



INFORME FINAL

INF-AI-005-2020
INFORME DE LA AUDITORÍA DE
LA GESTIÓN DE COBRO

2020

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	371
¿Qué examinamos?	371
¿Por qué es importante?	371
¿Qué encontramos?	371
¿Qué sigue?	372
1. Introducción	373
Origen de la auditoría	373
Objetivo del estudio	373
Naturaleza, Oportunidad, Alcance y Sujeción a las Normas	373
Valor agregado	373
Responsabilidad de la Administración y de la Auditoría	373
Regulaciones la Ley General de Control Interno	374
Limitaciones	375
Metodología aplicada	375
Generalidades acerca del objeto auditado	376
2. Resultados	377
Como resultado de los análisis realizados se obtienen los siguientes resultados:	377
Hallazgo N° 1: Omisión en el desarrollo de algunas actividades y entrega de algunos de los productos a cargo de la Encargada de Gestión de Cobro según el Manual de Organización de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°1)	377
Hallazgo N° 2: Ausencia de actividades de control para las tareas desarrolladas por el Área de Gestión de Cobro. (Tema N°3).	380
Hallazgo N° 3: Base de datos con información que incumple con características como: completa, exacta, autorizada, consistente oportuna confiable relevante y utilizables sobre las cuentas por cobrar. (Tema N°4).	381
Hallazgo N° 4: Debilidades en el cumplimiento de las obligaciones de cobro que le confiere el Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina a la Oficina de Gestión de cobro. (Tema N°5)	383
Hallazgo N° 5: Incumplimiento del plazo para remitir a cobro judicial las cuentas morosas una vez agotada la gestión administrativa de cobro. (Tema N°6)	388
Hallazgo N° 6: Ausencia de procedimientos y formularios para la valoración de los arreglos de pago realizados por el Área de Gestión de Cobro. (Tema N°7).	389
Hallazgo N° 7: Incumplimiento a los alcances contenidos en los artículos 20 y 22 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°8).	389

Hallazgo N° 8: Incumplimiento por parte del Área de Gestión de Cobros a los deberes de la etapa judicial contenidos en el artículo 24 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°9).....391

3. Conclusiones396

4. Recomendaciones398

INFORME DE LA AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE COBRO

371

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La auditoría de carácter especial tuvo como propósito analizar la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas de control implementados en el Área de Gestión de Cobro, siendo objeto de análisis la gestión comprendida entre el 1° de enero al 24 de junio de 2020.

¿Por qué es importante?

Las tasas, impuestos y precios recaudados por la Municipalidad de Orotina conforman el insumo económico que permite a la Administración el mantenimiento de los servicios dados en el cantón, la cobertura financiera para los gastos de operación y el desarrollo de proyectos y obras que permiten al Cantón disponer de mejores condiciones para los contribuyentes y para quienes poseen operaciones comerciales en el mismo. Es por ello que una gestión de cobro apoyada en sistemas de control adecuados, promueven el fortalecimiento de la recaudación anual, la disminución de los pendientes de cobro de períodos anteriores y con ello la posibilidad de incrementar la cobertura de obras cantonales.

¿Qué encontramos?

De un total de 14 actividades y 12 productos a desarrollar por parte de la Encargada de Gestión de Cobro existe la omisión a 1 actividad y 4 productos, situación que obedece a aspectos tales como: desconocimiento de las obligaciones contenidas en el perfil del puesto, limitación de recursos para: la notificación de cuentas con atraso, realizar los estudios socioeconómicos y debilidades en el sistema informático asociados a reportes que permitan conocer análisis de antigüedad por distrito, barrio, caserío, residencia o urbanización; situaciones que repercuten en la intención de disminuir el índice de morosidad, las posibilidades de un recaudo de tributos bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía, y con ello el fortalecimiento de las finanzas municipales.

El sistema informático DECSIS, pese a contar con características y alertas que coadyuvan al Área de Gestión de Cobro a incorporar información de los contribuyentes, se adolece que dichas particularidades no se encuentren presentes en la totalidad de usuarios del sistema, a fin de permear la responsabilidad por un sistema con características de la información como lo son: completa, exacta, autorizada, consistente, oportuna, confiable, relevante y utilizables sobre las cuentas por cobrar, que permitan gestionar oportunamente las notificaciones de cobro, situación que genera efectos adversos en relación con la eventual necesidad de compulsar la gestión de cobro hacia un contribuyente con registros de información incompleta.

En cuanto a la eficiencia y eficacia de los sistemas de control, se logró establecer la ausencia de actividades de control previas, concomitantes y posteriores, que permitan identificar de manera oportuna las desviaciones a los objetivos de recuperación y cobro, situación que eventualmente podría comprometer el desarrollo y mantenimiento de los proyectos considerados en la planificación municipal.



372

Pese a que la Municipalidad de Orotina dispone de un reglamento denominado Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina, en el cual se establecen las obligaciones del Área de Gestión de Cobro, a la fecha se determinaron incumplimientos en aspectos tales como: cobros en contrario a lo que establece el artículo 83 del Código Municipal, rendición de informes trimestrales sobre las obligaciones vencidas tanto en la etapa administrativa como judicial, incumplimientos en los plazos para remisión de cuentas a cobro judicial, en la solicitud de documentos para la valoración de las solicitudes de arreglos de pago, resoluciones de arreglos de pago y conformación de expedientes sin que consten en los mismos la documentación que al efecto dispone el reglamento.

¿Qué sigue?

De conformidad con los resultados obtenidos, se dé cumplimiento a las recomendaciones por parte de la Directora de Hacienda, la Encargada de Gestión de Cobro orientadas entre otras cosas al diseño y aprobación del manual de procedimientos que en adelante guiará la labor del Área de Gestión de Cobro, junto con la revisión de aquellos procedimientos ya existentes y de proceder, incorporar las correcciones que se estimen convenientes; generar en coordinación con la gestión financiera y administrativa, una propuesta de política de cobro; elaborar el programa extraordinario de actualización de la información de los contribuyentes; lo anterior y según corresponda, deberá presentar al Alcalde Municipal para que a través de los análisis correspondientes proceda según corresponda.

1. Introducción

Origen de la auditoría

- 1.1. El estudio tiene su origen en el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020, aprobado por el Auditor Interno, comunicado al Concejo Municipal y registrado en el Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas (PAI) de la Contraloría General de la República.

Objetivo del estudio

- 1.2. El objetivo de la auditoría consistió en:

Analizar la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas de control interno del área de Gestión de Cobros.

Naturaleza, Oportunidad, Alcance y Sujeción a las Normas

- 1.3. La naturaleza de la auditoría es de carácter especial.
- 1.4. La oportunidad de la Auditoría se circunscribió a su inclusión en el Plan Anual de Trabajo del año 2020.
- 1.5. El alcance de la auditoría comprendió la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los montos puestos al cobro por parte de la Municipalidad de Orotina durante el ejercicio económico 2020.
- 1.6. El estudio fue desarrollado con sujeción a las “Normas de Auditoría para el Sector Público”, R-DC-064-2014.

Valor agregado

- 1.7. Con esta auditoría se pretende fortalecer el Sistema de Control Interno institucional, al identificar oportunidades de mejora para el proceso de gestión de cobro que permitan la disminución paulatina de los pendientes de períodos anteriores y una cobranza oportuna en los ejercicios económicos inmediatos en la Municipalidad de Orotina.

Responsabilidad de la Administración y de la Auditoría.

- 1.8. La veracidad y exactitud de la información en la que se basó esta Auditoría para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe, es responsabilidad de la Administración Activa.

- 1.9. La responsabilidad de esta Auditoría consistió valorar la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas de los sistemas de control interno del Área de Gestión de Cobro, lo anterior de conformidad con las actividades y productos que deben desarrollarse por parte de dicha área y de lo que al efecto dispone el Reglamento para el Procedimiento de Cobro Extrajudicial y Judicial de la Municipalidad de Orotina, según la información suministrada por la de la Auditoría Interna Administración Municipal.

Regulaciones la Ley General de Control Interno

- 1.10. La Ley General de Control Interno indica en relación con los informes de auditoría lo siguiente:

Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados. *Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

- a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*
- b) *Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su de la Auditoría Interna iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*
- c) *El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda*

Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. *Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga;*

todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. *El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.*

[...]

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.”

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. *Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Limitaciones

1.11. En el desarrollo del estudio no se presentaron limitaciones.

Metodología aplicada

1.12. Los resultados fueron obtenidos a través de la revisión y análisis de una muestra de los expedientes de los arreglos de pago realizados, de los expedientes de las cuentas en etapa de cobro judicial y de consultas realizadas a la Encargada de Gestión de Cobros por medio de entrevistas.

