

RESUMEN EJECUTIVO

- Entidad:** Gobierno Autónomo Municipal de Sucre.
- Referencia:** Auditoría operacional sobre la eficacia en el servicio de aprobación de trámites de inmuebles ubicados en el Centro Histórico del Municipio de Sucre.
- Informe N°:** GH/OP43/S19 O2
- Objetivo:** Emitir pronunciamiento sobre la eficacia del servicio de aprobación de trámites relativos a: Línea municipal, Anteproyectos y Proyectos de construcción, refuncionalización, ampliación y relevamientos, y Correcciones, en inmuebles ubicados en el Centro Histórico del Municipio de Sucre.
- Objeto:** El objeto de la auditoría lo constituyó las operaciones relacionadas con el servicio de aprobación de trámites de línea municipal, anteproyectos y proyectos¹; así como, correcciones en inmuebles ubicados en el Centro Histórico del Municipio de Sucre, efectuadas por la Dirección de Patrimonio Histórico del GAMS; así como, la información y documentación relacionada con el servicio, como ser:
- Cuadernos de registro de ingreso y distribución de trámites.
 - Hojas de trámites.
 - Formularios de licencia de construcción y verificación de normas.
 - Formulario de línea municipal y otorgamiento de normas.
 - Planos (carátulas).
 - Fichas de catalogación.
 - Informes técnicos.
 - Resoluciones administrativas.
 - Otra documentación relacionada con el objetivo de la auditoría.

Período auditado: 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Resultados:

Como resultado de la auditoría en relación al servicio de aprobación de trámites de línea municipal, anteproyectos, proyectos y correcciones, se ha identificado las siguientes observaciones relacionadas con la eficacia de dicho servicio y con su control interno, en las cuales se formulan un total de dieciocho (18) recomendaciones:

¹ Los anteproyectos y proyectos son de construcción, refuncionalización, ampliación y relevamiento.

2.1. Pronunciamiento del Auditor

2.1.1. Ineficacia del servicio de aprobación de trámites de anteproyectos, proyectos y correcciones (Recomendaciones Nrs. R.1. al R.3.)

De la evaluación de la información y documentación relacionada con el servicio de aprobación de trámites de anteproyectos, proyectos y correcciones, en inmuebles ubicados en el Centro Histórico del Municipio de Sucre, se estableció que:

- a) El servicio de aprobación de trámites de anteproyectos, NO FUE EFICAZ; toda vez, que alcanzó a un 25,33%, índice que se considera negativo para el GAMS debido a que los requisitos, procedimientos y plazo no se habrían cumplido en un 74,67%.
- b) El servicio de aprobación de trámites de proyectos, NO FUE EFICAZ; toda vez, que alcanzó a un 27,03%, índice que se considera negativo para el GAMS debido a que los requisitos, procedimientos y plazo no se habrían cumplido en un 72,97%.
- c) El servicio de aprobación de trámites de correcciones, NO FUE EFICAZ; toda vez, que alcanzó a un 18,18%, índice que se considera negativo para el GAMS debido a que el cumplimiento de requisitos, procedimientos y plazo no se habrían cumplido en un 81,82%.

2.2. Deficiencias de Control Interno

2.2.1. Inexistencia de registros que evidencien la ejecución de procedimientos de los trámites de Línea Municipal, Anteproyecto, Proyecto y Correcciones en el marco de la Ley N° 247 (Recomendación N° R.4.)

Verificamos que los servidores públicos que tienen a su cargo la ejecución de procedimientos para la aprobación de trámites de Línea Municipal, Anteproyecto, Proyecto y Correcciones en el marco de la Ley N° 247, en algunos casos no registran en documentos la ejecución de los procedimientos a su cargo, según se expone a continuación:

- Con relación al procedimiento de verificar la presentación de la documentación y valores requeridos, la Auxiliar de la DPH, no cuenta con un documento o formulario de apoyo que le permita comprobar la presentación de todos los requisitos de los trámites de Línea Municipal, Anteproyecto y Proyecto, habiéndose detectado que algunos trámites fueron recibidos; no obstante, que no adjuntaban la totalidad de los requisitos exigidos; razón por la cual, los trámites fueron devueltos al usuario; asimismo, en algunas carpetas se verificó la ausencia de requisitos.



- Sobre la ejecución del procedimiento “Inspección técnica” que debe realizar el Técnico Normas y Trámites, en los trámites de Línea Municipal y Anteproyecto, comprobamos que en las Hojas de Trámites no existen registros sobre el cumplimiento y resultados de dicha inspección.
- Respecto a los procedimientos que establecen la revisión de los documentos, de la aplicación de normativa vigente y la aprobación del trámite, por el Director y Responsable Normas y Trámites de la DPH (según corresponda), en los trámites de Línea Municipal, Anteproyecto, Proyecto y Correcciones, se evidenció que dichos servidores públicos no registran en las hojas de trámite las observaciones y/o los resultados de la revisión efectuada ni la fecha de su ejecución.

