



INFORME N.º **DFOE-DL-IF-00023-2019**
6 de noviembre, 2019

INFORME DE AUDITORÍA CARÁCTER ESPECIAL ACERCA
DE LA GESTIÓN DE COBRO EN EL SERVICIO
DE PARQUES Y OBRAS DE ORNATO EN
LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

2019

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	3
1. Introducción	5
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	5
OBJETIVOS	6
ALCANCE	6
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	6
METODOLOGÍA APLICADA.....	6
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO	7
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	8
2. Resultados.....	8
GESTIÓN DE COBRO SOBRE LA TASA DEL SERVICIO DE PARQUES Y OBRAS DE ORNATO	8
Débil gestión de cobro administrativo sobre la tasa del Servicio de parques y obras de ornato	8
Débil gestión de cobro extrajudicial y judicial sobre la tasa del Servicio de parques y obras de ornato.....	14
Problemas de integridad en la información contenida en la base de datos que contiene contribuyentes morosos	16
3. Conclusiones.....	18
4. Disposiciones.....	19
A JOHNNY ARAYA MONGE EN SU CALIDAD DE ALCALDE MUNICIPAL DE SAN JOSÉ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	19
AL CONCEJO MUNICIPAL DE SAN JOSÉ	20
A ORLANDO ESQUIVEL SOLÍS EN SU CALIDAD JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	21

CUADROS

CUADRO N.º 1 RECUPERACIÓN DE CUENTAS MOROSAS ASIGNADAS A LOS GESTORES DE COBRO.....	11
CUADRO N.º 2 INCONSISTENCIAS DE LA INFORMACIÓN QUE CONTIENE EL SISTEMA DE FACTURACIÓN...16	

IMÁGENES

IMAGEN N.º 1 DÉFICIT EN EL SERVICIO DE PARQUES Y OBRAS DE ORNATO.....	13
--	-----------

GRAFICO

GRÁFICO N.º 1 HISTORICO DE MOROSIDAD.....	9
--	----------

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría de carácter especial tuvo como propósito analizar los mecanismos de control definidos e implementados por la Municipalidad de San José en cuanto a las gestiones de cobro del Servicio de parques y obras de ornato. El período objeto de análisis abarcó la gestión comprendida entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2018, ampliándose cuando se consideró necesario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Las tasas municipales son una fuente vital de rentas para la mayoría de los gobiernos locales a fin de financiar la infraestructura y servicios esenciales para sus ciudadanos. Es por ello que una adecuada gestión de cobro de la tasa por concepto del servicio de parques y obras de ornato, facilita el logro de los objetivos y metas municipales, al poder contarse con los recursos financieros en forma y en la cantidad necesaria.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Del análisis histórico de la morosidad por la tasa que se cobra por el Servicio de parques y obras de ornato, se identificó que se acrecentaron significativamente pasando ₡3.296,41 millones en el 2014 a ₡5.520,75 millones en el 2018. En cuanto al Proceso de Cobro Administrativo del estudio realizado sobre 145 contribuyentes morosos (de un total de 39.808) que registran en conjunto, al 31 de mayo de 2019, una deuda acumulada de ₡1.843,56 millones (20% del monto total de morosidad registrada a esa misma fecha), se determinó que en 120 (82,8%) casos de deudas morosas, la Municipalidad no cuenta con documentación que evidencie haber emitido notificación de cobro. De los 25 casos que cuentan con notificación en vía administrativa y que el contribuyente no canceló la deuda, solamente 4 (16%) fueron asignados al Proceso de Cobro Externo de la Municipalidad, en 16 casos (64%) transcurrió más de un mes que fue notificado el contribuyente y no se inició ninguna actuación de cobro.

Sobre el tema de arreglos de pago se determinó que el 50,6%, del total suscritos en el 2018, presentaban el estado de moroso, cuya deuda ascendía a ₡223,17 millones y ninguno había sido traslado a cobro judicial. Además, de la revisión de 29 de ellos se confirmó que 24 (82,76%) no se localizó evidencia que permita asegurar que se evalúa la capacidad económica del sujeto pasivo, 4 (13,79%) se otorga un plazo mayor de 60 meses y 3 (10,34%) fueron aprobados por funcionarios de la Plataforma de Servicios a pesar que por la cantidad de cuotas pactadas para pagar tuvo que ser remitido al Departamento de Gestión Tributaria.

En cuanto al tema de cobro extrajudicial y judicial, se determinó que de enero 2018 a la fecha existen 72 cuentas morosas por concepto de Servicio de parques y obras de ornato, por un monto de ₡25,99 millones, que no han sido asignadas a los abogados externos por falta de presupuesto. Además, de 1001 cuentas morosas por ese mismo concepto que se trasladaron a los abogados externos a partir de abril 2019, 302 (30%), por un monto de ₡321,3 millones, fueron reportadas como ilocalizables.

La inactividad de gestión de cobro, ha ocasionado que en el periodo 2017 y 2018 la Municipalidad declaró prescritos ₡1.300,4 millones en deudas vencidas por tributos

municipales (tasas e impuestos) y tiene $\text{C}\$6.059,6$ millones (principal más intereses) en riesgo de prescripción respecto al Servicio de Parques y Obras de Ornato, además no recibió recursos de partidas específicas por $\text{C}\$43,79$ millones en el periodo 2015-2018.

Por otro lado, la calidad de la información de la base de datos que contiene 39.808 registros de contribuyentes morosos en el servicio de parques, permitió determinar 4.163 casos presentan coincidencia con la base de datos de defunciones del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), 11.877 no tienen descripción en el dato de su dirección, 1.522 números de cédula registrados en la base de datos de la Municipalidad que no coinciden con los datos oficiales del TSE y que no es posible asociar esos datos con personas jurídicas o bien personas extranjeras.

Al respecto, se evidenció la falta de mecanismos de control para el seguimiento de los casos de contribuyentes en cobro judicial que son trasladados a los abogados externos, además que la Municipalidad no destina los suficientes recursos humanos y financieros que le permita notificar a la mayor cantidad de deudores, y los procedimientos definidos para las actividades generales por realizar en cobro administrativo y judicial, están desactualizados. También, se determinó la ausencia de procedimientos que direccionen y prioricen por categorías o temas la depuración de las bases de datos de la municipalidad.

¿Qué sigue?

Al Alcalde Municipal de San José se le dispone actualizar, formalizar y divulgar el manual de procedimientos que permitan orientar la gestión de cobro de la Municipalidad; también, emitir, aprobar, divulgar e implementar los procedimientos que permitan direccionar y priorizar el proceso de depuración de la información contenida en el sistema utilizado para el cobro de tributos; por último, divulgar e implementar las prioridades que orienten la actuación de la Municipalidad en torno al proceso de gestión de cobro, la recuperación de las cuentas por cobrar y depuración de base de datos que alberga la información de los contribuyentes.

