



ESTUDIO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE LAS TASAS MUNICIPALES

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

El presente estudio estuvo a cargo de la Licda. Mirna Campbell Ramírez, Auditora Asistente, de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna del período 2013, relativo a la fiscalización de actualización de tasas y precios de los servicios que presta la municipalidad.

Para la realización del presente estudio se contó con la colaboración de la Dirección Servicios y Gestión de Ingresos, Servicios Tributarios, Cementerio, Mercado, Contabilidad y Tecnologías de Información.

1.2 Objetivo general

Analizar la efectividad de los procesos administrativos y rutinarios relacionados con la actualización de tasas y precios.

1.3 Objetivo específico

- a. Cerciorarse de la suficiencia y confiabilidad del control interno.
- b. Determinar la base Legal.

1.4 Alcance del estudio

Se consideró para el presente estudio la revisión de los diferentes procedimientos administrativos y de Control Interno en materia de actualización de tasas de los servicios municipales de los períodos 2008 al 2012. El estudio se efectuó de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



Se evaluaron las tasas de los siguientes servicios municipales:

1. Servicio de Recolección de Basura y Tratamiento de Desechos Sólidos.
2. Servicio de limpieza de parques y obras de ornato, aseo de vías y sitios en públicos.
3. Tarifas de certificaciones y estudios de registro avalados mediante convenio del Registro Nacional y la Municipalidad.
4. Impuesto por boletas de estacionamiento en las vías públicas.
5. Las tasas de los servicios prestados del cementerio.
6. Tiquetes de entradas en el Complejo Turístico Las Chorreras.
7. Tiquetes de los servicios sanitarios del mercado.

1.5 Criterios del estudio

Se consideró la siguiente normativa relacionada como base legal y de acatamiento para los diferentes procedimientos en materia de las tasas municipales:

- Ley General de Control Interno, N° 8292, publicada en La Gaceta N° 169 del 04 de setiembre del 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE.
- Código Municipal.
- Reglamento para la Administración y Operación de los Sistemas de Estacionamiento Autorizado.

1.6 Generalidades del estudio

Con respecto a la fijación de las tarifas por servicios municipales el artículo No. 74 del Código Municipal, indica textualmente lo siguiente:



“Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios, que se fijarán tomando en consideración el costo efectivo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos. Una vez fijados, entrarán en vigencia treinta días después de su publicación en La Gaceta.

Los usuarios deberán pagar por los servicios de alumbrado público, limpieza de vías públicas, recolección de basuras, mantenimiento de parques y zonas verdes, servicio de policía municipal y cualquier otro servicio municipal urbano o no urbano que se establezcan por ley, en el tanto se presten, aunque ellos no demuestren interés en tales servicios.

Se cobrarán tasas por los servicios y mantenimiento de parques, zonas verdes y sus respectivos servicios. Los montos se fijarán tomando en consideración el costo efectivo de lo invertido por la municipalidad para mantener cada uno de los servicios urbanos. Dicho monto se incrementará en un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo; tal suma se cobrará proporcionalmente entre los contribuyentes del distrito, según la medida lineal de frente de propiedad. La municipalidad calculará cada tasa en forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido. La municipalidad queda autorizada para emanar el reglamento correspondiente, que norme en qué forma se procederá para organizar y cobrar de cada tasa.

En cuanto a las tasas de boletas de Estacionamiento Autorizado, tenemos que el artículo No. 1 de la Ley de Instalación de



Estacionamiento (Parquímetro) No 3580, autoriza a las Municipalidades a cobrar un impuesto cuando el tránsito así lo requiera, por el estacionamiento en las vías públicas; y la Reforma a la Ley de Instalación de Estacionamiento No. 6852 incluye en el artículo No. 2, entre otras cosas que: ***“Estas tarifas no podrán ser menores a un setenta y cinco por por ciento del valor que cobran los estacionamientos privados por servicios similares.”***

Ahora bien, al valorar el riesgo de los procesos de actualización de las tasas municipales, se tomó como una medida para mejorar el cumplimiento de la disposición de los servicios municipales, elaborar el manual de actualizaciones de las tasas y concluir en el mes de enero de 2010. Determinándose que a la fecha el riesgo se encuentra sin variaciones y con las mismas acciones propuestas, ya que dicho manual está en el proceso de la segunda revisión.