Generalidades acerca del objeto auditado

- 1.13. El 28 de octubre de 2011 la Municipalidad de Orotina publica en el Diario Oficial La Gaceta N°207, el Reglamento para el Procedimiento de Cobro Extrajudicial y Judicial de la Municipalidad de Orotina, el cual tiene como propósito establecer las normas que regulan el cobro administrativo, extrajudicial y judicial de las cuentas vencidas y con ello la aplicación obligatoria tanto para la Unidad de Cobros de la municipalidad como para las personas profesionales en derecho que trabajen en forma externa, buscando con ello el fortalecimiento de la Hacienda Municipal y con ello la seguridad financiera sobre la continuidad de los servicios que brinda la institución.
- 1.14. Con fecha 17 de agosto de 2017 el Concejo Municipal en la Sesión Ordinaria N°106 aprueba el Manual de Organización de la Municipalidad de Orotina, mismo que incluye la creación de la Unidad de Gestión de Cobros con el objetivo de: *“Gestionar las obligaciones de cobro, que se adecuen a favor de la Municipalidad de Orotina, mediante el cumplimiento voluntario o coactivo de los contribuyentes, con el fin de aumentar los ingresos de la institución”*, para lo cual ha de realizar las actividades contenidas en el perfil del puesto y con ello emitir los productos esperados de su gestión.
- 1.15. A inicios del segundo semestre del año 2018 se nombra en el puesto de Encargada de la Unidad de Gestión de a la Bach. Marcia Guzmán Salas, por lo que los montos puestos al cobro para los períodos 2018, 2019 y 2020 llevan implícitos la morosidad acumulada, monto que para los períodos 2017 y 2018 fue superior al 10%, pese a lo anterior y según se desprende de la información aportada por la Bach. Marcia Guzmán Salas, para el período 2019 dicho porcentaje disminuyó a 1.06% y en relación con el monto acumulado representa una disminución del 0.07%, donde en apariencia la gestión integral promovida por la Unidad de Gestión de Cobro y en particular por la Bach. Marcia Guzmán Salas, así como la capacitación recibida por 2 funcionarias de dicha Unidad (siendo la Sra. Guzmán Salas una de ellas), ha dado como resultado la recuperación paulatina de las finanzas municipales.

Comunicación preliminar de los resultados, conclusiones

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se efectuó al ser las **7:00** horas, del día **26** del mes de **noviembre** del año dos mil **2020**, estando presentes en la Sala del Concejo Municipal, **el señor Benjamín Rodríguez Vega, Alcalde Municipal, la señora Marielos Cordero Rojas, Directora de Hacienda, la señora Marcia Guzmán Salas, Encargada de Gestión de Cobros, el señor, Lic. Omar Villalobos Hernández, Auditor interno, y el Lic. Michael Tencio Mora, Asistente de Auditoría** y en ella se procedió a la presentación del informe relacionado con el estudio acerca de **Auditoría de la Gestión de Cobro**.

La reunión se efectuó de conformidad con la convocatoria realizada por la Auditoría Interna, mediante el oficio No. AI-187-2020 del día **20** del mes de noviembre del año en curso, dirigido al **Lic. Benjamín**

Rodríguez Vega, Alcalde Municipal.



Una vez realizada la presentación, se hace entrega formal al Alcalde Municipal del borrador de dicho estudio, según oficio AI-189-2020 de fecha 26-11-2020, con el objeto de que, en los próximos 5 días hábiles a partir del día de presentación del informe presentara las observaciones que estimaran pertinente.

El día 04 de diciembre se recibe por parte de la Alcaldía Municipal el oficio MO-AM-627-20-2020-2024, en el que la Alcaldía Municipal presenta sus observaciones al informe, la Auditoría Interna, con oficios AI-003-2021 y AI-004-2021 ambos de fecha 11 de enero de 2021 solicita algunas aclaraciones a la Encargada de Gestión de Cobros, sobre las cuales se recibió respuesta con los oficios UC-MG-04-2021 y UC-MG-005-2021 de fecha 18 y 21 de enero 2021 en forma respectiva.

En congruencia del contenido de los documentos referenciados en el párrafo anterior se realizó la validación de observaciones, cuyos resultados constan en el formulario VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME INF-AI-005-0201 adjunto y en respaldo del cual se procedió a realizar las correcciones pertinentes, obteniéndose como resultado el informe que se presenta.

2. Resultados

Como resultado de los análisis realizados se obtienen los siguientes resultados:

Hallazgo N° 1: Omisión en el desarrollo de algunas actividades y entrega de algunos de los productos a cargo de la Gestora de Cobro según el Manual de Organización de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°1)

- 2.1. El Manual de Organizacional de la Municipalidad de Orotina establece para el puesto de Gestión de cobros un total de 14 actividades y 12 productos a desarrollar.
- 2.2. En una entrevista realizada a la Bach. Marcia Guzmán Salas para determinar el grado en que se cumplen las actividades y se emiten los productos establecidos en el Manual de Organización de la Municipalidad de Orotina y las correspondientes verificaciones de la información de cumplimiento obtenida de la entrevista, se determinó que en las gestiones desarrolladas por el área de Gestión de Cobro, no se da cumplimiento a 1 actividad y no se emiten 4 productos, según se muestra en el siguiente cuadro.

a. De las actividades

**Tabla N°1
Incumplimiento de la actividad N°6 del Manual de Organización**

Detalle de Actividades	Evidencia / Razón por la cual se incumple
6. Generar una política de	Si bien existe un reglamento para el área de Gestión de Cobro, a

cobro para la Municipalidad en coordinación con el equipo de trabajo de la gestión financiera y administrativa, y la gestión tributaria.	la fecha no se ha emitido la política en referencia por parte de esta dependencia, lo anterior por desconocimiento de la necesidad de contar con una política de cobro.
--	---

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de una entrevista realizada a la Bach. Marcia Guzmán Salas.

b. De los productos

Tabla N°2

Incumplimiento de los productos N°1, 6, 8 y 10 contenidos en el Manual de Organización

Detalle de Productos	Evidencia / Razón por la cual se incumple
1. Cobro oportuno de impuestos y tasas municipales.	<p>El sistema DECSIS emite las notificaciones a fin de mantener un cobro oportuno, pese a lo anterior en el sistema existen algunos contribuyentes que no poseen medios para notificación o bien los datos que constan en los registros no son precisos, situación que evita que sean notificados todos los contribuyentes atrasados.</p> <p>Por su parte para realizar la labor de notificación solo se cuenta con un funcionario (Sr. Carlos Gómez) al cual se le facilita por parte de la Administración Interna un vehículo solo en los casos de que dicho automotor se encuentre disponible, situación que conlleva a que el funcionario realice sus funciones mayormente en bicicleta a las localidades circunvecinas del distrito central del cantón de Orotina y para aquellas más alejadas, esperar por la disponibilidad de vehículo, ya que de forma diaria se debe llamar tanto a la Administración Interna como al Encargado de Bodega (éste último por realizar algunas actividades donde hace uso del vehículo que por lo general es el que se le facilita al Sr. Carlos Gómez) para consultar sobre la disponibilidad del vehículo a fin de que el funcionario a mi cargo pueda cumplir con sus obligaciones laborales.</p> <p>Debo agregar que he realizado una estimación del tiempo que se requiere para cumplir con la notificación de los contribuyentes con atraso en sus pagos, tomando como elementos de valoración la cantidad de contribuyentes distribuidos en el cantón de Orotina, como las limitaciones de traslado por parte del funcionario (Sr. Carlos Gómez), de lo cual se obtiene como resultado un tiempo estimado de 18 meses para cubrir las labores de notificación, situación que conlleva a que la labor de cobro oportuno no se cumpla por parte de éste departamento.</p>
6. Política de cobro elaborada y cumplida.	Si bien existe un reglamento para el área de Gestión de Cobro, a la fecha no se han emitido políticas o procedimientos por parte de esta dependencia, lo anterior por desconocimiento de la necesidad de contar con una política de cobro.
8. Pendientes manejables a realidades socioeconómicas del cantón.	No se cuenta con estudios socioeconómicos de los contribuyentes del cantón, lo anterior por cuanto a la fecha no se dispone de un profesional dedicado a la valoración exclusiva de los casos en los que solicita el estudio un contribuyente con atraso, para dichos

	<p>casos se cuenta con la colaboración de la promotora social Licda. Yanory Madriz Arroyo, funcionaria que atiende esta labor como sobrecargo a las responsabilidades que tiene su cargo, por tal motivo los tiempos de respuesta no responden a las necesidades que posee el Área de Gestión de Cobro y con ello cumplir con los tiempos de respuesta al contribuyente y la formalización del trámite de arreglo de pago.</p>
<p>10. Registros de la gestión de cobro y morosidad por distrito, barrio, caserío y/o Residencial o Urbanización.</p>	<p>El sistema DECSIS no cuenta con un módulo que permita identificar el registro de morosidad por distrito, barrio, caserío y/o Residencia o Urbanización. Se ha realizado a la empresa YAIPAN la solicitud para incluir este módulo en el sistema, sin embargo, la misma no ha sido aprobada por la Administración por cuanto posee un costo considerable.</p>

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de una entrevista realizada a la Bach. Marcia Guzmán Salas.

2.3. La no generación de una política de cobro obedece según lo indica la encargada de Gestión de Cobro, al desconocimiento de las obligaciones que le asigna el Manual de Puestos de la Municipalidad de Orotina a la Unidad a su cargo.