Por su parte, el Concejo Municipal de San José deberá definir las prioridades que orienten la actuación de la Municipalidad en torno al proceso de gestión de cobro y depuración de base de datos. En lo que respecta a la Jefe del Departamento de Gestión Tributaria, debe notificar a las personas cuyas cuentas ya cumplieron el plazo de prescripción y dar seguimiento a las acciones de cobro, administrativas y judiciales; elaborar e implementar los mecanismos correspondientes para brindar seguimiento a las cuentas con mayor riesgo de cumplir el plazo de prescripción; depurar las cuentas morosas registradas a nombre del INVU, IMAS y que muestran coincidencias con la base de datos de defunciones del TSE; además, identificar los registros de la base de datos de contribuyentes morosos en el servicio de parques que han sido trasladados por la Sección de Cobros a la Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles, y que deben ser depurados.

INFORME N.º DFOE-DL-IF-00023-2019

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO LOCAL

INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL ACERCA DE LA GESTIÓN DE COBRO DEL SERVICIO DE PARQUES Y OBRAS DE ORNATO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. En el año 2014, la Contraloría General de la República emitió el informe N.º DFOE-DL-IF-00018-2014¹ en el cual concluyó, entre otros asuntos, que la Municipalidad de San José presentaba elevados niveles de morosidad que al 31 de diciembre de 2013 en el Servicio de Parque alcanzó el 54,9%.
- 1.2. Producto del citado estudio, el Órgano Contralor giró, entre otras, la disposición 4.6² cuyo objetivo primordial era que el Ayuntamiento redujera el nivel de morosidad existente a ese momento en el Servicio de parques y obras de ornato; no obstante, el proceso de seguimiento realizado sobre esa disposición determinó que durante los años siguientes a la emisión del informe, el indicador no había mejorado.
- 1.3. Al 31 de diciembre 2018, la Municipalidad de San José registra una morosidad (impuestos, tasas y contribuciones) de ₡47.119,1³ millones, lo que representa un 48.8%⁴ del monto puesto al cobro en el 2018 (₡96.561,19 millones)⁵. Del análisis histórico de la morosidad por la tasa que se cobra por el Servicio de parques y obras de ornato, se identificó que se acrecentó significativamente pasando de ₡3.296,41⁶ millones en el 2014 a ₡5.520,75⁷ millones en el 2018, siendo que el porcentaje de morosidad por ese servicio supera el resto de los tributos, ya que alcanzó el 65,77%⁸.

¹ Informe de auditoría operativa acerca de la eficacia de la gestión del servicio de parques realizada por la Municipalidad de San José.

² Emitir y divulgar, a las unidades administrativas y funcionarios competentes, una propuesta de acciones dirigidas a lograr la reducción de la morosidad (...).

³ Dato extraído del modelo de liquidación presupuestaria 2018

⁴ Ídem nota al pie 3.

⁵ Ídem nota al pie 4.

⁶ Dato extraído del modelo de liquidación presupuestaria 2014

⁷ Ídem nota al pie 4

⁸ El 65,77% resulta de dividir el total de morosidad en parques entre lo puesto al cobro por ese tributo, es decir, 5520,75/8394,3 para el periodo 2018.

- 1.4. Dado lo anterior, resulta de importancia la realización de la presente auditoría, con el fin de determinar las causas que han impedido a la Municipalidad de San José disminuir los niveles de morosidad en el Servicio de parques y obras de ornato y por ende mejorar su situación financiera.
- 1.5. La auditoría se realiza de conformidad con las competencias conferidas al Órgano Contralor en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, y los numerales 17, 21 y 37 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N.º 7428.

OBJETIVOS

- 1.6. Determinar si la gestión realizada por la Municipalidad de San José, respecto del proceso de cobro de la tasa del servicio de parques, procura la disminución de los niveles de morosidad y la recuperación de las sumas en riesgo de prescripción.

ALCANCE

- 1.7. La auditoría comprende la fiscalización de los mecanismos de control interno y de gestión establecidos por la Municipalidad de San José para el cobro de la tasa del servicio de parques. El periodo a evaluar comprende desde el 1º de enero al 31 de diciembre 2018, el cual fue ampliado cuando se consideró necesario.
- 1.8. La auditoría se efectuó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgadas mediante la Resolución del Despacho de la Contralora General, N.º R-DC-64-2014, publicada en La Gaceta N.º 184 del 25 de setiembre de 2014; el Manual General de Fiscalización Integral, Resolución N.º R-DC-13-2012 del 03 de febrero de 2012; así como, el Procedimiento de Auditoría y sus criterios de calidad, emitido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE) y otra normativa conexas.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.9. El pasado 23 de julio de 2019 mediante oficio N.º DFOE-DL-1408 (10896)-2019, dirigido al Alcalde de la Municipalidad de San José, el Ing. Johnny Araya Monge, el Ente Contralor comunicó los criterios a utilizar durante la etapa de examen de la presente auditoría. Al respecto, no se recibieron observaciones por parte de la Administración Municipal.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.10. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, con el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente, establecido por la DFOE.
- 1.11. Para el desarrollo de este estudio se emplearon, entre otras técnicas de auditoría el análisis de la normativa legal y técnica aplicable en congruencia con los objetivos de la presente auditoría, solicitudes de información mediante

oficios dirigidos a la Administración municipal, aplicación de entrevistas a funcionarios relacionados con el proceso de gestión de cobro de la Municipalidad de San José y revisión de la información contenida en los sistemas de información de la Contraloría General.

- 1.12. Adicionalmente, para el análisis de casos de contribuyentes morosos se procedió a seleccionar cuentas tomando como factor de selección los de mayor monto de morosidad.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

- 1.13. El gobierno local es una persona jurídica estatal, con patrimonio propio y personalidad, y capacidad jurídica plenas para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines, para lo cual posee autonomía de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 de la Constitución Política. Entre las funciones encomendadas a las municipalidades se encuentra el percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales, según lo dispone el artículo 4 del Código Municipal, Ley No. 7794.
- 1.14. Los impuestos y tasas municipales son una fuente vital de rentas para la mayoría de los gobiernos locales a fin de financiar la infraestructura y servicios esenciales para sus ciudadanos. Es por ello que una adecuada gestión de cobro de dichos impuestos y tasas, facilita el logro de los objetivos y metas municipales, al poder contarse con los recursos financieros en forma y en la cantidad necesaria.
- 1.15. La Municipalidad de San José dentro de su estructura organizativa tiene la Sección de Cobros que se divide en los Proceso de Cobro Administrativo⁹ y Cobro Externo¹⁰. El primer proceso cuenta con 19¹¹ colaboradores con funciones como la atención a contribuyentes, visitas programadas a propiedades, seguimiento a los arreglos de pago, conformación de expedientes para la emisión de notificaciones, entre otros. El Proceso de Cobro Externo posee 9 funcionarios, de los cuales 4 que tienen la función de preparar la documentación que se remite a los 26 abogados externos y brindar seguimiento a su labor en el cobro extrajudicial¹² y judicial¹³.
- 1.16. Mediante la Ley de Autorización para la Condonación Tributaria en el Régimen Municipal¹⁴, se autoriza a las municipalidades del país para que por una única vez, otorguen a los sujetos pasivos la condonación total del pago de los recargos, los intereses y las multas que adeuden a la municipalidad por concepto de tributos municipales, normativa que fue acogida por el Concejo Municipal de San José¹⁵, por lo que el periodo de amnistía fue del 1° de

⁹ Encargada de la gestión de cobro en sede administrativa de los tributos municipales.