2. RESULTADOS

Se realizó un cotejó en el sistema mediante una muestra con el fin de corroborar los montos actualizados de las tasas de servicios municipales en el programa SIM, los cuales resultaron a satisfactorios. En el cuadro siguiente se muestra la fecha en que empezó a regir la última actualización de las tasas municipales:



Cuadro Nro. 01 Última actualización de las tasas de los servicios municipales

No.	Detalle	Fecha que empezó a regir
1	Reajuste de tarifas de recolección de basura y tratamientos de desechos sólidos.	10/02/2012
2	Tasas de servicios de Aseo de Vías y sitios públicos.	15/07/2012
3	Tasas de certificaciones y estudios de registro mediante convenio Municipalidad y Registro Nacional.	02/03/2011
4	Precios de los servicios que presta el cementerio.	31/08/2008
5	Precios de los servicios sanitarios del Mercado Municipal.	15/03/2005
6	Precios de las Boletas de Estacionamiento Autorizado.	08/12/2011
7	Servicios de Limpieza de Parques y Obras de Ornato.	05/04/2008
8	Precio de las Entradas del Complejo Turístico las Chorreras.	13/08/2008

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, se encontraron una serie de deficiencias en la actualización de tasas de los servicios municipales que se mencionan a continuación:

2.1 Se debe realizar la actualización de las tasas de los servicios municipales en forma anual

Se encontró que el último reajuste de las tasas del servicio de Recolección y Tratamiento de Desechos Sólidos, Aseo de Vías y Sitios Públicos, y del impuesto de Estacionamiento en Vías Públicas (modalidades boleta y marchamo), se realizó después de tres años aproximadamente en lugar



de actualizarlo anualmente como lo establece el artículo 74 del Código Municipal.

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de las tasas a las que no se realizó ningún ajuste durante tres años consecutivos aproximadamente:

Cuadro Nro. 02
Tasas del servicio de recolección y tratamiento de desechos sólidos, de servicios de aseo de vías y sitios públicos y del impuesto de estacionamiento en vías públicas, en modalidades boleta y marchamo que no sufrieron ningún reajuste o actualización antes de tres años aproximadamente

Tasas de Recolección de Basura y Tratamiento de Desechos Sólidos				
	1	2	3	4
<i>No</i>	<i>Categoría</i>	<i>Anterior reajuste de tasas por trimestre que rigió del 10/10/08 al 09/02/2012, inclusive (vigente durante mas tres años consecutivos)</i>	<i>Ultimo reajuste de tasas por trimestre que entró a regir a partir del 10/02/2012</i>	<i>Ponderación</i>
1	Residencial, Instituciones Públicas, religiosas y Educativas (Aseo y Vías)	¢6.240,00	¢7.915,00	26.84%
2	Comercial 1	¢15.595,00	¢19.788,00	26.89%
3	Comercial 2	¢47.790,00	¢59.365,00	24.22%
4	Comercial 3	¢93.585,00	¢118.730,00	26.87%
5	Comercial	¢124.780,00	¢158.307,00	26.87%
Tasas de Servicios de Aseo de Vías y Sitios Públicos				
<i>No</i>	<i>Categoría</i>	<i>Anterior reajuste de tasas por trimestre que rigió del 10/09/2008 al 14/07/2012, inclusive (vigente durante más de tres años consecutivos)</i>	<i>Ultimo reajuste de tasas por trimestre que rige a partir del 15/07/2012</i>	<i>Ponderación</i>
6	Residencial, Religiosas y Públicas y educativas s	¢280,00	¢535,00	91%



	Período 2008 al 2011			
7	Comercial	¢700,00	¢1,345,00	91%
Impuesto por boletas de estacionamiento en vías públicas, modalidades boletas y marchamo				
No	Tiempo	Anterior reajuste de tasas que rigió del 16/11/2008 al 07/12/11 (vigente durante tres años consecutivos)	Ultimo reajuste de tasas que rige a partir del 08/08/ 2011	Ponderación
1	Por hora	¢400,00	¢500.00	25%
2	Infracción	4.000,00	¢5.000,00	25%
3	Marchamo (precio Mensual)	¢20.000,00	¢25.000,00	25%

Creación propia a partir de datos tomados de la información del expediente de costos, publicación de La Gaceta, acuerdos del Concejo Municipal, información suministrada de Catastro y publicación de la página Web.

