MUNICIPALIDAD CARTAGO

INFORME AI-ADV-004-2026
28 de mayo de 2026

MUNICIPALIDAD DE CARTAGO
AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE ADVERTENCIA SOBRE EL CONTROL INTERNO APLICABLE A LAS PÁGINAS DE REDES SOCIALES (FACEBOOK) VINCULADAS A LA MUNICIPALIDAD DE CARTAGO.

SERVICIOS PREVENTIVOS

Plan Anual de Trabajo Periodo 2026

De conformidad con el marco técnico-jurídico[1] aplicable, esta Unidad de Control y Fiscalización procede a cursar advertencia respecto a: ***"Informe de advertencia sobre el control interno aplicable a las páginas de redes sociales (Facebook) vinculadas a la Municipalidad de Cartago".***

1. **Que**, tal y como lo evidencia el más reciente informe del Programa Institucional Sociedad de la Información y el Conocimiento, Universidad de Costa Rica.[2] "*las redes sociales son formas de acercarse a la ciudadanía y por ende, de gran utilidad para los gobiernos locales. Como lo evidencia la Tabla 3.7, Facebook es la red predilecta por los gobiernos locales como base de la comunicación hacia la ciudadanía, con una presencia del 100% al igual que años anteriores.*

Tabla 3.7. **Uso de RRSS en gobiernos locales, 2016–2025**

	2016	2019	2021	2023	2025
Facebook	90.5	100	100	100	100
Youtube	31.7	55.6	77.1	72.3	86.2
Instagram	22.2	22.2	37.5	55.4	73.9
Whatsapp	n.d.	n.d.	n.d.	69.2	69.2
TikTok	n.d.	n.d.	n.d.	13.8	41.5
X / Twitter	4.8	25	35.4	21.5	24.6
LinkedIn	n.d.	n.d.	n.d.	3.1	3.1

Por otro lado, si bien las redes sociales son un punto de cercanía que facilita la comunicación con la ciudadanía, la página web de una institución pública es

[1] Ley General de Control Interno Ley N° 8292 Publicada en La Gaceta N° 169 del 04 de setiembre del 2002. / Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución Contralora N-2-2009-CO-DFOE Publicada en La Gaceta N° 26 del 06 de febrero del 2009. / Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, Resolución Contralora R-DC-119-2009 Publicada en La Gaceta N° 28 de 10 de febrero de 2010 / Normas Generales de Auditoría Interna para el Sector Público Resolución Contralora N° R-DC-0.64-2014 Publicada en La Gaceta N° 184 de 25 septiembre 2014. / Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Municipalidad del Cantón Central de Cartago Publicado en La Gaceta N° 130 del 07 de julio del 2009. / Manual de Procedimientos Versión 2.1 Liberación Febrero, 2016.

[2] Universidad de Costa Rica. Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento: Informe 2025/Programa Institucional Sociedad de la Información y el Conocimiento, Universidad de Costa Rica.- San José, C.R.: Prosic, Universidad de Costa Rica, 2025.

indispensable no sólo para la transparencia, sino también para facilitar acceso oficial a información y servicios además de fomentar la participación ciudadana, entre otros."

2. **Que,** mediante Acuerdo Municipal contenido en el artículo 1° del Acta N.º 105-2025, correspondiente a la Sesión Extraordinaria celebrada el 05 de setiembre de 2025, el Concejo Municipal aprobó el oficio AM-INF-294-2025, mediante el cual la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos remitió el Manual de Clases y Cargos de la Municipalidad de Cartago.

