

INFORME AI-ASE-001-2020

08 de diciembre de 2020



MUNICIPALIDAD DE CARTAGO



AUDITORÍA INTERNA

**Gestión de la continuidad del servicio de
Alcantarillado Sanitario, ante la Emergencia
Sanitaria COVID-19.**

SERVICIOS PREVENTIVOS



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Origen del estudio.....	1
1.2. Objetivos del estudio	1
1.2.1. Objetivo General.....	1
1.2.2. Objetivos Específicos.....	2
1.3. Alcance y período del estudio	2
1.4. Metodología aplicada.....	2
1.5. Comunicación de resultados	3
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO	4
2.1. Gestión de la continuidad del servicio.....	4





Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La planificación para la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario que comprende el análisis de factores internos y externos, el establecimiento de objetivos, formulación de estrategias y desarrollo de planes de acción en función de responder, recuperar, reanudar y restaurar los servicios a niveles predefinidos ante la situación de emergencia sanitaria nacional por COVID-19 y, de este modo proporcionar un marco para la construcción de la resiliencia de este Gobierno Local con capacidad de respuestas efectivas que salvaguarden los intereses de sus partes interesadas, en materia del servicio de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales).

¿Por qué es importante?

La gestión de la continuidad de los servicios públicos es fundamental en el actual contexto de emergencia que vive el país, por tal motivo cobra interés abordar el tema relacionado con la continuidad del servicio de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales), a sabiendas de que, la Municipalidad de Cartago brinda y administra un sistema de alcantarillado sanitario, sectorizado, sea, por distritos y en algunas de las urbanizaciones y residencias del cantón.

¿Qué encontramos?

En términos generales, una vez analizada la información recopilada por medio del instrumento facilitado por la Contraloría General de la República, se muestra en la primera etapa que, referente a los planes y estrategias instauradas por la Dirección de Operaciones de este Gobierno Local, se obtiene un 94.1% de positivismo conforme la validación realizada utilizando pruebas de cumplimiento; asimismo, en el cuerpo del presente informe

ii





Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

se refleja una percepción favorable en materia de continuidad del servicio de alcantarillado sanitario ante la crisis por pandemia o emergencia nacional por COVID-19. Lo anterior, pese a contar la Corporación Municipal con un marco orientador según el Instructivo 6112, Gestión de Riesgos y Oportunidades, tomando en consideración la certificación ISO 9001-2008, se aprecia que el panorama que nos suministra, consiste en una desactualización de dicha herramienta administrativa, debido a que data del año 2016, como bien lo apunta su portada y en su introducción lo confirma al establecer entre otros lo siguiente: *“La Municipalidad de Cartago elaboró su estrategia para afrontar los retos del próximo decenio (2015-2025), para lo cual ha definido el Sistema Gerencial Municipal bajo el concepto de Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD), llamando la atención de este Despacho Auditor que, el mismo lo soporta la norma ISO 9001-2008, siendo que la última certificación (ya caduca y sin renovación o actualización) fue la norma internacional de calidad denominada: ISO 9001-2015, de la cual existe directriz de la Actual Administración orientada a eliminar todo emblema que refiera a dicha norma; no obstante, mediante oficio UCI-OF-015-2020 fechada 24 de junio de 2020 suscrito por el Coordinador de Control Interno Lic. Miguel A. Sánchez Leandro, se indica que la “continuidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Municipal no está limitada a su Certificado de acreditación ya que es un instrumento de mejora continua y de normalización del trabajo que no depende de un sello de marca para su funcionamiento”.*

Finalmente, según herramienta proporcionada por la Contraloría General de la República y observando los datos de la encuesta el Servicio de alcantarillado sanitario de esta corporación se ubica en un nivel avanzado, reflejando un 85% en respuestas positivas.

¿Qué sigue?

Con el propósito de contribuir a solventar las condiciones negativas resultantes del presente proceso de retroalimentación, se aporta un cuadro de resumen, mismo que,

iii



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

deberá ser analizado por la Administración Activa, fundamentalmente por el Área de Operaciones como responsable del proceso del servicio de alcantarillado sanitario, de cara a una eventual prórroga de mediano o largo plazo, ante la emergencia nacional por COVID-19, resaltando la oportunidad de actualizar el marco orientador para identificar, analizar, administrar los riesgos asociados -SEVRI institucional- no solo del servicio en cita, sino, de toda el área (por procesos) y de la Municipalidad como un todo.





Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

Con fundamento en la Modificación N° 1 al Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2020, comunicada al Jerarca Institucional, sea Concejo Municipal, mediante oficio numerado AI-OF-093-2020 de fecha 18 de junio de 2020; así como las atribuciones conferidas en la Ley General de Control Interno¹, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público² dictadas por la Contraloría General de la República y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Municipalidad del Cantón Central de Cartago³ y lo consignado en el artículo 20 de la “*Ley para apoyar al Contribuyente Local y reforzar la gestión financiera de las Municipalidades, ante la emergencia nacional por la pandemia de COVID-19*”⁴ número 9848; este Despacho en coordinación con el Ente Contralor dispuso llevar un estudio sobre la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario de frente a la pandemia nacional por coronavirus-COVID-19.

1.2. Objetivos del estudio

1.2.1. Objetivo General

Identificar el nivel en que se encuentra la gestión de la continuidad del servicio público de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales), en el actual contexto de emergencia que vive el país.