¹⁰ Encargada de la supervisión y control de la gestión de cobro en sede extrajudicial y judicial de los tributos municipales asignados a los abogados externos.

¹¹ 10 gestores de cobro, 5 técnicos y 4 funcionarios en el Área de notificaciones.

¹² Etapa de cobro de las obligaciones vencidas de los sujetos pasivos, que está a cargo de los abogados externos y que consiste en todas aquellas acciones cobratorias que éstos lleven a cabo, previo a la presentación de la demanda en un lapso de 30 días hábiles.

¹³ Acciones que se realicen por parte de los abogados externos en sede judicial

¹⁴ Ley N.° 9587 del 09 de octubre del 2018.

¹⁵ Sesión Ordinaria 131-2018 celebrada el día 30 de octubre del 2018.

diciembre 2018 al 31 de mayo del 2019, lo cual le permitió a la Municipalidad recaudar en ese periodo ₡2.228,91 millones por concepto de tributos municipales.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.17. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se llevó a cabo en las instalaciones de la Contraloría General de la República, el 22 de octubre de 2019, con la participación de los funcionarios: Sra. Reina Acevedo Acevedo, Presidenta del Concejo Municipal; Lic. Rodolfo Fonseca Pérez, Director Financiero Lic. José Orlando Esquivel Solís, Jefe del Departamento de Gestión Tributaria; Lic. Eduardo Vargas Zúñiga, Jefe de Sección Gestión de Cobro; Lic. Israel Barrantes Sánchez, Auditor Interno y la Sra. Ileana María Acuña Jarquín, Secretaria del Concejo Municipal, funcionarios de la Municipalidad de San José.
- 1.18. El borrador de este informe se comunicó mediante los oficios N.º DFOE-DL-1867 (16087)-2019, DFOE-DL-1868(16088)-2019, DFOE-DL-1869(16089)-2019 los tres del 22 de octubre de 2019, dirigidos a la Alcaldía Municipal, Presidente de Concejo Municipal y al Jefe del Departamento de Gestión Tributaria respectivamente. Esto con el propósito de que formularan y remitieran a la Contraloría General, en un plazo no mayor de cinco días hábiles, las observaciones que consideraran pertinentes sobre su contenido, con la respectiva documentación de respaldo. En el plazo definido para la presentación de dichas observaciones, el Concejo Municipal mediante el oficio N.º DSM-5136-2019 del 30 de octubre de 2019 indicó no tener observaciones sobre los resultados contenidos en el presente informe, por su parte la Alcaldía Municipal mediante el oficio N.º ALCALDIA-2600-2019 del 30 de octubre de 2019 efectuó observaciones al borrador del informe; las cuales fueron valoradas, analizadas y atendidas mediante el oficio N.º DFOE-DL-1983 (17167) de 6 de noviembre de 2019, en los casos que se consideró necesario se realizaron los ajustes al contenido de este documento.

2. Resultados

Gestión de cobro sobre la tasa del Servicio de parques y obras de ornato

Débil gestión de cobro administrativo sobre la tasa del Servicio de parques y obras de ornato

- 2.1. El análisis realizado por la Contraloría General, permitió determinar que la Municipalidad de San José presenta una gestión de cobro administrativa débil de la tasa correspondiente al Servicio de parques y obras de ornato, que impacta de forma negativa en las finanzas municipales. Al respecto, del análisis histórico de la morosidad por el servicio parques y ornato, para los años del 2014 al 2018, se puede observar un incremento sostenido en las

cuentas pendientes de cobro, pasando de ₡3.296,4 millones en el 2014 a ₡5.520,7 millones en el 2018, tal y como se evidencia en el gráfico N° 1.

Gráfico N.° 1
Municipalidad de San José
Morosidad en el Servicio de Parques y Obras de Ornato
Periodo 2014-2018
(Millones de colones)



Fuente: Elaboración propia con base en la Certificación DF-322-2019 del Director Financiero.

2.2. Asimismo, del análisis efectuado sobre 145¹⁶ contribuyentes morosos de la tasa correspondiente al Servicio de parques y obras de ornato, que registran en conjunto al 31 de mayo 2019 una morosidad de ₡1.843,56 millones (que equivalen al 20% del monto total de morosidad registrada a esa misma fecha¹⁷), se determinaron una serie de debilidades que se citan seguidamente:

- a) Para 120 casos (82,8%) de contribuyentes morosos, la Municipalidad no cuenta con documentación que evidencie haberlo notificado, de manera que se interrumpiera el plazo de prescripción; el 50% (60 casos) fue trasladado a la Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles para depuración, dado que no existe información para notificar al contribuyente y 22% (26 casos) fueron enviados a cobro judicial, sin embargo, para este último punto no existe documentación que respalde dicho envío, pues la municipalidad tenía la práctica de no dejar respaldo de lo trasladado a los abogados externos.
- b) Respecto de los 60 casos trasladados a la Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles para depuración, 52 (87%) estaban sin iniciar la revisión, a pesar de que algunos fueron trasladados desde el 2016; en proceso de depuración 6 (10%), para los cuales no tienen fecha programada de finalización, morosidad que asciende a ₡205,36 millones por concepto de Servicio de parques y obras de ornato. Solamente 2 casos (3%) estaban depuradas.

¹⁶ Al 31 de mayo de 2019, existían registrados en la base de datos de contribuyentes morosos en el Servicio de parques y obras de ornato un total de 39.808.

