



Resumen Ejecutivo

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE IMPUGNACIONES

El presente estudio se originó de acuerdo al Plan anual de auditoría 2014. El alcance del estudio consistía en la evaluación de la confiabilidad y seguridad del Sistema de Impugnaciones de acuerdo a las normas de control interno para el periodo de julio, agosto y setiembre.

Los **resultados** obtenidos fueron siguientes:

1. Manual de usuario del Sistema de Impugnaciones.

De acuerdo a lo señalado en informe a pesar de que existe un manual de usuario confeccionado por la Unidad de Asesoría en Tecnologías de Información, los detalles que dentro de él se exponen y explican apenas cumplen con el conocimiento básico que se puede tener del sistema, no teniendo una guía adecuada para la generación de información, procesamiento de datos o extracción de información.

2. Traslado de los expedientes de Impugnaciones.

A falta de un manual en donde se especifique claramente como se debe de realizar el traslado de las impugnaciones se presentan problemas notorios que se ven identificados y afectan significativamente en los tiempos de resolución de las impugnaciones como ejemplo: se dio el caso de un expediente enviado de Cartago con destino a Alajuela el cual duro más de diez meses sin haber sido entregado.

3. Falta de reportes adecuados para el control de casos asignados a los funcionarios de impugnaciones.

A pesar de que existe una opción dentro del sistema para la generación de reportes, los mismos no brindan información exacta y oportuna para la elaboración de los reportes mensuales que deben de crear los diferentes encargados de las unidades de impugnaciones.

4. Carencia de controles dentro del proceso para la resolución de las impugnaciones

A pesar de que los roles de los involucrados en el proceso de impugnaciones están bien definidos no se respetan, el tiempo que se debería de tomar en cada una de las actividades y controles dentro del sistema no están claros.

5. Carencia de seguridad en la custodia de expedientes.

En visita efectuada a diferentes unidades regionales de impugnaciones se determinó que no cuentan las condiciones de seguridad apropiadas para salvaguardar los expedientes respectivos; además se pudo observar que todos los funcionarios de las unidades de impugnaciones tienen acceso a los expedientes y en algunas regionales, hasta terceras personas fácilmente accesan a los mismos.

6. Recepción de impugnaciones extemporáneas.

De acuerdo a lo que establece el artículo 163 de la Ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial (Ley #9078) para la presentación de una impugnación se cuenta con un plazo improrrogable de diez días hábiles, contado a partir del día siguiente de la confección de la boleta. Empero, durante el periodo comprendido entre mayo 2013 a junio 2014, en esta Unidad se recibieron 166 impugnaciones fuera del plazo establecido y que correspondían a otras Unidades tales como San José, Cartago, Alajuela, San Ramón, Liberia, y que actualmente en el Sistema de Infracciones aparecen en esa condición (impugnada).





7. Duplicidad de la información respecto a los expedientes.

Se pudo corroborar en dos casos diferentes que para un mismo expediente el usuario afectado había abierto dos procesos de impugnación en sedes diferentes:

- Boletas: 3000-154693 y 3000-154694
Presentación impugnación en Alajuela el 22/01/2013.
Presentación impugnación en Heredia el 27/01/2014 (extemporánea).
- Boletas: 2013-250400408
Presentación impugnación en San José el 19/09/2013.
Presentación impugnación en Liberia el 26/09/2013.

8. Ausencia de controles y validaciones en el campo fecha.

Otro aspecto que se pudo determinar fue que al ingresar una impugnación dentro del sistema el campo correspondiente a la fecha en que se está registrando dicha impugnaciones se puede manipular según el usuario lo requiera.

Así las cosas, las fechas denotan que en varios expedientes ingresados de forma extemporánea existe manipulación y carencia de control en el uso del sistema.

9. Carencia de validaciones dentro del sistema de impugnaciones.

No se cuenta con las suficientes validaciones dentro del sistema de impugnaciones, derivado de este problema se permite que independientemente del usuario al cual se le haya asignado la impugnación para que la resuelva, cualquier otro usuario con igual perfil puede ingresar con el número de expediente y modificar la información sensible dentro del sistema.

10. Ausencia del manual de procedimientos para las unidades de impugnaciones .

A pesar de que existe una serie de documentos digitales en donde se encuentra lineamientos y directrices relacionados con el accionar de las unidades de impugnaciones, por otro lado se está trabajando según indico el encargado de la unidad un borrador de un manual de procedimientos para estas unidades, es importante señalar carencia de un manual oficial dificulta el control de los procesos y la aplicación de las buenas prácticas dentro de ellos.

11. Falta de planificación en cuanto a la infraestructura de las oficinas regionales de impugnaciones

Un aspectos importante de señalar es la falta de planificación y previsión por parte de la Administración, en cuanto a contar con las instalaciones adecuadas para cada una de las Unidades de Impugnaciones tal y como pudimos constatar en las diferentes regionales visitadas en el desarrollo de este estudio (Heredia, Cartago, Alajuela, San Ramón, Guápiles).

Las **recomendaciones** correspondientes están dirigidas a la Dirección ejecutiva, a la Asesoría en Tecnologías de Información y al encargado del departamento de impugnaciones las cuales se detallan a continuación:

A la Junta Directiva para que gire instrucciones a:

4.1 Dirección Ejecutiva

"Construyendo una cultura de paz en las carreteras"

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO



Gobierno de Costa Rica



4.1.1 Revisar y oficializar el Manual de funciones y procedimientos de la Unidad de Impugnaciones de Boletas de Citación, así como la debida divulgación a cada uno de los funcionarios de dicha unidad.

4.1.2 Girar instrucciones a la Dirección de Logística y al Departamento de Asesoría en Tecnología, para que en forma coordinada con la Unidad de Impugnaciones se desarrolle un requerimiento, que permita a los coordinadores de cada una de las sedes de la Unidad de Impugnaciones generar reportes, de acuerdo con las necesidades que se requieran en un momento dado, sobre el estado en que se encuentran las impugnaciones de la sede respectiva.

4.2 A la Asesoría de Tecnologías de Información

4.2.1 Instruir al Área de Desarrollo a revisar y verificar el Sistema de Impugnaciones, procurando solventar el tema de la hora de registro de los expedientes, misma que sea tomada del servidor salvaguardando la seguridad de la información.

4.2.2 Instruir al Área de Desarrollo que corrija la deficiencia respecto al tema de libre acceso por parte de los funcionarios de impugnaciones al sistema, independientemente de quien tenga asignado el expediente para resolver.

4.2.3 Instruir al Área de Desarrollo para que se corrija la duplicidad de la información generada cada vez que se hace un traslado de expediente.

4.3 Al encargado del Departamento de Infracciones

4.3.1 Corregir la deficiencia en el traslado inoportuno de los expedientes de una regional a otra, estableciendo los controles correspondientes.