



INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA

1. INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

El presente estudio que comprende los resultados obtenidos del seguimiento realizado a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en el período 2012 que corresponden a los informes DFOE-IFR-IF-9-2012 y DFOE-DL-IF-13-2012, se llevó a cabo como parte de los deberes de la Auditoría Interna establecidos en el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, así como en el acuerdo del Concejo Municipal tomado en la Sesión N° 206-2012 de fecha 22 de octubre de 2012, donde se conoció el Informe DFOE-DL-IF-13-2012 y del DFOE-SD-0098 de fecha 16 de enero del 2013 por medio del cual la Licda. Marjorie Gómez Chaves - Gerente de Área de Seguimiento de Disposiciones informa a esta unidad el estado de las disposiciones de los informes en mención.

1.2 Alcances

El estudio comprendió de la fecha de aprobación de las disposiciones por parte del Concejo Municipal al 28 de febrero de 2013, se analizó el estado de las disposiciones reportadas por la Contraloría General de la República a esta auditoría mediante oficio DFOE-SD-0098 de fecha 16 de enero de 2013, con el propósito de verificar el estado en que se encuentran las disposiciones de ambos informes.

2. RESULTADOS

Referente a los estudios DFOE-IFR-IFR-9-2012 y DFOE-DL-IF-13-2012 el señor Alcalde giró instrucciones mediante oficio sin número de fecha 7 de noviembre de 2012 a los señores Marco Antonio Ruiz - Jefe de Tributación y Catastro, Licda. María Isabel Sáenz Soto - Directora de Asuntos Jurídicos, Lic. Francisco Sánchez Gómez - Director de Servicios y Gestión de Ingresos, Ing. Lorelly Marín Mena - Directora de Operaciones y al funcionario Luis Méndez de la Dirección de Operativa. Así mismo con el fin de dar seguimiento a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República el señor Alcalde designó mediante oficio AMH-1425-212 del 25 de octubre de 2012 a la Licda. María Isabel Sáenz Soto.

Con respecto al punto anterior la Licda. Sáenz ha estado dando seguimiento a las disposiciones en conjunto con los responsables y remitiendo informes de avances al señor Alcalde y a la Contraloría sobre los estudios de referencia.



Así las cosas esta auditoría realizó el seguimiento del estado de las disposiciones expuestas por la Contraloría General de la República en los estudios mencionados, analizando los oficios mensuales remitidos a la Directora Jurídica por los distintos responsables y conforme al cotejo de expedientes, el plan y cronogramas de avances, obteniendo los siguientes resultados:

2.1 Seguimiento de las disposiciones del informe DFOE-IFR-IF-9-2012 relacionado a la ejecución de los recursos destinados por la Municipalidad de Heredia para la rehabilitación de su Red Vial Cantonal.

Al Concejo Municipal

- **Disposición 4.3:** Emitir la reglamentación respectiva para definir la competencia que asiste ese órgano deliberativo para definir la competencia que asiste a ese órgano deliberativo y al Alcalde Municipal, en lo que respecta a la autorización de egresos de la entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.e) del Código Municipal. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General de la República, copia del acuerdo en firme mediante el cual se aprueba dicho reglamento, en un plazo de tres meses calendario posterior al recibo de este informe.

Disposición cumplida.

- **Disposición 4.4:** Aprobar el Plan Quinquenal de Conservación y de desarrollo Vial y el manual de procedimientos para la administración de proyectos, que le serán presentados por el Alcalde Municipal, en acatamiento a las disposiciones contenidas en los párrafos 4.5 y 4.6 de este miembro informe. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General, copia de los acuerdos en firme mediante los cuales se aprueban dichos instrumentos, en un plazo de un mes calendario posterior al recibo de ambos documentos por parte del Alcalde Municipal.

Disposición en Proceso de cumplimiento. Ver comentario de disposiciones 4.5 y 4.6.

- **Disposición 4.5:** Elaborar y someter a la aprobación del Concejo Municipal un Plan Quinquenal de Conservación y de Desarrollo Vial, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 del Reglamento sobre el Manejo, Normalización y Responsabilidad para la inversión Pública en la Red Vial Cantonal. Dicho Plan debe considerar los diferentes elementos que componen las carreteras o caminos de la Red Vial Cantonal - puentes, estructuras de pavimentos, alcantarillado, cordón de caño, aceras, pasos o puentes peatonales, entre otros. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General de la República, el documento donde consta la realización de este trámite, en un plazo máximo de cinco meses posterior al recibo de este informe.



