

CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

AUDITORÍA INTERNA

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

Evaluación de la gestión de verificación de requisitos, emisión y aprobación de órdenes de entrega para la devolución de placas, licencias y vehículos detenidos por parte de la Unidad de Plataforma de Servicios y Unidad de Impugnaciones de San José y Oficinas Regionales

Marzo – 2023

INDICE

1.	Introducción	1
1.1.	Origen del estudio	1
1.2.	Objetivo del estudio	1
1.3.	Naturaleza y Alcance	1
1.4.	Metodología	1
1.5	Conferencia final	2
1.6	Disposiciones de la Ley General de Control Interno, a considerar	2
1.7	Limitante	3
2.	Resultados	4
2.1	Inconsistencias en ordenes entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos	4
2.2	Indicadores para medir y evaluar la eficiencia y eficacia	8
2.3	Valoración de riesgos	9
3.	Conclusiones	10
4.	Recomendaciones	10
4.1	A la Dirección Ejecutiva	10
4.2	A la Dirección de Logística	10
5.	Apéndice	12
6.	Firmas	13
7.	Anexos	14

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

Evaluación de la gestión de verificación de requisitos, emisión y aprobación de órdenes de entrega para la devolución de placas, licencias y vehículos detenidos por parte de la Unidad de Plataforma de Servicios y Unidad de Impugnaciones de San José y Oficinas Regionales

1. Introducción

1.1. Origen del estudio

El estudio corresponde al plan de trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022.

1.2. Objetivo del estudio

Comprobar la suficiencia y validez de los procedimientos y controles internos establecidos con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable.

1.3. Naturaleza y Alcance

El estudio corresponde a un estudio de control interno, el análisis se enfocó en la evaluación de una muestra de la gestión de verificación de requisitos, emisión y aprobación de órdenes de entrega para la devolución de placas, licencias y vehículos detenidos en el periodo 2021 y sobre el control interno y cumplimiento normativo, por parte de la Unidad de Plataforma de Servicios y Unidad de Impugnaciones de San José y Oficinas Regionales.

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014) y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009) emitidas por la Contraloría General de la República (en adelante CGR) y la normativa aplicable al objeto de estudio.

1.4. Metodología

En el desarrollo de este estudio se aplican técnicas de auditoría comúnmente aceptadas, tales como:

- Entrevista al Jefe de la Unidad de Plataforma, a los jefes de todas las oficinas regionales, (Heredia, Cartago, Pérez Zeledón, Alajuela, San Ramón, Puntarenas, Liberia, San Carlos, Guápiles, Limón) y a la Directora de la Asesoría en Tecnologías de la Información.
- Consultas al Jefe del Departamento de Servicio al Usuario, al Área de Desarrollo de la Asesoría en Tecnologías de la Información, a la encargada de la Unidad de Planificación.

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

- Revisión o vista de campo a la Unidad de Plataforma y Unidad de Placas del Departamento de Servicio al Usuario.
- Muestra equivalente 667 trámites de devolución de placas y vehículos detenidos, específicamente 454 placas y 213 vehículos.

Las actividades de auditoría en torno al presente estudio se realizaron de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014) y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009) emitidas por la Contraloría General de la República (CGR) y la normativa aplicable al objeto de estudio.

1.5 Conferencia final

La conferencia final se llevó a cabo el 23-03-2023 por medio de la plataforma Microsoft Teams y con el consentimiento de los asistentes, consta en un archivo digital. En la misma se hicieron observaciones que no afectaron los resultados del estudio.

Los asistentes de la administración a dicha exposición se detallan a continuación:

Cargo	Nombre
Asistente Dirección Ejecutiva	Lic. Laura Ugalde Delgado
Directora de la Dirección de Logística	MAE. Mariela Carballo Ledezma
Encargado Unidad de Plataforma de Servicios	Lic. Víctor Bravo Gutiérrez
Auditora Interna	MBA. Silvia Patricia Salas Vásquez
Jefe Área Auditoría Operativa	MBA. Sharon Retana Morales
Profesional de Auditoría	Lic. Ana Virginia Segura Monge

1.6 Disposiciones de la Ley General de Control Interno, a considerar

➤ Sobre la implantación de recomendaciones

Artículo 36. — Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. 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 alternativas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de 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 implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternativas 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 alternativas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37. — Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. — Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

➤ **Sobre responsabilidad**

Artículo 39. — Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el sub auditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo.

