



A U D I T O R Í A I N T E R N A

ASAI-00X-2022

01 DE DICIEMBRE DE 2022

LICENCIADA
THAIS ZUMBADO RAMIREZ
ALCALDESA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE BELEN

ASUNTO: ASESORIA SOBRE USO DE REDES SOCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN

De acuerdo con la Ley General de Control Interno N°8292, con respecto a las competencias de la Auditoría Interna establece lo siguiente:

“Artículo 22.-Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

(...) d) Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento. (...)”

Así como lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, 1. Normas sobre Atributos, inciso 1.1.4 Servicios de la auditoría interna, que indica:

“Los servicios que presta la auditoría interna se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos.

Los servicios de auditoría comprenden los distintos tipos de auditoría. A los efectos, debe observarse la normativa aplicable.

Los servicios preventivos incluyen la asesoría, la advertencia y la autorización de libros.” (Lo subrayado es nuestro).

Asimismo, esta norma define el Servicio de asesoría, así:

“Es un servicio dirigido al jerarca y consiste en el suministro de criterios, observaciones y demás elementos de juicio para la toma de decisiones con respecto a los temas que son competencia de la

auditoría interna. También puede ser brindado a otras instancias institucionales, si la auditoría interna lo considera pertinente.”

I. INTRODUCCION

La Auditoría Interna como parte de las actividades realizadas en el 2022, presenta la siguiente asesoría orientada a determinar mediante los procedimientos de auditoría, la existencia por parte de la Municipalidad de un marco normativo interno y procedimental en el manejo y gestión de sus redes sociales.

Como parte del procedimiento ejecutado por esta Auditoria, se realizó lo siguiente:

- a. Se obtuvo entendimiento de las redes sociales con que cuenta la municipalidad, así como la forma en que se administran.
- b. Se solicitó al Coordinador de Comunicación evidencia documental del marco normativo interno de la Municipalidad con respecto a la administración de las redes sociales institucionales.
- c. Se realizó sesiones de trabajo con el Coordinador de Comunicación para el entendimiento del seguido actualmente por la Municipalidad en la administración de sus redes sociales.
- d. Se efectuó el análisis documental de la información proporcionada.

II. RESULTADO OBTENIDO

Del estudio efectuado, a continuación, se exponen los siguientes aspectos a considerar, que llamaron la atención en relación con esta asesoría:

a) Normativa interna sobre la administración de redes sociales

En lo que corresponde a la administración de las redes sociales de la Municipalidad, se evaluó la existencia de normativa interna vigente donde se precise, determine, establezca y garantice el debido proceso a cargo de la Unidad de Comunicación para ejecutar esta actividad.

En relación con lo anterior, se determinó que la Municipalidad no cuenta actualmente con regulación interna que integre y describa cada una de las actividades inherentes al proceso de administración de la redes sociales, que debe gestionar la coordinación así como las diferentes dependencias involucradas; además, de las responsabilidades claramente definidas para quienes participan de manera directa o indirecta en este tipo de acciones, específicamente asignadas y formalmente

comunicadas a los funcionarios respectivos, según el puesto que ocupan y la forma en que intervienen en dicho proceso.

Así las cosas, se debe de considerar lo que estipula la norma 4.1, 4.5.1 y 4.2 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, mismas que se transcribe a continuación:

*“...4.1 Actividades de control: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar**, como parte del SCI, **las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos** y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante. (el resaltado es nuestro)*

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”.

“4.2 Requisitos de las actividades de control Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

*(...) e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los **manuales de procedimientos**, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.*

f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.

Adicionalmente, con respecto al tema de la administración de las redes sociales y la interacción que se realiza con las personas que siguen estas cuentas, es importante mencionar la relevancia del derecho constitucional según lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política, así:

“Todos pueden comunicar sus pensamientos de palabra o por escrito, y publicarlos sin previa censura; pero serán responsables de los abusos que cometan en el ejercicio de este derecho, en los casos y del modo que la ley establezca”.