¹ Ley Número 8292 publicada en La Gaceta No. 169 de 4 de setiembre del 2002

² Resolución R-DC-64-2014 Publicada en La Gaceta No. 184 de 25 de setiembre del 2014

³ Publicado en La Gaceta No. 130 de 7 de julio del 2009

⁴ Publicada en La Gaceta Nro.118 del: 22/05/2020 Alcance: 122



Auditoría Interna

auditoriainterna@muni-carta.go.cr

Teléfonos: 2550-4439/40/41

Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Documentar la a planificación para la continuidad del servicio, que comprenda el análisis de factores internos y externos de la gestión del servicio de alcantarillado sanitario.
2. Obtener datos en el actual contexto de emergencia epidemiológica COVID-19 que vive el país, en referencia al recurso humano, operaciones y recursos financieros.
3. Determinar, si se brinda monitoreo y seguimiento de las estrategias propuestas y su implementación, que brinde seguridad de poder reaccionar en el tiempo preciso junto con la acción idónea.

1.3. Alcance y período del estudio

El estudio se enfocará hacia la obtención y validación de información y datos relacionada con la función de responder, recuperar, reanudar y restaurar los servicios a niveles predefinidos ante la situación de emergencia sanitaria nacional por COVID-19 y, de este modo, proporcionar un marco para la construcción de la resiliencia de este Gobierno Local, con capacidad de respuestas efectivas que salvaguarden los intereses de sus partes interesadas, en materia del servicio alcantarillado sanitario, desde su fecha de inicio (marzo 2020) con corte al 30 de noviembre de 2020.

1.4. Metodología aplicada

Para efectos del presente estudio, se efectuaron encuestas digitales, empleando la herramienta facilitada por la Contraloría General de la República y enviadas por correo electrónico, utilizando la plataforma “*Google Forms*” a la Administración Activa, sea al Encargado del Área de Operaciones.



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

1.5. Comunicación de resultados

De conformidad con la Ley General de Control Interno, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna y las normas técnicas emitidas por el Ente de Fiscalización y Control Nacional, los productos preventivos sean informes de asesoría y advertencia, no requieren de traslado previo ni conferencia final, tampoco están sujetos a conclusiones o recomendaciones por parte de la Auditoría Interna, por ende, su principal objetivo se orienta a la toma de decisiones sobre el avance y mejora de control interno el cual es, competencia de la Administración Activa.



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

Una vez realizada la recopilación y el análisis de la información producto de la aplicación de los instrumentos facilitados por el Ente Contralor, se logró obtener un grado de razonabilidad, del nivel en que se encuentra la gestión de la continuidad del servicio público de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales), en el actual contexto de emergencia que vive el país; así como, documentar tres etapas relativas a la planificación, ejecución y seguimiento, todo conforme a los objetivos planteados en este estudio, sobre la gestión del servicio de alcantarillado sanitario, en el actual contexto de emergencia epidemiológica COVID-19 que vive el país y la seguridad de poder reaccionar en el tiempo preciso junto con la acción idónea.

2.1. Gestión de la continuidad del servicio

La gestión de la continuidad de los servicios públicos es fundamental en el actual contexto de emergencia que vive el país, por tal motivo es de interés de este Despacho de Control y Fiscalización, abordar el tema relacionado con la continuidad del servicio de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales); a sabiendas de que, la Municipalidad de Cartago brinda y administra un sistema de alcantarillado sanitario, sectorizado, sea, por distritos y en algunas de las urbanizaciones y residencias del cantón, según se detalla a continuación:



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

DISTRITO Y/O RESIDENCIAL/URBANIZACION	SE PRESTA EL SERVICIO	
	SI	NO
Distrito Carmen	X PARCIAL	
Distrito Guadalupe		X
Distrito Occidental	X PARCIAL	
Distrito Oriental	X PARCIAL	
La Campiña	X	
Residencial Cartago	X	
Residencial Las Américas	X	
Urbanización Ciudad de Oro	X	
Urbanización Cocorí	X	
Urbanización El Carmen (Carrez)	X PARCIAL	
Urbanización Flora Isabel		X
Urbanización Istarú DN	X	
Urbanización Istarú	X	
Urbanización Jardines de Cartago (Aquacaliente)	X	
Urbanización Las Brisas	X	
Urbanización Monte Alto	X	
Urbanización San Antonio de Padua	X	
Urbanización San Luis Gonzaga	X	
Urbanización Vazquez de Coronado	X	
Urbanización Veredas de San Francisco	X	
Urbanización Villas del Sol	X	
Urbanización Manuel de Jesús Jiménez	X	
Urbanización San Pablo *	X	
COMENTARIOS AL RESPECTO: Para los casos en lo que se indica parcial, es porque, para el caso de los Distritos, no abarca completamente el Distrito como tal en su totalidad, al igual que en la Urbanización El Carmen. Para el caso de la Urbanización San Pablo, la misma posee red de alcantarillado, con una estación de bombeo que envía las aguas a la Planta de Tratamiento de Manuel de Jesús Jiménez		



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

ETAPA I: PLANIFICACION:

La planificación para la continuidad del servicio, comprende el análisis de factores internos y externos de la gestión del servicio, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias y el desarrollo de planes de acción en función de responder, recuperar, reanudar y restaurar los servicios a niveles predefinidos ante la situación de emergencia sanitaria nacional por COVID-19 y de este modo, proporcionar un marco para la construcción de la resiliencia de este Gobierno Local con capacidad de respuestas efectivas que salvaguarden los intereses de sus partes interesadas clave.

Planes y estrategias de continuidad

Planes y Estrategias de Continuidad:

Información documentada que guía a una institución para responder a un evento disruptivo y reanudar, recuperar y restaurar la entrega de productos y servicios de acuerdo con sus objetivos de continuidad del negocio.