1.7 Limitante

Para efectos de análisis de la información, es importante indicar que la Unidad de Placas y Vehículos Detenidos de San José, solo suministró en tiempo y forma el 40% de la información solicitada, siendo que el otro 60% y la totalidad de la información requerida de la Sede regional de Pérez Zeledón correspondiente a la gestión de la Unidad de Impugnaciones, fue suministrada de forma extemporánea, por lo que, debido a los plazos establecidos a lo interno de esta Auditoría para la

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

realización del presente estudio, esta información no pudo ser objeto de revisión y análisis.

2. Resultados

2.1 Inconsistencias en ordenes entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos

Se detectaron errores en formularios de verificación y análisis de requisitos que respaldan la generación de órdenes de entrega para la devolución de placas y vehículos detenidos, así como alteración en todo o en parte, del formulario utilizado para tal fin, ya que el mismo varía de una oficina regional a otra.

Dentro de los errores detectados se encuentran:

- a- Órdenes de entrega sin firma de recibido por parte del usuario. (Anexo 1)
- b- Hojas de Verificación de Requisitos sin sello, nombre o firma de quien realiza la revisión. (Anexo 2)
- c- Orden de entrega sin firma del abogado que la autoriza. (Anexo 3)
- d- Orden de entrega con sello de original firmado en lugar de la firma respectiva del abogado que la autorizó. (Anexo 4)
- e- Uso de formularios diferentes. (Anexo 5)

Es importante indicar que, mediante Circular 2-2013 (Ver Anexo 7), del 30 de julio del 2013, fue formalmente establecido y comunicado a las oficinas regionales de la Unidad de Impugnaciones, el formato del formulario a utilizar para efectuar la verificación de requisitos presentados por los usuarios, como se muestra a continuación:

Formulario Verificación de Requisitos, según Circular 2-2013

El formulario es un documento de trabajo con el logo de COSEVI y el título 'CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL'. Incluye campos para 'Fecha' y 'Número de Orden'. El cuerpo del formulario contiene una lista de ítems a verificar con casillas de selección para 'Electrónico y/o Físico'. Los ítems son: Título de propiedad, Dejado de circulación, RTV, Cédula de identificación, Página DNI revisada, y Página Colegio Abogados revisada. Debajo de esto hay una sección 'Puede' con sub-ítems: General / Generalmente revisado, Papel de seguridad, Sello concuerda con nombre, y NOMBRE EN LETRAS MAYÚSCULAS. Al final del formulario hay un espacio para 'Firma' y 'Sello'.

Fuente: Unidad de Impugnaciones

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

No obstante, se utilizan diferentes formatos como se evidencia seguidamente:

Formulario San Ramón

Fuente: Oficina Regional San Ramón

Formulario Puntarenas

Fuente: Oficina Regional Puntarenas

Formulario Liberia

Fuente: Oficina Regional Puntarenas

Formulario Cartago

Fuente: Oficina Regional Cartago

Formulario Alajuela

Fuente: Oficina Regional Alajuela

Formulario San Carlos

Fuente: Oficina Regional San Carlos

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

Formulario Guápiles

Fuente: Oficina Regional Guápiles

Formulario Limón

Quién suscribe, SAYLIN CHING JIMENEZ, hago constar que comprobé la idoneidad de los siguientes documentos por medios electrónicos o físicos:

- Impugnó o canceló Boleta: gms RTV: may 21
- Pagó Custodia y Acarreo: _____ Derecho de Circulación: _____
- Personería Jurídica: _____ No tiene partes condenados: _____
- Poder Especial: _____ Registro Nacional Propietario: _____
- Timbres: Abogados, Fiscales: _____
- Consulta del Notario: DNN: _____ Colegio de Abogados: _____

Firma: _____

Fuente: Oficina Regional Limón

Formulario Unidad de Plataforma

Fuente: Unidad de Plataforma San José

Formulario Regional Heredia

Fuente: Oficina Regional Heredia

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

Cabe indicar, que el 05 de setiembre del 2022, se emitió la Circular CSV-DL-DSU-CIR-0555-2022, mediante la cual se dejó sin efecto la Circular 2-2013 del 30 de julio del 2013 y se establecieron lineamientos a cumplir para verificar los requisitos presentados por los usuarios.