2.4. El incumplimiento a los productos a entregar por parte del Área de Gestión de Cobro obedece a:

- a) El no cobro oportuno de impuestos y tasas municipales obedece entre otras a que en los registros municipales, físicos y/o electrónicos, la información de los contribuyentes se encuentra incompleta, por su parte, el Área de Gestión de Cobro solo cuenta con un funcionario para la labor de notificación, labor que mayormente realiza en una bicicleta a las comunidades circunvecinas del distrito central de Orotina y para los demás distritos debe esperar a la disponibilidad de un vehículo por cuanto la flotilla vehicular responde a las necesidades de otros departamentos.
- b) Los pendientes manejables a realidades socioeconómicas del cantón se desconocen, ya que el Área de Gestión de cobro no se cuenta con un profesional a tiempo completo a cargo de realizar los estudios socioeconómicos del cantón y con ello conocer el contexto de aquellos contribuyentes que requieren un arreglo de pago y que argumentan encontrarse en estado de vulnerabilidad económica, labor que en la actualidad se solicita a la Licda. Yanory Madriz Arroyo pero que por la atención de sus labores rutinarias se le imposibilita dar una respuesta pronta y con ello la formalización del arreglo de pago.
- c) Si bien el Sistema Informático DECSIS cuenta con un módulo a través del cual se obtiene un listado de la morosidad de los contribuyentes, éste listado no responde a una distribución por distrito, barrio, caserío, residencia o urbanización que permita agilizar la labor de notificación por parte del Sr. Carlos Gómez Chinchilla quien tiene a su cargo dicha tarea.

- 2.5. La ausencia de una política para el área de Gestión de Cobro conlleva a que dicha labor no responda a lineamientos discrecionales que estandaricen las labores ejecutadas y de cuyos resultados se propicie la toma de decisiones correctivas que se valoren como convenientes para el cumplimiento de las actividades y los productos que al efecto establece el Manual de Puesto de la Municipalidad de Orotina.
- 2.6. Por su parte la información inexacta y/o incompleta en el Sistema de Información de los contribuyentes a notificar, así como la no dotación regular y programada de una unidad vehicular para las labores de notificación por parte del Sr. Carlos Gómez Chinchilla, pese a que la institución cuenta con 3 automóviles y 2 motocicletas y que dichas unidades vehiculares pasan en promedio el 50,27% del tiempo sin utilización según se logra extraer de una revisión a las bitácoras, conlleva a que la totalidad de gestiones a realizar por parte del Sr. Gómez Chinchilla no se puedan notificar y con ello la posibilidad de propiciar la regularización de las cuentas pendientes de pago para con la Municipalidad de Orotina, situación que repercute en la intención de disminuir el índice de morosidad, las posibilidades de un recaudo de tributos bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía, y con ello el fortalecimiento de las finanzas municipales. (Conclusión N°3.1)

Hallazgo N° 2: No documentación mediante su incorporación en los procedimientos respectivos de las actividades de control que desarrolla el Área de Gestión de Cobro, para el cumplimiento de las actividades que le confiere el Manual de Estructura de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°3).

- 2.7. Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en la norma **4.1 Actividades de control** y la norma **4.2. Requisitos de las actividades de control**, las características, importancia y vinculación de las actividades de control con el Sistema de Control Interno institucional, a fin de fortalecer a este último y coadyuvar en el logro de los objetivos mediante la participación de los funcionarios de todos los niveles de la institución.

Por su parte el inciso e) de la norma 4.2 del mismo manual de normas, establece que:

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

- 2.8. No obstante lo anterior y según se logra evidenciar en el oficio UC-MG-005-2021 firmado por la señora Marcia Guzmán Salas el 21 de enero de 2021, si bien es cierto la dependencia se ha preocupado por evidenciar los controles que desarrolla en cumplimiento de sus actividades, si estos se comparan con los controles inmersos en los procedimientos con que cuenta la dependencia, dichos controles no forman parte o se encuentran incorporados en los controles correspondientes,

lo cual se evidencia en el hecho de que a pesar de que a pesar de que de conformidad con el Manual de Organización de la Municipalidad, el Área de Gestión de Cobro tiene adscritas 14 actividades cuenta a su haber según se puede ver en la página web de la institución con tan solo 5 procedimientos a saber:

- Procedimiento de cobro administrativo
- Procedimiento de cobro judicial
- Procedimiento para trámite de arreglos de pago
- Procedimiento para trámite solicitud de prescripción
- Procedimiento para aprobación de Tasa de Interés por Mora en Tributos

2.9. Lo anterior en criterio de esta Auditoría obedece al hecho de que si bien existe un proceso de elaboración aprobación y puesta en funcionamiento de los procedimientos es un proceso que si bien se encuentra en desarrollo, carece de la agresividad requerida para su oportuna conclusión,

2.10. La ausencia de documentación vía procedimientos de que son objeto algunas de las actividades a cargo del Área de Gestión de Cobro conllevan además de incumplimiento de la normativa de control interno que así lo establece, repercute negativamente en las posibilidades consulta y evaluación de la correcta aplicación de tales procedimientos o puntos de control.

Hallazgo N° 3: Base de datos con información que incumple con características como: completa, exacta, autorizada, consistente oportuna confiable relevante y utilizables sobre las cuentas por cobrar. (Tema N°4).

2.11. Las sanas prácticas de gestión de cobro establecen qué para el adecuado desarrollo de las actividades del Área de Gestión de cobro, ésta deberá contar con una estructura mínima integrada por 6 elementos a saber:

- a) Reglamento o manual para el cobro, administrativo y judicial, aprobado y vigente.
- b) Base de datos con información completa, exacta, autorizada, consistente oportuna confiable relevante y utilizables sobre las cuentas por cobrar.
- c) Base de datos de la recuperación de las deudas que se encuentran en cobro administrativo (arreglos de pago) y cobro judicial.
- d) Registro actualizado de las sumas adeudadas por los contribuyentes, clasificadas por periodo de vencimiento que permita tomar acciones para evitar su prescripción.
- e) Facilidades de cobro adicionales, como, por ejemplo: Internet, agencias bancarias u otros.
- f) Emisión de certificaciones acordes con los requerimientos de la Ley de Cobro Judicial.

2.12. Como resultado de una entrevista realizada el 05 de junio de 2020 a la señora Marcia Guzmán se establece que de los 6 elementos referidos se cumple con 5 de ellos y se incumple con 1, según el siguiente detalle:

Tabla N°4
Cumplimiento de las sanas prácticas

Detalle de Actividades	Cuenta	No cuenta
1. Reglamento o manual para el cobro administrativo y judicial, aprobado y vigente.	✓	
2. Base de datos con información completa, exacta, autorizada, consistente oportuna confiable relevante y utilizables sobre las cuentas por cobrar.		X
3. Base de datos de la recuperación de las deudas que se encuentran en cobro administrativo (arreglos de pago) y cobro judicial.	✓	
4. Registro actualizado de las sumas adeudadas por los contribuyentes, clasificadas por periodo de vencimiento que permita tomar acciones para evitar su prescripción.	✓	
5. Facilidades de cobro adicionales, como, por ejemplo: Internet, agencias bancarias u otros.	✓	
6. Emisión de certificaciones acordes con los requerimientos de la Ley de Cobro Judicial	✓	

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de una entrevista realizada a la Bach. Marcia Guzmán Salas.

- 2.13.** De lo anterior se establece que, a juicio de la Encargada de Cobros, la Municipalidad de Orotina no cuenta con una Base de datos con información completa, exacta, autorizada, consistente oportuna confiable relevante y utilizable sobre las cuentas por cobrar.
- 2.14.** La información que contiene el sistema actual ha sido sometida a un proceso de depuración y de actualización, pese a ello aún existen algunos contribuyentes con información inexacta, sobre lo cual la encargada de Gestión de Cobro ha realizado una serie de gestiones en la búsqueda de que la información contenida en la base de datos alcance características de *información completa, exacta, autorizada, consistente oportuna confiable relevante y utilizables sobre las cuentas por cobrar*, para lo cual incluso se dispuso de la creación de una alerta en el sistema que a la hora de facturar determina si el contribuyente tiene en blanco el campo de dirección en la ventana de información de personas, en cuyo caso despliega un mensaje, "**CONTRIBUYENTE NO POSEE DIRECCIÓN FAVOR ACTUALIZAR LOS DATOS**", cuyo objetivo esencial es que el facturador proceda a realizar la actualización; la existencia de dicha alerta se acredita con correos electrónicos que en tal sentido le remite YAIPAN a la señora Marcia Guzmán Salas el 31 de julio y el 01 de agosto de ambos del año 2019.
- 2.15.** No obstante, pese a los esfuerzos realizados por el Área de Gestión de Cobro, las diferentes dependencias institucionales no han adoptado como una necesidad y compromiso institucional la depuración y actualización de la base de datos, por cuanto a la fecha existen contribuyentes que se han apersonado al área de facturación a fin de

atender sus obligaciones con la Municipalidad de Orotina y pese a la alerta que emite el sistema DECSIS, se ha omitido por parte de los funcionarios municipales el proceso de actualización de datos del contribuyente, de lo cual se tiene como ejemplo los siguientes casos pendientes de actualización al 05 de junio de 2020 correspondientes a contribuyentes que realizaron gestiones ante la plataforma de servicios en fechas posteriores al 01 de agosto de 2019:

Tabla N°5
Cumplimiento de las sanas prácticas

Nombre del contribuyente	Trámite	Fecha operación
Daniela Mora Fernández	Pago	08-01-2020
		08-06-2020
Edwin Esteban Castillo Molina	Pago	03-09-2019
3-101-781058 SOCIEDAD ANÓNIMA	Traspaso de propiedad	18-03-2020

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de la revisión realizada en el sistema DECSIS en conjunto con la Encargada de Gestión de Cobro.