Disposición en proceso de cumplimiento: Referente al Plan Quinquenal según oficio SCM-0008-2013 de fecha 10 de enero de 2013 “Transcripción del Acuerdo” el plan quinquenal fue aprobado en el artículo IV de la Sesión No. 221-2013 del 7 de enero de 2013.

Según oficio DOPR-0036-2013 de fecha 16 de enero de 2013 queda pendiente por anexar al plan los temas sobre el alcantarillado, puentes y cordones de caño, los cuales ya se encuentra en el proceso de formulación basándose en la Ley 8114 que será presentado a la Junta Vial Cantonal, para su posterior remisión al Concejo Municipal para la respectiva valoración y aprobación a más tardar al 31 de marzo de 2013.

- **Disposición 4.6:** Diseñar y someter a la aprobación del Concejo Municipal, un manual de procedimientos para la administración de Proyectos de acuerdo a su ciclo de vida: planificación, estudios técnicos, diseño, construcción, operación y las actividades de control, así como la debida gestión documental y archivo de la información. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General en un plazo máximo de cinco meses calendario, el documento donde consta la realización de este trámite.

Disposición en proceso de cumplimiento Según oficio DOPR-0036-2013 la Ingeniera Lorelly Marín Mena indicó que la Municipalidad realizó un proceso de contratación con fondos del BID para que elaborara las Guías Simplificadas y Manuales de Procedimientos para la Formulación, Evaluación, Seguimiento y Mantenimiento de Proyectos de Inversión Típicos y Rutinarios de la Municipalidad de Heredia” que fue entregado a la Dirección de Operaciones con fecha 18 de diciembre de 2012...se tiene programado realizar el 29 de enero de 2013 el Taller de Validación de estas Guías y Manuales...se tiene estimado que más tardar el 25 de febrero de 2013 se elevará el manual al Alcalde para ser remitido al Concejo para su aprobación.

Se revisó el expediente de contratación determinando que la consultoría tuvo un costo de \$2.473.000,00 realizado mediante orden de compra 55168 del 6 de agosto de 2012 con una orden de inicio a partir del 5 de setiembre de 2012 con un Plan de Trabajo de la consultoría 14 días naturales, para entregar de la siguiente manera:

- a. 14 días naturales para entregar el 18 de setiembre de 2012.
- b. 75 días a partir de la orden de inicio para la entrega el 19 de Noviembre de 2012
Elaboración de las Guías Simplificadas y Manuales de Procedimientos para la formulación, elaboración de las Guías Simplificadas y Manuales de Procedimientos para la Formulación, Evaluación, Seguimiento y Mantenimiento de Proyectos de Inversión Típicos y Rutinarios de la Municipalidad de Heredia.
- c. Nuevo plazo concedido de entrega 19 de diciembre de 2012.

	No. Facturas	Fecha	Monto	Observaciones
	0073	6/9/2012	741.900,00	Pago 30%
	0078	18/12/2012	1.731.000,00	Cancelación 70%



Según oficio PRMH-0022-2013 del 14 de enero de 2013 se le giró instrucciones al señor Víctor Hernández Espinoza – Tesorero, para que realice la devolución de la garantía de cumplimiento.

El 29 de enero de 2013, se realizó el taller de validación de esta guías y manuales con la participación de los funcionarios de la Dirección de Operaciones, se había planificado que a más tardar en la semana del 25 de febrero de 2013 estaría listo para ser enviado al Concejo Municipal para el análisis y aprobación, no obstante al cierre de este informe se indica a esta Unidad que el documento será remitido al Concejo Municipal en la semana del 01 al 05 de abril de 2013 y que dentro del plazo se cuentan el mes que tiene el Concejo para aprobar el documento, o sea que el Municipio tiene hasta el 30 de abril para informar a la Contraloría el cumplimiento de esta disposición y la 4.4 anterior.

- **Disposición 4.7:** Designar de forma inmediata un profesional en Ingeniería Civil como encargado de la supervisión del Contrato de Obra Pública Nro. 37-2010/LN000002-01. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General en un plazo máximo de diez días hábiles posteriores al recibo de este informe, los documentos de la asignación respectiva.

Disposición Cumplida.

- **Disposición 4.8:** Ordenar de forma inmediata que se cumpla con el respectivo trámite de registro del Contrato de Obra Pública Nro. 37-2010/LN000002-01 ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA), en atención a lo establecido en la normativa vigente. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General en un plazo máximo de tres meses calendario posterior al recibo de este informe, el documento donde consta la realización de este trámite. (Plazo 31 de diciembre).