¹⁷ ₡9.222,16 millones (compuesto por ₡4.955,81 millones de principal más ₡4.266,35 millones de intereses)

- c) Para 25 (17,2%) casos de contribuyentes morosos se cuenta con notificación en vía administrativa, y se identificaron los siguientes aspectos:
 - i) Solamente 4 (16%) fueron asignados al Proceso de Cobro Externo de la Municipalidad, a pesar que los restantes 21 contribuyentes no se apersonaron a la Municipalidad a realizar el pago respectivo en el plazo otorgado.
 - ii) En 16 casos (64%) transcurrió más de un mes desde que fue notificado el contribuyente y no se inició ninguna actuación de cobro, infringiendo lo indicado en el artículo 53 inciso a) del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, que señala que se entenderá no producida la interrupción del curso de la prescripción, si las actuaciones no se inician en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de notificación.
- 2.3. En cuanto al proceso de notificación que lleva a cabo el Proceso de Cobro Administrativo de la Municipalidad de San José se identificaron las siguientes debilidades:
- a) Durante el 2018 y agosto 2019 se emitió un total de 8.203 notificaciones, de las cuales 3.059 (37,2%) no fue posible entregar pues no fue localizado el contribuyente.
 - b) Con las 8.203 notificaciones emitidas, la municipalidad está cubriendo solamente el 21% del total de la población que requiere ser notificada (39.808¹⁸). Además, la Municipalidad con el recurso humano que cuenta logra tramitar solamente 20% de ellas, mientras que la empresa externa notifica el 80% (6562).
 - c) Existen 2 formatos de notificación, en uno de ellos no se establece el plazo que se otorga al contribuyente para ponerse al día en la municipalidad con las deuda que presenta, lo cual puede generar que el contribuyente no tenga claro cuándo debe cancelar al no existir un plazo que lo comprometa, además entorpece el trámite que continuaría para enviar el caso al proceso de Cobro Externo.
- 2.4. Por otra parte, la Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles —encargada de realizar la depuración en la base de datos municipal—, desconoce el total y la fecha de traslado de los registros a depurar por su Sección y el monto que ello representa, siendo un dato primordial para poder seguir una estrategia enfocada a la depuración de los registros y así también poder indicar un plazo o meta para resolverlos, así como cuantificar la necesidad de capital humano necesario que trabaje en ello.
- 2.5. En cuanto a la labor realizada por los Gestores de cobro, se determinó que al 30 de junio del 2019 de 15.199 cuentas por un monto de ₡17.411,80 millones asignadas a esos colaboradores, solamente se ha recuperado el 50% que equivale a ₡8.752,6 millones. Para el año 2018 el ayuntamiento no controlaba

¹⁸ Total de contribuyentes morosos al 31 de mayo del 2019.

la recaudación¹⁹ de dichos funcionarios, por lo que tienen registros únicamente del último trimestre 2018, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro N.º 1
Recuperación de cuentas morosas asignadas a los Gestores de cobro
Municipalidad de San José, 2018 al 30 de junio 2019
En millones

Año	Total de cuentas asignadas	Total de cuentas recuperadas	Monto total de cuentas asignadas	Monto Total de Cuentas recuperadas	% cuentas recuperadas	% Monto recuperado
2018 (*)	24 607	3 236	31368,3	15874,5	13%	51%
2019	15 199	6 485	17411,8	8752,6	43%	50%

(*) Se empieza a medir hasta el 4 trimestre 2018

Fuente: Sección de Cobros de la Municipalidad de San José.

Insuficiente seguimiento a los arreglos de pago

- 2.6. En el 2018 formalizaron un total de 738 arreglos por un monto total de ₡538,15 millones, al respecto se obtuvo lo siguiente:
- Al respecto se determinó que 374 (50,6%) arreglos presentaban el estado de moroso (₡223,17 millones) y ninguno había sido traslado a cobro judicial, pese a que el artículo N.º 37 del RPTMSJ señala que el retraso de treinta días naturales en el cumplimiento de su obligación, se remitirá inmediatamente el expediente a etapa ejecutiva.
 - 47 arreglos de pago cuya deuda en conjunto asciende a los ₡2,0 millones, fueron autorizados a pesar de que la morosidad era menor a los ₡86.200, lo cual infringe el Art. 38²⁰ del RPTMSJ, pues estipula que únicamente procederán arreglos de pago, cuando las obligaciones vencidas sean por un monto igual o mayor a la quinta parte del salario base, correspondiente a un Oficinista 1²¹.
- 2.7. Específicamente sobre 29 arreglos de pago con estado de morosidad, suscritos por contribuyentes en el periodo 2018 por ₡76,70 millones, se determinaron una serie de omisiones en la ejecución de las labores de cobro que le corresponde realizar al citado Ayuntamiento, las cuales se detallan a continuación:
- En 24 (82,76%) casos no se localizó evidencia que permita asegurar que se evalúa la capacidad económica del sujeto pasivo, ni los motivos de la morosidad, lo cual infringe el art. 35 incisos a) y b) del Reglamento de Procedimientos Tributarios Municipales de la Municipalidad de San José (en adelante RPTMSJ), que señala que se evaluará y documentará los mencionados aspectos, de manera que solo se limita a indicar el salario mensual en el formulario que coloca la Municipalidad a disposición del contribuyente.

¹⁹ Recuperación efectiva de las cuentas morosas, pues en el primero semestre del 2018 consideraban las cuentas que presentaban alguna inconsistencias como monto recuperado, según se indicó en el informe N.º 061-INF-A-2018 del 31 de enero 2019, emitido por la Auditoría Interna de ese ayuntamiento.

²⁰ Ese artículo menciona erróneamente la Ley del Ministerio Público, N.º 7335 del 5 de mayo de 1993 la cual fue derogada.

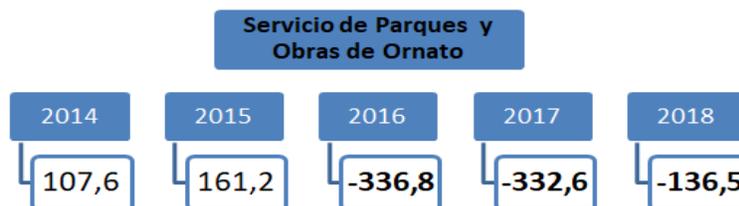
²¹ En el 2018 ese salario era de ₡431.000,00