2.16. La ausencia de acciones que permitan mantener una base de datos con información que cumpla con los parámetros que al efecto disponen las sanas prácticas de gestión de cobro, conllevan a limitar las posibilidades de gestionar ante el contribuyente el cobro de cuentas atrasadas, lo cual a su vez se traduce en:

- a) Una disminución en la eficiencia de la gestión cobratoria, lo que a su vez repercute en los ingresos de la Municipalidad.
- b) Incremento de costos (monetario y tiempo) al aumentar las consultas en el buscador de personas. (Hallazgo N°3 / Conclusión N°3.3)

Hallazgo N° 4: Debilidades en el cumplimiento de las obligaciones de cobro que le confiere el Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina a la Oficina de Gestión de cobro. (Tema N°5)

2.17. El *Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina* establece en su artículo 15 lo siguiente:

Artículo 15.-Obligaciones de la sección de cobros de la municipalidad. La sección de cobros de la municipalidad en cumplimiento de su función de recaudación tendrá las siguientes obligaciones:

- a. *Realizar las gestiones de cobro administrativo de las cuentas atrasadas. Este se iniciará ocho días después de haberse vencido el plazo para el pago de la obligación vencida respectiva y las acciones consistirán en avisos, llamadas telefónicas (Mismas que constarán en las coletillas respectivas, que indican fecha*

y hora. Todo constará en fotocopia en el expediente del caso), publicaciones generales u otros.

- b. Las obligaciones tributarias municipales, serán notificadas de conformidad con lo que establece el código de normas y procedimientos tributarios, en los artículos 137,138, y 139 si vencido dicho plazo, después de las notificaciones no se hiciera presente la persona sujeta pasiva a cancelar, se remitirá a los(as) abogados(as) externos(as) en casos calificados. El expediente que contiene toda la información que corresponda para efectos de proceder al cobro judicial, de conformidad con lo que se indica en este reglamento.
- c. En el caso de que el atraso de dos trimestres corresponda a la obligación del pago del impuesto a la licencia referida en el artículo 79 del Código Municipal, se procederá al cierre del establecimiento comercial de conformidad con el artículo 81 bis del Código Municipal.
- d. Ejercer las funciones de control y fiscalización sobre la actuación que ejerzan los(as) abogados(as) externos(as) en la etapa ejecutiva.
- e. Rendir informes trimestrales, sobre el estado de las obligaciones vencidas que se encuentren en las etapas administrativas y judiciales.

2.18. Con el objetivo de verificar el cumplimiento del artículo transcrito, se solicitó a la encargada de gestión de cobro un detalle del pendiente de cobro registrado por la Municipalidad de Orotina, cuyos listados por rubro nos fueron remitidos el 24 de junio de 2020. Del análisis de estos listados se establece por parte de esta Auditoría que el pendiente de cobro de la Municipalidad de Orotina al 24 de junio de 2020 ascendía a ¢1.016.519.183.15 (mil dieciséis millones quinientos diecinueve mil ciento ochenta y tres colones con 15/100), cuya cantidad de contribuyentes por rubro de pago y promedio de períodos pendientes, en forma resumida se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla N°6
Pendientes de cobro por rubro

Rubro	Cantidad contribuyentes por rubro con pendiente	Promedio períodos pendientes de pago	Monto principal	Intereses	Monto Total
Agua	408	5,13	108 314 336,31	14 601 045,00	122 915 381,31
Aseo de vías	582	10,24	23 887 483,72	1 353 091,20	25 240 574,92
Basura Comercial	182	8,87	33 730 336,10	2 836 217,86	36 566 553,96
Basura Residencial	2070	14,37	131 522 915,09	22 158 786,87	153 681 701,96
Bienes Inmuebles	3327	12,45	410 000 092,90	98 160 066,30	508 160 159,20
Cementerio	1145	15,07	53 016 799,43	22 002 026,64	75 018 826,07

Licores	25	2,68	3 599 878,13	168 711,49	3 768 589,62
Mercado	9	14,44	8 445 943,31	1 444 959,72	9 890 903,03
Parques	1296	7,72	34 751 816,16	5 074 801,92	39 826 618,08
Patentes	369	3,84	38 530 353,16	2 919 521,84	41 449 875,00
Totales			¢845 799 954,31	¢170 719 228,84	¢1 016 519 183,15

385

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de la revisión y análisis de los pendientes de cobro al 24 de junio de 2020 en el sistema DECSIS.

2.19. De la totalidad de contribuyentes se seleccionó una muestra de 91 de ellos, según el siguiente detalle:

Tabla N°7

Detalle de cuentas en las que se incumplió lo contenido en el artículo 15 del reglamento

Artículo 15 del Reglamento Municipal			
Rubro	Muestra	Cumple con Art.15	Incumple Art. 15
Agua	7	0	7
Aseo de vías	5	0	5
Basura comercial	7	0	7
Basura residencial	18	0	18
Bienes inmuebles	16	0	16
Cementerio	22	0	22
Licores	3	0	3
Mercado	1	0	1
Parques	3	0	3
Patentes	9	0	9
Totales	91	0	91

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de la revisión y análisis de los expedientes de contribuyentes morosos al 24 de junio de 2020.

2.20. La muestra fue sometida a las revisiones pertinentes para determinar el cumplimiento o aplicación a cada uno de ellos por parte del área de Gestión de Cobro, de las condicionantes establecidas en el artículo 15 del *Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina*, obteniéndose los siguientes resultados:

- a. **Inciso a):** En los 91 casos considerados en la muestra se omitió por parte del Área de Gestión de Cobro el inicio del cobro administrativo 8 días posterior al vencimiento del plazo de la obligación vencida, sea esta agua, aseo de vías, basura comercial, basura residencial, bienes inmuebles, cementerio, licores, mercado. Parques o patentes.
- b. **Inciso b):** En cuanto a la revisión y análisis del proceso de notificación realizado por el Área de Gestión de Cobro se estableció que 40 de los 91 contribuyentes objeto de la muestra y que se encuentran en estado de morosidad con la Municipalidad de Orotina, no fueron notificados de conformidad con lo que al efecto dispone el inciso

b) del artículo 15 del reglamento de cobro municipal, lo que para el caso representa el 44% de los casos analizados, según se muestra en la siguiente tabla:

386

- c. **Inciso c):** No constan en los 91 casos considerados en la muestra las actividades de control y fiscalización sobre las actuaciones de los abogados externos durante la etapa ejecutiva del cobro.
- d. **Inciso d):** No constan en los archivos físicos o electrónicos del Área de Gestión de Cobro los informes trimestrales sobre el estado de las obligaciones vencidas que se encuentren en las etapas administrativas y judiciales.

2.21. Al consultar a la Bach. Marcia Guzmán Salas sobre las razones que dieron origen al incumplimiento de los incisos contenidos en el artículo 15 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina, nos indica lo siguiente:

- a. En cuanto a la no notificación de morosidad 8 días posterior al vencimiento de la obligación que establece el reglamento municipal, esto se debe a que el Área de Gestión de Cobro solo cuenta con un funcionario para realizar las labores de notificación, situación que limita las posibilidades de cubrir la totalidad de cuentas morosas del cantón. De lo anterior mi persona realizó una estimación del tiempo que se requiere para cubrir el total de cuentas morosas con solo 1 funcionario y de dicha estimación se obtuvo como resultado que se requiere de 18 meses para notificar las cuentas en estado de morosidad de todo el cantón, lo anterior sin considerar las ausencias que a laborar por parte notificador ya sea por enfermedad, vacaciones o bien otro tipo de situación.
- b. Sobre el no traslado de los expedientes de las obligaciones vencidas a los abogados externos a efectos de proceder con el cobro judicial indica que dicha situación obedece a que la labor de traslado al abogado externo de las cuentas morosas es realizada por una única funcionaria del Área de Gestión de Cobro, la cual posee otras responsabilidades que le limitan la posibilidad de atender a tiempo dichos traslados, por lo cual se ha adoptado como práctica realizar una selección de la cuentas más significativas por parte de mi persona y que la funcionaria que posee la tarea de trasladar los expedientes se concentre en aquellos más significativos respecto a la cuantía.
- c. Se hace la observación como elemento asociado que las cuentas en estado de morosidad por concepto de recolección de basura y aseo de vías no pueden ser tramitadas ante las instancias judiciales por cuanto el Código Municipal en el artículo 83 indica que las tasas deberán ser calculadas de forma anual y cobradas de manera trimestral, situación que en la Municipalidad de Orotina no se cumple por cuanto el sistema realiza el cobro de forma mensual, así como el cálculo de intereses.

d. La ausencia de informes trimestrales con el estado de las obligaciones vencidas ya sea que las mismas se encuentren en la etapa de cobro administrativo o judicial obedece al desconocimiento por parte de la Encargada de Gestión de Cobro de elaborar tales informes como parte de las responsabilidades asignadas a su puesto.

2.22. En relación con la ausencia de 34 de los 91 expedientes considerados en la muestra de auditoría la Bach. Marcia Guzmán Salas indica que ello obedece a que no se han cursado gestiones de cobro que hayan propiciado la elaboración del respectivo expediente y que en algunos casos la información del contribuyente se encuentra una parte de forma electrónica y otra de forma física pero esta labor se realiza sin que exista un procedimiento formal al respecto.