Disposición cumplida

Según oficio DOPR-1322-2012 del 14 de diciembre de 2012 se le solicitó a la Constructora Meco S.A: realizar los trámites para la inscripción de contrato 37-2010/LN00002-01 ante el XCFIA con el fin de cumplir con lo dispuesto. Sobre este tema el Ingeniero Luis Fernando Gutiérrez de la Empresa Meco nos remitió oficio indicando que están realizando las gestiones ante el CFIA. Sobre este punto es importante acotar que una vez que el CIFA indique el monto a pagar por la inscripción, debe este Municipio iniciar las gestiones para incorporar estos recursos en algún documento de presupuesto.

Con respecto al punto anterior la Ingeniera Lorelly Marín Mena - Directora de Operaciones remitió en el oficio DOPR-0089-2013 del 31 de enero enviado al señor Alcalde en el que le indica que la Constructora MECO, ha realizado el trámite ante CFIA para la inscripción del Contrato 37-2010/LN00002-01. Para lo cual se adjuntó el formulario para la exoneración y el de la solicitud de Inscripción de Responsabilidad Profesional, ingresados a trámite ante el CFIA con fecha del 31 de enero de 2013.



- **Disposición 4.9:** Ordenar de forma inmediata que en lo sucesivo y para los proyectos ejecutados con cargo al Contrato de Obra Pública N° 37-2010/LN000002-01, se procede a:
 - a. Elaborar los estudios técnicos que permitan acreditar a través de criterios suficientes y apropiados – que los proyectos se ajustan a las necesidades reales de la red vial cantonal; y que por ende, los recursos públicos se estén invirtiendo de la manera más rentable.

Inciso en Proceso de Cumplimiento

Mediante oficio AMH-0417-2013 se indicó al Ente Contralor que la Municipalidad cuenta con el inventario de caminos, levantado por funcionarios de la Municipalidad y de la Federación e Municipalidades de Heredia, el cual fue aprobado por el MOPT en el año 2010. Este inventario proporcionó información para realizar inspecciones y priorización de los caminos a intervenir, para lo cual se utiliza la valoración del estado y tratando de ser equitativos según sean los distritos del Cantón.

Mediante ese inventario se formuló el Plan Quinquenal Vial Municipal, el cual fue aprobado por el Concejo Municipal mediante Sesión Ordinaria 221-2013, celebrada el 07 de enero de 2013...el cual tendrá una vigencia del 2013 al 2017...la Dirección de Operaciones está trabajando en la incorporación de un anexo a este plan que incluye lo correspondiente a Alcantarillados Pluviales, Aceras frente a áreas públicas Municipales y Puentes, estos otros componentes no forman parte del Contrato 37/2010LN000002-01.

- b. Emitir los informes técnicos - parciales y final- registros históricos de control, las instrucciones u órdenes que se giran al contratista, relacionados con la fase de ejecución de los proyectos según la normativa y buenas prácticas que rigen la materia; incluyendo los informes del avance y calidad de las obras; a fin de Controlar los pagos y dar un seguimiento oportuno, detectar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo.

Inciso en Proceso de Cumplimiento

Mediante oficio AMH-0417-2013 se informó a la CGR que ya se giraron las instrucciones correspondientes a la Dirección de Operaciones y es precisamente por esta razón, que en este primer trimestre se han avocado a la aplicación de las medidas de control recomendadas, una vez listas se estará remitiendo la respectiva solicitud al Departamento de Proveeduría para que proceda con los trámites para la generación de las órdenes de compra. De igual manera, vía correo electrónico, se giraron las instrucciones al funcionario de apoyo.

- c. Emitir las actas de recepción provisional y definitiva de las obras, y el respectivo finiquito, así como el informe técnico que acrediten el cumplimiento de los términos de la contratación, a fin de que se cuente con información sobre el resultado final de la obra.



Inciso en Proceso de Cumplimiento.

Mediante oficio AMH-0417-2013 se informó a la CGR que a partir del recibido del informe final de la Auditoría en octubre de 2012 y a la fecha de este informe, esta Municipalidad no ha otorgado nuevas Órdenes de Compra sobre el contrato N° 37-2010/LN000002-01, por ende no existen actas de recepción provisionales y definitivas, ni informes técnicos que acrediten el cumplimiento de los términos de las obras.