- b) En 4 (13.79%) arreglos de pago morosos se otorga un plazo mayor de 60 meses para pagarlo, lo cual infringe el artículo 35 del reglamento, que señala que las jefaturas no podrán autorizar arreglos de pago que excedan esos meses.
 - c) Tres (10,34%) de los arreglos de pago morosos fueron aprobados por funcionarios de la Plataforma de Servicios a pesar que por la cantidad de cuotas pactadas para pagar tuvo que ser remitido al Departamento de Gestión Tributaria, situación que infringe el art. N.º 34 del RPTMSJ y el Art. N.º 35 de la última actualización a dicho Reglamento.
- 2.8. Lo descrito en los párrafos anteriores se contraponen al artículo 4 del Código Municipal y al 53 a), 103 inciso c) del Código Tributario²², al señalar que los gobiernos locales tienen carácter de administración tributaria y por lo tanto podrán requerir el pago de los tributos municipales que correspondan, tales como los impuestos y las tasas por los servicios públicos prestados y que se entenderá no producida la interrupción del curso de la prescripción, si las actuaciones no se inician en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de notificación o si, una vez iniciadas, se suspenden por más de dos meses.
- 2.9. Las omisiones identificadas no son congruentes con lo establecido en el Reglamento de Procedimientos Tributarios Municipales de la Municipalidad de San José (PTMSJ) que al respecto establece:
- a) El Departamento de Gestión Tributaria le corresponde lograr el máximo cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarias de los sujetos pasivos de la Municipalidad, mediante el desarrollo de un conjunto de acciones eficientes de planificación, según artículo N.º 2.
 - b) La interrupción y suspensión de la prescripción se interrumpe por medio de las notificaciones de todo acto administrativo o judicial que se realice con el fin de ejecutar el cobro de la deuda, conforme al artículo 14 inciso d).
 - c) El Proceso de Cobro Administrativo, deberá notificar en sede administrativa, las obligaciones tributarias municipales que se encuentren atrasadas, otorgándole al contribuyente quince días hábiles, para que se efectúe el pago respectivo, conforme al artículo 32 inciso c).
- 2.10. Lo descrito en los párrafos precedentes (del 2.1 al 2.9) se origina por diferentes razones:
- a) La Municipalidad no destina los suficientes recursos humanos y financieros que le permita notificar a la mayor cantidad de deudores, tampoco cuenta con personal dedicado en tiempo completo a la labor de depuración (excepto para la cuenta del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismos —INVU— a partir de julio 2019) para poder localizar a los morosos con la municipalidad o por el contrario realizar los ajustes necesarios en el sistema que alberga la información de contribuyentes.
 - b) La Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles ha recibido de la Sección de Gestión de Cobro aproximadamente 5000 registros, de los cuales tienen

²² Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley N.º 7455.

- capacidad de actualizar alrededor del 10% (500), con personal de tiempo extraordinario, pues no cuentan con funcionarios en tiempo ordinario (excepto para los registros a nombre del INVU) para este proceso, lo cual dificulta el cobro administrativo, ya que lo detiene al no contar con los datos de los propietarios de las fincas.
- c) A pesar de que el ayuntamiento cuenta con un flujograma que indica las actividades generales por realizar en cobro administrativo, no cuentan con los instructivos de procedimientos (indicados en ese flujograma) para el control de arreglos de pago incumplidos, el manejo de inconsistencias, asignación y control de cuentas a los gestores de cobro, notificaciones masivas, traslado al cobro externo, el manual de políticas para gestión de cobro, entre otros, lo cual guiaría de manera integral la gestión de cobro administrativo que tiene asignado la Sección Gestión de Cobro de este Ayuntamiento.
 - d) Tampoco cuentan con un sistema o herramientas de seguimiento que le permita al Proceso de Cobro Administrativo monitorear el cumplimiento de los plazos otorgados a los contribuyentes en las notificaciones para ponerse al día y en las cuotas pactadas en arreglos de pago, recaudación lograda por medio de los gestores de cobro de las cuentas que le son asignadas, entre otra información de utilidad para la toma de decisiones en la Municipalidad.
 - e) La base de datos municipal que contempla el registro de contribuyentes, contiene inconsistencias que entorpece el proceso de cobro administrativo que debe ejecutar la Municipalidad, las cuales a la fecha de este estudio no han podido ser resueltas con la prontitud que se requiere.
- 2.11. Una gestión de cobro deficiente por parte de la Municipalidad implica una afectación en la prestación de servicios por cuanto tales recursos pudieron utilizarse en cubrir los costos asociados a la prestación del servicio e invertir en mejorar la calidad con la que se brindan. El Servicio de Parques y Ornato –la última actualización se efectuó el 13 de octubre del 2017²³ – registró resultado deficitario durante 2014, 2017 y 2018, tal y como se observa en la imagen N.º 1.

Imagen N.º 1
Municipalidad de San José
Déficit del Servicio de parques y obras de ornato
Periodo 2014-2018
(Millones de colones)



Fuente: Elaboración propia a partir del modelo de liquidación presupuestaria del periodo 2014 al 2018.

²³ Publicada en La Gaceta N.º 194 del 13 de octubre del 2017.

- 2.12. La inactividad de gestión de cobro, ha ocasionado que en el periodo 2017 y 2018 la Municipalidad declaró prescritos ₡1.300,4²⁴ millones en deudas vencidas por tributos municipales (tasas e impuestos) recursos dejados de percibir por el Ayuntamiento para invertir en el cantón. Sumado a esto al 31 de mayo del 2019 la Municipalidad tiene ₡6.059,6 millones²⁵ en riesgo de prescripción respecto al Servicio de parques y obras de ornato.
- 2.13. Finalmente, los niveles de morosidad por tributos municipales que presenta este Gobierno Local, han ocasionado que no hayan recibido recursos de partidas específicas por ₡43,79 millones, en el periodo 2015-2018, impactando de esta forma la ejecución de proyectos en el municipio tales como construcción de obras viales, centros recreativos y parques, aceras, mejoramiento de escuelas, entre otros.

Débil gestión de cobro extrajudicial y judicial sobre la tasa del Servicio de parques y obras de ornato

- 2.14. El análisis realizado por la Contraloría General, permitió determinar que la Municipalidad de San José evidencia una débil gestión en el Proceso de Cobro Externo con respecto al Servicio de Parques y obras de Ornato que impacta de forma negativa en las finanzas municipales, a continuación se detallan las debilidades:
- a) La Municipalidad tardó un año y medio sin asignar expedientes a los abogados externos para el respectivo cobro extrajudicial y judicial, acumulando 2.353 casos²⁶ de contribuyentes morosos del servicio de parques que adeudan a la Municipalidad por un total de ₡3.000 millones, de los cuales al 13 de agosto del 2019 aún quedan pendientes de asignar 1.352 (57%) casos que suman ₡1.800,8 millones. Específicamente en el caso del Servicio de parques y obras de ornato, a esa misma fecha existen 72 cuentas morosas por un monto de ₡25,99 millones por concepto de que no han sido asignadas a los abogados externos.
 - b) De 1001 cuentas morosas que se trasladaron a los abogados externos a partir de abril 2019, 302 (30%) por un monto de ₡321,3 millones fueron reportadas como ilocalizables por dichos profesionales, lo que denota falta de calidad de la información que tiene la Municipalidad en sus registros.
 - c) Falta de mecanismos de control oportunos y efectivos para el seguimiento de los casos de contribuyentes en cobro judicial que son trasladados a los abogados externos, pues se desconoce de información importante para el seguimiento de las labores que deben de realizar dichos abogados como lo es: i) la presentación de la demanda ante la autoridad jurisdiccional dentro de los treinta días hábiles siguientes al recibo del expediente, ii) los informes trimestrales dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre y iii) los recordatorios de la fecha de vencimiento en la presentación de informes.