No obstante, a lo anterior, en el periodo 2021, el cual está siendo objeto de fiscalización por parte de esta Auditoría, la Circular 2-2013, a pesar que se encontraba vigente, no estaba siendo acatada por todos los funcionarios responsables de su cumplimiento, situación que, podría volverse a presentar con la circular emitida en el año 2022.

Lo expuesto contraviene lo estipulado en las siguientes Normas de Control Interno para el Sector Público:

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional (...).

4.4.2 Formularios uniformes

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...).

4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

La evidente falta al debido cuidado en la gestión realizada por funcionarios responsables de generar órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos y su correspondiente respaldo; así como la débil supervisión ejercida por las jefaturas correspondientes; ocasiona que, no se cuente con información fidedigna, confiable, útil y relevante para efectos de rendición de cuentas y toma de decisiones, eleva el riesgo de responsabilidad de la Institución, ante posibles requerimientos de terceros como fiscalías, OIJ, entre otros, debido a la relevancia del trámite.

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

2.2 Indicadores para medir y evaluar la eficiencia y eficacia

La gestión de emisión de órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos, cuenta con los siguientes indicadores:

- **Porcentaje de órdenes emitidas de conformidad con los requisitos establecidos**, cuya fórmula de medición es igual a:

Cantidad órdenes emitidas de conformidad con los requisitos establecidos

Cantidad de órdenes solicitadas) x 100 (Unidad de Impugnaciones)

- **Porcentaje de solicitudes, consultas y trámites atendidos**

Número solicitudes, consultas y trámites atendidos

Número solicitudes, consultas y trámites recibidos x 100 (Plataforma Servicios)

Los anteriores indicadores son cuantitativos y resultan insuficientes, por cuanto no permiten medir y evaluar de forma integral no solo la cantidad de órdenes de entrega emitidas, sino también la eficiencia, eficacia y calidad de todas las actividades a ejecutar para la emisión de estas, lo cual como se evidenció en el resultado 2.1 de este informe, presenta deficiencias de control interno que no están siendo sujetas de evaluación por medio de uno o varios indicadores según sea el caso.

Es importante indicar que, en la gestión de devolución de licencias, placas y vehículos detenidos, intervienen la Plataforma de Servicios, cuyos funcionarios son los responsables de verificar los requisitos presentados por los usuarios y generar las órdenes de entrega; y la Unidad de Impugnaciones, quien tiene la obligación de constatar que las ordenes de entrega y los documentos que las respaldan cumplan con todos los parámetros formalmente establecidos por la Administración, a efectos de proceder con la firma correspondiente, para que el funcionario de la plataforma proceda con la devolución solicitada, momento en que finaliza la atención al usuario.

De este modo, se incumple con lo estipulado en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), que señalan:

“1.2 Objetivos del SCI El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

(...)

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.”

“1.9 Vinculación del SCI con la calidad: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades

Consejo de Seguridad Vial - Auditoría Interna

San José, La Uruca, contiguo al Banco Nacional. Apartado postal: 745-1150 La Uruca, San José, Costa Rica.

Tel: (506) 2522-0915

www.csv.go.cr

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...)

La insuficiente medición y evaluación de la gestión que respalda la emisión de órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos, no permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad con que los funcionarios involucrados en el proceso, realizan las actividades asociadas; aunado a la ausencia de información confiable y útil para identificar en tiempo y forma, desviaciones en la consecución y alcance de metas y objetivos institucionales.