- d. Emitir el documento formal respectivo dirigido al contratista mediante el cual se consigne la fecha de inicio de las obras, a fin de controlar el plazo contractual y cualquier otro plazo estipulado en el contrato.

Inciso en Proceso de Cumplimiento.

La Ingeniera Lorelly Marín Mena indicó en su oficio DOPR-1323-2012 del 14 de diciembre de 2012 que al no haberse iniciado los proyectos del 2013, no se han girado las respectivas órdenes de inicio pero una vez iniciado la Orden de Compra, se girará la correspondiente el Orden de Inicio con el fin de controlar los plazos de ejecución que se estipulan en el contrato.

Mediante oficio AMH-0417-2013 se indicó al Ente Contralor que queda claro que la Municipalidad debe emitir una Orden de Inicio por cada obra que se va a ejecutar. Sin embargo a la fecha no se ha iniciado ninguna obra, no existe documento que aportar.

- e. Elaborar e implementar un plan de verificación de la calidad de las obras. Sobre el particular, se le solicita remitir a esta Contraloría General en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores al recibo de este informe, el documento mediante el cual se giró la orden respectiva y remitir en un plazo de tres meses, una certificación donde informe sobre la implementación de dichos controles.

Inciso en Proceso de Cumplimiento

La Dirección de Operaciones está realizando un proceso de investigación y análisis para determinar aquellos componentes básicos que deben considerarse dentro de un Plan de Calidad, así como documentación similar que permitirá plantear un manual que se ajuste a los requerimientos técnicos de las obras en ejecución en la Municipalidad. Mediante oficio AMH-0416-2012 de fecha 21 de marzo de 2013 se informó lo anterior al Ente Contralor y se le solicitó ampliar el plazo para cumplir este inciso hasta el 30 de abril de 2013.

2.2 Seguimiento de disposiciones Informe DFOE-DL-IF-13-2012 acerca de las debilidades en la calidad de la información relevante en la base de datos para el cobro de los tributos en la Municipalidad de Heredia.

Con respecto al Informe DFOE-DL-IF-13-2012 acerca de las debilidades en la calidad de la información relevante en la base de datos para el cobro de los tributos en la Municipalidad de Heredia el señor Alcalde remitió oficio AMH-1312-2012 del 5 de octubre de 2012 con el informe adjunto a la MSc. María Isabel Sáenz Soto - Directora



de Asuntos Jurídicos, Lorelly Marín Mena - Directora de Operaciones, Lic. Francisco Sánchez Gómez - Director de Servicios y Gestión de Ingresos, Top. Marco Ruiz Mora –

Jefe de Tributación y Catastro, y la Licda. Hellen Bonilla - Jefe de Rentas y Cobranzas para dar seguimiento a las disposiciones emanadas por la Contraloría General de la República, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

Con fundamento en lo anterior los responsables de dar cumplimiento a las disposiciones en mención formularon un Plan de Acción y cronograma de actividades que fue aprobado por el Concejo Municipal y remitido al Ente Contralor, por lo tanto, basamos el seguimiento tanto en el cumplimiento de las disposiciones como el Plan de Acción indicado, obteniendo los siguientes resultados:

- **Disposición 4.4 Al Concejo Municipal:** Apoyar, en la medida y forma correspondiente a ese Concejo, las iniciativas que proponga la administración para el efectivo y oportuno cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General al Alcalde Municipal en el presente informe, de forma que se dote de los recursos necesarios (financieros, humanos, tecnológicos y logísticos), que permitan la implementación oportuna de las acciones propuestas, para con ello fortalecer la gestión tributaria de ese gobierno local.

Disposición en Proceso de Cumplimiento

La Contraloría General de la República remitió al señor Alcalde el informe DFOE-DL-IF-13-2012-DL-0951 oficio 10053 del 28 de setiembre de 2012 “acerca de las debilidades en la calidad de la información contenida en las bases de datos de cobros de tributos en la Municipalidad de Heredia”, en el que se acordó que la Administración propusiera y enviara un Plan de Acción y el cronograma al ente contralor una vez aprobado definitivamente por el Concejo en la sesión 206-012, del 22 de octubre de 2012 en el artículo III.