   Dicho manual se define como "un instrumento que establece las actividades de los cargos, las condiciones organizacionales, así como las responsabilidades, competencias y requisitos asociados a cada puesto". En este documento se consignan, entre otras, funciones vinculadas directamente con la gestión de la comunicación digital y el manejo de redes sociales institucionales, distribuidas en diversos cargos, no están concentradas en un solo puesto, sino que han sido asignadas de forma transversal a múltiples cargos administrativos, técnicos y profesionales, incluso a puestos cuya función principal no es la comunicación, tales como:

Clase	Nombre del Cargo	Numero de actividad	Descripción
Profesional Municipal 2	Jefe de Comunicación y Mercadeo	6	Supervisar la gestión de contenidos en redes sociales, canales institucionales y página web, identificando áreas de mejora y articulándolas con las estrategias de comunicación.
	Jefe del museo municipal	14	Coordinar con el Departamento de Divulgación la estrategia de comunicación y marketing del museo, supervisando la gestión de redes sociales, página web y demás canales de comunicación institucional.
Profesional Municipal 1	Profesional en Comunicación de Redes Sociales	1	Planificar, ejecutar y evaluar la estrategia de comunicación digital y social media de la Municipalidad, en concordancia con los objetivos institucionales.
		3	Diseñar y ejecutar la planificación y cronograma de publicaciones en redes sociales y demás canales digitales institucionales.
		4	Administrar y mantener actualizadas las redes sociales, la página web institucional y otros canales de comunicación digital, aplicando las últimas tendencias en comunicación.
		6	Diseñar piezas gráficas y audiovisuales para canales digitales y medios offline vinculados a la comunicación institucional.
		8	Monitorear y analizar redes sociales y otros canales digitales, elaborando reportes que permitan identificar áreas de mejora y orientar decisiones estratégicas.
		12	Sistematizar y documentar procesos y protocolos de funcionamiento relacionados con la comunicación digital y redes sociales.
	Profesional en Comunicación y Producción Audiovisual	8	Monitorear noticias en medios de comunicación y redes sociales, identificando aspectos relevantes para definir estrategias de comunicación que fortalezcan la imagen institucional.
		11	Colaborar en la actualización de redes sociales y en la elaboración del Boletín Institucional, mediante recopilación de información, redacción de notas, entrevistas y registros audiovisuales.
	Profesional de Divulgación	1	Planificar, producir y publicar contenido audiovisual para las redes sociales y otros medios de comunicación institucional, incluyendo: guiones, grabación, edición de video y audio, toma y edición de fotografías, elaboración de reels, y diseño de piezas gráficas para campañas educativas, culturales e informativas.
		11	Elaborar informes de labores, estadísticas de redes sociales, análisis de impacto de campañas y propuestas de mejora, en coordinación con la jefatura y según los lineamientos del Plan de Comunicación Institucional.
Administrativo Municipal 1	Asistente Administrativo 1 de Cultura	5	Administrar las redes sociales del museo, el correo electrónico y demás medios de difusión digital para la comunicación de sus actividades.
Administrativo Municipal 2	Asistente Administrativo 2 de Museo	7	Gestionar y administrar las redes sociales del museo, incluyendo la creación y publicación de contenido, así como la atención de consultas y comentarios de los usuarios.
	Asistente Administrativo 2 de Anfiteatro y Centro Cívico	9	Coordinar con el Departamento de Divulgación la preparación de materiales publicitarios y la difusión de eventos en redes sociales institucionales.
Veterinario	Veterinario Municipal	13	Manejar las redes sociales oficiales del CMECA (especialmente Facebook), respondiendo consultas, promoviendo campañas y difundiendo contenido institucional.
Operario Municipal 2	Ujier	1	Ejecutar la transmisión en vivo de las sesiones del Concejo Municipal y de las Comisiones en la plataforma oficial (Facebook u otra designada).

3. **Que**, la Dirección del Área de Cultura y Comunicaciones y el Departamento de Divulgación se encargan de la administración del canal oficial institucional en lo que respecta a las redes sociales institucionales, y cuenta con procedimientos internos formalmente aprobados para la planificación, ejecución y control de la comunicación institucional, los cuales se encuentran documentados y disponibles en el repositorio institucional MuniRed:

   GCM-PR-01 Gestión de Divulgación

   GCM-PR-02 Manejo de canales de divulgación institucionales

   Dichos procedimientos regulan la gestión de la divulgación, la administración del canal oficial institucional, incluidas las redes sociales institucionales, así como la relación con los medios de comunicación masiva, definiendo roles operativos específicos, tales como el Comunicador de Redes Sociales (CRS), y estableciendo lineamientos para la programación y ejecución de publicaciones conforme a la estrategia de comunicación municipal.