Planes y Estrategias de Contingencia:

Está orientado a la generación de las capacidades institucionales para una respuesta rápida, efectiva y coordinada ante emergencias, representan un amplio espectro de actividades enfocadas a sostener los servicios críticos de las instituciones después de una emergencia en un tiempo mínimo.



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

Planes y Estrategias de Recuperación:

Está orientado a la planificación de las acciones de recuperación de corto, mediano y largo plazo ante desastres. Incluye las acciones por vía de excepción y por vía ordinaria referidas en los planes generales de emergencias cuando existen las declaratorias de emergencia por parte del Poder Ejecutivo.

Bajo esa tesitura, una vez analizada la información recopilada por medio del instrumento facilitado por la Contraloría General de la República, se muestra en esta primera etapa que, referente a los planes y estrategias instauradas por la Dirección de Operaciones de este Gobierno Local, se obtiene un 94.1% de positivismo acorde a la validación realizada utilizando pruebas de cumplimiento.

En este sentido, en anexo al oficio número AOM-191-2020 fechado 1° de diciembre del presente año se aporta una guía de continuidad del servicio de alcantarillado sanitario ante la pandemia COVID-19, cuyo objetivo definido por la Administración Activa reza: *“ Definir las actividades preventivas y correctivas para reaccionar de manera eficiente ante un contagio masivo del virus COVID-19 que comprometa el desarrollo de las actividades cotidianas, la seguridad del personal o la prestación del Alcantarillado Sanitario.”*

Por otra parte, dicho documento contempla que su alcance está orientado al logro de: *“Las acciones, directrices, lineamientos y propuestas realizadas por los diversos actores por citar Comité Asesor Técnico en concordancia con autoridades nacionales, Alcaldía Municipal, Dirección del Área de Operaciones y Jefatura de Recolección contenidas a implementar serán de carácter obligatorio para todos los funcionarios Municipales del Programa del Servicio de Alcantarillado Sanitario de la Municipalidad de Cartago.”*



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

Ahora bien, el restante 5.9% corresponde a la ausencia del diseño propio de procedimientos que consideren aspectos relacionados con el periodo de interrupción máximo aceptable, debido a que los mismos son adaptados, según referencia en respuestas obtenidas.

Gestión de riesgos

Como complemento al cuestionario facilitado por la Contraloría General de la República y basados en oficio numerado AOM-191-2020 donde el Área de Operaciones manifiesta que, todas las respuestas aportadas están debidamente documentadas. Con ese norte, se procede a realizar una prueba de cumplimiento solicitando en este apartado que se remita el instrumento de análisis y valoración de riesgos asociados, realizado por el área en cita, **concerniente específicamente a la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario**, que incluya entre otros los siguientes elementos:

- a. Valoración del riesgo: Identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de los riesgos de interés, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de los objetivos.
- b. Identificación de riesgos: Primera actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la determinación y la descripción de los eventos de índole interno y externo que pueden afectar de manera significativa el cumplimiento de los objetivos fijados.
- c. Análisis de riesgos: Segunda actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la determinación del nivel de riesgo a partir de la probabilidad y la consecuencia de los eventos identificados.
- d. Evaluación de riesgos: Tercera actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la determinación de las prioridades para la administración de riesgos.



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

- e. Administración de riesgos: Cuarta actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en la identificación, evaluación, selección y ejecución de medidas para la administración de riesgos. (En normativas técnicas esta actividad también se denomina "tratamiento de riesgos"); Los riesgos se asumen, se minimizan o trasladan.
- f. Revisión de riesgos: Quinta actividad del proceso de valoración del riesgo que consiste en el seguimiento de los riesgos y de la eficacia y eficiencia de las medidas para la administración de riesgos ejecutadas.

Cabe destacar que la respuesta a esta consulta consta en oficio número AOM-191-2020 de fecha 1° de los corrientes y, al pie de la letra dice:

"En relación al sistema específico de Riesgos y su valoración, como es de su conocimiento esta municipalidad cuenta con un marco orientador y se cuenta (sic) en el sistema de gestión con instructivos donde se detallan las acciones para implementar la gestión de riesgos y oportunidades desde la actualización/depuración incluyendo su documentación de tratamientos de atención y administración de riesgos.

Se adjunta:

1. *Instrumento Guía para la Continuidad del Alcantarillado Sanitario incluye la declaración de las actividades críticas del proceso.*
2. *Matriz de Riesgo Actualizada para todos los procesos incluyendo alcantarillado.*
3. *Marco Orientador, Instructivo 6112, Gestión de Riesgos y Oportunidades.*
4. *Plan de Acción Originado del análisis"*

En este sentido, es de importancia rescatar que del instrumento aplicado el 100% de las respuestas fueron positivas; sin embargo, revisados los documentos aportados como respaldo observamos que, si bien es cierto la guía para la continuidad del Alcantarillado Sanitario incluye "... la declaración de las actividades críticas del proceso", por ejemplo: *"En atención al contexto actual causado por la Pandemia se realizó la actualización/depuración del Modelo de Riesgo Operativo del Área de Operaciones, mismo que contiene el proceso de Alcantarillado Sanitario, todo esto en concordancia con el Marco orientador SEVRI y metodología definida en el Instructivo 6112, Gestión de Riesgos y Oportunidades, contenido en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad Municipal.*



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

*Para la actualización/Depuración del Modelo de Riesgo Operativo por proceso actual se actualizaron los riesgos identificados el año anterior a nivel operativo en relación a los tratamientos identificados y se incluyó el **Riesgo Pandemia por Gripe** a los Riesgos que se están gestionando...”*

Tomando en consideración la certificación ISO 9001-2008, se aprecia que:



En el orden del marco orientador Instructivo 6112, Gestión de Riesgos y Oportunidades el panorama que nos suministra, consiste en una desactualización de dicha herramienta administrativa debido a que data del año 2016, como bien lo apunta su portada y en su introducción lo confirma al establecer entre otros lo siguiente:

“La Municipalidad de Cartago elaboró su estrategia para afrontar los retos del próximo decenio (2015-2025), para lo cual ha definido el Sistema Gerencial Municipal bajo el concepto de Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD). Uno de los aspectos fundamentales de la Gestión para Resultados en el Desarrollo es el enfoque de la gestión en el logro de los resultados planeados y de esa forma toda la planificación gira en torno a ello...”

