

MSA-AUI-ICI-01-09-2024
Santa Ana, 13 de diciembre 2024

Lic. Juan José Vargas Fallas
Alcalde Municipal

Licda. Maria Perez Angulo.
Directora Financiera

Licda. Patricia Carmona Zeledón
Encargada Cobros.

Asunto: Estudio de control interno en el departamento de Cobros

Estimables:

De conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP), al Plan Anual de Auditoría Interna 2024, y ejecutada la conferencia final el día 05 de diciembre del 2024 por medio de Teams para la entrega del informe en borrador, en la cual asistieron de parte de la Administración Lic. Juan José Vargas Fallas alcalde municipal, Licda. Patricia Carmona Zeledon encargada del proceso de cobros y Licda. Maria Perez Angulo directora financiera; de parte de la auditoría interna la Licda. Ana Cecilia Díaz Ruiz auditora municipal a.i y el Lic. Mauricio Castro Solís, se procede a realizar la entrega formal del **Estudio de auditoría en el departamento de Cobros.**

Se le recuerda a la Administración que los artículos N^o 36 y 38 de la Ley General de Control Interno N^o 8292, establece el mecanismo para la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría, o en caso de disentir de estas, deberá proceder conforme a lo establecido en lo citados artículos.

Atentamente;

Licdo. Mauricio Castro Solis
Profesional de Auditoría Interna

Licda. Ana Cecilia Díaz Ruíz
Auditora Interna a.i

C:/ Licdo. Jorge Soto Arguello, coordinador del sistema de control interno a.i (correo electrónico)
Archivo

GOBIERNO LOCAL DE SANTA ANA

AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE CONTROL INTERNO MSA-AUI-ICI-01-009-2024

“Estudio de control interno en el departamento de Cobros.”

Realizado por:

Lic. Mauricio Castro Solis.

Supervisado por:

Licda. Ana Cecilia Díaz Ruíz

Diciembre, 2024

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. RESUMEN EJECUTIVO	3
3. RESULTADOS.....	6
4. CONCLUSIÓN.....	26
5. RECOMENDACIONES	27

Resumen ejecutivo

La auditoría interna tuvo como objetivo verificar dentro del departamento de cobros el cumplimiento de normativa vigente. El alcance de este estudio fue de enero 2023 a agosto 2024. Esta auditoría encontró puntos de mejora en el proceso de cobros. Existe una des actualización de documentos importantes como el documento que se utiliza para formalizar los arreglos de pago. En este estudio se encontraron arreglos de pago con un plazo mayor al permitido por el reglamento para el procedimiento de cobro administrativo, extrajudicial y judicial, así como una nula aplicación de estudios socioeconómicos para determinar si la persona necesita o no el arreglo de pago solicitado. También se revisó el proceso de las notificaciones de la gestión de cobro y se determinó que en la mayoría de los casos se notifica de forma tardía, se encontraron expedientes con errores de folio y desordenados. Se identificó que el cobro preventivo no está siendo aplicado correctamente, por otro lado, se identificó que el departamento de cobros no está haciendo las revisiones anuales pertinentes para determinar los diferentes casos que deberían ser nombrados como incobrables, también se determinó que el departamento de cobros ha tenido que aceptar una cantidad de treinta y cinco prescripciones por una mala gestión de cobro. Sobre la recomendación planteada en el 2020 según informe MSA-AUI-ICI-04-002-2020 respecto a una estrategia de cobranza que se debería de implementar, la misma fue implementada y se planteó una cantidad de metas por cumplir mensualmente, sin embargo, según los datos suministrados no se ha logrado cumplir con dichas metas.

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con el plan anual de la auditoría interna 2024 y el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, se procedió a realizar el Estudio de auditoría en el departamento de Cobros del Gobierno Local de Santa Ana.

1.1. Objetivo del Estudio

Verificar que se haya mejorado el pendiente de cobro con las labores de los funcionarios, y determinar la efectividad de las labores en el trámite de cobro administrativo y judicial.

1.2. Alcance de la auditoría

El estudio se realizaron entrevistas, cuestionarios, revisión de documentos. La revisión se realizó dentro de los periodos de enero 2023 a agosto 2024.

1.3. Responsabilidad de la Administración.

Es importante señalar que la veracidad y exactitud de la información en la que se basó este estudio para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe es responsabilidad de la administración municipal

1.4. Valor Agregado.

Con esta auditoría se pretende fortalecer el sistema de control interno institucional, al identificar oportunidades de mejora para el proceso de Cobros y generar una mejor atención a los administrados por parte del gobierno local de Santa Ana.

1.5. Limitaciones

No hubo limitaciones.

1.6. Normativa

- Código municipal
- Ley General de Control interno 8292
- Normas Generales de Control interno Sector público
- Reglamento para el procedimiento de cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial.
- Procedimiento de cobro preventivo GFT-CAJ-P01
- Procedimiento Cobro Administrativo GFT-CAJ-P02
- Política de gestión de cobro.
- Reglamento para la declaratoria de cuentas de difícil recuperación (incobrables) de impuestos y servicios de la municipalidad de Santa Ana.
- Ley de impuestos bienes inmuebles.
- Ley de notificaciones Judiciales.
- Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

“Este informe se realizó con base a las normas para el ejercicio de la auditoría interna en el ejercicio de la auditoría pública.”