Por otro lado tenemos la tasa por la prestación de servicios de limpieza de parques y obras de ornato que fue aprobada por primera vez por el Concejo en la sesión extraordinaria No. 137-2007 del 18 de octubre de 2007 y por la Contraloría General de la República, oficio N° 881, DFOE-SM-0123 del 5 de febrero de 2008, publicado en la Gaceta No. 46 del 05 de marzo de 2008.

Según datos obtenidos del estudio anterior esta tasa no fue actualizada por cuanto no se conocían los metros cuadrados que medían las 53.000 fincas inscritas en los registros municipales, lo que está ocasionando déficit en el servicio.

Tasas de prestación de servicios de limpieza de parques y obras de ornato			
No.	Contribuyentes según categoría	Tasa Trimestral (en colones)	Observaciones
	Por metro lineal	30,00	No ha sido actualizada desde el período 2008.



Al no realizar el reajuste de tasas en forma anual, se incumple lo establecido en el artículo No. 74 del Código Municipal que indica textualmente lo siguiente:

“...La municipalidad calculará cada tasa en forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido. La municipalidad queda autorizada para emanar el reglamento correspondiente, que norme en qué forma se procederá para organizar y cobrar cada tasa.” (El subrayado no es parte del texto original)

Asimismo, es importante hacer la observación con relación a las boletas de estacionamientos, marchamos e infracciones que la última actualización fue en agosto de 2011, no obstante el artículo No. 11 “*Precio de las boletas*” y No. 25 del Reglamento para la Administración y Operación de los Sistemas de Estacionamiento Autorizado que rige a partir de su publicación definitiva el 12 de abril de 2012 indica textualmente lo siguiente:

“Las boletas tendrán un valor de 250 colones por media hora y 500 colones la hora. Correspondiéndole al Concejo Municipal actualizar anualmente dichas tarifas.” (El subrayado no es parte del texto original).

“Las tarifas a pagar por el marchamo mensual de estacionamiento tendrá un valor de 25.000,00 colones, el cual aumentará anualmente de conformidad con el estudio del mercado que realice la Dirección de Servicios y Gestión de Ingresos, tomando en cuenta los servicios similares que presten los estacionamientos privados así como la ley No. 3580 y relacionado al precio de la boleta de estacionamiento, mediante acuerdo del Concejo Municipalidad de Heredia” (El subrayado no es parte del texto original).

Todo lo anterior ocasiona que el porcentaje de aumento de las tasas y precios que cobra el Municipio por los servicios que presta no sea gradual, sino



que se incremente significativamente en un solo aumento como se ejemplificó en el cuadro anterior, siendo un fuerte impacto para los contribuyentes. Asimismo, esto se debe a la falta de seguimiento de dichos procesos o estudios y de un manual de tasas que esté debidamente terminado y vigente, de tal forma que sirva como una herramienta de guía y control.