Aunado a lo anterior, de los lineamientos para la puesta en práctica del SEVRI y responder al cumplimiento de la ley general de control interno, entre otras leyes del ordenamiento jurídico que gobierna esta institución pública, se rescata al texto:

LINEAMIENTOS

□ *El Área de Planificación Estratégica mediante la Unidad de Control Interno, será la responsable de facilitar y coordinar la implementación, desarrollo, monitoreo y supervisión del funcionamiento efectivo del SEVRI. “Los Encargados de Áreas, Jefes de Departamentos o Unidad apoyados por los Enlaces, son responsables de realizar actividades de monitoreo y gestión del SEVRI en sus respectivas dependencias. Para su adecuado desempeño deben mantener una coordinación*



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

constante con la Unidad de Control Interno. Esta labor será tomada en cuenta como un elemento en la evaluación del desempeño individual e institucional, asegurando niveles apropiados de reconocimiento, recompensas y sanciones...La Municipalidad desarrollará la estrategia capacitación-acción, para generar pericia en la metodología para la administración del riesgo, paralelamente a la automatización de la implementación del SEVRI, mediante el software DELPHOS CONTINUUM; capacitación en el uso de la herramienta, que permita ir desarrollando en forma gradual y progresiva, los conocimientos y experiencia en la implementación del SEVRI para que la Municipalidad soporte su operación y administración en forma cada vez más robusta.”

*“La Unidad de Control Interno debe planificar, coordinar y realizar actividades con los responsables del SEVRI o niveles de mando para integrar esfuerzos en temas de control interno, autoevaluación de controles, gestión de riesgos, definición y monitoreo de planes de acción, en forma integrada con la realización de análisis de datos e impactos de la estrategia institucional, **de acuerdo a la norma ISO 9001-2008.**” (el destacado es nuestro);*

Transcrito lo anterior, se pone en evidencia la desactualización del MARCO ORIENTADOR DEL SEVRI INSTITUCIONAL, llamando la atención de este Despacho Auditor, que el mismo lo soporta la norma ISO 9001-2008, siendo que la última certificación (ya caduca y sin renovación o actualización) fue la norma internacional de calidad denominada: ISO 9001-2015, de la cual existe directriz de la Actual Administración orientada a eliminar todo emblema que refiera a dicha norma; no obstante, mediante oficio UCI-OF-015-2020 fechada 24 de junio de 2020 suscrito por el Coordinador de Control Interno Lic. Miguel A. Sánchez Leandro, se indica que la *“continuidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Municipal no está limitada a su Certificado de acreditación ya que es un instrumento de mejora continua y de normalización del trabajo que no depende de un sello de marca para su funcionamiento”*.

Determinación de actividades

Esta etapa del instrumento utilizado en la recolección de datos refiere a la identificación de la estructura organizativa necesaria para la prestación del servicio, donde



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

se deben establecer las estrategias y procedimientos requeridos para su prestación continua. Con ese norte, se identifican y ejecutan las actividades y funciones claves, que permiten alcanzar los objetivos propuestos, responder de manera efectiva a las necesidades e intereses generados por los usuarios, mitigar impactos ante la eventual interrupción del servicio.

En ese orden se plantearon las siguientes consultas:			Respuesta de la Administración Activa
C. Determinación de Actividades	SI	NO	Al respecto mediante oficio supra se solicitaron los documentos que respaldan las respuestas suministradas por la Dirección de Operaciones, indicando al texto: <i>“Definidas en Plan de continuidad específico para el servicio de alcantarillado sanitario.”</i>
1-A. En la Municipalidad de Cartago, se han identificado las actividades esenciales para la Continuidad del Servicio de Alcantarillado Sanitario, ante la Emergencia Nacional Covid-19	1		
2-A. En la Municipalidad de Cartago, se cuenta con los lineamientos específicos, que permitan regular las actividades esenciales ante la Emergencia Nacional Covid-19?	1		
3-A. ¿Con el propósito de mantener la Continuidad del Servicio de Alcantarillado Sanitario, se establecieron herramientas de revisión y actualización de las áreas críticas?.	1		
TOTALES	3	0	
PORCENTAJE	100%	0%	

Ahora bien, en los anexos al oficio número AOM-OF-191-2020, no se aporta el plan de continuidad específico para el alcantarillado sanitario; por ende, a este Despacho le resulta imposible validar las respuestas brindadas en esta etapa.