2. RESULTADOS

2.1 Expedientes de gestión de cobro incompletos y sin orden cronológico.

Condición:

Se hizo la revisión del proceso de la gestión de cobro, se realizaron un total de 2811 notificaciones en el año 2023, y se revisaron un total de 19 expedientes, donde dio como resultado dos expedientes incompletos.

Por ejemplo,

2.1.1 Expediente 310133xxxx no se encontró la primera notificación ni la notificación de cobro extrajudicial, el expediente empieza con un documento del 14-9-2023 donde se notifica que la finca está en proceso judicial, seguidamente el folio dos indica que es la segunda notificación el 4-9-2023, dejando claro que el orden cronológico está mal, además, es evidente que el documento se encuentra incompleto.

00001

MUNICIPALIDAD DE
Santa Ana Cobro Administrativo

ACTA DE NOTIFICACION

N°

A las 10 horas del día 14 del mes de Septiembre del año 2023.

Se procede a notificar a:

Cédula: el estado actual de sus obligaciones sobre tributos municipales.

<input checked="" type="radio"/> Notificación Realizada (Observaciones)		<input type="radio"/> Notificación No Realizada. Razón:	
a) Con su representante		a) Lote baldío	
b) En ubicación del Inmueble		b) Dirección equivocada	
c) En su Domicilio Social		c) Se trasladó de domicilio	
d) En forma personal		d) Lugar desocupado	
e) Se negó a firmar		e) Faltan señas	
f) No sabe firmar		f) No existe lugar	
g) Domicilio Registral		g) Otros:	

OBSERVACIONES: Finca en proceso judicial -
Usb Rio Dorado.
Todo lo ibo. en proceso judicial

GFT-CAJ-R02

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA
Gestión Financiera y Tributaria
Proceso de Cobros
SEGUNDA NOTIFICACIÓN

00002

Urb. Pa. Dorado
Coscojuela

NOMBRE
CÉDULA
DIRECCIÓN
TELÉFONO

FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2023
DESPUÉS DE LA FECHA DE ENTREGA DE LA NOTIFICACIÓN TIENE **5 DÍAS PARA CONTESTAR**

De la finca Dist: Sec: Manz: Parc: Pred
286440 - - -000 05 523 077 000

Estimado(a) Contribuyente:
Hacemos de su conocimiento que revisados los registros que lleva esta oficina, se adeuda a la Municipalidad la suma total de:

MONTO TOTAL ADEUDADO A LA FECHA 1,591,413.31

Impuesto	Periodos	Monto	Monto interes	Total
Cuenta 1737				
No. Finca: 286440--000				
BIENES INMUEBLES	2809.01 al 2023.02	775,610.00	734,507.30	1,510,117.30
PARQUES Y ZONAS VERDES	2011.01 al 2023.02	23,203.71	14,119.62	37,323.33
SERVICIO POLICIA	2019.01 al 2023.08	34,609.12	9,363.56	43,972.68

GFT-CAJ-R02

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA
Gestión Financiera y Tributaria
Proceso de Cobros
SEGUNDA NOTIFICACIÓN

00003

NOMBRE
CÉDULA
DIRECCIÓN
TELÉFONO

FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2023
DESPUÉS DE LA FECHA DE ENTREGA DE LA NOTIFICACIÓN TIENE **5 DÍAS PARA CONTESTAR**

De la finca Dist: Sec: Manz: Parc: Pred
286440 - - -000 05 523 077 000

Estimado(a) Contribuyente:
Hacemos de su conocimiento que revisados los registros que lleva esta oficina, se adeuda a la Municipalidad la suma total de:

MONTO TOTAL ADEUDADO A LA FECHA 1,591,413.31

2.1.2 el expediente 103490xxx incompleto, no se encontró la primera notificación de ninguno de los tomos. El primer folio del expediente es sobre una segunda notificación, es evidente que hace falta información.

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA
Gestión Financiera y Tributaria
Proceso de Cobros
SEGUNDA NOTIFICACIÓN

GFT-CAJ-R02
0001

NOMBRE
CÉDULA
DIRECCIÓN 309 ESTE 50 SUR DEL SUPER CENTRAL
TELÉFONO
FECHA DE ELABORACIÓN: 27/09/2021
DESPUÉS DE LA FECHA DE ENTREGA DE LA NOTIFICACIÓN TIENE 5 DÍAS PARA CONTESTAR

Abajito del Cerro del Rey
Andas Sibojc
87234409
C2122455

De la finca Dist: Sec: Manz: Parc Pred
545320 - - -000 - - 112 141 600

Estimado(a) Contribuyente:
Hacemos de su conocimiento que revisados los registros que lleva esta oficina, se adeuda a la Municipalidad la suma total de:

MONTO TOTAL ADEUDADO A LA FECHA 1,580,058.39

Impuesto	Periodos	Monto	Monto interes	Total
----------	----------	-------	---------------	-------

Criterio:

Normas de control interno sector público:

5.6 Calidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

Causa:

Por un mal manejo de la información y un incorrecto método para archivar los documentos en los respectivos expedientes.

Efecto:

Expedientes desordenados e incompletos.

2.2. Inicio de la gestión de Cobro Administrativo tardío.

Condición:

Se revisaron un total de diecinueve expedientes de notificaciones realizadas en el año 2023 y se logró determinar que en dieciséis expedientes la primera notificación de cobro administrativo se hizo de forma tardía, para el año 2024 se revisaron trece expedientes y se identificó que dos expedientes fueron notificados por primera vez de forma tardía.