4. **Que**, a pesar de que la Institución cuenta con una red social oficial, administrada por el Área de Cultura y Comunicaciones, según consta en la plataforma Facebook, se Identificaron otras páginas que se encuentran vinculadas a la Institución Municipal y son administradas por otras áreas diferentes al área de Cultura y Comunicación, sin que se tenga certeza que cumplen con los procedimientos de comunicación institucional establecidos.

También existe una página relacionada con el Mercado Municipal de Cartago, la cual se encuentra asociada a una cuenta de Gmail, lo que sugiere que podría estar siendo administrada por una persona ajena a la Institución. Esta situación podría generar riesgos legales y de imagen para la Institución, debido al uso no autorizado del nombre oficial en una plataforma pública.

De esta manera, esta Auditoría Interna señala la importancia de ejercer control sobre todas las redes sociales vinculadas a la institución, así como de contar con una autorización formal para la operación de páginas institucionales alternas. De mantenerse las situaciones de control interno identificadas, se estaría incumpliendo de la Ley General de Control Interno N.º 8292. Esto no solo podría constituir un debilitamiento del SICI, sino que también podrían materializarse los siguientes riesgos institucionales:

- Riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, tales como el uso de cuentas de correo no oficiales (Gmail.com) vinculadas a perfiles de Facebook presuntamente “no oficiales” los cuales eventualmente podrían afectar la confianza ciudadana.

- Riesgo estratégico: dado que no se evidenció que algunos perfiles de Facebook vinculados a la Municipalidad estén contemplados en la estrategia de comunicación digital y social media de la Municipalidad, tal y como lo indican los procedimientos y el manual de clases y cargos vigente.

- Riesgo reputacional y legal: publicaciones no alineadas con lineamientos oficiales, posibles responsabilidades administrativas o legales derivadas del uso indebido del

nombre e imagen institucional; así como la posible afectación a la atención de requerimientos y denuncias de los ciudadanos.

POR TANTO, esta Unidad de Control y Fiscalización advierte y pone en conocimiento de la Alcaldía Municipal y del Área de Cultura y Comunicaciones los posibles los riesgos de seguridad y ciberseguridad, riesgos estratégicos y riesgos reputacionales respecto al manejo de las redes sociales institucionales, se señala la importancia de ejercer control sobre todas las redes sociales vinculadas a la institución, analizar a la luz del ordenamiento técnico y jurídico si es pertinente o no su existencia, incluir todos los perfiles vinculados a la Municipalidad a la estrategia de comunicación institucional 2021-2026, por lo que resulta necesario que se ejecuten acciones para la corrección oportuna de los temas abordados en el presente informe. Por cuanto este Despacho Auditor, insta a dicha autoridad para que se tomen las acciones administrativas pertinentes conforme al marco de legalidad aplicable.

Por otra parte, se recuerda que el servicio preventivo de advertencia constituye un insumo para la toma de decisiones, pero no obliga a la administración a actuar en un sentido específico, recayendo la responsabilidad de la decisión final en el jerarca. En este sentido, se recomienda que se documente rigurosamente el análisis de las advertencias recibidas, señalando, con criterios técnicos y jurídicos, las razones de su acogimiento o rechazo, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia del sistema de control interno del cual son responsables.

Para finalizar, se le recuerda que, la Administración Activa es la responsable de direccionar la gestión de la organización, llevar a cabo el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, básicamente) y asumir las consecuencias por sus acciones u omisiones derivadas de administrar.

MELVIN ELIAS CORTES MORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por MELVIN ELIAS CORTES MORA (FIRMA)
Fecha: 2026.05.28 15:33:09 -06'00'

Lic Melvin Cortés Mora
AUDITOR INTERNO

RICARDO ASDRUBAL CHAVES RODRIGUEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por RICARDO ASDRUBAL CHAVES RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2026.05.28 15:20:11 -06'00'

Lic. Ricardo Asdrúbal Chaves Rodriguez
PROFESIONAL EN AUDITORIA INFORMATICA