2.2.2. Deficiencias e inconsistencias en los registros de los cuadernos y hojas de trámites (Recomendación N° R.5.)

Verificamos la existencia de deficiencias e inconsistencias en los registros que se realizan en los cuadernos y hojas de trámites de Línea Municipal, Proyecto, Anteproyecto y Correcciones en el marco de la Ley N° 247, según se expone a continuación:

- En los cuadernos constan registros referidos a la devolución de trámites a los usuarios por observaciones; sin embargo, en las hojas de trámite no se evidencian dichas observaciones; por otra parte, en las hojas de trámite existen observaciones, cuyas devoluciones no se encuentran registradas en el cuaderno, por lo que no se tiene certeza de que el usuario haya tomado conocimiento de ellas.
- En los cuadernos no se registran los reingresos de los trámites; es decir, después de la fecha de devolución al usuario, no existe firma ni fecha en la que el usuario presenta el trámite corregido y a su vez la remisión al servidor público para su revisión.
- Se constató, que a los cuadernos de trámites se adhieren pequeñas hojas adicionales a efectos de contar con espacio para realizar los registros hasta la aprobación del trámite, hecho que dificulta en algunos casos identificar las fechas, firmas y otros datos de la aprobación del trámite.

2.2.3. Procedimientos de los trámites de Línea Municipal, Proyecto y Anteproyecto desactualizados (Recomendaciones Nrs. R.6. y R.7.)

Los procedimientos establecidos en los procesos de *Otorgación de Línea Municipal PAT 01, Anteproyecto de Construcción, Relevamiento, Refuncionalización y Ampliación PAT 06 y Proyecto de Construcción, Relevamiento, Refuncionalización y Ampliación PAT 07*, que conforman el Manual práctico de procesos y

procedimientos de los Sistemas de Trámites y correspondencia, aprobado con Resolución del Honorable Concejo Municipal N° 178/09 del 7 de abril de 2009, se encuentran desactualizados; al respecto, mediante pruebas de recorrido aplicadas por la Comisión de Auditoría de la Contraloría General del Estado a la ejecución de los procedimientos para la aprobación de los trámites de Línea Municipal, Anteproyectos y Proyectos; así como de la revisión del diagrama de flujo del trámite de línea municipal remitido por la DPH, mediante nota DIR. DE PATRIMONIO. HIST. CITE N° 563/19 del 9 de septiembre de 2019, y diagramas de flujo de los trámites de anteproyectos y proyectos, firmados por Wendy Vildoza Villarroel, Responsable Conservación y Revitalización y Félix Poquechoque Caballero, Director de la DPH, remitidos por la DPH a solicitud de la Comisión de Auditoría de la Contraloría General del Estado, se verificó que los requisitos solicitados y sus procedimientos (en algunos casos) son diferentes a los establecidos en los citados procesos.

2.2.4. Proceso de aprobación del trámite de Correcciones, que no se encuentra aprobado formalmente y observación al tiempo de duración del trámite (Recomendaciones Nrs. R.8. y R.9.)

Verificamos que el proceso ejecutado por la DPH, para la aprobación del trámite de correcciones en el marco de la Ley N° 247, se realiza en función a un flujograma, denominado Aprobación de Corrección de Datos según Ley 247, remitido por DPH mediante nota DIR. DE PATRIMONIO. HIST. CITE N° 563/19 del 9 de septiembre de 2019, el cual no se encuentra formalizado en un manual de procesos ni aprobado por la instancia competente, si bien el GAMS mediante Ordenanza Municipal N° 133/12 del 15 de noviembre de 2012, aprobó el Procedimiento Normativo Excepcional para la Regularización Técnica de Asentamientos Humanos Irregulares y Correcciones en el Marco de la Ley N° 247, en el que se establece requisitos y procedimientos para la aprobación de trámites relacionados con el Caso 1.- Resolución Administrativa en caso de existencia de diferencias entre la superficie de títulos, las mediciones de terreno y la superficie de planos debidamente aprobados, cuando no exista avance a predios municipales (Correcciones en el marco de la Ley N° 247) (vigente en el período de la auditoría), se verificó que los mismos son generales, debido a que no establece las unidades o servidores públicos responsables de la ejecución de las operaciones, ni sus funciones y plazos de ejecución.

Con relación al plazo de duración del trámite de Correcciones, el citado flujograma,, determina que el tiempo de duración del trámite es de 10 días hábiles, sin contar el plazo para la emisión de los informes de Mapoteca, Catastro y Topográfico, tiempo que no condice con el establecido en el artículo 10 (Procedimiento de aprobación) numerales 2 y 3 del *Procedimiento Normativo Excepcional para la Regularización Técnica de Asentamientos Humanos Irregulares y Correcciones en el Marco de la Ley N° 247*, que determina un plazo de ejecución total de aprobación del trámite de 8 días hábiles.



2.2.5. Delegados de instituciones que integran la Comisión de Patrimonio Histórico, cuya participación no se adecúa a la normativa institucional (Recomendaciones Nrs. R.10. y R.11.)