Por ejemplo, los siguientes expedientes fueron notificados por primera vez en un plazo mayor al establecido en la normativa:

Expedientes notificaciones 2023:

Consecutivo Auditoria	notificación para la primera (IBI)	Detalle por año
CBSA	6 trimestres	1 año y 6 meses
LETPSA	8 trimestres	2 años
ILVSA	4 trimestres	1 año
VJA	13 trimestres	3 años y 4 meses
ALSA	3 trimestres	9 meses
IPJDYMSA	5 trimestres	1 año y 4 meses
RDMSA	4 trimestres	1 año
ALH	3 trimestres	9 meses
RSSA	3 trimestres	9 meses
MAUS	12 trimestres	3 años
CBETSA	8 trimestres	2 años
LDNSA	4 trimestres	1 año
KSB	7 trimestres	1 año y 9 meses
3102SRL	4 trimestres	1 año
USB	45 trimestres	11 años
AMGM	10 trimestres	2 años y 8 meses

Expedientes notificaciones 2024:

Consecutivo Auditoria	Deuda para la primera notificación (IBI)	Detalle por año
CIRSA	47 trimestres	11 años y 9 meses
CLSA	59 trimestres	14 años y 9 meses

Criterio:

Reglamento para el procedimiento de cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial.

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:

“....

b) Las obligaciones tributarias municipales que tengan un atraso de dos trimestres, serán notificadas de conformidad con lo que establece el código de normas y procedimientos tributarios, en los artículos 137, 138 y 139,

....”

Causa:

Mala ejecución en los deberes en el proceso de cobro. Omisión de la correcta ejecución del Reglamento para el procedimiento de cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial. Falta de control interno y seguimiento en cobro de las deudas.

Efecto:

Un actuar permisivo de parte del gobierno local de Santa Ana respecto al endeudamiento de los administrados por el atraso de las notificaciones.

2.3. Deficiencias en la gestión de Cobro administrativo.

Condición:

Se logró determinar que existen gestiones de cobro que no se les da el seguimiento adecuado, generando notificaciones de cobro administrativo con plazos mayores a los estipulados en el reglamento. Así como es evidente que, por falta de seguimiento en algunos casos, presentan dos o tres primeras notificaciones de cobro administrativo, la misma situación se da con las notificaciones de cobro extrajudicial y segundas notificaciones.

Continuación adjunto cuadro con detalle de notificaciones realizadas según expedientes:

Consecutivo auditoria	Numero de primeras notificaciones	Numero de segundas notificaciones	Detalle de notificaciones		
31SRL	3	3	Primera 16-10-2020 04-3-2021 16-1-2023	Segunda 21-12-2020 17-5-2021 17-2-2023	Extrajudicial No hubo 7-9-2021 17-5-2023.
CBLSA	3	1	Primera 20-3-2019. 5-10-2020. 02-3-2021 05-4-2022	Segunda No hubo No hubo 17-5-2021 16-1-2023	Extrajudicial No hubo No hubo 06-9-2021 No hubo Deuda suma 8 305 266.57 a nov 2024
CB43SA	2	1	Primera 5-4-2022 12-10-2023	Segunda 27-7-2022 No hubo	Extrajudicial 16-1-2023 No hubo Deuda suma 2,065,727.97 a nov 2024
VJA	3	2	Primera 23-2-2018 24-9-2020 12-3-2021 16-1-2023.	Segunda 24-9-2018 No hubo 22-6-2021 1 0-5-2023.	Extrajudicial No hubo No hubo No hubo No hubo Arreglo de pago
RSSA	2	1	Primera 11-02-2020 21-02-2023	Segunda 24-11-2020 No hubo	Extrajudicial No hubo Arreglo de pago

Criterio:

Reglamento para el procedimiento de cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial. Artículo 15°

“... ”

b) Las obligaciones tributarias municipales que tengan un atraso de dos trimestres, serán notificadas de conformidad con lo que establece el código de normas y procedimientos tributarios, en los artículos 137, 138 y 139,

...”

Procedimiento de cobro administrativo

5.10 La persona encargada de cada caso de “cobro administrativo” revisa constantemente los expedientes de los casos que tiene en trámite a su cargo; si en el plazo establecido de 10 días de recibido el registro “Primera Notificación” la contribuyente cancela, se termina el procedimiento cobro administrativo, si no, la persona encargada del caso de “cobro administrativo” (el gestor(a) de cobro firmante) procede a hacer la “Segunda Notificación” (NT2) en el Sistema Integrado “DECSIS”. Se confecciona igual a como se describe en el punto 5.6 y 5.7.

5.11 La persona encargada del caso de “cobro administrativo” (el gestor(a) de cobro firmante) mantiene archivado a la mano el expediente del caso de cobro administrativo para darle seguimiento, Si en el plazo de 5 días, después entregada la “Segunda notificación” (NT2), la contribuyente cancela se termina el procedimiento de “cobro administrativo”, si no, se procede con la última notificación en “Cobro Extrajudicial”

....”

Causa:

Incumplimiento a la normativa de cobro administrativo, asimismo una falta de Supervisión constante.