²⁴ Oficio SGC-085-2019 del 7 de junio del 2019.

²⁵ Contiene principal más intereses.

²⁶ Casos que fueron remitidos por el Proceso de Cobro Administrativo al Proceso de Cobro Externo.

- d) A pesar que los contratos²⁷ con los abogados externos finalizaron en marzo del 2017, al 03 de septiembre del 2019 — dos años y seis meses después — solamente 2 abogados de los 9 que no continuaron trabajando para la municipalidad han finalizado el proceso de entrega de los casos que tenían asignados, lo que ha dificultado que la Municipalidad continúe con el cobro judicial de los casos y la reasignación necesaria a otros profesionales. Lo anterior infringe las cláusulas 15.21 y 15.33 del cartel al establecer que cuando se dé por terminado el contrato los abogados deberán entregar los expedientes originales de los contribuyentes con el estado de cada proceso y asunto asignado, con detalle de las gestiones pendientes de realizar.
 - e) Por su parte, la asignación de casos a los abogados externos en la sede ejecutiva es realizada por la sub Jefatura del Departamento de Gestión Tributaria, infringiendo el artículo 48 del RPTMS, que señala que tal designación debe realizar la jefatura del Departamento de Gestión de Cobro.
- 2.15. Las omisiones identificadas no son congruentes con lo establecido en el Reglamento de Procedimientos Tributarios Municipales de la Municipalidad de San José, que al respecto establece:
- a) La Sección de Gestión de Cobros, por intermedio del Proceso de Cobro Externo, deberá una vez determinadas las obligaciones vencidas que se le adeuden a la Municipalidad, trasladar a los abogados externos para cumplir con la etapa ejecutiva, y supervisar la labor de los abogados externos, para ello, compete a esta oficina recibir los informes que realicen, de conformidad con este Reglamento y según lo que estipula el cartel, artículo 33° inciso a) y c).
 - b) Los abogados externos contratados por la Municipalidad para la etapa ejecutiva, (extrajudicial y judicial) estarán obligados a presentar dentro de los treinta días hábiles siguientes al recibo del expediente, el proceso judicial respectivo ante la autoridad jurisdiccional correspondiente y remitir en cinco días luego de presentar la demanda, copia ante la Administración Tributaria Municipal, además, y en los primeros quince días hábiles de cada trimestre de cada año, un informe trimestral, artículo 42° numerales 2) y 3).
- 2.16. En cuanto a la presentación de informes por parte de los abogados externos, el cartel de la Licitación Pública N.º 2018LN-000004-0015499999 establece en la cláusula 10.1 incisos a) y b) que el informe Extrajudicial, se remite a los 3 días de vencido el plazo señalado en el oficio del grupo asignado y que el informe Judicial serán rendido trimestralmente, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes al cierre de trimestre.
- 2.17. Lo descrito en los párrafos precedentes (del 2.14 al 2.16) se origina por diferentes razones:
- a. A pesar de que la Licitación Pública N.º 2018LN-000004-0015499999 para la contratación de abogados externos se adjudicó el 29 de octubre

²⁷ Contrataciones originadas producto de la Licitación Pública N.º 2011LN-000005-99999.

de 2018, las asignaciones de casos morosos a esos profesionales se inició el 24 de abril de 2019, es decir transcurrieron prácticamente 6 meses. Situación que se debió según indicó el proceso de Cobro Externo²⁸ a que algunos abogados no estaban al día con los pagos en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y que la División de Jurídicos de ese ayuntamiento no había emitido los poderes especiales para los abogados.

- b. A pesar de que el ayuntamiento cuenta con flujogramas que indican las actividades generales por realizar en cobro judicial y extrajudicial, no cuentan con los procedimientos para dichas actividades, ni para los casos donde el contribuyente es ilocalizable, lo cual guiaría de manera integral y oportuna la gestión que tiene que llevar a cabo el Proceso de Cobro Externo de la Municipalidad de San José.
 - c. Se carece de un mecanismo para el control y seguimiento de los casos asignados a los abogados y de las cuentas que tienen en procesos judiciales.
- 2.18. La gestión de cobro extrajudicial y judicial realizada por el Proceso de Cobro Externo, inciden de forma negativa en la recaudación de la tasa por el Servicio de Parques y Obras Ornato, lo cual se traduce en ₡6.059,6 millones — principal e intereses— en riesgo de prescripción por esa tasa y la acumulación de aproximadamente 1.424²⁹ cuentas que suman ₡4.183,6 millones que deberían estar en sede Judicial, por consiguiente afecta el desarrollo de obras de inversión y en general, en una mayor eficiencia en cuanto a la prestación de los servicios municipales.

Problemas de integridad en la información contenida en la base de datos que contiene contribuyentes morosos

- 2.19. De la revisión al listado de información de los contribuyentes morosos en el servicio de parques que reporta 39.808 registros al 31 de mayo 2019, se determinó la existencia de una importante cantidad de inconsistencias, que inciden negativamente en la gestión de cobro de los tributos de la Municipalidad de San José. Entre esas situaciones se tienen:

Cuadro N.º 2
Municipalidades de San José
Inconsistencias de la información que contiene el sistema de facturación sobre contribuyentes morosos en el Servicio de parques y obras de ornato

Descripción de la inconsistencia	Cantidad	Porcentaje
Presentan coincidencias con la base de datos de defunciones del TSE por número de cédula, lo cual asciende a una morosidad de ₡703,81 millones.	4.163	10,46%
Cantidad de registros de contribuyentes que no tienen descripción en el dato de su dirección o domicilio.	11.877	29,84%
Números de cédula registrados en la base de datos de la	1.522	3,82%

²⁸ Mediante oficio N.º DGT-PCE-0785-2019 del 14 de agosto 2019.

²⁹ Cuentas pendientes de asignar a los abogados externos 1.352 +72 (cuentas donde no hay presupuesto para ser asignadas).

Descripción de la inconsistencia	Cantidad	Porcentaje
Municipalidad que no coinciden con los datos oficiales del TSE y que no es posible asociar esos datos con personas jurídicas o bien personas extranjeras, ya que no se ajustan al formato definido por el Registro Nacional para personas jurídicas (10 dígitos), o a la nomenclatura establecida por la Dirección General de Migración y Extranjería para extranjeros en condición de residentes en el país (12 dígitos).		