Definición de responsables

El fin primordial de las interrogantes planteadas en este aparte, se orienta a la identificación de roles y asignación de responsabilidades según la cadena de mando, para cada una de las actividades que conforman la gestión de la continuidad. En ese sentido la organización debe:



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

FINALIDAD DE ESTA ETAPA			
A)	Determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realizan el trabajo bajo su control que afecta su desempeño de continuidad del negocio.	C)	Cuando corresponda, tomar medidas para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
B)	Asegurar que estas personas sean competentes sobre la base de una educación, capacitación o experiencia apropiadas.	D)	Retener información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

En esa línea las respuestas se resumen en el siguiente cuadro:

D. Definición de Responsables.	SI	NO
1. ¿La Municipalidad de Cartago, cuenta con un equipo responsable o personal encargado, de gestionar la continuidad (Administrativa /Operativa) del Servicio de Alcantarillado Sanitario?.	1	
1-A. ¿Para la continuidad operativa del Servicio de Alcantarillado Sanitario, la Municipalidad designó un encargado de ejercer la supervisión y responsabilidad de la continuidad del servicio?.	1	
2-B. ¿Para la continuidad operativa del Servicio de Alcantarillado Sanitario, la Municipalidad designó asistentes y/o suplentes que permitan brindar la continuidad del servicio en caso de una contingencia?.	1	
2-C. ¿Para la continuidad operativa del Servicio de Alcantarillado Sanitario, la Municipalidad estableció formalmente roles?.	1	
TOTALES	4	0
PORCENTAJE	100%	0%



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

Definición de población objetivo

En este aspecto se aborda la población que el programa, la unidad o la institución tiene planeado o programado atender en un período dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población potencial o una parte de ella.

Bajo esa tendencia, se plantearon trece inquietudes de las cuales: el 75% es positivo y un 25% refiere a oportunidades de mejora atinentes al servicio de alcantarillado sanitario que presta este Gobierno Local, por medio del Área de Operaciones ubicada en el Plantel Municipal quien realiza el siguiente comentario, como insumo de la validación de la información proporcionada.

*“El objetivo superior del Área de Operaciones Municipal es asegurar un nivel adecuado de capacidad de gestión en la producción de los servicios municipales a su cargo, por lo que todos los esfuerzos y análisis realizados en la identificación referida en este punto van orientados a garantizar el funcionamiento continuo de la **totalidad** de la red y su capacidad instalada (llámese recursos, infraestructura/humano/financiero, 55 kilómetros de red y plantas de tratamiento 10). Para efectos de pandemia no se excluye ni hay priorización de población ya que este es un servicio también catalogado como esencial y sensible.*

Las acciones preventivas, reactivas y de recuperación son eventuales al desarrollo de la Pandemia y lineamientos emanados por la Comisión Institucional COVID-19 Municipal y Ministerio de Salud como órgano rector.”

Coordinación interinstitucional

Necesidad de sinergia y complementariedad entre instituciones y partes interesadas con el fin de articular, focalizar y optimizar las acciones relacionadas con la continuidad en la prestación de los servicios. La coordinación interinstitucional e intersectorial consiste en la concertación de los diferentes sectores e instituciones, uniendo diferentes esfuerzos dispersos alrededor de objetivos comunes, lo cual permite optimizar los recursos humanos



Auditoría Interna

auditoriainterna@muni-carta.go.cr

Teléfonos: 2550-4439/40/41

Tel. Fax: 2552-73-32



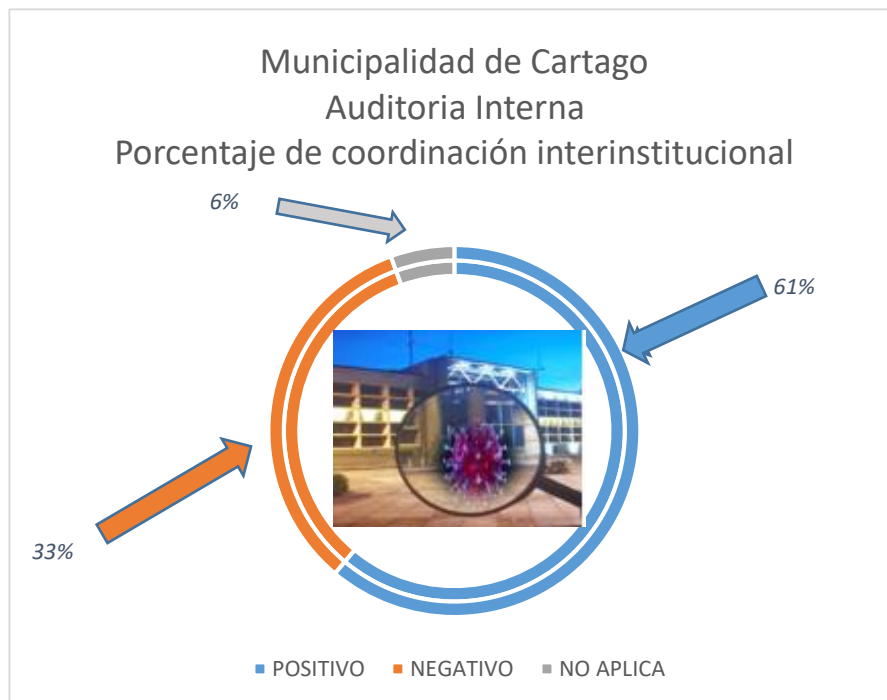
Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

y financieros de institucionales para lograr mejores resultados en los procesos de prestación de servicios públicos. El objetivo de la coordinación es reunir a los diferentes actores sociales y armonizar sus políticas, así como sus sistemas de prestación de servicios con el fin de evitar superposiciones.