Revisados los libros de actas y dictámenes emitidos por la Comisión de Patrimonio Histórico, evidenciamos que la participación de los delegados de las siguientes instituciones: Proyecto de Rehabilitación de Áreas Históricas de Sucre (PRAHS), Sociedad de Estudios Históricos y Patrimoniales de Chuquisaca (SEHPACH), Escuela Taller Sucre y Control Social D-1, no se encuentra en el marco de lo normado en el artículo 7 del Reglamento de Áreas Históricas de Sucre.

2.2.6. Paralización del servicio de aprobación de trámites en la Dirección de Patrimonio Histórico (Recomendación N° R.12.)

Evidenciamos que en el mes de diciembre de la gestión 2018, se paralizó el servicio de aprobación de trámites efectuado por la DPH, debido a que los Contratos Individuales de Trabajo A Plazo Fijo de los funcionarios que prestan servicios en la DPH, correspondientes a la gestión 2018, fenecieron en la mayor parte de los casos el 21 y 29 de diciembre de 2018 y recién fueron renovados en los meses de enero y febrero de 2019; por lo que una vez fenecidos los plazos de dichos contratos, la DPH no cuenta con personal hasta que se realice la contratación correspondiente, en ese sentido los servicios que presta la DPH son paralizados.

2.2.7. Ausencia de mecanismos adecuados para la presentación y atención de reclamos o denuncias de los usuarios de los servicios prestados por la DPH (Recomendaciones Nrs. R.13. al R.15.)

Producto del trabajo de auditoría realizado en la DPH, evidenciamos que no se promueve la presentación de reclamos o denuncias por los usuarios de los servicios prestados por la DPH; toda vez, que la DPH no cuenta con un buzón de sugerencias o denuncias; asimismo, se verificó que los requisitos exigidos para la presentación de denuncias, incluyen la realización de gastos adicionales por los usuarios, como ser la adquisición de carátula y timbres.

A su vez, a efectos de verificar la calidad de la atención y prestación de los servicios a los usuarios, se realizaron encuestas a usuarios que efectúan trámites de Línea Municipal, Anteproyecto, Proyecto y Correcciones en el marco de la Ley 247 en DPH, habiéndose establecido que un 43,75% de los usuarios que fueron encuestados, considera que recibió una mala atención del personal de la DPH, cuando realizó un reclamo, y un 23,75% de los usuarios, indicó que sus reclamos no fueron atendidos; por otra parte, un 45,00% de los usuarios respondieron que la DPH, no promueve la presentación de reclamos y un 33,75% indicaron que la DPH, solicita varios requisitos; por tanto, las encuestas efectuadas confirman la observación realizada.

2.2.8. Deficiencias en el control del archivo de la documentación que sustenta los trámites efectuados por la DPH, así como en los ambientes y mobiliario destinado para el archivo de los trámites (Recomendaciones Nrs. R.16 y R.17.)

Se verificó las siguientes deficiencias en el control del archivo de la documentación que sustenta los trámites aprobados en la DPH:

- a) A partir de la gestión 2005 hasta la gestión 2018, a excepción de la gestión 2017, las carpetas de trámites se encuentran archivadas en estantes por cada año, tipo de trámite y número de trámite; sin embargo, en los estantes no es posible identificar datos tales como año, tipo de trámite y números de trámite, tampoco existe un documento en el que se pueda identificar el número de estante u otro dato a efectos de facilitar la ubicación de las carpetas.
- b) Se verificó que el Consultor Técnico de Archivos tiene un registro en Excel de los trámites aprobados que ingresan a la Unidad de Archivo; sin embargo, no se encuentra actualizado, evidenciándose la existencia de trámites que según cuaderno de registro fueron derivados a archivo pero no se encuentran en la base de datos.

Con relación a los ambientes destinados para el archivo de la documentación que respalda la aprobación de trámites, se presentan las siguientes deficiencias sobre su infraestructura y equipamiento:

- a) La DPH, no cuenta con un ambiente en sus oficinas para el archivo de la documentación que sustenta la aprobación de los diferentes trámites que genera, advirtiéndose que la documentación es archivada en una oficina que se encuentra en otro edificio municipal.
- b) Los muebles donde se depositan las carpetas de los diferentes trámites son insuficientes.
- c) No se cuenta con medidas de seguridad para los documentos tales como extinguidores, ventiladores u otros.

2.2.9. Deficiencias en la formulación de la programación de la Dirección de Patrimonio Histórico (Recomendación N° R.18.)

La DPH en el formulario *Programación de metas y gasto mensual de programas y actividades del POA 2018*, programó objetivos indicadores y metas para la gestión 2018, relacionados con el objetivo de la auditoría, habiéndose identificado, las siguientes deficiencias: el objetivo del proyecto es general y no es medible, los indicadores y metas establecen la realización de trámites, regularizaciones y ordenamientos; sin embargo, no se especifica la forma de medición y los tipos de trámites, regularizaciones y reordenamientos que se deben efectuar, y el indicador y metas no tienen relación con el objetivo de la actividad.

-----0-----