2.3 Valoración de riesgos

Los riesgos asociados a los procesos CSV-10-080 “Emisión de Ordenes de Entrega para la devolución de placas, licencias y vehículos detenidos por parte de las oficinas regionales” (Unidad de Impugnaciones) y CSV-10-036, “Atención de solicitudes, consultas y trámites que se ofrece a los usuarios, en la Unidad de Plataforma de Servicio de San José” (Plataforma de Servicios), cuentan con la debida identificación, matriz de valoración y plan de mitigación de los riesgos valorados como medios y altos. Es importante indicar que, esta Auditoría, solo verificó que se contara con dicha identificación y matriz.

Al respecto, la Ley General de Control Interno N°8292, estipula:

Artículo 14.-Valoración del riesgo. *En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*

La Administración, tiene identificado y ha realizado la valoración de los riesgos asociados a la gestión de emisión de órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos.

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

3 Conclusiones

3.1 Los documentos que respaldan las órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas y vehículos detenidos, presentan errores en su confección, aunado a que se utilizan formularios no establecidos para tal fin y se evidencia una débil supervisión por parte de las jefaturas responsables. **(Resultado 2.1)**

3.2 Los indicadores establecidos para medir y evaluar gestión de emisión de órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas, y vehículos detenidos, son insuficientes ya que no permiten determinar la eficiencia, eficacia y calidad de la misma. **(Resultado 2.2)**

3.3 Los procesos involucrados en la gestión de emisión de órdenes de entrega para la devolución de licencias, placas, y vehículos detenidos, cuentan con identificación y valoración de riesgos asociados a la misma. **(Resultado 2.3)**

4 Recomendaciones

4.1 A la Dirección Ejecutiva

Girar instrucciones a la Dirección de Logística para que:

4.1.1 Le recuerde formalmente en un plazo no mayor a un mes, al Jefe del Departamento de Servicio al Usuario, la obligatoriedad de supervisar tanto en la Unidad de Plataforma de Servicios como en la Unidad de Impugnaciones, la gestión de órdenes de entrega para devolución de licencias, placas y vehículos detenidos, con el propósito de detectar en tiempo y forma desviaciones en la misma y adoptar las medidas correctivas que correspondan. **(Resultado 2.1)**

4.2 A la Dirección de Logística

Girar instrucciones al Departamento de Servicio al Usuario para que:

4.2.1 Le recuerde formalmente en un plazo no mayor a un mes, a los encargados de la Unidad de Plataforma de Servicios y de la Unidad de Impugnaciones, la obligatoriedad de supervisar la gestión de órdenes de entrega para devolución de licencias, placas y vehículos detenidos, con el propósito de detectar en tiempo y forma desviaciones en la misma y adoptar las medidas correctivas que correspondan. **(Resultado 2.1)**

4.2.2 Establezca en un plazo no mayor a nueve meses, indicadores que permitan medir y evaluar no solo la cantidad sino la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión asociada a los procesos CSV-10-080 “Emisión de Ordenes para la devolución de placas, licencias y vehículos detenidos” en la Unidad de Impugnaciones y CSV-10-

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

36 “Atención de solicitudes, consultas y trámites que se ofrece a los usuarios”, en la Unidad de Plataforma de Servicios; con el objetivo de realizar una medición y evaluación integral y real de las actividades asociadas a dicha gestión. (**Resultado 2.2**)

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

5. Apéndice

Análisis de las observaciones emitidas por la Administración en Conferencia Virtual del Informe realizado el 23-03-2023