2.23. El incumplimiento de los alcances del artículo 15 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina, determinados a través de la revisión y análisis de los expedientes objeto de la muestra podría generar entre otros lo siguiente:

a. La insuficiencia de personal dedicado a la ejecución de labores de notificación conlleva al aumento del monto anual por concepto de morosidad, situación que podría generar falta de liquidez y consecuentemente comprometer el cumplimiento de las metas y proyectos planteados en los diferentes planes institucionales, así como el no cumplimiento a los principios de eficiencia y eficacia que deben observar los entes gubernamentales en su gestión según lo establece la Ley General de Control Interno.

b. El no traslado de las cuentas morosas a los abogados externos para dar continuidad a los procesos monitorios correspondientes, podría generar entre otras cosas la imposibilidad de recuperar los montos adeudados por parte del contribuyente bajo el uso de la figura de la prescripción de la deuda

c. Así mismo la ausencia de un procedimiento de conformación de expedientes con la información de los contribuyentes sea ésta manual, electrónica o una conjunción de ambas, a través de políticas formalizadas, genera la imposibilidad de acceder a dicha información de manera oportuna y eficiente de conformidad con las necesidades institucionales como lo es el proceso de cobro de cuentas morosas.

d. La no elaboración de informes trimestrales con el estado de las cuentas vencidas ya sea que las mismas se encuentren en cobro administrativo o bien en la etapa judicial, podría repercutir directamente en los procesos de toma de decisiones por parte de la Dirección de Hacienda y del Área de Gestión de Cobro. (Hallazgo N°4 / Conclusión N°3.4 y N°3.5)

Hallazgo N° 5: Incumplimiento del plazo para remitir a cobro judicial las cuentas morosas una vez agotada la gestión administrativa de cobro. (Tema N°6).

388

2.24. El Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina establece en su artículo 16 lo siguiente:

Artículo 16.-Del agotamiento del cobro administrativo. La Unidad de Cobros notificará una vez al contribuyente que se encuentre moroso, otorgándole un plazo de diez días hábiles para que cancele la deuda con la Municipalidad. Vencido el plazo antes señalado, se dará por agotada la gestión administrativa de cobro y la cuenta pasará a cobro judicial.

2.25. De la revisión de una muestra de 39 contribuyentes (de un total de 91) a los cuales se les aplicó las actividades contenidas en el artículo 15 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Extrajudicial y Judicial de la Municipalidad de Orotina, para verificar si como continuidad se dio cumplimiento al artículo 16 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Extrajudicial y Judicial de la Municipalidad de Orotina, se determinó:

2.26. Según se evidencia en los documentos contenidos en los expedientes físicos, de la revisión del archivo de seguimiento judicial que al efecto posee el Área de Gestión de Cobro y de los resultados de una entrevista que le fuera practicada a la Bach. Marcia Guzmán Salas, en 35 de los casos analizados se omitió su remisión a cobro judicial y en 4 casos los expedientes fueron remitidos a cobro judicial en forma extemporánea, es decir superado el plazo de 10 días para que el contribuyente regularizara su condición de morosidad en la etapa de cobro administrativo. (ver documento de Análisis_Art.16 / ver evidencia de la entrevista Evid_Tema_6_Entr_Marcia_GCobro).

2.27. La antigüedad del pendiente de pago de las 39 cuentas consignadas en la muestra data inclusive, desde el año 1992 (antigüedad de 28 años), según se puede ver en el siguiente cuadro:

Gráfico N°1

Detalle de antigüedad de cuentas morosas sin traslado al proceso de cobro judicial



Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de la revisión y análisis de 39 expedientes de contribuyentes morosos a quienes no se les aplicó los alcances del artículo 16.

2.28. Al consultar a la Bach. Marcia Guzmán Salas sobre las razones que dieron origen al no traslado de las cuentas morosas en cobro administrativo para la gestión de las acciones correspondientes de cobro judicial una vez vencido el plazo que al efecto dispone el reglamento de cobro municipal se nos indica que tanto la no remisión de 35 expedientes para la diligencia de cobro judicial, como 4 remitidos de manera extemporánea obedece a que la tramitología es realizada por una persona en su departamento, la cual, debe atender otras obligaciones que le impiden cumplir oportunamente con la remisión de dichos casos al abogado externo, así como a debilidades en los procedimientos de archivo y en los procesos de seguimiento a las cuentas en cobro administrativo.

2.29. La ausencia de acciones de traslado de las cuentas en cobro administrativo a cobro judicial, podrían propiciar además del incumplimiento de la propia reglamentación interna aplicable al área de Gestión de Cobro, un debilitamiento en las metas anuales de recaudo por concepto de gestiones de cobro judicial, junto con el incremento del índice de morosidad en la institución. (Hallazgo N°5 / Conclusión N°3.6)

Hallazgo N° 6: Ausencia de procedimientos y formularios para la valoración de los arreglos de pago realizados por el Área de Gestión de Cobro. (Tema N°7).

Este Hallazgo se eliminó dadas las aclaraciones realizadas por la señora Marcia Guzmán Salas, además de que, al haberse elaborado ya los procedimientos (fuera del alcance de la auditoría) para las actividades específicas a las que refería el hallazgo genera la pérdida de oportunidad del hallazgo.

Hallazgo N° 7: Incumplimiento a los alcances contenidos en los artículos 20 y 22 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°8).

2.30. Los artículos 20 y 22 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina establecen en cuanto a la resolución del arreglo de pago y el contenido del expediente que respalda dicho arreglo de pago lo siguiente:

Artículo 20.-Resolución del arreglo de pago. El convenio de arreglo de pago se resolverá únicamente mediante el pago total que realice la persona sujeto pasivo de la obligación vencida o cuando se haya retrasado diez días hábiles en el cumplimiento de su obligación, en cuyo caso, vencido dicho plazo, se remitirá inmediatamente el expediente a cobro judicial.

Artículo 22.-Sobre la documentación relacionada con los arreglos de pago. Toda la documentación que haya sido requerida por la sección de cobros para la suscripción del arreglo de pago será agregada al expediente debidamente foliado.

390

- 2.31.** El artículo 20 del reglamento de cobro municipal establece que cumplidos 10 días posteriores al vencimiento de la cuota mensual del arreglo de pago, el Área de Gestión de Cobro procederá a la resolución de dicho arreglo y a su traslado a las instancias encargadas de gestionar el cobro judicial, contrario a ello y según se evidenció al realizar una verificación conjunta con la Bach. Marcia Guzmán Salas a través del sistema DECSIS el día 24 de agosto de los corrientes, existe un total de 24 cuentas de las 33 analizadas, en las que el plazo de remisión a las instancias de cobro judicial fue incumplido, de ellas a 12 cuentas les fue modificado el estado de moroso ha anulado en el sistema DECSIS y las restantes 12 cuentas aparecen en el mismo sistema bajo el estado de moroso, estableciéndose en su revisión que estas presentan atrasos que van de 1 hasta 5 cuotas mensuales sin cancelación, sin que en razón de ello se evidencie la toma de acciones por parte del Área de Gestión de Cobro en cuanto a la modificación oportuna del estado en el sistema y la consecuente remisión para las gestiones de cobro judicial.
- 2.32.** Por su parte el artículo 22 establece que en el expediente que respalda un arreglo de pago debe integrarse la totalidad de documentos y requisitos que el Área de Gestión de Cobro haya requerido para la formalización de este, contrario a ello en 30 de los 33 casos analizados no constan la totalidad de documentos necesarios para que la formalización del arreglo de pago alcanzara su eficacia, situación que representa el 90% de los casos considerados en la muestra.
- 2.33.** Al consultar a través de una entrevista a la Bach. Marcia Guzmán Salas sobre las razones que dieron origen a los incumplimientos, se nos indica que en cuanto a la no remisión de los casos morosos a las instancias de trámite judicial obedece a las limitaciones del recurso humano de que dispone el área a su cargo para dicha tramitología, argumentando que es un solo funcionario en quien recae esta tarea junto con otras asignadas a dicho puesto, agregando que si bien las modificaciones del estado del contribuyente en el sistema DECSIS recae en ella como encargada del Área, existen otras labores que debe cumplir que le impiden la atención oportuna de éstas tareas.
- 2.34.** Explica la encargada del Área de Gestión de Cobro en la entrevista que le fuera practicada, que la ausencia de documentos en los expedientes que respaldan los arreglos de pago obedece a dos aspectos, donde el primero se asocia con una práctica de omitir la solicitud de los documentos que detallen los ingresos y gastos que impiden la cancelación inmediata de la deuda, y el segundo aspecto corresponde a que el formulario denominado “Declaración Jurada” el cual adolece características que permitan al contribuyente detallar los ingresos y los gastos que impiden la cancelación inmediata de la deuda.

