacer un repaso de la Evaluación de los Riesgos, para validar el entendimiento de la priorización de los riesgos.

##### Responsable

Titular Subordinado

##### Secuencia



1.00

**Mitigar el Riesgo**

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

0.00

**Compartir el Riesgo**

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

0.00

**Evitar el Riesgo**

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

0.00

**Perseguir el Riesgo**

**Responsable**

Titular Subordinado

**Secuencia**

0.00

**Diseñar el Plan de Tratamiento**

**Descripción**

A partir de la estrategia de tratamiento seleccionada se diseña el Plan de Tratamiento para administrar los riesgos.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

3.00

### Implementar el Plan de Tratamiento

#### Descripción

Con base en el Plan de Tratamiento diseñado se desarrolla la estrategia de implementación y se lleva a cabo.

### Responsable

Titular Subordinado

### Secuencia

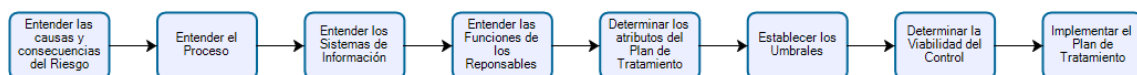
4.00

### Consulta

#### Implementación

Servicio Web

## 2.11.8.2 Diseñar el Plan de Tratamiento



**2.12 Subproceso Seguimiento y Monitoreo de Riesgos**

 <h2 style="text-align: center;">Municipalidad de San Carlos</h2> <h3 style="text-align: center;">Manual de Procedimientos</h3>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Subproceso Seguimiento y Monitoreo de Riesgos	
<b>Responsable:</b> Sujeto Interesado			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-019-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 172-177	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

**2.12.1 Propósito**

Monitorear y brindar un seguimiento permanente a los riesgos y controles, sus indicadores y la Gestión de Riesgos y el Control Interno en general.

**2.12.2 Responsable**

El responsable del que el subproceso Seguimiento y Monitoreo de Riesgos se ejecute adecuadamente es el Sujeto Interesado.



### 2.12.3 Política de operación

Como parte del proceso de gestión de riesgos, los riesgos y los controles deben ser monitoreados y revisados regularmente para comprobar que las hipótesis de los riesgos siguen siendo válidas, los resultados de la valoración de riesgos están alineados con la experiencia, las técnicas de valoración de riesgos se aplican adecuadamente, y los tratamientos a los riesgos siguen siendo efectivos. Visto de otra forma, este conjunto de actividades permite identificar los cambios en los riesgos o los controles.

### 2.12.4 Formulario a utilizar

El subproceso de Seguimiento y Monitoreo de Riesgos, los formularios son digitales y están basados en la herramienta SEVRI.

### 2.12.5 Subprocesos

El subproceso de Seguimiento y Monitoreo de Riesgos no contiene subprocesos.

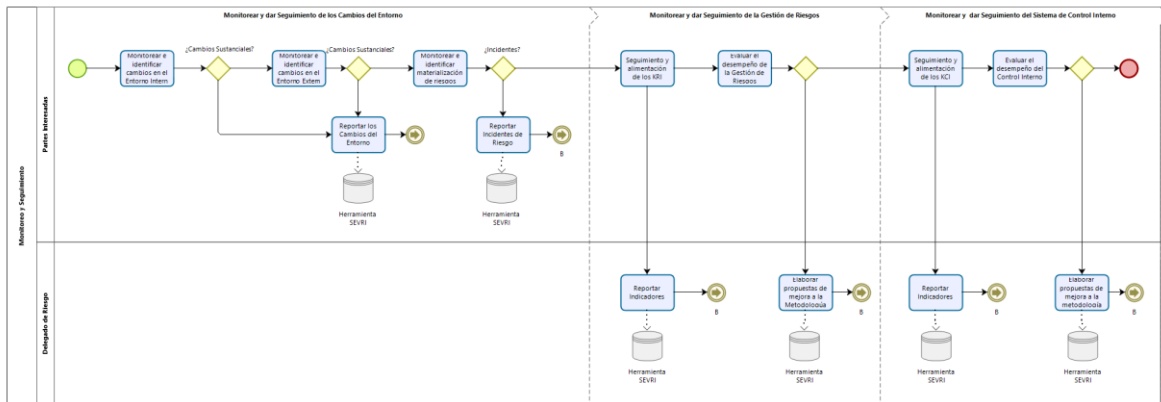
### 2.12.6 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Ajuste el perfil de riesgo de la organización al contexto del entorno interno	Sujeto Interesado
2	Ajuste el perfil de riesgo de la organización al contexto del entorno externo	Sujeto Interesado
3	Provea a la gestión de riesgos de información para fortalecer los análisis de riesgos y la analítica del sistema	Sujeto Interesado
4	Analice los riesgos de forma permanente con base en los indicadores asociados a las diferentes causas de los riesgos.	Sujeto Interesado