Observación de la Administración	Análisis de la Auditoría Interna
<p>La Lic. Mariela Carballo Ledezma, solicita que se valore modificar el tiempo de tres meses establecido por la Auditoría para el cumplimiento de la recomendación 4.2.2. Lo anterior en virtud que la Unidad de Planificación por el volumen de trabajo que maneja, aún no ha atendido otros requerimientos en esa línea de la Dirección a su cargo, por lo que podría presentarse la misma situación en este caso.</p> <p>El Lic. Victor Bravo Gutiérrez, señala que se está en un momento de cambio en los sistemas, y es muy probable que los procesos actuales cambien, impactando tanto en los procedimientos como en los indicadores. Por lo que solicita que el tiempo sea mayor a seis meses para que la Administración no incumpla por falta de tiempo.</p> <p>La Lic. Laura Ugalde Delgado, señala que por parte de la Dirección Ejecutiva se podrían generar algunos correos a la Unidad de Planificación, solicitando la atención expedita de estos trámites.</p>	<p>Luego de analizar lo planteado por los asistentes, por parte de la Auditora Interna se establece para la recomendación 4.2.2, un plazo de implementación de nueve meses. Considerando los asistentes un plazo ideal para implementar la recomendación.</p> <p>Por lo que la recomendación finalmente queda de la siguiente manera:</p> <p>4.2.2 Establezca en un plazo no mayor a nueve meses, indicadores que permitan medir y evaluar no solo la cantidad sino la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión asociada a los procesos CSV-10-080 “Emisión de Ordenes para la devolución de placas, licencias y vehículos detenidos” en la Unidad de Impugnaciones y CSV-10-36 “Atención de solicitudes, consultas y trámites que se ofrece a los usuarios”, en la Unidad de Plataforma de Servicios; con el objetivo de realizar una medición y evaluación integral y real de las actividades asociadas a dicha gestión. (Resultado 2.2)</p>

6. Firmas

Licda. Ana Virginia Segura Monge
Profesional de Auditoría

MBA. Sharon Retana Morales
Jefe, Área de Auditoría Operativa

MBA. Silvia Salas Vásquez
Auditora Interna
Consejo de Seguridad Vial

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

7. Anexos

ANEXO 1

Órdenes de entrega sin firma de recibido por el usuario

Documento en 23-2020-AJ-DVV

Consejo de Seguridad Vial COSEVI | Dirección de Logística | Departamento de Servicio al Usuario

Unidad de Impugnaciones-Alajuela
ORDEN DE ENTREGA DE VEHICULO
75-2021-AJ-DVV

30 de agosto de 2021

Señores:
Delegación de Trabajo
Dirección General de Policía/Depósito de Vehículos/Consejo de Seguridad Vial: O.

Sevase entregar a: CHAVARRIA CHAVARRIA VILMAR, portador (a) de Cédula de Identidad 202832029 - el vehículo placas MOT 952871, marca FREEDOM, make 25-2007, año 2016, color Negro, VIN LBMP0ML31J001870, chassis LBMP0M31J001870, referido mediante la boleta de citación número: 2020-243500056 confeccionada el 12 de febrero de 2020.

Última línea

Observaciones: Esta orden faculta la entrega del vehículo, siempre y cuando éste se encuentre en condiciones aptas para circular y quien retire cuente con licencia vigente y apta para la conducción del vehículo que se indica.
Se realiza orden de salida, debido a que en su momento se utilizó la boleta 2020-243500057 para hacer la salida del presente vehículo, esto para liberar el riesgo en el sistema. Los documentos se encuentran en la orden 25-2020-AJ-DVV.
En caso de NO retirar el vehículo el mismo día en que se emitió la orden de entrega, deberá acudir a la oficina del Consejo de Seguridad Vial en que realizó el trámite para pagar la tarifa por cada día adicional que el vehículo permanezca en el depósito, salvo que exista imposibilidad para hacer el retiro en situaciones atribuibles a la propia Administración. (Artículo N°14 Decreto N°95096 MCP)

Se entregó mediante correo electrónico
Unidad de Impugnaciones de Alajuela

Relacionado por: Argen Riquelme González
Recibido por: _____
Nombre y apellidos: _____ No. Céd.: _____
Firma: _____ Fecha: _____

Cc: Archivo. | Recurso en Tecnología de la Información | 1

Fuente: Oficina Regional Alajuela

ANEXO 2

Hojas de verificación de requisitos incompletas

COSEVI | CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

Fecha: 12 de enero del 2021 | Número de Orden: 2020-ND | Placa: B-12-6-48

Quien suscribe, SILVANA BRABA ARBETA, hago constar que compré la idoneidad de los siguientes documentos, por medios electrónicos (E) y/o físicos (F):

Electrónico y/o Físico

- Título de propiedad: E F
- Derecho de circulación: E F
- Matrícula: E F
- Capa de identificación: E F
- Permisos jurídicos: E F
- Acuerdos cancelados: E F
- Permisos del CTP: E F
- Autenticación del sujeción: E F