Cabe destacar que el Área de Operaciones en este tópico, hace referencia a la obligatoriedad de coordinación interinstitucional, recayendo la misma en el Comité Municipal de Emergencia quien es el órgano por **Ley N° 8488**, constituido como facilitador y enlace entre las instituciones del gobierno central y en este caso Ministerio de Salud como ente rector, por consiguiente, el resultado obtenido se muestra en la siguiente imagen:



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

ETAPA II: DE EJECUCIÓN

La gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario es fundamental en el actual contexto de emergencia epidemiológica COVID-19 que vive el país, al coadyuvar en la mejora de la calidad de vida de los habitantes del Cantón; por tal motivo, es de interés de esta instancia de control y fiscalización, abordar el tema relacionado con la continuidad de los servicios que brinda y administra este Gobierno Local y, en esta sección se ofrecen los resultados relativos al recurso humano, operaciones, recursos financieros y seguimiento del servicio, objeto a verificación por parte de esta instancia auditora.

Recursos humanos

Para el personal clave de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario, se han considerado aspectos definidos en el lineamiento denominado "*Guía para la prevención, mitigación, y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19 en los centros de trabajo*", desde esa óptica cabe resaltar que los recursos humanos constituyen una de las principales dependencias para abordar los efectos de interrupciones y fallas en los servicios, sistemas y procesos comerciales utilizados por este Gobierno Local. Así las cosas, los resultados de la encuesta se muestran positivos en un 100%.

Adicionalmente, conforme el "*Manual de Organización Área de Operaciones*" entre otros se indica:

"El Área de Operaciones gestionará los recursos necesarios para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos y los requisitos legales aplicables según lo dispuesto por las siguientes dependencias según la naturaleza del recurso a continuación:



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

RECURSO	DEPENDENCIA MUNICIPAL
Infraestructura Física	Administrativa Financiera
Financiera Contable	Administrativa Financiera
Tecnológica	Tecnologías de la Información
Información Documentada	Archivo Central
Adquisiciones	Proveeduría.

Operación

A raíz de la emergencia sanitaria nacional por COVID-19, la Municipalidad de Cartago debió definir una estrategia para garantizar la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario, en este punto, se refiere a las actividades requeridas para mantener la organización operando durante un periodo de desplazamiento o interrupción de la operación normal y su posterior recuperación.

En ese orden de ideas, los resultados obtenidos se muestran positivos en un 100%, conforme a las respuestas emitidas por el Área de Operaciones de esta Corporación.

Financiero

Sobre este ítem y quizá el más crítico del servicio, lo podría constituir el no contar con los recursos financieros y el equipo especializado requerido para la continuidad del servicio que nos ocupa; por consiguiente, la inquietud ronda sobre la identificación de las actividades inmediatas que requerirán de recursos financieros adicionales, ante la emergencia nacional del COVID-19 y de esta manera, poder garantizar la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario, cuyos resultados de la encuesta aplicada refleja lo siguiente:



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

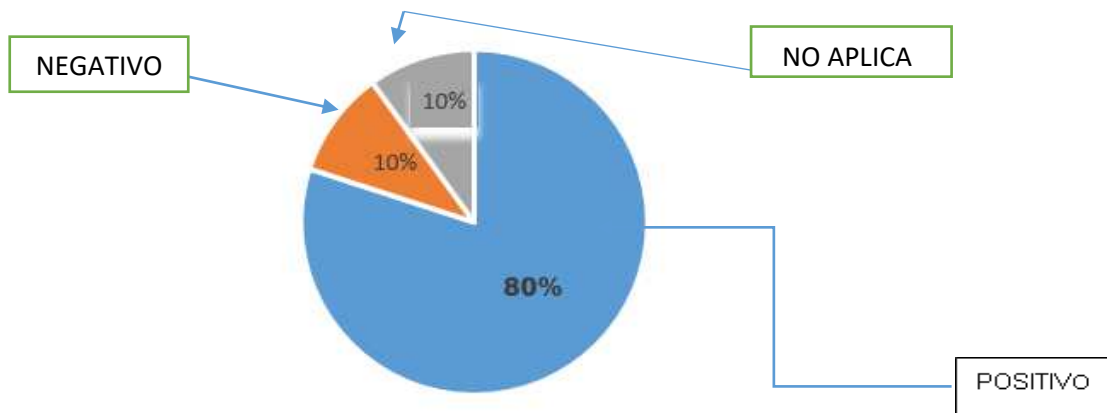
Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

CUADRO RESUMEN DE RESPUESTAS

FACTOR FINANCIERO	POSITIVO	NEGATIVO	NO APLICA
TOTALES	8	1	1
PORCENTAJES	80%	10%	10%

FACTOR FINANCIERO ANTE LA PANDEMIA COVID-19 ALACANTARILLADO SANITARIO CARTAGO



Aunado a los datos anteriores, se confrontan con algunas observaciones de importancia expresados por el Área de Operaciones, que en lo atinente refiere a:

“...en relación a análisis financieros la circular N° AM-CIR-048-2020 sobre información Presupuestarias ejercicio económico 2021, misma que sirvió como insumo al igual de los reportes presupuestarios y de ingresos reales que se tiene acceso dentro de las actividades cotidianas de control y ejecución de presupuesto de los procesos de operaciones dentro de su ámbito de acción y competencias, la base principal para la toma de decisiones en relación al ajuste físico financiero de las Metas del Plan Anual Operativo 2020. No omito manifestar que dentro de los alcances de esta dirección no están enmarcados las estrategias Financieras derivadas de análisis de la misma índole, por lo que para mayor abundamiento deberá usted solicitar esa información al Área Administrativa Financiera.”



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

ETAPA III: SEGUIMIENTO (Monitoreo)

El seguimiento se refiere a la recolección y análisis de información, realizados con regularidad, para contribuir a la adopción oportuna de decisiones, garantizar la responsabilización y sentar las bases de la evaluación y el aprendizaje.