Fuente: Contraloría General con base en información proporcionada por la Municipalidad de San José mediante oficio N.º AME-72-2019-TM del 07 de junio de 2019.

- 2.20. Sumado a esto, de la comparación del listado de fincas de la Municipalidad de San José registrado en su base de datos³⁰ y de las fincas inscritas en el Registro Nacional ubicadas en el Cantón de San José, se identificaron 1.438 registros de números de fincas en la base de datos de la Municipalidad de San José que no coinciden con los datos del Registro Nacional, de las cuales 135 tienen número de finca 0.
- 2.21. Resulta importante mencionar el caso de las cuentas morosas en el Servicio de parques y obras de ornato registradas a nombre del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismos (INVU)³¹ y del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)³², que suman ₡4.033,50 millones y representan el 44% de la morosidad total por ese mismo concepto, que presenta la Municipalidad al 31 de mayo del 2019 (₡9.222,16 millones principal más intereses). Respecto de la cuenta del INVU, el ayuntamiento, tiene pendiente localizar a los adjudicatarios³³ de fincas que aún en el sistema de cobro de la Municipalidad de San José aparecen a nombre del INVU; separar los registros donde realmente el dueño es el INVU pues posee propiedades donde desarrolla su gestión; identificar cédulas duplicadas de ese Instituto y fincas de uso comunal³⁴ que están generando un saldo pendiente no real. Además, aún existen fincas sin ubicar ya que, según indicó la Municipalidad, estas fincas no cuentan con plano catastrado, ni localización para ser ubicadas, de manera que se pueda hacer el cobro respectivo al dueño de la propiedad que corresponda e ir rebajando del pendiente cuentas que no ameritan un cobro. Similar situación se presenta en cuanto al IMAS.
- 2.22. Las omisiones identificadas infringen lo establecido en el Reglamento de Procedimientos Tributarios Municipales de la Municipalidad de San José que al respecto establece que la Administración Tributaria Municipal debe verificar que todas las personas sujetos pasivos cuente con el domicilio exacto y que debe administrar las bases de información que constituyen el censo de sujetos pasivos.
- 2.23. La situación descrita contraviene las Normas de control interno para el Sector Público y las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías

³⁰ Un total de 134.836 fincas según reporte suministrado el 8 de agosto del 2019.

³¹ Total de registros para depurar en INVU 8079 (2800 depuradas al 23 de agosto 2019)

³² Total de registros para depurar en IMAS 650 (100 depuradas al 23 de agosto 2019)

³³ Persona que recibe una propiedad de parte del INVU

³⁴ Parques, áreas de recreación infantil, calles públicas, salones comunales, zonas de protección de Río, entre otras.

de Información³⁵, establecen que las organizaciones deben asegurarse que los datos procesados mediante tecnologías de información corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas. Además, dicha normativa señala que la información debe contar con las cualidades necesarias que la acrediten como confiable. De igual forma, la Administración debe asegurarse razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional que permita ejercer control, almacenar y recuperar la información en la organización.

- 2.24. Este Órgano Contralor identificó como causas la ausencia de procedimientos y planes de acción que direccionen y prioricen por categorías o temas la depuración que el sistema de información requiere y la desactualización de datos personales como número de cédula, teléfono, dirección exacta y correo electrónico del contribuyente que permita ubicarlos para realizar las acciones de cobro necesarias.
- 2.25. En consecuencia, el trabajo de depuración que ha efectuado la Municipalidad no ha sido suficiente de manera que al 18 de setiembre 2019 existen 4.900 registros que suman ₡13.779,4 millones pendientes de depuración por parte de la Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles y que fueron trasladados por la Sección de Cobro de ese ayuntamiento.

3. Conclusiones

- 3.1 Los resultados del estudio sobre la gestión de cobro del Servicio de parques y obras de ornato efectuada por la Municipalidad de San José, evidencian debilidades significativas que inciden en el aumento de los niveles de morosidad y que influyen negativamente en la generación de ingresos. El ayuntamiento ha realizado esfuerzos por proponer nuevas tareas que coadyuven a la captación de mayor cantidad de recursos por esta tasa, sin embargo, por diversas factores como falta de continuidad del servicio de notificación externa, contratación de abogados externos que realicen el cobro extrajudicial y judicial, contratación de la empresa para obtener información sobre los contribuyentes de manera que permita su localización y la depuración de los datos morosos del sistema de cobros, el impacto en la disminución del pendiente no ha sido el esperado, pues al 31 de agosto 2018 registra un indicador de morosidad de 65,77%.
- 3.2 Así las cosas, adicionalmente a la definición de actividades, controles u otros mecanismos, tendientes a fortalecer la gestión de cobro del Servicio de parques y obras de ornato, también es fundamental que, aunado al mejoramiento de la imagen de esa Corporación Municipal y por ende de la credibilidad por parte de la ciudadanía, se forme conciencia en la comunidad sobre la importancia del pago oportuno de los tributos, pues los recursos que

³⁵ Normas 5.2, 5.4, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3 y 5.7.3 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y norma 4.3 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE).

capte la municipalidad por ese concepto, tendrán que ser devueltos en actividades que fomenten el desarrollo local, de tal forma que se promueva una cultura de pago oportuno y de las responsabilidades que por su parte corresponden a los ciudadanos del cantón.

- 3.3 En consecuencia, el reto para la administración municipal de San José es fortalecer las secciones responsables de recaudación, supervisión, control de la tasa por Servicio de parques y obras de ornato de modo que sus actuaciones se enmarquen dentro de la normativa legal y reglamentaria vigente, de manera que se instauren las condiciones necesarias para mejorar el control interno, evitar la evasión tributaria, incrementar la recaudación y disminuir el pendiente de cobro.

4. Disposiciones

- 4.1 De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nro. 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2 Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución N.º R-DC-144-2015, publicados en La Gaceta N.º 242 del 14 de diciembre del 2015, los cuales entraron en vigencia desde el 4 de enero de 2016.
- 4.3 Este Órgano Contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A JOHNNY ARAYA MONGE EN SU CALIDAD DE ALCALDE MUNICIPAL DE SAN JOSÉ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.4 Actualizar, aprobar, divulgar e implementar el manual de procedimientos para realizar la gestión de cobro administrativo, extrajudicial y judicial. Dicho manual de procedimientos deberán considerar, como mínimo la definición de los siguientes aspectos: asignación y control de cuentas a los gestores de cobro, emisión y control de arreglos de pago y notificaciones, el manejo de inconsistencias en las cuentas de contribuyentes, acciones para prevenir el traslado de las cuentas vencidas a riesgo de prescripción, asignación y seguimiento de las cuentas en cobro extrajudicial y judicial, todo conforme al

Reglamento de Procedimientos Tributarios Municipales de la Municipalidad de San José.