Efecto:

Una gestión de cobro ineficiente y fuera de lo que estipula la normativa.

2.4 Aplicación incorrecta del Cobro preventivo.

Condición:

Se encontró que existen en la actualidad contribuyentes en cobro preventivo que presentan trimestres vencidos por lo que califican para cobro administrativo y no preventivo.

Evidencias contribuyentes en cobro preventivo con dos trimestres vencidos, corte del reporte 27 de agosto 2024.

Cancelación de Pendiente por Cédula

Cancelar Cédula Nombre Persona Arreglo C/JUD Incob E/J Fecha Ult Recibo

Des Arr Pago Clausura

Des CobJud

Des Incobrab

Observac

PermisVenc

Cheque Estado MUSANT

Modo: Edición 1 de 1 registros No Modificado Número de cédula

A...	Cue...	Fecha t...	Finca	Tl...	No. doc	Periodo	Monto	Debe	Haber	Interés	I.V.A.	
✓	CUF	407	01/01/2024	011083	CAB	2324.01	2,024.01	770.83	770.83	0.00	46.11	0
✓	CUF	407	01/01/2024	011083	PZV	2324.01	2,024.01	1,100.07	1,100.07	0.00	53.02	0
✓	CUF	407	01/01/2024	011083	POL	2324.01	2,024.01	651.27	651.27	0.00	38.96	0
✓	CUF	407	01/01/2024	011083	IBI	2324.01	2,024.01	15,930.04	15,930.04	0.00	735.06	0
✓	CUF	407	01/02/2024	011083	CAB	2324.02	2,024.02	770.83	770.83	0.00	40.96	0
✓	CUF	407	01/02/2024	011083	POL	2324.02	2,024.02	651.27	651.27	0.00	34.61	0
✓	CUF	407	01/03/2024	011083	CAD	2324.03	2,024.03	770.03	770.03	0.00	35.01	0
✓	CUF	407	01/03/2024	011083	POL	2324.03	2,024.03	651.27	651.27	0.00	30.11	0
✓	CUF	407	01/04/2024	011083	CAB	2324.04	2,024.04	770.83	770.83	0.00	30.66	0
✓	CUF	407	01/04/2024	011083	PZV	2324.02	2,024.02	1,100.07	1,100.07	0.00	30.57	0
✓	CUF	407	01/04/2024	011083	POL	2324.04	2,024.04	651.27	651.27	0.00	25.91	0
✓	CUF	407	01/04/2024	011083	IBI	2324.02	2,024.02	15,930.04	15,930.04	0.00	419.01	0

Modo: Edición 1 de 32 registros No Modificado Indica que si desea cancelar la transacción

SUBTOTAL	82,401.44
INTERESES	1,707.57
DESCUENTO	0.00
I.V.A.	0.00
MULTA	0.00
TOTAL	84,229.01

Cancelación de Pendiente por Cédula

Cancelar Cédula Nombre Persona Arreglo C/JUD Incob E/J Fecha Ult Recibo

Des Arr Pago Clausura

Des CobJud

Des Incobrab

Observac

PermisVenc

Cheque Estado MUSANT

Modo: Edición 1 de 1 registros No Modificado Número de cédula

A...	Cue...	Fecha t...	Finca	Tl...	No. doc	Periodo	Monto	Debe	Haber	Interés	I.V.A.	
✓	CUF	42953	01/01/2024	362906	BAS	2024.01	2,024.01	4,450.00	4,450.00	0.00	266.32	0
✓	CUF	42953	01/01/2024	362906	PZV	2024.01	2,024.01	737.65	737.65	0.00	34.09	0
✓	CUF	42953	01/01/2024	362906	POL	2024.01	2,024.01	414.12	414.12	0.00	24.76	0
✓	CUF	42953	01/01/2024	362906	IBI	2024.01	2,024.01	10,110.36	10,110.36	0.00	467.39	0
✓	CUF	42953	01/02/2024	362906	BAS	2024.02	2,024.02	4,450.00	4,450.00	0.00	236.52	0
✓	CUF	42953	01/02/2024	362906	POL	2024.02	2,024.02	414.12	414.12	0.00	22.01	0
✓	CUF	42953	01/03/2024	362906	BAS	2024.03	2,024.03	4,450.00	4,450.00	0.00	205.72	0
✓	CUF	42953	01/03/2024	362906	POL	2024.03	2,024.03	414.12	414.12	0.00	19.16	0
✓	CUF	42953	01/04/2024	362906	BAS	2024.04	2,024.04	4,450.00	4,450.00	0.00	176.92	0
✓	CUF	42953	01/04/2024	362906	PZV	2024.02	2,024.02	737.65	737.65	0.00	19.44	0
✓	CUF	42953	01/04/2024	362906	POL	2024.04	2,024.04	414.12	414.12	0.00	16.46	0
✓	CUF	42953	01/04/2024	362906	IBI	2024.02	2,024.02	10,110.36	10,110.36	0.00	266.44	0

Modo: Edición 28 de 32 registros No Modificado Tipo de transacción o servicio

SUBTOTAL	92,033.24
INTERESES	2,300.99
DESCUENTO	0.00
I.V.A.	0.00
MULTA	0.00
TOTAL	94,334.23

Criterio:

Procedimiento de cobro preventivo:

“...