2.2. Falta actualizar las tarifas de entradas del Complejo Turístico las Chorreras y de los servicios que presta el cementerio

La actualización de las tarifas de las entradas al Complejo Turístico las Chorreras no ha sufrido actualizaciones desde que el Concejo Municipal aprobó el último reajuste en la sesión No.188-2008 del 12 de mayo de 2008 y fueron publicadas en la Gaceta No. 126 del 1 de julio de 2008, según se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro Nro. 03
Tarifas de las entradas del Complejo Turístico Las Chorreras
Correspondiente del períodos 2008 a la fecha

No.	Usuarios	Se empezó aplicar el 13 de agosto de 2008
1	Entrada General	¢400,00
2	Niños y estudiantes	¢200,00
3	Parqueo	¢1.000,00

Creación propia a partir de información tomada de publicaciones La Gaceta, página web Municipal y acuerdos del Concejo

Lo mismo ocurre con los servicios que presta el cementerio, conforme la revisión basada en el acuerdo tomado por el Concejo Municipal en la Sesión Ordinaria No. 202-2008 del día 07 de junio de 2008 y publicado en La Gaceta Nro.147 del 31 de julio de 2008, se contempló que las tasas de servicio de



cementerio tienen una periodicidad de cinco años de no tomarse la provisiones oportunas de un reajuste.

Cuadro Nro. 04
Última actualización de precios de los servicios que presta el Cementerio
Correspondiente del períodos 2008 a la fecha

No.	Mantenimiento de los Cementerios	Precios por nichos Anual
1	Cementerio Central	¢ 5.720,00
2	Cementerio Mercedes Norte	¢5.720,00
3	Cementerio Barreal	¢5.720,00
<u>Servicios de Funerales de exhumaciones e inhumaciones</u>		
1	Sepultura Municipal Adulto	¢11.500,00
2	Sepultura Municipal Niños	¢2.875,00
3	Bóveda nicho arriba	¢9.800,00
4	Bóveda nicho abajo	¢12.150,00
5	Estante	¢26.100,00
<u>Exhumaciones</u>		
1	Sepultura Municipal Adulto	¢11.500,00
2	Sepultura Municipal Niños	¢2.875,00
3	Bóveda nicho arriba	¢9.800,00
4	Bóveda nicho abajo	¢12.150,00
5	Estante	¢26.100,00
<u>Inhumaciones</u>		
1	Sepultura Municipal Adulto	¢11.500,00
2	Sepultura Municipal Niños	¢2.875,00
3	Bóveda nicho arriba	¢9.800,00



4	Bóveda nicho abajo	¢12.150,00
5	Estante	¢26.100,00
Creación propia 23/3/2013. Información suministrada vía correo por la funcionaria Ileana Sánchez cotejada de la página web Municipal, acuerdos del Concejo y publicaciones de Gacetas.		

Lo anterior incumple la norma 4.1 “*Actividades de control*” de las Normas de Control Interno para el Sector Público que establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen para asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales...”

Al igual que el artículo No.10 “*Responsabilidad del Control Interno*” de la Ley de Control Interno que indica:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.”

Ahora bien, según se ha venido indicando esto se debe a la falta de seguimiento de dichos procesos o estudios y de un manual de tasas que ese debidamente terminado y vigente, de tal forma que sirva como una herramienta de guía y control.



Por último, es importante indicar que se consultó al Lic. Francisco Sánchez Gómez sobre el estudio de estas tarifas e indicó que en este año se realizara el estudio respectivo.

2.3 Actualización de las tarifas de certificaciones y estudios de registro

La Comisión de Gobierno planteo al Concejo Municipal la propuesta que la administración había presentado sobre una moción de la actualización de las certificaciones y estudios de registro que fue aprobada mediante Sesión No. 072-2011 del 24 de enero de 2011 en el que el Concejo autorizó al señor Alcalde a suscribir Convenio de Cooperación Interinstitucional de Cooperación con el Registro Nacional.

En relación a la recomendación emanada por el Concejo Municipal la Administración suscribe el convenio el 02 de marzo de 2011, para el suministro y utilización a través del portal digital de los servicios derivados de las bases de datos del Registro Nacional y la Municipalidad de Heredia y considerando la cláusula sexta *“el plazo de este contrato es de 12 meses, el que podrá ser prorrogado por períodos iguales de acuerdo a las partes, el cual se entenderá que existe sin ninguna de ellas manifestarse por escrito, con al menos un mes de antelación al vencimiento del plazo y de cada prórroga, su intención de no prorrogarlo”*.