Para dar por acreditada esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones lo siguiente:

- a) A más tardar el 31 de marzo 2020, un oficio donde conste que el manual de procedimientos fue actualizado.
- b) A más tardar el 30 de abril de 2020 un oficio en el cual se haga constar que el manual de procedimientos fue aprobado y divulgado.
- c) A más tardar el 30 de setiembre de 2020, un oficio en el cual se haga constar la implementación del manual en mención. (Ver párrafos del 2.1 al 2.18)

4.5 Emitir, aprobar, divulgar e implementar los procedimientos que permitan direccionar y priorizar el proceso de depuración de la información contenida en el sistema utilizado para el cobro de tributos. Para dar por acreditada esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones lo siguiente:

- a) A más tardar el 30 de abril 2020, un oficio donde conste la emisión de los procedimientos.
- b) A más tardar el 29 de mayo de 2020 un oficio en el cual se haga constar que los procedimientos fueron aprobados y divulgados.
- c) A más tardar el 30 de setiembre de 2020, un oficio en el cual se haga constar la implementación de los procedimientos en mención. Ver párrafos del 2.19 al 2.25.

4.6 Divulgar e implementar las prioridades que orienten la actuación de la Municipalidad en torno al proceso de gestión de cobro, la recuperación de las cuentas por cobrar y depuración de base de datos que alberga la información de los contribuyentes, solicitadas en la disposición 4.7, una vez aprobados por el Concejo Municipal. Para dar por cumplida esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones, a más tardar el 31 de enero de 2020, una copia del oficio mediante el cual se realizó la referida divulgación. Además, el 31 de marzo de 2020, un oficio en el que se haga constar que se implementaron tales prioridades. Ver párrafos del 2.1 al 2.25.

AL CONCEJO MUNICIPAL DE SAN JOSÉ

4.7 Definir las prioridades que orienten la actuación de la Municipalidad en torno al proceso de gestión de cobro y la recuperación de las cuentas por cobrar, en aspectos tales como: tratamiento de las cuentas morosas y en riesgo de prescripción, oportunidad en la ejecución de cobros administrativos y cobros judiciales, depuración de base de datos que alberga la información de los contribuyentes, así como la existencia de mecanismos de control sobre dichos procesos. Para dar por cumplida esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones a más tardar el 20 diciembre de 2019, una copia del acuerdo en firme adoptado por el Concejo Municipal en la cual conste que se aprobaron las citadas prioridades. Ver párrafos del 2.1 al 2.25.

A ORLANDO ESQUIVEL SOLÍS EN SU CALIDAD JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

- 4.8** Notificar a las personas cuyas cuentas ya cumplieron el plazo de prescripción y dar seguimiento a las acciones de cobro, administrativas y judiciales, para recuperar los saldos de las cuentas en riesgo de prescripción —**€6.059,6 millones al 31 de mayo 2019**—. Para dar por cumplida esta disposición, deberá remitir a la Contraloría General lo siguiente:
- a) A más tardar el 30 de abril 2020, un oficio en el que haga constar que se enviaron las notificaciones de cobro sobre las cuentas en riesgo de prescripción registradas al 31 de mayo 2019.
 - b) A más tardar el 31 de julio de 2020, un informe de avance que contenga los resultados iniciales de la implementación de las acciones de cobro, con los resultados específicos de dichas medidas en el saldo de las cuentas en riesgo de prescripción, a esa fecha.
 - c) A más tardar el 21 de diciembre de 2020, un oficio en el que se haga constar que se implementaron las acciones de cobro y cuáles han sido los resultados específicos de dichas medidas en el saldo de las cuentas de en riesgo de prescripción, a esa fecha. (Ver párrafo 2.12).
- 4.9** Elaborar e implementar los mecanismos correspondientes para brindar seguimiento a las cuentas con mayor riesgo de cumplir el plazo de prescripción, de manera que se logre recuperar lo adeudado y así evitar la aceptación de montos prescritos ante la solicitud de los contribuyentes. Para dar por cumplida esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones lo siguiente:
- a) A más tardar el 20 de diciembre 2019, una copia del oficio mediante el cual hace constar que elaboraron los mecanismos correspondientes para brindar seguimiento a las cuentas que están en riesgos de prescripción. (Ver párrafos del 2.1 al 2.18).
 - b) A más tardar el 31 de marzo de 2020, una copia del oficio mediante el cual hace constar que implementaron los mecanismos correspondientes para brindar seguimiento a las cuentas que están en riesgos de prescripción. (Ver párrafos del 2.1 al 2.18).
- 4.10** Depurar las 8.079 cuentas morosas registradas a nombre del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismos (INVU), las 650 del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), los 1.438 registros de números de fincas que no coinciden con los registros del Registro Nacional y los 4.163 registros que muestran coincidencias con la base de datos de defunciones del TSE, de manera que se actualicen los propietarios de las fincas y se proceda a eliminar los datos que podrían estar duplicados o que no ameritan el cobro de tributos. Para dar por acreditada esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones informes de avances sobre la cantidad y monto de registros depurados en las cuentas de INVU, IMAS, fincas que no coinciden con los registros del Registro Nacional y registros que muestran coincidencias con la base de datos de defunciones del TSE, así como el impacto que éste tiene en la disminución de la morosidad, en las siguientes fechas: un primer informe el 31 de agosto 2020, un segundo informe el 21 de

diciembre de 2020, un tercer informe el 30 de abril de 2021 y un informe final el 30 de junio de 2021. Ver párrafos 2.19 al 2.25.

- 4.11 Identificar los registros de la base de datos de contribuyentes morosos en el servicio de parques que han sido trasladados por la Sección de Cobros a la Sección de Urbanos y Bienes Inmuebles, y que deben ser depurados, con el propósito de determinar las inconsistencias que deban ser corregidas en la base de datos; y definir e implementar acciones específicas para realizar el proceso de corrección de los registros que así se hayan determinado. Para dar por cumplida esta disposición, deberá remitir al Área de Seguimiento de Disposiciones, lo siguiente:
- a) A más tardar el 31 de enero de 2020, oficio mediante el cual se haga constar que se identificaron y establecieron las acciones, responsables y plazos para depurar los registros mencionados.
 - b) A más tardar el 31 de marzo de 2020 un informe de avance sobre las acciones propuestas, en el cual se señale la cantidad y monto de los registros depurados.
 - c) A más tardar al 30 de junio de 2020 un oficio en el que conste que la totalidad de acciones planteadas en el inciso a) han sido implementadas.

Licda. Vivian Garbanzo Navarro
Gerente de Área

Lic. Francisco Hernández Herrera
Asistente Técnico

Licda. Thayra Esquivel Hernández
Coordinadora