El monitoreo consiste en las actividades llevadas a cabo a través de evaluaciones continuas en los diferentes niveles (procesos relacionados), que suministran información oportuna permitiendo una supervisión en tiempo real y gran rapidez de adaptación.

En esta fase se pretende determinar, si se brinda monitoreo y seguimiento de las estrategias propuestas y su implementación, por consiguiente, su importancia radica en brindar la seguridad de poder reaccionar en el tiempo exacto junto con la acción idónea. En línea con lo anterior, los elementos a considerar se deben orientar hacia: 1. Evaluaciones continua, 2. Observaciones, 3. Investigaciones, 4. Uso de la tecnología que pueda ayudar en las evaluaciones y 5. Hacer ajustes y cambios. Ahora bien, como prueba de cumplimiento de auditoría se procedió a solicitar información adicional al Área de Operaciones, respuesta que se obtiene en oficio número AOM-OF-191-2020 de repetida cita y en esta etapa se destaca:

“El Área de Operaciones implanta las condiciones controladas para el Alcantarillado Sanitario para la Planificación, producción, control y prestación de los servicios a su cargo incluidas las actividades de entrega y posteriores según los lineamientos de la Municipalidad establecidos en los siguientes documentos

- *Manual de Organización Área de Operaciones*
- *8160, Trámites de Alcantarillado*
- *8108, Atención de incidencias de alcantarillado sanitario”.*



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

Sobre este tema del seguimiento o monitoreo, el área de Operación según su manual manifiesta:

“Monitoreo, medición, análisis y evaluación

El Área de Operaciones Municipal y sus dependencias realizan en forma periódica según el cronograma extendido por la Alcaldía Municipal los lineamientos relacionados en aras de: a) Con el propósito de Cumplir con las directrices institucionales que establece la obligatoriedad de informar sobre la ejecución física financiera del PAO-Presupuesto vigente y sus resultados, b) Determinar su contribución y el impacto en la calidad de vida del ciudadano, de su bienestar y generación de valor público en el Cantón de Cartago, de acuerdo a las políticas de Seguimiento y Evaluación Institucionales con enfoque de GpRD, emitidas por la Alcaldía Municipal y c) La rendición de cuentas de acuerdo a requerimientos de las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, emitidas por medio de Resolución R-DC-024-2012.”

Insumo para planificación

Este proceso consiste en utilizar la información generada a raíz del monitoreo, seguimiento y evaluación del plan de continuidad del servicio establecido inicialmente, para crear, rediseñar, modificar, adaptar e implementar mejoras y de este modo asegurar su continua adecuación, idoneidad, efectividad y eficacia. La información considerada como insumo puede visualizarse en informes, instrumentos, herramientas o documentos formales que contengan apartados como: resultados, recomendaciones, acciones, buenas prácticas u otra información útil que sirva para la adecuación oportuna que permita el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan.

De importancia, el deber que tienen los servidores públicos de informar, justificar, responsabilizarse pública y periódicamente, ante la autoridad superior o la ciudadanía por sus actuaciones y sobre el uso dado a los fondos asignados y los resultados obtenidos en procura de la satisfacción de las necesidades de la colectividad, con apego a criterios de



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



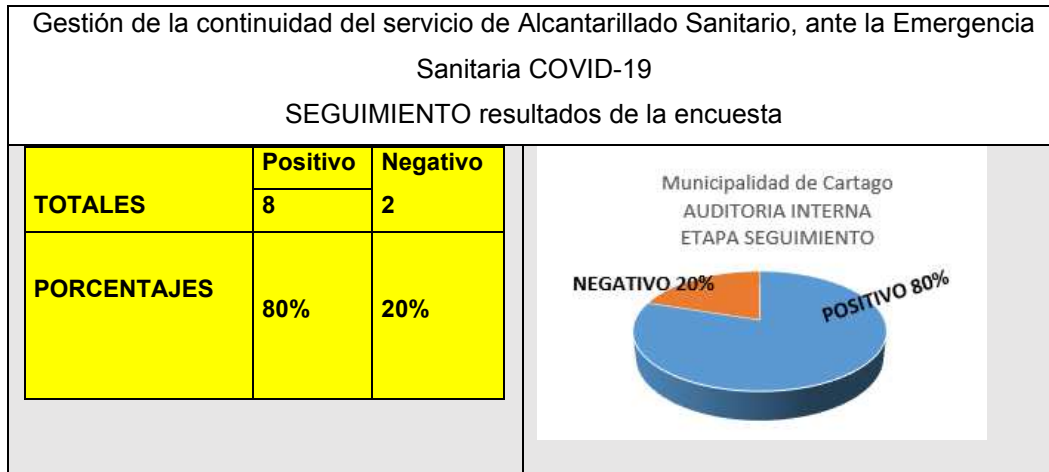
Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad, mismo que, les proporciona materia prima para un informe de rendición de cuentas.