- 2.35. Considera por su parte esta Auditoría qué si bien existe un Procedimiento de Arreglos de Pago, en la operacionalización de dichos arreglos, no necesariamente se da cumplimiento al procedimiento a plenitud, aparte de que el mismo no necesariamente está aparejado con las disposiciones reglamentarias que regulan la actividad.
- 2.36. La no remisión oportuna de 24 cuentas morosas en estado de arreglo de pago a las instancias que realizan el trámite de cobro judicial conlleva el incumplimiento de una norma reglamentaria de cumplimiento obligatoria, con las responsabilidades que de ello puedan desprenderse.
- 2.37. La no consignación en los expedientes de los documentos de ingresos y gastos de los contribuyentes que solicitaron un arreglo de pago a fin de comprobar su imposibilidad de cancelación inmediata de la deuda pendiente atentan contra el cumplimiento de dos de los objetivos del control interno, a saber, confiabilidad y oportunidad de la información y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, incumplimientos que en el caso que nos ocupa, limitan además, las posibilidades de identificación y valoración de los criterios en función de los cuales se fundamentó la concesión o no de un arreglo de pago. (Hallazgo N°7 / Conclusión 3.8)

Hallazgo N° 8: Incumplimiento por parte del Área de Gestión de Cobros a los deberes de la etapa judicial contenidos en el artículo 24 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina. (Tema N°9).

- 2.38. El Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina establece en su artículo 24 lo siguiente:

Artículo 24.-Deberes de la sección de cobros en la etapa judicial. La sección de cobros de la municipalidad deberá cumplir con lo siguiente en la etapa judicial:

La etapa judicial se iniciará una vez agotado el cobro administrativo, según lo dispuesto en el artículo 15.b de este reglamento. La sección de cobros deberá cumplir con lo siguiente:

- a. Determinar las obligaciones vencidas que se le adeudan a la municipalidad.*
- b. La sección de cobros trasladará el expediente respectivo para efectos de iniciar el cobro judicial a los(as) abogados(as) externos(as). Este expediente contendrá al menos:
 - Copias de las notificaciones de cobro administrativo realizadas a la persona sujeta pasiva.**

- *Certificación de la persona encargada de la contaduría municipal que haga constar la obligación vencida que vaya a ser remitida a cobro judicial, la cual incluirá multas e intereses, y constituirá el título ejecutivo para el progreso judicial respectivo, de conformidad con lo que establece el artículo 71 del Código municipal. Esta debe ser desglosada: obligación vencida, intereses y multas en caso de existir.*
- *Informe registral del bien inmueble que constituye la garantía de la obligación tributaria adeudada a la municipalidad.*
- *Cualidades de la persona sujeta pasiva, si se tratara de una persona jurídica, indicación de las citas de la constitución de la sociedad.*
- *Personería jurídica de la Alcaldía Municipal.*
- *Poder especial judicial firmado por la Alcaldía Municipal.*

c. Asignar a los(as) abogados(as) externos(as) en forma equitativa, los casos de cobro judicial de conformidad con los siguientes criterios: número de casos y la cuantía.

d. Fiscalizar la labor de los(as) abogados(as) externos(as), cuando ejecuten cobros, para ello compete a esta sección, recibir los informes mensuales que realicen los(as) abogados(as) que laboran en forma externa, analizarlos y emitir trimestralmente un informe sobre los mismos para conocimiento de la Administración Tributaria.

e. Corresponderá a la sección de cobros, verificar mediante los informes u otros medios, que los procesos judiciales estén activos.

f. Informar sobre las violaciones al contrato de gestión de los(as) abogados(as) externos(as), para disponer de las posibles sanciones que correspondan.

g. Llevar un expediente de cada uno(a) de los (as) abogados(as) externos(as), en el cual toda la documentación relacionada con su contratación, los procesos asignados, los informes que esté presente y además documentos relacionados con su actuar, los cuales serán agregados al expediente de forma cronológica.

Solicitar al departamento de valoración y catastro el avalúo de los bienes inmuebles que para efectos de remates sea requerido determinar su valor, o si en dicha fase la municipalidad estaría interesada en solicitar la adjudicación del bien.

2.39. El Reglamento para el procedimiento de cobro administrativo extrajudicial y judicial de la Municipalidad de Orotina en su artículo 24 establece las condicionantes vinculadas con la información que debe contener el expediente y las actividades a desarrollar por parte del Área de Gestión de Cobro para con los casos trasladados a las instancias externas para el trámite de cobro judicial, contrario a ello y según se establece de la revisión y análisis

de dichos expedientes, en algunos de ellos se evidencian incumplimientos relacionados con la ausencia de los estudios registrales, ausencia del poder especial y personería para la presentación de dichos procesos en las instancias judiciales, ausencia de los informes mensuales y trimestrales del órgano externo a cargo del trámite de cobro judicial y con ello conocer el estado de actividad del caso dentro de las instancias judiciales, inexistencia de informes emitidos por parte del Área de Gestión de Cobro relacionados con incumplimientos del abogado externo, así mismo no consta en los expedientes analizados el documento correspondiente al avalúo de las propiedades de los contribuyentes en cobro judicial, según el siguiente detalle:

Tabla N°8
Detalle de los incumplimientos contenidos en los expedientes de cobro judicial

Resumen de incumplimientos	Cantidad	Porcentaje
Inciso b) (Información Registral)	6	14%
Inciso b) (cédula Física / Jurídica)	1	2%
Inciso b) (Personería Alcaldía Municipal)	18	41%
Inciso b) (Poder especial Alcaldía Municipal)	17	39%
Inciso d) (Informe Mensual)	44	100%
Inciso d) (Informe Trimestral)	44	100%
Inciso e) (Proceso activo)	44	100%
Inciso f) (Informe sobre violaciones al Contrato)	44	100%
Inciso g) (Expediente de abogado)	44	100%
Inciso h) (Avalúos)	40	91%
Tamaño de la muestra evaluada	44	100%

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de la revisión y análisis de los expedientes en la etapa de cobro judicial.

2.40. De una entrevista que le fuera realizada a la Bach. Marcia Guzmán Salas relacionada con los incumplimientos al artículo 24 en los expedientes remitidos para cobro judicial, se nos indicó que dichos incumplimientos obedecen a los siguientes aspectos:

- a. En cuanto a los 6 expedientes de los 44 analizados que no contenían el estudio registral de la propiedad, la Encargada de Gestión de Cobro hace ver que esto obedece a que algunos de ellos no responden a deudas asociadas con la propiedad como lo son: bienes inmuebles, agua, basura y limpieza de parques; y en otros casos la ausencia de dicho documento en el expediente obedece a omisiones de impresión al momento de conformar dicho expediente. pese a ello en 5 de los expedientes analizados se comprobó que los mismos si poseen deudas.
- b. La ausencia en los expedientes de cobro judicial de los documentos correspondientes a la cédula física o jurídica, la personería jurídica de la Municipalidad de Orotina y el poder especial de quien ejercía las funciones de Alcaldesa Municipal, obedece a que

la práctica del Área de Gestión de Cobro ha sido archivar dichos documentos en un AMPO (archivador) independiente.

394

- c. Indica la Encargada de Gestión de Cobro que la ausencia de los informes mensuales a emitir por parte del abogado externo en cuanto al estado de los casos tramitados por cobro judicial, obedece a la no solicitud por parte del área a su cargo de dichos informes al profesional a cargo de los procesos cobratorios judiciales, lo anterior ante la necesidad de atención de otras labores que tiene a su cargo y que le impiden dar el seguimiento a ésta labor. Siendo de similar condición la no elaboración de los informes mensuales relacionados con el estado de los casos tramitados mediante cobro judicial como resultado de la atención de otras labores por parte de la Encargada de Gestión de Cobro.
- d. La no verificación en cuanto a la actividad de los procesos de cobro judicial por parte de la Encargada de Gestión de Cobro obedece según lo indica esta funcionaria, a que la dinámica de labores diarias reduce las posibilidades de atender de manera oportuna las tareas de seguimiento a los procesos en cobro judicial.
- e. La ausencia de documentos de comunicación de las posibles violaciones al contrato de gestión de los(as) abogados(as) externos(as), para disponer de las posibles sanciones que correspondan, obedece a que la Bach. Marcia Guzmán Salas pese a indicar haberlas realizado verbalmente a la Directora de Hacienda, de las mismas no constan documentos agregando la Sra. Guzmán Salas que ello obedece a una omisión de su parte.
- f. Si bien el expediente de la contratación del abogado externo consta en los registros del Área de Gestión de Cobro, éste adolece los informes y documentos presentados cronológicamente producto del objeto de la contratación, lo anterior ante la ausencia de actividades de seguimiento al contrato por parte de la dependencia de gestión de cobro, quien indica que la dinámica de labores diarias limita las posibilidades de realizar dicha actividad.

2.41. Considera además esta Auditoría qué si bien existe un Procedimiento de Cobro Judicial con vigencia a partir de junio de 2020, el mismo o consigna la totalidad de actividades que de conformidad con el referido artículo 24 debería desarrollar la unidad de gestión de Cobro, lo cual a futuro podría acentuar los incumplimientos.