Notas: 50 (3/10) 5/8, Mac: 15-04-2022, Mac: 01-04-2022

Fuente: Oficina Regional Heredia

Consejo de Seguridad Vial COSEVI | Dirección de Logística | Departamento de Servicio al Usuario

Fecha: 08 de octubre del 2021 | Número de Orden: 2021-ND-01 | Placa: 25504

Quien suscribe, SILVANA BRABA ARBETA, hago constar que compré la idoneidad de los siguientes documentos, por medios electrónicos (E) y/o físicos (F):

- Título de propiedad: E F
- Derecho de circulación: E F
- Matrícula: E F
- Capa de identificación: E F
- Permisos jurídicos: E F
- Acuerdos cancelados: E F
- Permisos del CTP: E F
- Autenticación del sujeción: E F

Notas: 9 NO, 10 SI, 11 SI, 12 SI, 13 SI, 14 SI, 15 SI, 16 SI, 17 SI, 18 SI, 19 SI, 20 SI, 21 SI, 22 SI, 23 SI, 24 SI, 25 SI, 26 SI, 27 SI, 28 SI, 29 SI, 30 SI, 31 SI, 32 SI, 33 SI, 34 SI, 35 SI, 36 SI, 37 SI, 38 SI, 39 SI, 40 SI, 41 SI, 42 SI, 43 SI, 44 SI, 45 SI, 46 SI, 47 SI, 48 SI, 49 SI, 50 SI, 51 SI, 52 SI, 53 SI, 54 SI, 55 SI, 56 SI, 57 SI, 58 SI, 59 SI, 60 SI, 61 SI, 62 SI, 63 SI, 64 SI, 65 SI, 66 SI, 67 SI, 68 SI, 69 SI, 70 SI, 71 SI, 72 SI, 73 SI, 74 SI, 75 SI, 76 SI, 77 SI, 78 SI, 79 SI, 80 SI, 81 SI, 82 SI, 83 SI, 84 SI, 85 SI, 86 SI, 87 SI, 88 SI, 89 SI, 90 SI, 91 SI, 92 SI, 93 SI, 94 SI, 95 SI, 96 SI, 97 SI, 98 SI, 99 SI, 100 SI

Fuente: Oficina Regional Guápiles

COSEVI | CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

Fecha: 11 de febrero del 2021 | Número de Orden: 2020-ND | Placa: T-41-868

Quien suscribe, SILVANA BRABA ARBETA, hago constar que compré la idoneidad de los siguientes documentos, por medios electrónicos (E) y/o físicos (F):

Electrónico y/o Físico

- Título de propiedad: E F
- Derecho de circulación: E F
- Matrícula: E F
- Capa de identificación: E F
- Permisos jurídicos: E F
- Acuerdos cancelados: E F
- Permisos del CTP: E F
- Autenticación del sujeción: E F

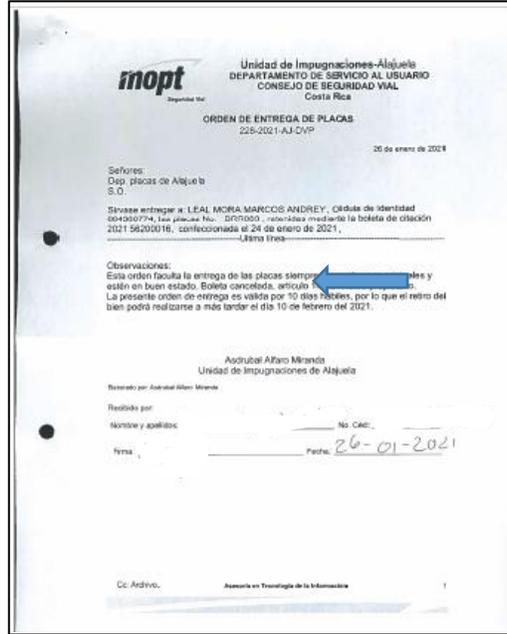
Notas: 1-099-782

Fuente: Oficina Regional Heredia

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

ANEXO 3

Orden de entrega sin firma del abogado que la autoriza



Fuente: Oficina Regional de Alajuela

ANEXO 4

Orden de entrega con sello de original firmado



Fuente: Oficina Regional de Alajuela

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

**ANEXO 5
Circular 2-2013**

 **CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL**
San José Costa Rica
COORDINACION GENERAL IMPUGNACIONES
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

