

Denuncia DO-2018-10

Resumen ejecutivo

El estudio constituye un trabajo especial de la Auditoría Interna, para el año 2018. Cuyo objetivo es “Revisar los aspectos denunciados por un usuario sobre el trámite de la Impugnación de una Boleta de Citación en la Oficina de Impugnaciones de San Carlos, con el propósito de determinar incumplimientos normativos o debilidades de control interno”. Para lo cual se requiere hacer un análisis de los aspectos descritos en la denuncia recibida el 24-09-2018. Asignación del estudio N° 2018-19, referente a la Denuncia DO-2018-10.

Obteniéndose lo siguiente:

- A raíz de la investigación realizada, se evidenció la importancia de mantener en constante revisión la documentación que las Oficinas de Impugnaciones entregan en forma física a los usuarios (sobre los requisitos a cumplir) en atención de los servicios que brinda la Institución. En aplicación a los parámetros establecidos en la Ley 8220 de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- De ahí la importancia de contar lo antes posible con el Reglamento de requisitos para la solicitud de trámites físicos y electrónicos del Departamento de Servicio al Usuario, debidamente formalizado y en uso. (Según lo descrito en el Oficio de Advertencia N° AI-ADV-AA-18-32).
- Debido a la omisión detectada y los criterios recopilados, el denunciante podría solicitar, en primera instancia, la revaloración del caso ante la Oficina de Impugnaciones de San Carlos y en segunda instancia podría acceder a la vía contenciosa administrativa.
- El Formulario para formalizar una impugnación, requerido por el denunciante, limitaría el accionar del usuario, en cuanto al detalle de “la prueba de descargo”.
- El denunciante recibió atención en la Oficina de Impugnación de San Carlos entre la 01:00 p.m. y la 01:30 p.m., por ende, la aseveración que fue hasta las 03:00 p.m. no sería cierta, considerando la Bitácora con que cuenta la Sra. AOL. Dicho control es una iniciativa apreciable, inclusive generaría valor a nivel de otras Oficinas de Impugnaciones. Sin embargo, su aporte al fortalecimiento del control interno se daría en forma adecuada si contara con la legalización correspondiente, en donde inclusive se puedan identificar rubros uniformes y consignados en forma clara.
- La Administración ha mejorado las condiciones para recibir a los usuarios en la Oficina de la Regional de San Carlos (del año 2015 al momento de la evaluación). Con respecto a la ampliación del techo y la colocación de asientos de espera. Sin embargo, para proteger a los usuarios de las inclemencias del tiempo se tendría que identificar en forma clara la necesidad de los usuarios según el Deber de Probidad descrito en la normativa.

4. Recomendaciones

4.1. A la Dirección Ejecutiva

A. Formalice y publique el Reglamento de requisitos para la solicitud de trámites físicos y electrónicos del Departamento de Servicio al Usuario, tal y como lo indica el Artículo 4 inciso a) y b) de Ley 8220 de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Aspecto que también fue advertido por la Auditoría Interna en el Oficio AI-ADV-AA-18-32.

B. Girar instrucciones a la Dirección de Logística para que:

B.1 Se realice un diagnóstico de necesidades a suplir en las instalaciones físicas de la Oficina de Impugnaciones en San Carlos, con respecto a las condiciones adecuadas para la protección y la salvaguarda de los usuarios de las inclemencias del tiempo. Con el propósito de incorporar dichas necesidades en la planificación y asignación de recursos institucionales. En acatamiento del Deber de Probidad descrito en el Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.

4.2. A la Dirección de Logística

A. Girar instrucciones al Departamento de Servicio al Usuario para que:

A.1 La Coordinadora de la Oficina de Impugnaciones de San Carlos gestione y formalice ante la Auditoría Interna la legalización de la Bitácora de “Control y atención de usuarios”, considerando las observaciones realizadas en el Resultado 2.2. C.

A.2 Se instaure la Bitácora de “Control y atención de usuarios” en las demás Oficinas de Impugnaciones del Consejo de Seguridad Vial, considerando las observaciones realizadas en el Resultado 2.2.C.