2.42. La no realización de las actividades que en relación con la etapa de cobro judicial le confiere el artículo 24 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina a la Unidad de Gestión de Cobro conlleva el incumplimiento de una norma reglamentaria de acatamiento obligatorio, con las responsabilidades que de ello puedan desprenderse, además de que su no aplicación desvirtúa la naturaleza de la creación del Reglamento como tal y el cumplimiento de los objetivos institucionales que se visualizaron con la creación del mismo, además de:

- a. Insuficiencia de la información que contiene el expediente remitido a las instancias a cargo del cobro judicial, con el consecuente riesgo de atraso en la tramitología como resultado de la ausencia de documentos elementales para la gestión de cobro.
- b. La ausencia de documentos esenciales en los expedientes de cobro judicial como los son la cédula física o jurídica, la personería jurídica, y el poder especial, conlleva a que la información contenida en dichos expedientes incumpla con los principios de confiabilidad y oportunidad, y con ello la posible remisión de los expedientes al abogado externo con la ausencia de dichos documentos.
- c. Tanto la ausencia de los informes mensuales que debe emitir el abogado externo, como los trimestrales a emitir por parte de la Encargada de Gestión de Cobro genera incertidumbre en cuanto a la oportunidad de los trámites cursados ante las instancias judiciales y de la conveniencia sobre las estimaciones de recuperación de los montos adeudados a la institución por concepto de cobro judicial realizadas por la Dirección de Hacienda, situaciones que incrementan el riesgo de incumplimiento a las metas de recuperación monitoria y con ello el eventual impacto a los planes de corto, mediano y largo plazo de la Administración Municipal.
- d. Por su parte la no verificación de la actividad de los casos en trámite judicial genera el posible riesgo de no alcanzarse el objetivo que persigue la contratación de un profesional externo en derecho, como lo es el trámite ágil y oportuno de las gestiones de cobro judicial como medio para la recuperación de los montos pendientes de pago ante la Municipalidad de Orotina y con ello el saneamiento paulatino de sus finanzas.
- e. La no documentación de los incumplimientos al contrato de cobro judicial incurridos por el abogado externo por parte de la Encargada de Gestión de Cobro y la ausencia de acciones en dicho sentido por parte de la Directora de Hacienda, generó que a la fecha se desconozca la oportunidad con la cual se realizó la tramitología de los casos presentados ante las instancias judiciales (plazo de 8 días) y con ello fueran cursadas las acciones correspondientes ante dichos incumplimientos tal y como lo establece el reglamento de cobro municipal y el contrato suscrito con el abogado externo.
- f. La no integración de los informes y otros documentos en el expediente que respalda la contratación del abogado externo generó la imposibilidad por parte de la Municipalidad de Orotina, de validar la oportunidad con la cual se presentó ante las instancias judiciales los casos para el trámite de cobro judicial entre otros aspectos esenciales que dio origen a dicha contratación. (Hallazgo N°8 / Conclusión 3.9)

3. Conclusiones

- 3.1.** El Manual de Organización de la Municipalidad de Orotina establece 14 actividades a realizar por parte de la Titular de Gestión de Cobro y la emisión de 12 productos sobre lo cual se identificó el incumplimiento de 1 actividad y 4 productos, incumplimientos que tienen su origen en aspectos como: falta de claridad sobre las obligaciones a cargo de gestión de cobro, información incompleta de los contribuyentes, limitación de recursos para la notificación de cuentas con atraso, realización de estudios socioeconómicos y la ausencia de un módulo en el sistema DECSIS que permita la selección de cuentas a notificar por distrito, barrio, caserío, residencia o urbanización; situaciones que repercuten en la intención de disminuir el índice de morosidad, las posibilidades de un recaudo de tributos bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía, y con ello el fortalecimiento de las finanzas municipales. (Hallazgo N°1 / Recomendaciones
- 3.2.** El disponer de una base de datos con información que cumpla con características como lo son: completa, exacta, autorizada, consistente, oportuna, confiable, relevante y utilizable sobre las cuentas por cobrar, se constituye en un insumo indispensable para gestionar oportunamente la recuperación de los dineros adeudados por el contribuyente con la Municipalidad de Orotina, lo cual para su funcionalidad debe de verse bajo un enfoque sistémico, es decir, el objetivo debe ser común a todas las áreas de la institución que desarrollen actividades cuyo contenido permita de una u otra forma emprender acciones de actualización, no obstante, pese a los esfuerzos realizados por el área de gestión de cobro a efectos de que las diferentes dependencias municipales que atienden al contribuyente procedan al llenado de la información de los mismos en el sistema integrado DECSIS, para lo cual inclusive se creó una alerta que a la hora de facturar indique la eventual necesidad de actualización que posee un contribuyente (no se ha establecido para otros ingresos al sistema), no se ha generado el compromiso u obligación por parte de los funcionarios municipales en relación con la necesidad de actualizar la base de datos, lo que genera efectos adversos en relación con la eficiencia a futuro de una eventual necesidad de compulsar la gestión de cobro hacia un contribuyente con registros de información incompleta. (Hallazgo N°3 / Recomendaciones 4.1.6, 4.1.7 y 4.3.1.)
- 3.3.** El artículo 15 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina establece las obligaciones del Área de Gestión de Cobro en cuanto al trámite de las cuentas morosas según sea la etapa (administrativa o judicial), no obstante en razón de la carencia de recursos humano de que es objeto la Unidad de Gestión de Cobro, las condicionantes establecidas en el artículo no se cumplen a cabalidad, propiciando ello la existencia de una cantidad considerable de contribuyentes en estado de morosidad, la cual al 24 de junio de 2020 tenía los siguientes alcances: (Hallazgo N°4 / Recomendaciones 4.1.8, 4.3.2 y 4.3.3)

Tabla N°9
Detalle de cuentas en estado de morosidad

Rubro	Cantidad contribuyentes con pendiente	Promedio períodos pendientes de pago	Monto principal	Intereses	Monto Total
Agua	408	5,13	108 314 336,31	14 601 045,00	122 915 381,31
Aseo de vías	582	10,24	23 887 483,72	1 353 091,20	25 240 574,92
Basura Comercial	182	8,87	33 730 336,10	2 836 217,86	36 566 553,96
Basura Residencial	2070	14,37	131 522 915,09	22 158 786,87	153 681 701,96
Bienes Inmuebles	3327	12,45	410 000 092,90	98 160 066,30	508 160 159,20
Cementerio	1145	15,07	53 016 799,43	22 002 026,64	75 018 826,07
Licores	25	2,68	3 599 878,13	168 711,49	3 768 589,62
Mercado	9	14,44	8 445 943,31	1 444 959,72	9 890 903,03
Parques	1296	7,72	34 751 816,16	5 074 801,92	39 826 618,08
Patentes	369	3,84	38 530 353,16	2 919 521,84	41 449 875,00
Totales			€845 799 954,31	€170 719 228,84	€1 016 519 183,15

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna a partir de los resultados obtenidos por medio de la revisión y análisis de los archivos electrónicos extraídos del sistema DECSIS de contribuyentes morosos al 24 de junio de 2020.

Como elementos adicionales asociados a la gestión de cobro, se tiene que la Municipalidad podría estar incurriendo en un eventual incumplimiento del artículo 83 del Código Municipal, por cuanto los cobros de basura y aseo de vías se realizan en forma mensual y no trimestral como lo establece la norma aludida,

Así mismo, no se cuenta con una emisión o rendición de informes trimestrales, sobre el estado de las obligaciones vencidas que se encuentren (o no se encuentran) en las etapas administrativas y judiciales, como medios en función de los cuales sustentar los procesos de toma de decisiones. (Hallazgo N°4 / Recomendaciones 4.1.8, 4.3.2 y 4.3.3)

3.4. La Municipalidad de Orotina a través del artículo 16 del Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo Judicial y Extrajudicial asignó al Área de Gestión de Cobro gestionar de manera oportuna el proceso de cobro judicial una vez vencido el plazo de cobro administrativo, contrario a ello y según se establece a través de la solicitud, revisión y análisis de una muestra de 39 expedientes de cuentas morosas, en el caso de 35 cuentas, el traslado a cobro judicial no se dio y en 4 de ellas el traslado se realizó de forma extemporánea, lo anterior ante la ausencia de procesos de seguimiento a los casos morosos en la etapa de cobro administrativo, debilidades en las gestiones de archivo del área de gestión de cobro gestión y a la carencia de personal de que es objeto el área de gestión de cobro. (Hallazgo N°5 / Recomendaciones 4.3.4, 4.3.5 y 4.3.6)

- 3.5. El Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo, Judicial y Extrajudicial de la Municipalidad de Orotina, establece en sus artículos 20 y 22 las condicionantes para la resolución de un arreglo de pago, junto con la responsabilidad de trasladar a cobro judicial los casos en que se de incumplimiento del arreglo de pago. A su vez establece el artículo como un deber del Área de Gestión de Cobro, el solicitar, validar e incorporar al expediente el detalle de ingresos y gastos del contribuyente para la formalización del arreglo de pago, no obstante y en una clara contraposición de la norma, con lo cual a su vez se incumple el deber del área de gestión de cobro de exigir y garantizar confiabilidad y oportunidad de la información y de cumplir con el ordenamiento técnico y jurídico regulado en la Ley General de control Interno, de un total de 33 arreglos de pago analizados en 30 (91%) de ellos se incumplió con la solicitud de requisitos y de 30 casos formalizados, 24 (80%) se encuentran morosos sin que de forma oportuna se haya procedido con la resolución del arreglo de pago, la modificación en el sistema DECSIS y el correspondiente traslado para la gestión de cobro judicial, inconsistencias que podrían tener su origen en el hecho de que en apariencia los recursos con que cuenta el área de gestión de cobro para el desarrollo de las actividades a su cargo son insuficientes. (Hallazgo N°7 / Recomendación 4.3.8 y 4.3.9)
- 3.6. El artículo 24 del reglamento de cobro municipal establece las condicionantes a observar por parte del Área de Gestión de Cobro en la etapa judicial, mismas que se incumplen en cuanto al archivo y conformación del expediente de cobro remitido al abogado externo, ausencia de los informes mensuales que debe elaborar el abogado externo, la no elaboración de los informes trimestrales por parte del Área de Gestión de Cobro e inconsistencias en el expediente que respalda el seguimiento a la contratación del abogado externo, situaciones que generaron entre otras cosas la no confiabilidad y oportunidad de la información en los expedientes correspondientes, no toma de acciones por parte de la Administración Municipal ante incumplimientos al contrato por parte del abogado externo y la incertidumbre en cuanto a la oportunidad con la cual fueron tramitados los casos ante las instancias municipales. (Hallazgo N°8 / Recomendación 4.3.8 y 4.3.10)

4. Recomendaciones

Como producto de los resultados obtenidos se emiten las siguientes recomendaciones:

4.1 Al señor Alcalde Municipal o a quien en el futuro ocupe el cargo.

- 4.1.1 Generar en coordinación con el equipo de trabajo de la gestión financiera y administrativa de la institución, en un plazo de **dos meses** posteriores a la aceptación de esta recomendación, una propuesta de política de cobro para la Municipalidad, y someter los resultados obtenidos a la tramitología de aprobación pertinente. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo establecido una copia de la propuesta política debidamente aprobada.