PARA: TODO EL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE IMPUGNACIONES
DE: NEBAI RAYGADA
ASUNTO: VERIFICACIONES PARA CONFECCION DE ORDENES DE DEVOLUCION
FECHA: JULIO 30, 2013
CC: LIC. RAFAEL MORA, LIC. CÉSAR QUIRÓS

CIRCULAR # 2

SOBRE LAS VERIFICACIONES PARA LA EMISIÓN DE ÓRDENES DE DEVOLUCIÓN DE VEHÍCULOS, LICENCIAS Y PLACAS.

Estimados compañeros:

En virtud de las diferentes irregularidades detectadas en los poderes que se otorgan para la emisión de las órdenes de entrega, en acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna y con instrucciones del Licenciado Rafael Mora Montoya, jefe del Departamento de Servicio al Usuario, se les instruye, a realizar de forma inmediata, los siguientes pasos, como una medida preventiva que nos permita tener mejor control de los bienes puestos en nuestra custodia:

- 1- Revisar que todos los requisitos se cumplan a cabalidad.
- 2- Verificar que los poderes emitidos no tengan más de tres meses desde su fecha de emisión.
- 3- Verificar que el número que posee el sello del notario que autoriza el poder, concuerde con el nombre del abogado, según la página web del Colegio de Abogados (<http://www.abogados.or.cr/>).
- 4- Verificar que el notario que autoriza el poder no se encuentre suspendido o muerto o con cualquier otra condición que no le permita ejercer, según la página web de la Dirección Nacional de Notariado (<http://consulta.dnn.go.cr/consultapublica/>).

"Construyendo una cultura de paz en las carreteras"
Ministerio de Obras Públicas y Transportes

INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-08

 **COSEVI**
Seguridad Vial

CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL
San José Costa Rica
COORDINACION GENERAL IMPUGNACIONES
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

5- Verificar que el fondo del poder corresponda a su título y que cumpla con las formalidades que le corresponden. Es decir, que si se indica que es un poder especial, pero en el contenido se indica que puede vender, traspasar, gravar, etc., el bien, y resulta evidente que no se trata de un poder especial, sino general sobre el bien o generalísimo, en estos casos, deberá exigirse que dicho poder **tenga la debida inscripción en el Registro Nacional**, ya que de lo contrario, el mismo no será válido.

6- Si hay incongruencias en nombre - código - estado activo del notario, DEBE llamarse al propietario registral y consultarle respecto a su conocimiento/otorgamiento del poder.

7- Llenar el documento que se adjunta, para cada una de las órdenes, consignando de forma clara el nombre, la fecha y la firma de quien es responsable de la entrega. Dicho documento debe constar en cada una de las órdenes de devolución.

8- Vigencia: Todas las órdenes de devolución tendrán una vigencia de 10 días hábiles. Una vez pasado ese plazo, la orden debe ser anulada en el sistema y la persona debe realizar el trámite nuevamente.

Finalmente, es necesario que cuando se den situaciones en las que el poder no cumpla con lo indicado o haya incongruencias entre el nombre, código y estado "activo" del notario, **no se proceda con la entrega** y se levante un acta de lo ocurrido. En los casos que atañen a la DNN, **deberá darse parte a la misma**, como colaboración de control.

Cuando el poder cumpla con todos los requisitos, no tenemos capacidad de retener bienes, así existan indicios de alguna irregularidad. En tal caso, deberá darse parte a la **Unidad Especializada de Tránsito del OIJ**, teléfonos **2295-3903, 2295-3898 o 2295-3910**, para que ellos ejecuten las acciones de rigor.

Agradezco su colaboración en este aspecto.

"Somos transparentes como cultura de país en las instituciones"
El Gobierno de Costa Rica