5.1 Serán sujeto de acciones de cobro preventivo aquellas cuentas que no han cumplido su fecha de vencimiento.

5.2 Estas gestiones preventivas de cobro se realizarán antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de la obligación respectiva.

...”

Causa:

Por falta de control interno y la correcta aplicación del procedimiento de cobro preventivo vigente en la institución.

Efecto:

Cuentas en cobro preventivo que deberían estar en cobro administrativo.

2.5 Mala gestión en los Arreglos de pago.

Condición:

De los 163 arreglos de pago que se emitieron durante el 2023 por el proceso de Cobro, se verificó que de 80 arreglos de pago se les concedió un plazo mayor a seis meses.

Por otra parte, hasta agosto del año 2024 se generaron un total de 247 arreglos de pago y se determinó que 193 incumplen con el plazo máximo que estipula la normativa.

En ninguno de los expedientes arreglos de pagos revisados entre el año 2023 y 2024 se logró evidenciar que se realizara el estudio de capacidad económica que dicta el Reglamento para el procedimiento de cobro administrativo extrajudicial y judicial, asimismo, se evidencia que existe subjetividad del monto por cobrar por prima, el mismo no es regulado en la normativa.

Evidencia:**Arreglos de pago 2023**

Monto Financiado	Plazo Meses	Prima %	Fecha de Registro	Consecutivo Auditoria
¢1 781 996,60	12	20	17/3/2023	GCAL
¢6 361 277,56	12	20	21/3/2023	ALPSA
¢576 155,47	9	12	28/3/2023	VBKA
¢756 080,13	15	11	28/4/2023	CJP

Arreglos de pago 2024

Monto Financiado	Plazo Meses	Prima %	Fecha de Registro	Consecutivo Auditoria
¢371 752,68	12	20	24/1/2024	FCFVSA
¢408 827,32	8	20	25/1/2024	EVSA
¢3 393 683,46	12	20	25/1/2024	FSA
¢286 111,22	10	20	26/1/2024	RJAJ
¢249 894,11	12	10	5/5/2023	SSYS

Criterio:**Reforma Código de Normas y Procedimientos Tributarios****Artículo 38.- Aplazamientos y fraccionamientos**

En los casos y la forma que determine el reglamento, la Administración Tributaria podrá aplazar o fraccionar el pago de las deudas tributarias, incluso por impuestos trasladables que no hayan sido cobrados al consumidor final, **y siempre que la situación económico-financiera del deudor, debidamente comprobada ante aquella, le impida, de manera transitoria hacer frente al pago en tiempo.** (El resaltado no es el original)

Reglamento para el procedimiento de cobro administrativo, extrajudicial y judicial.

Artículo 16° Arreglos de pago

El arreglo de pago es el compromiso que adquiere la persona sujeta pasiva con la sección de cobros de la municipalidad de pagar dentro del tiempo convenido por ambos, que no podrá exceder de seis meses, la obligación vencida adeudada a la municipalidad.

Únicamente procederá cuando el cobro se encuentre en la etapa administrativa.

Artículo 17° Condiciones para otorgar arreglos de pago.

El arreglo de pago se otorgará por parte de la sección de cobros, para lo cual esta valorará las siguientes condiciones del sujeto pasivo:

a) Capacidad económica: la persona sujeta pasiva debe demostrar a la sección de cobros que su situación económica le impide pagar en forma total, e inmediata las obligaciones vencidas.

- a) **Monto adeudado:** de proceder el arreglo de pago, ambas partes pactarán el monto a pagar mensualmente, y el plazo para la cancelación total para la obligación vencida no podrá exceder de seis meses.

Causa:

Falta de controles internos a la hora de emitir los arreglos de pago y una mala práctica administrativa cobrando primas sin estar descritas en el reglamento.

Efecto:

Otorgamiento de arreglos de pago con mayor plazo de lo establecido. Además de montos subjetivos cobrados a los administrados por concepto de prima.

2.6 Documento de Formalización de arreglos de pago con criterios erróneos.

Se revisaron un total de 356 documentos de arreglos de pago entre los años 2023 y 2024, y se logró identificar que la normativa que menciona los documentos poco tiene que ver con normativa de arreglos de pago. El oficio de formalización de arreglos de pago menciona el artículo 74 del código municipal ley 7794.

“El funcionario o empleado que contraiga, en nombre de la municipalidad, deudas o compromisos de cualquier naturaleza, en contra de las leyes y los reglamentos, será solidariamente responsable, ante los acreedores correspondientes y, consecuentemente, sancionado conforme a las disposiciones del régimen disciplinario”

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

GOBIERNO LOCAL SantaAna **Financiamiento Municipal Sta Ana**

CTE: cte_finmsa
Fecha: 17-Mar-2023 Hora: 12:32:45 PM
Usuario: raquelza
Página 1 / 2

Financiamiento: 316

17 March 2023 0002

Con fundamento en el artículo 74 de la Ley No 7794 y artículos 6, 7 y 16 del Reglamento para el Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Santa Ana, se realiza el siguiente ARREGLO DE PAGO por

Concepto de:	Monto	Desde	Hasta	Cuenta
LIMPIEZA DE CALLES BASE IMP.	168,811.20	2020.02	2023.02	203288
Interes	31,213.44			
RECOLECCION DE BASURA	148,940.00	2020.02	2023.02	203288
Interes	27,791.78			
BASURA COMERCIAL	223,420.00	2020.02	2023.02	203288
eres	41,687.93			

Criterio:

Normas de control interno sector público:

5.6 Calidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

Causa:

Por falta de control interno y supervisión constante de parte de la jefatura, se utiliza normativa no atinente sobre el tema de arreglos de pago.