En el mismo orden de ideas se encuentra el **principio de libertad de expresión** que la Municipalidad debe de respetar al momento de que se generen u originen por parte de los usuarios comentarios en estas plataformas. Con relación a este punto se considera importante señalar lo que a continuación se transcribe por parte de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en su resolución N° 2022020964 del 09 de setiembre del 2022:

*“Sobre la libertad de expresión. En relación con la libertad de opinión o de expresión este Tribunal ha dicho lo siguiente (voto N° 2000-03311 de las 19:00 horas del 25 de abril del 2000): “Sobre la Libertad de Opinión o de Expresión: La libertad de opinión o de expresión se distingue por ser parte fundamental del principio democrático, toda vez que ella permea todo el quehacer de un Estado al **permitir a todos sus pobladores, sin distingo alguno, pensar de manera distinta al pensamiento del Gobierno, y a la vez, de expresar ese pensamiento de forma libre. Ello implica que el Gobierno o la actividad estatal no puede, so pena de violar ese derecho fundamental, impedir que dicho derecho se ejerza sin restricción alguna, excepto las que puedan alcanzar al derecho penal, toda vez que con una manifestación de ideas puede ofenderse la moral de las personas y por ende lesionar gravemente un bien que jurídicamente se encuentra tutelado por la legislación penal (...)** Bajo esa tesitura, toda persona, incluso los recurrentes -no obstante de su minoría de edad- pueden ejercer este derecho, el cual debe ser respetado por el Estado siempre y cuando su ejercicio no importe una violación a los límites establecidos para su ejercicio. Ahora bien, en el caso de examen no se vislumbra en el memorial inicial situación alguna de hecho que les haya privado del ejercicio de este derecho en particular, ya que no se les ha impuesto forma de pensamiento alguna, y tampoco se les ha impedido el expresar su opinión respecto al tema que les interesa, ya que bien lo pueden hacer por los medios de comunicación escritos, radiales o televisivos que, de todas formas, se encuentran puestos al servicio de los administrados”.* (el resaltado es nuestro)

III. CONCLUSIONES

- Respecto al marco de control interno de la Municipalidad, se puede concluir que el cumplimiento de este no se da a cabalidad, ya que no se cuenta con políticas, reglamento ni un procedimiento vigente, en el cual se integre y describa las actividades que componen el proceso de gestión y administración de las redes sociales de la Municipalidad, incluyendo el rol y la responsabilidad de cada uno de los funcionarios dentro de este, como lo son entre otros el Coordinador de Comunicación y la Alcaldía.
- Con respecto al derecho constitucional de libertad de expresión y pensamiento la Municipalidad de Belén tiene la obligación de garantizar el libre ejercicio de estos, así como generar las condiciones jurídicas y sociales favorables, esto involucra tanto no incurrir en actos contrarios a la libre expresión como tomar las medidas que permitan a toda persona su goce y ejercicio, así como prevenir, investigar, sancionar y reparar todo acto que afecte la libertad de expresión en el uso de las redes sociales de la institución.

IV. CONSIDERACIONES FINALES

1. De acuerdo con la información contenida en la presente asesoría resulta indispensable que la Alcaldía valore la formulación del respectivo marco normativo interno que regule la administración de las redes sociales en la Municipalidad, esto de acuerdo con lo establecido en el marco normativo aplicable, así como la actuación y necesaria coordinación tanto de la Unidad de Comunicación como de cualquier otra unidad o dependencia administrativa, y que este integre aspectos como los descritos a continuación:
 - a. Política y reglamento como un elemento de carácter directivo o estratégico que enmarca la gestión de las redes sociales.
 - b. Procedimiento para la creación de cuentas, herramientas de redes sociales, usos y objetivos de la presencia en cada una, las recomendaciones para una presencia adecuada y fructífera, así como los criterios de estilo comunicativo más adecuados para cada herramienta.
 - c. Procedimiento para el manejo de situaciones que puedan provocar un entorno inadecuado en la interacción entre la institución y los usuarios de las plataformas, que conlleve al bloqueo de estos o sus comentarios, donde se definan los funcionarios responsables de la toma de decisiones.
 - d. Debido monitoreo de las redes sociales que permita orientar o eventualmente reorientar la estrategia, dar trámite a las inquietudes y contribuir en la implementación de acciones de mejora.
 - e. Diferenciar entre censura y límites a la libertad de expresión considerando el respeto a los derechos o a la reputación de los demás.

- f. Programas de uso responsable de las redes sociales basados en los derechos humanos; que definan responsabilidades, fomenten el uso informado y la prevención de la discriminación y acoso en redes sociales.
- g. Herramientas de moderación que permiten gestionar la interacción con los usuarios.
- h. Entre otros.

De conformidad con los anteriores comentarios y aspectos a considerar, se le solicita informar a esta Auditoría, en un plazo de 10 días hábiles, sobre los resultados de las medidas ejecutadas para dar cumplimiento a lo señalado en este oficio.

Atentamente,

LICDA. MARIBELLE SANCHO GARCÍA
AUDITORA INTERNA

LIC. SERGIO VARGAS FLORES
ASISTENTE AUDITORIA INTERNA

Copias:
Concejo Municipal
Archivo/expediente