<b>5</b>	Compare los resultados y beneficios obtenidos de la gestión de riesgos con la estrategia de gestión de riesgos para identificar las oportunidades de mejora.	Sujeto Interesado
<b>6</b>	Analice y evalúa la efectividad de los controles implementados con base en los indicadores asociados.	Sujeto Interesado
<b>7</b>	Compare los resultados y beneficios obtenidos del Sistema de Control Interno con la estrategia de gestión de riesgos para identificar las oportunidades de mejora	Sujeto Interesado
<b>Fin del subproceso.</b>		

## 2.12.7 Diagramas

### 2.12.7.1 Seguimiento y Monitoreo de Riesgos



Powered by bizagi

#### 2.12.7.1.1 Elementos del proceso

Monitorear e identificar cambios en el Entorno Interno

Descripción



Tomando en cuenta los cambios significativos en el entorno interno establecido durante el Establecimiento del Contexto, se monitorean e identifican los cambios sustanciales que podrían afectar el perfil de riesgo de la institución.

### **Responsable**

Sujeto Interesado

### **Secuencia**

1.00

#### **Monitorear e identificar cambios en el Entorno Externo**

#### **Descripción**

Tomando en cuenta los cambios significativos en el entorno externo establecido durante el establecimiento del contexto, se monitorean e identifican los cambios sustanciales que podrían afectar el perfil de riesgo de la institución.

### **Responsable**

Sujeto Interesado

### **Secuencia**

2.00

#### **Monitorear e identificar materialización de riesgos**

#### **Descripción**

Consiste en un monitoreo permanente para la identificación y comunicación de los incidentes de riesgo, eventos de pérdida y materializaciones de riesgo. La identificación de estos incidentes de importancia relevante debido a que proporciona información muy valiosa para posteriores valoraciones de riesgo así como para los tratamientos de los riesgos.

### **Responsable**



Sujeto Interesado

**Secuencia**

3.00

**Seguimiento y alimentación de los KRI**

**Descripción**

Consiste en reportar los Indicadores de Riesgo asignados según la frecuencia determinada.

**Responsable**

Sujeto Interesado

**Secuencia**

4.00

**Evaluar el desempeño de la Gestión de Riesgos**

**Descripción**

Consiste en evaluar el desempeño de la gestión de riesgos a partir del seguimiento y monitoreo de las acciones específicas determinadas para el fortalecimiento y mejoramiento del SEVRI.

**Responsable**

Sujeto Interesado

**Secuencia**

5.00

**Seguimiento y alimentación de los KCI**

**Descripción**





Consiste en reportar los Indicadores de Control asignados según la frecuencia determinada.

**Responsable**

Sujeto Interesado

**Secuencia**

6.00

**Evaluar el desempeño del Control Interno**

**Descripción**

Consiste en evaluar el desempeño del Control Interno a partir del seguimiento y monitoreo de las acciones específicas determinadas para su fortalecimiento y mejoramiento.

**Responsable**

Sujeto Interesado

**Secuencia**

7.00



## 2.13 Subproceso Información y Comunicación de Riesgos

 <h1 style="text-align: center;">Municipalidad de San Carlos</h1> <h2 style="text-align: center;">Manual de Procedimientos</h2>			
<b>Nombre de la Unidad</b> Departamento de Control Interno		<b>Nombre del procedimiento</b> Subproceso Información y Comunicación de Riesgos	
<b>Responsable:</b> Coordinador de Control Interno			
<b>Código del procedimiento</b> P-DCI-020-2012	<b>Fecha</b> Octubre 2019	<b>Página</b> 178-182	
<b>Número de revisión:</b> 1	<b>Número de versión:</b> 2	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Rocha González			
<b>Revisado por:</b> Lic. Jimmy Segura Rodríguez Jefe del Departamento de Control Interno		<b>Aprobado por:</b> Alfredo Córdoba Soro Alcalde Municipal	
<b>Fecha de aprobación:</b>		<b>Rige a partir de:</b>	
<b>Aprobación Concejo Municipal:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Acta:</b>	<b>Artículo:</b>	<b>Inciso:</b>

### 2.13.1 Propósito

Recibir y compartir de forma sistemática y permanente la información de riesgos.

### 2.13.2 Responsable

El responsable del que el subproceso Información y Comunicación de Riesgos se ejecute adecuadamente es el Coordinador de Control Interno.