Efecto:

Documentos administrativos y legales con información errónea.

2.7 Inexistente evidencia de que se realice la revisión anual para declarar procedimientos como incobrables.

Condición:

Falta evidencia de que se realice anualmente la revisión de cuentas posibles a declarar como de difícil recuperación. Actualmente, el departamento de catastro cuenta con una lista de fincas sin ubicación (sin plano catastro), fincas con traslapes, restos de fincas, estos casos podrían ser nombrados como incobrables, pero en este momento no han sido declaradas de esta manera, ni tampoco existe ninguna revisión de parte del proceso de cobros para declararlas como tal.

Criterio:

Reglamento para la declaratoria de cuentas de difícil recuperación (Incobrables) de impuestos y servicios de la Municipalidad de Santa Ana.

Artículo 4º—Revisión Anual. El proceso de cobro podrá realizar el procedimiento para declarar una deuda como incobrable en cualquier momento, sin embargo, por lo menos una vez al año deberá realizar una revisión de las cuentas posibles a declarar como de difícil recuperación a efecto de someterlas al proceso correspondiente descrito en el presente reglamento.

Causa:

Falta de control interno en la realización de tareas, además, del desconocimiento del artículo 4 del Reglamento para declaratoria de cuentas de difícil recuperación (Incobrables) de impuestos y servicios de la Municipalidad de Santa Ana.

Efecto:

Inexistencia de un listado que referencie posibles cuentas a declarar como de difícil recuperación.

2.8. Prescripciones 2023 y 2024.

Condición:

Se encontró que para el año 2023 se aprobaron un total de dieciséis solicitudes prescripciones, y para el año 2024 se aprobaron diecinueve solicitudes de prescripción. Al consultarle a la Licda. Carmona ella indica lo siguiente: *“Las prescripciones la mayoría se aceptan parcialmente o porque no les ha podido notificar por alguna razón”*,

Prescripciones 2023:

Prescripciones 2023	
IBI	₡ 7 733 058,00
Basura	₡ 1 872 715,93
Aseo vías	₡ 110 386,61
Total	₡ 9 716 160,54

Prescripciones 2024:

Prescripciones 2024	
IBI	₡1 998 868,00
Basura	₡1 565 066,00
Aseo vías	₡0,00
Total	₡3 563 934,00

Criterio:
Código Municipal

Artículo 82. - Los tributos municipales prescribirán en cinco años y los funcionarios que los dejen prescribir responderán por su pago personalmente.

Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles

ARTÍCULO 8.- Responsabilidad de los sujetos pasivos. Los sujetos pasivos responden por el pago del impuesto, los respectivos intereses y la mora que pesan sobre el bien. El término de prescripción para cobrar las sumas a que se refiere este artículo será de tres años.

Causa:

Según la Licda. Carmona no se notificó por alguna razón. Además, por falta de seguimiento y una gestión de cobro eficiente, se dejan prescribir cuentas.

Efecto:

Por dejar que prescriban la deuda de 35 administrados durante el año 2023 y hasta junio del 2024 el Gobierno local de Santa Ana perdió un monto de ¢ 13 280 094.50

2.9. Incumplimiento en las metas pactadas en la estrategia de cobranza.

Condición:

La Licda. Carmona nos comentó que las carteras de cobro se distribuyeron a los funcionarios del proceso de cobro de la siguiente manera: cartera del 2019 para atrás es asignado a la jefatura, cartera 2021-2020 fue asignada Gabriel Mora, cartera 2022 asignado Glenda García y cartera 2023 asignada a Andrés Sánchez. Se logró identificar que la meta para el primer trimestre del 2024 solo la cumplió el señor Sánchez; para el segundo trimestre 2024 ninguno de los gestores de cobro cumplió con la meta.

Primer Trimestre 2024

TIPO MORAS	FUNCIONARIO A CARGO ESTRATEGIA	CANTIDAD CUENTAS	MONTO	estimación mensual	Monto recaudado mes 1	Monto recaudado mes 2	Monto recaudado mes 3
				7%			
2023	Andres Sanchez	6972	¢723 052 025,90	¢46 998 381,68	¢179 324 402,00	¢157 511 336,00	¢138 569 379,00
2022	Jerylin Morales		¢639 301 350,63	¢41 554 587,79	¢17 599 642,00	¢14 831 101,00	
2021 y2020	Gabriel Mora	1849	¢812 301 643,69	¢52 799 606,84	¢25 533 435,26	¢10 762 581,93	¢10 226 565,69
2019 para a tras, pre cobro y cobro judicial	Patricia Carmona, abogados y persona adicional	4197	¢2 132 459 923,80	¢138 609 895,05	¢5 971 754,93	¢2 848 216,50	¢2 506 726,29
notificaciones	Ronald Artavia y Mauricio Solis	0					