- 4.1.2** En caso de que se formalicen las mejoras referidas en la recomendación N° 4.2.5, ordenar a la Gestora de Recursos Humanos identificar a los funcionarios municipales que en el desarrollo de sus funciones podrían visualizar o tratar cuentas de contribuyentes cuyos datos en la base datos de la institución están ausentes, incompletos o bien desactualizados e incorporar en el perfil de sus puestos como parte de las responsabilidades, el deber de aplicar o gestionar la actualización pertinente, someter dichos perfiles a aprobación e incorporación de dichas modificaciones en el manual de puestos de la institución, lo anterior en un plazo de dos meses contados a partir de la aceptación de la recomendación por parte de la administración. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro de plazo conferido copia de las ordenes giradas a la Unidad de Recursos Humanos.
- 4.1.3** En caso de que se formalicen las modificaciones a los perfiles de puestos referidas en la recomendación N°4.2.5 ordenar al Área de Desarrollo de Programación de Tecnología, implementar un procedimiento de control que le permita identificar periódicamente aquellos funcionarios que habiendo accedido a la información de un contribuyente y el sistema los alertó de que el "CONTRIBUYENTE NO POSEE DIRECCIÓN FAVOR ACTUALIZAR LOS DATOS" no la hayan actualizado, reportarlo a la instancia pertinente según se establezca en el mismo procedimiento para los efectos que procedan. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo conferido copia del procedimiento sugerido debidamente aprobado. (Hallazgo N°3 / Conclusión N°3.3)
- 4.1.4** Ordenar a la oficina de Asesoría Jurídica emitir dentro de los dos meses posteriores a la fecha en que quede en firme esta recomendación, su criterio en torno a la conveniencia de seguir aplicando las metodologías actuales de cobro por concepto de basura y aseo de vías la cual en apariencia es contraria a lo establecido en el artículo 83 del Código Municipal y una vez se reciba el criterio jurídico, resolver al respecto dentro de los 30 días siguientes. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro de los plazos establecidos, copia del criterio emitido por la asesoría jurídica y de lo resuelto al respecto por la Alcaldía Municipal. (Hallazgo N°4 / Conclusión N°3.4)
- 4.1.5** Conocer y resolver dentro de los dos meses posteriores a su presentación los productos o requerimientos que presente a su despacho la gestora de cobro como resultado del cumplimiento de las recomendaciones 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5 y 4.2.8. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro de los plazos establecidos y en forma individual para cada una de ellas, copia de lo resuelto al respecto por la Alcaldía Municipal.

4.2 A la Gestora de Cobro en conjunto con la Directora de Hacienda o a quienes en el futuro ocupen el cargo.

400

- 4.2.1 Identificar y cuantificar en un plazo de **dos meses** posteriores a la aceptación de esta recomendación, los contribuyentes que no poseen medios para notificación o bien que los datos que constan en los registros no son precisos y diseñar junto con la cuantificación de los recursos necesarios para ello, un programa extraordinario de actualización y someterlo en coordinación con la Dirección de Hacienda a aprobación del **Alcalde Municipal**, para que este junto con el apoyo asesor con competencia para ello resuelva al respecto. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo establecido copia del programa extraordinario de fiscalización junto con la evidencia de presentación a la Alcaldía Municipal.
- 4.2.2 Realizar en un plazo de **dos meses** contados a partir de la fecha de aceptación de esta recomendación en coordinación con la Dirección de Hacienda una propuesta a través de la cual se pueda atender las necesidades de elaboración de estudios socioeconómicos, y presentarla a consideración de la **Alcaldía Municipal**. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro de los plazos referidos una copia de la propuesta de atención de necesidades con copia del recibido de la misma por parte del Alcalde Municipal.
- 4.2.3 Proponer formalmente en coordinación con la Dirección de Hacienda al **Alcalde Municipal** dentro del plazo de dos meses contados a partir de la fecha de aceptación de esta recomendación, las necesidades de mejora del sistema informático DECSIS, orientadas a que el mismo posibilite la identificación, selección y reporte de las cuentas morosas a notificar por distrito, barrio, caserío, residencia o urbanización y someterlas a consideración del Alcalde Municipal, a efectos de que este con el apoyo asesor con competencia para ello, resuelva al respecto. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro de plazo establecido el documento donde consten las necesidades de mejora y evidencia de su presentación a la Alcaldía Municipal.
- 4.2.4 Realizar en un plazo de dos meses contados a partir de la aceptación de esta recomendación, un análisis de las necesidades de transporte requeridas por la Unidad de Gestión de Cobro para hacer frente en forma oportuna a su función notificadora y en coordinación con la Dirección de Hacienda hacerla del conocimiento del **Alcalde Municipal**, para que este en conjunto con el órgano con competencia para ello resuelva al respecto. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo establecido copia del análisis de necesidades de transporte junto con evidencia de la presentación del mismo al Alcalde Municipal.
- 4.2.5 Valorar en un plazo de dos meses contados a partir de la aceptación de esta recomendación, la posibilidad de ampliar la emisión de la alerta, "CONTRIBUYENTE NO POSEE DIRECCIÓN FAVOR ACTUALIZAR LOS DATOS" y en caso de

- determinar viabilidad al respecto, proceder a la solicitud de autorización, formalización y coordinación para su implementación ante el **Alcalde** Municipal. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría, copia de los resultados de la valoración del estudio de viabilidad junto con el recibido del mismo por parte del Alcalde Municipal.
- 4.2.6 Adoptar como práctica emitir y remitir a la instancia pertinente, a partir del vencimiento del trimestre siguiente a la fecha en que quede en firme esta recomendación, informes trimestrales sobre el estado de las obligaciones vencidas que se encuentren (o no se encuentran) en las etapas administrativas y judiciales, como medios en función de los cuales sustentar los procesos de toma de decisiones. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría al vencimiento del primer y segundo trimestre posteriores a la fecha en que quede en firme esta recomendación, copia de los informes trimestrales referidos. (Hallazgo N°4 / Conclusión N°3.4)
- 4.2.7 Diseñar en un plazo de 2 meses contados a partir de la aceptación de esta recomendación y someter a su revisión, aprobación y posterior divulgación e implementación, los procedimientos a través de los cuales en adelante se realizará el proceso de conformación de expedientes de los contribuyentes y seguimiento de estos, estableciendo en dicho procedimiento los responsables de cada actividad como lo son la conformación inicial, la incorporación de documentos y control de los mismos. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo establecido, copia del modelo o procedimiento elaborado por la encargada de Gestión de Cobro junto con los comprobantes de divulgación e implementación. (Hallazgo N°5 / Conclusión N°3.6)
- 4.2.8 Realizar dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que quede en firme esta recomendación, un diagnóstico de las necesidades o requerimientos materiales, tecnológicos y humanos a cargo del Área de Gestión de Cobro y someterlo a consideración del **Alcalde** Municipal para que este resuelva al respecto. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo establecido, copia del diagnóstico de necesidades y del documento de presentación a la Alcaldía Municipal.
- 4.2.9 Revisar dentro del plazo de 2 meses contados a partir de la aceptación de esta recomendación, los procedimientos con que cuenta en la actualidad la unidad de Gestión de cobro, aparejarlos con las disposiciones reglamentarias que regulan dicha actividad y con las actividades a cargo del área de Gestión de Cobro, elaborar y poner en operación los que se encuentren pendientes y de ser necesario, realizar las mejoras que apliquen a los ya existentes y someterlas a revisión y aprobación de las instancias pertinentes, momento a partir del cual deberá dictarse la orden de aplicación de las mismas con carácter obligatorio. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta auditoría dentro del plazo establecido, un informe de los resultados de la revisión y medidas adoptadas al respecto.

Atentamente,



402

Lic. Michael Tencio Mora
Asistente Auditoría Ejecutor

Lic. Omar Villalobos Hernández
Auditor Interno

Nota: Queda en poder de la Auditoría Interna como evidencia del trabajo realizado, un archivo electrónico que contiene la totalidad de los documentos generados en el desarrollo del estudio.