

17 de febrero de 2017
AI-P-Ad-05-2017

Dr. Alberto López Chaves, MBA
Gerente

Asunto: Servicio Preventivo sobre respuesta fuera del plazo establecido en la normativa

Estimado señor:

El 05 de diciembre de 2016 el Departamento de Gestión y Asesoría Turística recibió una petición presentada por un ciudadano para la revisión del aporte del certificado de antecedentes penales de los representantes legales de una sociedad a la que se otorgó la declaratoria turística, lo anterior, con el fin de verificar el cumplimiento de dicho requisito de tipo legal.

Debido a que el ciudadano no recibió respuesta de su solicitud en tiempo, presentó el pasado 25 de enero denuncia en esta Auditoría Interna, ya que consideraba que podía haber algunas irregularidades.

La Auditoría consultó al Departamento de Gestión y Asesoría, sobre la atención de la gestión presentada por el ciudadano, e indicaron que estaba en trámite. A raíz de la intervención de la Auditoría, la solicitud se respondió el 03 de febrero 2017, pero ya estaba fuera del plazo establecido en la normativa.

Al respecto la Constitución Política¹, garantiza al ciudadano la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.

Al igual que el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites administrativos², define el derecho de petición como aquel que garantiza al ciudadano su potestad para dirigirse a un funcionario público o a la Administración Pública, con el fin de solicitar información o realizar gestiones de su interés, así como la garantía de obtener pronta respuesta por parte de la Administración Pública, también establece la obligatoriedad de la Administración Pública de tramitar las peticiones³.

¹ Artículo 27

² Artículo 2, inciso c).

³ Artículo 32

Dicho ordenamiento jurídico también establece que cuando la solicitud del administrado consiste en el derecho a ser informado, la Administración se encuentra frente al ejercicio del llamado derecho de petición. En este caso, la entidad tiene el plazo de diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa⁴.

Lo anterior es ratificado por la Ley de Regulación del Derecho de Petición, en su artículo 6, al ordenar que el escrito en que se presente la petición y cualesquiera otros documentos y comunicaciones que se aporten, ante la administración pública correspondiente, conforme lo indica el artículo 2 de esta ley, obligará a la administración a acusar recibo de esta, debiendo responder en el plazo improrrogable de diez días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción.

Por su parte, la normativa de control interno dispone como un deber de los titulares subordinados en cuanto al ambiente de control, que se deben proporcionar los canales adecuados de comunicación para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable⁵; que es un requisito de las actividades de control estar diseñadas para evitar restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos y que se deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se entregue a las instancias pertinentes en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios y con la prontitud adecuada.⁶

Que el ciudadano no haya recibido la respuesta de su solicitud en tiempo, se podría deber a que las actividades de control y el proceso de comunicación establecidos por el Departamento de Gestión y Asesoría Turística para atender las solicitudes de información no están siendo efectivos, esta oportunidad de mejora puede generar sanciones y responsabilidades para la Institución.

Además, la Auditoría en cumplimiento de su deber tuvo que invertir recursos en la atención de esta denuncia, sobre un asunto, que ya se encontraba en conocimiento de otra instancia con competencia para realizar la investigación, lo que implicó una duplicidad en el uso de recursos públicos, situación que se pudo evitar si el Departamento de Gestión y Asesoría hubiera atendido en tiempo dicha gestión.

De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores y por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general y jefe superior del Instituto y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de las dependencias, se advierte sobre la importancia que las actividades de control y los procesos de comunicación establecidos por el Departamento de Gestión y Asesoría, garanticen el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa para la atención de solicitudes de información y gestiones que presentan los ciudadanos.

⁴ Artículo 40 a)

⁵ Artículo 13 inciso d) Ley General de Control Interno

⁶ Normas de control interno 4.2, 5.7, 5.7.3

Agradecemos, que en los próximos diez días hábiles se remita copia a esta Auditoría Interna de las acciones que disponga esa Gerencia para efecto de nuestro seguimiento.

Finalmente, este servicio de carácter preventivo se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en el artículo 35 de la Ley Orgánica del ICT, el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, la norma 1.1.4 de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” y en atención al Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

- C. MSc. Gustavo Alvarado Chaves
Director de Gestión y Asesoría Turística
MBA. Walter Monge Edwards
Jefe Departamento Gestión y Asesoría Turística
Consecutivo