Segundo Trimestre 2024

TIPO MORAS	FUNCIONARIO A CARGO ESTRATEGIA	CANTIDAD CUENTAS	MONTO	Estimación mensual (Meta Mensual)	Monto recaudado mes 1	Monto recaudado mes 2	Monto recaudado mes 3
				7%			
2023	Andres Sanchez	6972	¢723 052 025,90	¢46 998 381,68	¢66 251 059,00	¢22 357 203,00	¢36 508 842,00
2022	Glenda Garcia	2067	¢639 301 350,63	¢41 554 587,79	¢10 024 517,00	¢9 975 637,00	¢16 826 021,00
2021 y2020	Gabriel Mora	1849	¢812 301 643,69	¢52 799 606,84	¢34 103 045,34	¢54 276 315,06	¢42 942 484,95
2019 para atras, pre cobro y cobro judicial	Patricia Carmona, abogados y persona adicional	4197	¢2 132 459 923,80	¢138 609 895,05	¢33 989 528,37	¢32 921 273,77	¢21 669 318,77
notificaciones	Ronald Artavia y Mauricio Solis	0					

Criterio:

Matriz de estrategia de cobranza:

TIPO MORAS	FUNCIONARIO A CARGO ESTRATEGIA	Cuentas Asignadas	Eficacia cobranza 2024	Eficacia mensual	Monto mensual
2023	Andres Sanchez	6972	80%	7%	₡46 998 381,68
2022	Glenda Garcia	2067	80%	7%	₡41 554 587,79
2021 y 2020	Gabriel Mora	1849	80%	7%	₡52 799 606,84
2019 para a otras, pre cobro y cobro judicial	Patricia Carmona, abogados y persona adicional	4197	80%	7%	₡138 609 895,05
notificaciones	Ronald Artavia y Mauricio Solis		5145 notificaciones por notificador	429, cada uno	429

Causa:

Una incorrecta aplicación de la estrategia de cobranza implementada.

Efecto:

Afectación directa en la recaudación proyectada para el presente año, y de periodos anteriores.

2.10 Incumplimiento en la cantidad de notificaciones generadas por los gestores de cobro.

Condición:

Se encontró que los Gestores de cobro no cumplen con la meta de formular las 429 notificaciones mensuales pactadas en la estrategia de cobranza. Aunque la jefatura colabora en la emisión de estas notificaciones aun así no se cumple en algunos meses con la cantidad establecida en la estrategia de cobros

Total, de notificaciones realizadas de febrero 2024 a agosto 2024.

Detalle de notificaciones Generadas Febrero- agosto 2024.

Mes	Glenda	Andres	Gabriel	Cinthia	Patricia	Ronald	Jerilyn	Notificaciones por mes
Febrero	0	103	66	0	82	0	42	293
Marzo	0	57	34	0	24	0	70	185
Abril	63	106	86	0	181	0	0	436
Mayo	75	100	117	0	116	48	0	456
Junio	120	48	43	0	117	0	0	328
Julio	75	70	119	4	102	0	0	370
Agosto	23	48	62	4	65	0	0	202

Criterio.

ESTRATEGIA DE COBRANZA

“

Las notificaciones y avisos de cobros se deben generar por día y sector, recomendación, lunes, Salitral y San Rafael, Martes Santa Ana, miércoles Pozos, jueves, Piedades y Uruca, viernes Brasil. las notificaciones deben **ser al menos 7 por sector y gestor.**

Causa:

Por falta de seguimiento y controles internos los gestores de cobro están generando menos notificaciones de lo estipulado.

Efecto:

Incumplimiento de metas, afectando directamente lo proyectado por notificar durante el año 2024.

2.11. Incumplimiento en la meta de notificaciones entregadas por parte de los notificadores.

Se encontró que los notificadores no están cumpliendo con la meta de entrega de notificaciones establecida en la estrategia de cobranza, deben entregar entre los dos notificadores un total de 429 notificaciones mensuales. Además, se encontró una diferencia amplia entre las notificaciones entregadas de cada notificador.

Desglose de notificaciones realizadas por notificador:

Detalle Notificadores	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Mauricio	196	130	260	280	208	229	35
Ronald	50	20	85	88	65	63	8
Jose Andres	0	0	0	0	3	0	0
Total	246	150	345	368	273	292	43

Criterio

Estrategia de cobranza:

TIPO MORAS	FUNCIONARIO A CARGO ESTRATEGIA	Eficacia cobranza 2024	Eficacia mensual
Notificaciones	Ronald Artavia y Mauricio Solis	5145 notificaciones	429/2, "Cada notificador debe entregar 214 mensual."

Causa:

Por falta de control interno y supervisión, para lograr los objetivos planteados y que la carga de trabajo entre los encargados de notificar sea equitativa.

Efecto:

Administrados sin notificar sus deudas con el Gobierno local de Santa Ana.