Ahora bien, las tarifas que está cobrando el municipio por las certificaciones es el siguiente:



Cuadro Nro. 05 Actualización de tarifas de certificaciones y estudios de registro avalados mediante convenio del Registro Nacional

No.	Tipo de Certificaciones	Rige a partir del 02/03/2011
		Costo de Certificación y Timbres
1	Simple con timbres (Bienes Inmuebles)	¢2.600,00
2	Literal (Informe registral)	¢2.800,00
3	Vehículos c/ placa	¢2.800,00
4	Certificación General	¢2.800,00

Creación propia 17/4/2013.

Como se observó en el cuadro anterior, dicho servicio tienen dos años que se efectuó la última actualización de la tarifa, no obstante no está bajo la responsabilidad del Municipio su actualización, es responsabilidad de la Junta Directiva del Registro Nacional, no obstante el Municipio debe tener claro que la prestación de ese servicio sin actualización por dos años no esté ocasionado déficit o sea que el ingreso para el Municipio (¢1.000.00 por certificación) sea menor que los gastos en lo que se incurre para prestarlo.

2.4 Proceso de cobro de las certificaciones a favor de la Municipalidad están a satisfacción

Como punto informativo tenemos que actualmente se encuentra certificados en el municipio para realizar los reportes por usuarios ante el Registro Nacional al Sr. Marco Ruiz Mora, Jefe de Catastro y sus subalternos: Catalina Salazar Aguilar, Melissa Jiménez Villalobos y Eduardo Vílchez Morera.



El control de los reportes diarios son emitidos mediante el mismo sistema al final del día por el funcionario Marco Ruiz Mora, el cual los imprime y realiza el conteo diario con el fin de establecer la cantidad de certificaciones emitidas por cada funcionario con el registro de usuario que les fue asignado; y cuando el Registro Nacional remite los reportes para la respectiva cancelación son cotejados por el Sr. Ruiz Mora y remitidos al departamento de Contabilidad para realice el respectivo depósito.

Esta auditoria tomó una muestra del reporte de cobro mensual que emite el Registro Nacional con el fin de verificar el costo de ¢2.817,00 por cada certificado fijado en el convenio respectivo de los cuales ¢1.000,00 serán a favor del municipio. Se encontró que el departamento de Catastro está cobrando la suma de ¢2.800,00 por certificación en este caso; que de acuerdo a los resultados obtenidos en la muestra cotejada del mes de enero de 2013 que emitió el Registro Nacional a la Municipalidad se determinó que el cobro de los ¢2.800,00 que se realiza en el departamento de Catastro está bien realizado, ya que el Registro Nacional rebajo por cada certificación la suma de ¢1.800,00 y los ¢1.000,00 colones restantes, quedado a favor del usuario la Municipal conforme a lo estipulado.

2.5 Se consideran adecuadas las tarifas que se aplican actualmente a los tiquetes de los servicios sanitarios del Mercado Municipal

Como dato informativo la última actualización de las tarifas de los tiquetes fue aprobado por el Concejo Municipal en la sesión 240-2005 del 15 de marzo de 2005, para los próximos cinco años. Sin embargo, ya venció el tiempo de vigencia y a la fecha todavía no se ha actualizado como se muestra en el cuadro siguiente:



Cuadro Nro. 6
Tarifas de los tiquetes para el uso de los sanitarios del
Mercado Municipal
Correspondiente al período 2005

No.	Valor de los tiquetes	Última actualización en el periodo 2005
1	Orinal	¢30,00
2	Servicio sanitario	¢50,00

Creación propia, información tomada de la página web, acuerdos del Concejo y publicaciones de La Gaceta

Ahora bien, de acuerdo a la transcripción de acuerdo SCM-2554-11 de 21 de octubre de 2011 de la sesión veintiuno-dos mil once, celebrada el 18 de octubre del 2001 punto No 3, la Comisión de Hacienda indicó:

Recomendación: Esta comisión recomienda que la Administración evalúe la posibilidad de hacer un estudio para la incrementación tarifaria de los servicios sanitarios, esto es necesario para la sostenibilidad, y una mejor calidad para el servicio, también existen muchas necesidades que hay que sustentar en el Mercado y esto sería una manera de solventar las mismas.// SEGUIDAMENTE SE ACUERDA POR UNANIMIDAD:

Al respecto, mediante oficio DF-246-2013 del 16 de mayo de 2013, el Lic. Francisco Sánchez da respuesta al oficio SCM-2554-2011, indicando textualmente lo siguiente:

“...una vez analizado el tema de las tarifas que se cobran por el uso de los baños en el Mercado Central y debido a que los



costos que generan este servicio se incluye dentro de la estructura de costos que se utilizan para el cálculo de los alquileres, porque conforme al artículo No.74 del Código Municipal consideró que los costos ya están cubiertos, por lo que no es necesaria una actualización de las tarifas, ya que más bien lo que se cobro es un ingreso extra que es utilidad y se utiliza para financiar obras extras en el Mercado Central.
(El subrayado no es parte del texto original)

Por lo tanto, de acuerdo a la Dirección Financiera Administrativa los costos de este servicio están cubiertos a satisfacción generando las utilidades respectivas.

3. CONCLUSIONES

Los resultados expuestos en el presente informe evidencian que la Administración Activa ha mejorado el proceso de actualización de tasas. Sin embargo, persiste la necesidad de fortalecer la gestión y seguimiento de dicho proceso con el fin de lograr los objetivos institucionales.

Además se debe tomar en cuenta el procedimientos y políticas relacionadas en esta materia, con apego al Código Municipal y las Normas de Control Interno, entre otra normativa vigente.

Asimismo, este estudio demuestra que el Sistema de Control Interno es responsabilidad del jerarca y del titular subordinado, ya que deben establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.



4. RECOMENDACIONES

4.1 AL CONCEJO MUNICIPAL

4.1.1 Aprobar las recomendaciones que se giran en el punto 4.2 del presente informe en un plazo de 30 días a partir del recibo del mismo de acuerdo al artículo 37 de la Ley General de Control Interno con la finalidad de que la Administración Activa las ponga en práctica.

4.2 AL ALCALDE MUNICIPAL

4.2.1 Girar instrucciones a la instancia competente para que implanten las recomendaciones emitidas en este informe, de acuerdo al artículo 36 de la Ley General de Control Interno.

4.2.2 Girar instrucciones al Director de Servicios y Gestión de Ingresos para que se realice el proceso de actualización de las tasas de los servicios municipales **en forma anual**, de tal forma que se cumpla con el artículo 74 del Código Municipal y se subsanen las deficiencias señaladas en el **punto No. 2.1 y 2.2** de este informe.

4.2.3 Girar instrucciones al Director de Servicios y Gestión de Ingresos para que en un plazo de tres meses inicie con el proceso de actualización de las tasas de los servicios municipales que ya tienen más de un años de la última actualización, de tal forma que se cumpla con el artículo 74 del Código Municipal y se subsanen las deficiencias señaladas en el **punto No. 2.1 y 2.2** de este informe.



- 4.2.4 Girar instrucciones al Director de Servicios y Gestión de Ingresos para que una vez recibido el informe implemente un control de las fechas de la última actualización de las tasas de los diferentes servicios que presta el municipio con la finalidad que de ahora en adelante se inicien en tiempo y forma las nuevas actualizaciones. **(Ver el punto No 2.1 y 2.2 de este informe)**
- 4.2.5 Girar instrucciones al Director de Servicios y Gestión de Ingresos para que realice un estudio de costos del servicio que se presta de certificaciones para verificar que no se esté presentando un déficit o sea que el ingreso para el Municipio (¢1.000.00 por certificación) sea menor que los gastos en lo que se incurre para prestarlo. **(Ver el punto No 2.3 de este informe)**
- 4.2.6 Girar instrucciones al Director de Servicios y Gestión de Ingresos para que en un plazo de tres meses concluya con el Manual de Actualización de tasas y servicios con el fin de dar cumplimiento a la normativa vigente. **(Ver el punto No 1.6 de este informe)**