En ese sentido una vez tabulada la encuesta, nos muestran los siguientes datos:



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

RESUMEN ESTADISTICO Y CLASIFICACION

MUNICIPALIDAD DE CARTAGO INTERNA continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario EmergenciaSanitaria COVID-19		AUDITORIA Gestión de la ante la			TOTALES
ASPECTO EVALUADO	POSITIVO	NEGATIVO	NO APLICA	TOTALES	
ETAPA I PLANIFICACION					
A. Planes y Estrategias de Continuidad	94%	6%	0%	100%	
B. Gestión de Riesgos	100%	0%	0%	100%	
C. Determinación de Actividades	100%	0%	0%	100%	
D. Definición de Responsables.	100%	0%	0%	100%	
E. Definición de población objetivo.	75%	25%	0%	100%	
F. Coordinación interinstitucional.	61%	33%	6%	100%	
ETAPA II EJECUCION					
G. Recursos Humanos	100%	0%	0%	100%	
H. Operación	100%	0%	0%	100%	
I. Financiero.	80%	10%	10%	100%	
ETAPA III MONITOREO					
J. Seguimiento.	80%	20%	0%	100%	
ASPECTO EVALUADO	POSITIVO	NEGATIVO	NO APLICA	TOTALES	
ETAPA I PLANIFICACION					
A. Planes y Estrategias de Continuidad	16	1	0	17	
B. Gestión de Riesgos	12	0	0	12	
C. Determinación de Actividades	3	0	0	3	
D. Definición de Responsables.	4	0	0	4	
E. Definición de población objetivo.	9	3	0	12	
F. Coordinación interinstitucional.	11	6	1	18	
ETAPA II EJECUCION					
G. Recursos Humanos	9	0	0	9	
H. Operación	7	0	0	7	
I. Financiero.	8	1	1	10	
ETAPA III MONITOREO					
J. Seguimiento.	8	2	0	10	
TOTALES	87	13	2	102	
PORCENTAJES	85%	13%	2%		

Elaboración propia de la Auditoría Interna, 07/12/2020

NIVEL DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El nivel de gestión de la continuidad se determina de acuerdo con el porcentaje de buenas prácticas implementadas. Dicha ponderación se realizó a nivel de pregunta, componente y posteriormente por etapa, a cada una de las etapas. La escala utilizada se presenta en la Figura 1.

Figura 1 Escala de la gestión de la continuidad de los servicios públicos



Fuente: Elaboración CGR.



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
 Teléfonos: 2550-4439/40/41
 Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

Ahora bien, respecto a la herramienta proporcionada por la Contraloría General de la República y observando los datos de la encuesta el Servicio de alcantarillado sanitario, este Gobierno Local se ubica en un nivel avanzado, reflejando un 85% en respuesta positivas.

CUADRO RESPUESTAS NEGATIVAS/OPORTUNIDADES DE MEJORA

MUNICIPALIDAD DE CARTAGO AUDITORIA INTERNA Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario ante la Emergencia Sanitaria COVID-19	
Conforme los resultados de la encuesta (Instrumento facilitado por el Organo Contralor) los siguientes items resultan negativos, para la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario, ante la emergencia nacional por COVID-19.	
ETAPA I PLANIFICACION	
1	2. Para garantizar la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario, la Administración Municipal ha diseñado procedimientos 2-F. Los adapta
2	1-A. La Municipalidad de Cartago, ha realizado un análisis, con el fin de determinar, necesidades de coordinación y sinergias, con otros organismos involucrados en la continuidad del Servicio de Alcantarillado Sanitario, producto de la Emergencia Nacional por COVID-19?.
3	2-B. Con el propósito, de brindar la continuidad al Servicio de Alcantarillado Sanitario, se ha establecido coordinación con: Empresas Privadas.
4	2-C. Con el propósito, de brindar la continuidad al Servicio de Alcantarillado Sanitario, se ha establecido coordinación con: Voluntarios.
5	3-B. ¿ La Municipalidad de Cartago, en coordinación con otras instituciones, para la continuidad del Servicio de Alcantarillado Sanitario, ante la emergencia Sanitaria Nacional COVID-19, ha establecido: Convenios
6	4-B. La coordinación interinstitucional, que ha realizado la Municipalidad de Cartago, se desarrolló considerando la simplificación de trámites.
7	5-A. La Municipalidad de Cartago, en el ámbito de su competencia, ha gestionado acciones que le permitan, simplificar los trámites relacionados con la prestación de los servicios, considerando la ampliación de la cobertura de la población objetivo
ETAPA II EJECUCION	
FINANCIERO	
8	1. La Municipalidad de Cartago cuenta con los recursos financieros que le permitan garantizar la continuidad del servicio de alcantarillado sanitario 1-C. ¿Se han realizado proyecciones del servicio de alcantarillado sanitario a mediano y largo plazo, con el fin de determinar los efectos futuros y su sostenibilidad financiera?
ETAPA III MONITOREO	
9	1. Existe un monitoreo de la cobertura del servicio de alcantarillado sanitario ante la emergencia sanitaria. 1-B. Se han implementado el uso de tecnologías adicionales en las actividades de monitoreo del servicio del alcantarillado sanitario.
10	1-C. Se han definido nuevos indicadores que permitan realizar un mejor monitoreo del servicio del alcantarillado sanitario.



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32



Auditoría Interna

Informe de Asesoría sobre:
Gestión de la continuidad del servicio de Alcantarillado Sanitario,
ante la Emergencia Sanitaria COVID-19.

AI-ASE-001-2020

Los datos anteriores deberán ser analizados por la Administración Activa, específicamente por el área de operaciones y de resultar necesario, someter los mismos a un análisis de riesgos, conforme a sus requerimientos, políticas y directrices emitidas, que permitan fortalecer el servicio de alcantarillado sanitario, con vista a una extensión del plazo por la amenaza que representa la pandemia por COVID-19; a sabiendas de que dicho servicio, se presta momentáneamente en ciertos sectores del cantón y además, teniendo en consideración el contrato/convenio firmado en años anteriores, con la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago (JASEC).



Auditoría Interna
auditoriainterna@muni-carta.go.cr
Teléfonos: 2550-4439/40/41
Tel. Fax: 2552-73-32