Conclusiones:

De este estudio se evidenciaron oportunidades de mejora en el departamento de Cobros, Primero que todo se evidencia una que existe una oportunidad de mejora respecto a los expedientes que genera el departamento de cobros, es necesario ordenar y foliar correctamente los expedientes. Por otro lado, es necesario garantizar que se cumpla con la normativa vigente para la gestión de cobro, que cumpla con los plazos y etapas establecidas en el reglamento para el procedimiento de cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial, también se encontraron debilidades en el seguimiento de las cuentas de cobro administrativo, cuentas con varias primeras y segundas notificaciones lo mismo para las notificaciones de cobro extrajudicial dando una oportunidad de mejora respecto al seguimiento de las

cuentas en cobro administrativo. Además, se logró evidenciar la necesidad de mejorar en el tema de cobro preventivo para que se aplique correctamente tal y como lo dicta la normativa. Respecto a los arreglos de pago se evidenciaron oportunidades de mejora a la hora de otorgar los arreglos de pago y la necesidad de actualizar el reglamento vigente y las hojas de oficio que se utilizan actualmente para formalizar los arreglos de pago. Por otro lado, se evidenció la necesidad de hacer cumplir la normativa vigente respecto a cuentas que deberían estar identificadas como incobrables, no se realiza la revisión anual estipulada en el reglamento para identificar posibles cuentas de difícil recaudación. También se identificaron cuentas prescritas en los años 2023 y 2024, es necesario establecer un mecanismo que garantice que ninguna cuenta más vuelva a prescribir. También se logró identificar el incumplimiento de metas establecido en la estrategia de cobranza.

Si bien es cierto, que las cuentas por cobrar han tenido una mejora en recaudación, también es cierto que existen oportunidades de mejora que ayudarían mucho a bajar aún más el monto de deuda vencida, y a final de año no se acumule la nueva deuda y se note aún más el trabajo de recaudación realizado.

En términos generales, es fundamental darles relevancia y atención a los puntos mencionados en este informe, con el único fin de mejorar y cumplir con lo que establece la normativa.

3. RECOMENDACIONES

De conformidad con lo que establece la Ley General de Control Interno, es deber del jerarca y de los titulares subordinados, analizar e implantar las recomendaciones que emita esta Auditoría Interna en sus funciones de fiscalización.

A la Directora Financiera:

- ✓ Actualización del Reglamento de Cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial donde se incluya el porcentaje de la prima a solicitar para la formalización de arreglos de pago, Además, de una directriz para que se cumpla con los plazos y estudio socioeconómico estipulado en el reglamento mencionado.

Producto esperado: Oficio recordando al departamento la obligación de cumplimiento de la normativa, además, de la actualización del reglamento de cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.5 de este informe.**

Tiempo estimado 2 meses.

- ✓ Ordenar a la jefatura de cobros la Corrección de la normativa nombrada en el “Machote de arreglos de pago utilizado”

Producto esperado: Oficio actualizado y corregido. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.6 de este informe.**

Tiempo estimado: inmediato.

- ✓ Elaborar y enviar una directriz al departamento de cobros para que realicen una revisión anual de cuentas a declarar como de difícil recuperación.

Producto esperado: Directriz a la jefatura del departamento de cobros para el cumplimiento del artículo 4 del Reglamento para la declaratoria de cuentas de difícil recuperación (Incobrables) de impuestos y servicios de la Municipalidad de Santa Ana. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.7 de este informe.**

Tiempo estimado: inmediato.

- ✓ Ordenar a la persona encargada de Cobro preventivo cumplir con lo que estipula el procedimiento. Así como una vez vencidas las cuentas, sean trasladadas a cobro administrativo.

Producto esperado: Oficio a la persona encargada de cobro preventivo recordando la obligación de cumplir con lo que estipula el procedimiento de cobro preventivo. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.4 de este informe.**

Tiempo estimado 1 semana.

A la Jefatura del departamento de Cobros:

- ✓ Ordenar a la persona encargada de confeccionar los expedientes aplicar la normativa correspondiente para garantizar que los expedientes de la gestión de cobro estén correctamente ordenados, foliados y completos.

Producto esperado: Expedientes foliados y ordenados tal y como lo indica la normativa. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.1 de este informe.**

Tiempo estimado: Inmediato.

- ✓ Ordenar a los gestores de cobro hacer cumplir con la normativa respecto a los plazos para notificar una deuda.

Producto esperado: Ordenar mediante un oficio a los gestores de cobro cumplir con la normativa vigente respecto a cobro administrativo. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.2 y 2.3 de este informe.**

Tiempo estimado: 1 semana.

- ✓ Generar un mecanismo de control para evitar que la cuentas por cobrar prescriban, así como una actualización mensual de las cuentas prontas a prescribir.

Producto esperado: Mecanismo de control para garantizar que no vuelvan a prescribir los tributos municipales. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.8 de este informe.**

Tiempo estimado 2 semanas.

- ✓ Generar y enviar un oficio a los gestores de cobro, recordándoles la necesidad de cumplir con las metas de recaudación pactadas.

Producto esperado: Oficio al departamento de cobros recordando las metas que deben cumplir en el año. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.9 de este informe.**

Tiempo estimado: inmediato.

- ✓ Reorganizar y asignar a los gestores las notificaciones necesarias para cumplir con la meta de notificaciones establecida en la estrategia de cobranza.

Producto esperado: Oficio informándoles a los gestores la Actualización de la cantidad de notificaciones a generar por gestor para cumplir con la meta establecida de 429 mensuales, reorganizar y asignar a los gestores. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.10 de este informe.**

Tiempo estimado: inmediato.

- ✓ Generar y enviar un oficio a los notificadores respecto a la cantidad de notificaciones que tienen que entregar mensualmente para cumplir con lo que establece la estrategia de cobranza.

Producto esperado: Oficio a los notificadores recordándoles que deben cumplir con la cantidad de 214 notificaciones mensuales. **Con el fin de subsanar el resultado número 2.11 de este informe.**

Tiempo estimado: inmediato.