### 2.13.3 Políticas de operación

La actividad de comunicación y consulta se toma en cuenta en todo el proceso de gestión de riesgos y puede ser considerada como parte de la misma estrategia de comunicación organizacional. Tiene como propósito facilitar los flujos de información entre las partes interesadas y estructurar los mecanismos de reporte tanto a nivel interno como externo, así como el registro de las decisiones y comunicaciones.

### 2.13.4 Formulario a utilizar

El subproceso de Información y Comunicación de Riesgos, los formularios son digitales y están basados en la herramienta SEVRI.

### 2.13.5 Subprocesos

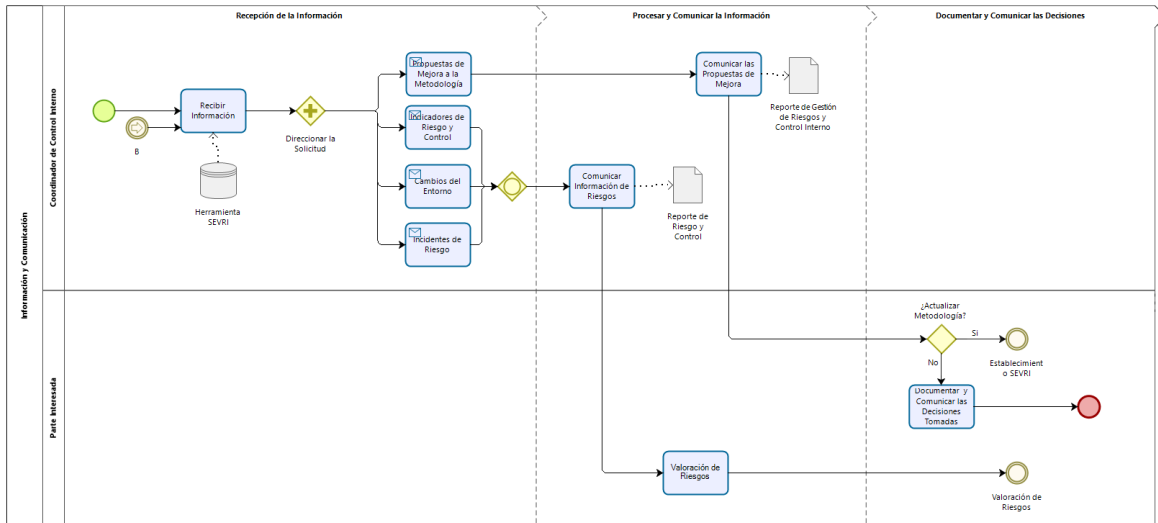
El subproceso de Información y Comunicación de Riesgos no contiene subprocesos.

### 2.13.6 Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe la información proveniente del Monitoreo y Seguimiento según corresponda.	Coordinador de Control Interno
2	Comunica con las partes interesadas la información de riesgos.	Coordinador de Control Interno
3	Comunica con las partes interesadas las propuestas de mejora a la metodología	Coordinador de Control Interno
<b>Fin del subproceso.</b>		

## 2.13.7 Diagramas

### 2.13.7.1 Información y Comunicación de Riesgos



Powered by bizagi

#### 2.13.7.1.1 Elementos del proceso

##### Recibir Información

##### Descripción

Como parte de las funciones de Coordinación, el Departamento de Control Interno recibe la información de riesgos proveniente de las Partes Interesadas.

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Secuencia

1.00

##### Propuestas de Mejora a la Metodología

##### Responsable

Coordinador de Control Interno

##### Implementación



Servicio Web

**Comunicar las Propuestas de Mejora**

**Descripción**

Como parte de las funciones de Coordinación, el Departamento de Control Interno comparte la información de riesgos con las Partes Interesadas para identificar necesidades de mejora de la metodología de riesgos y toma de decisiones.

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Secuencia**

3.00

**Indicadores de Riesgo y Control**

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Cambios del Entorno**

**Responsable**

Coordinador de Control Interno

**Implementación**

Servicio Web

**Incidentes de Riesgo**

**Responsable**

Coordinador de Control Interno



## Implementación

Servicio Web

### Comunicar Información de Riesgos

#### Descripción

Como parte de las funciones de Coordinación, el Departamento de Control Interno comparte la información de riesgos con las partes interesadas para identificar necesidades de valoración de riesgos y toma de decisiones.

#### Responsable

Coordinador de Control Interno

#### Secuencia

2.00



## Referencias Bibliográficas

Franklin, B. (2014). Organización de Empresas. México: Mc Graw Hill