- **Disposición 4.5:** Proceder a la depuración y actualización de la información almacenada en las bases del Sistema “SIM”, a efecto de subsanar de manera integral, oportuna, efectiva y permanente, las situaciones señaladas en este informe; relacionadas con problemas de integridad en la información, datos desactualizados e inconsistencias en la base imponible de bienes inmuebles. Para tales efectos, deberán remitir, al término del plazo otorgado para el cumplimiento de esta disposición, un informe con un detalle de las acciones ejecutadas y de los resultados alcanzados producto de las actividades de depuración y actualización. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de doce meses, contado a partir de la recepción de este informe. **Ver puntos 2.1 a 2.7 de este informe.**

Disposición en Proceso de Cumplimiento: De acuerdo a la disposición girada por la Contraloría General de la República, a esta recomendación se le otorgó un plazo de doce meses contados a partir de la recepción del informe y ser sometida, cuando corresponda,



a la aprobación del Concejo Municipal. Para el cumplimiento de esta disposición se requiere el cumplimiento del plan de acción propuesto por el Municipio.

- **Disposición 4.6:** Elaborar las políticas y directrices necesarias para asumir, con carácter prioritario, el inicio y mantenimiento de un proceso permanente de depuración y actualización, así como el establecimiento y perfeccionamiento del sistema de Control Interno, respecto de todas las actividades relacionadas con la gestión tributaria de esa Municipalidad. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de seis meses, a partir del recibo de este informe, y ser sometida, cuando corresponda, a la aprobación del Concejo Municipal. Ver puntos 2.1 a 2.7 de este informe.

Disposición en Proceso de Cumplimiento: No se observa dentro de los documentos del expediente que consta en la Dirección de Asuntos Jurídicos que se hayan tomado acciones concretas para la elaboración de las políticas y directrices solicitadas. Para el cumplimiento de esta disposición que se otorgó un plazo de seis meses contado a partir de la fecha de recibido del informe, fecha de vencimiento abril de 2013. En reunión de fecha 04 de abril de 2013 en la Dirección de Asuntos se le indicó al Lic. Francisco Sánchez sobre el atraso en el cumplimiento de esta disposición para que le de cumplimiento a más tardar el viernes 12 de abril.

Seguimiento del Plan de Acción propuesto a partir de los resultados obtenidos por el Ente Contralor:

- **Resultado del informe N° 2.1:** El estudio efectuado en la Municipalidad de Heredia evidenció la existencia de inconsistencias en lo que respecta a la calidad de los datos tributarios, producto de la ausencia de controles de validación en campos trascendentales que permitan detectar y corregir oportunamente errores de digitación u omisiones como los relacionados con el número de cédula, nombre y dirección de los contribuyentes. Aunado a la existencia de otras debilidades asociadas con el hecho de que la base de datos contiene información desactualizada e inconsistencias en el registro de la información catastral y literal de bienes inmuebles, según se expone en este aparte.

2.1.a. En relación a la entrada, procesamiento y almacenamiento de datos determinaron inconsistencias referidas a datos incompletos, erróneos, duplicados y omisos en la tabla de contribuyentes.

2.1.a.1. La estructura de la tabla de propietarios establece una diferenciación del contribuyente bajo un tipo de identificación determinado, entre ellos, cédula de persona física, jurídica, residencia, seguro social, licencia, pasaporte, pensionado, refugiado, menor nacional u otro.

Objetivo: Realizar una depuración de la base de datos basada en los informes extraídos del auditoraje de la Contraloría.

Actividad: Se indicarán en cada apartado

Seguimiento de la administración: Informes mensuales de avance.



Seguimiento en Proceso:

- Conforme lo indicado en el plan de acción concluye en octubre 2013.
- El 8-03-2013 informa el señor Marcos Ruiz Mora, desde que se presentó el borrador del informe hemos venido trabajando todo el tema de la depuración.
- No se localiza informes mensuales que indiquen sobre los procesos que se están realizando.

2.1.a.2. Sobre el particular, el sistema no despliega una “máscara” de entrada correspondiente a las categorías de contribuyentes descritas. En su lugar, los controles de validación existentes únicamente limitan la inclusión de un nuevo contribuyente en el caso de que el número de identificación se encuentre previamente registrado en el sistema, sea inferior a diez dígitos, o bien que la identificación inicie con un dígito diferente a 0, o un 3 o 4, en el caso de personas físicas y jurídicas, respectivamente.

Objetivo Gestionar con IFAM a efecto de que se establezca una estructura del tipo de cédula y que exija definir el tipo antes de incluir o modificar un contribuyente.

Actividad: Realizar el contacto con los IFAM para establecer el formato.

Seguimiento de la administración: Reporte de la modificación en el sistema.

Seguimiento cumplido. De acuerdo a la información suministrada por el Sr. Marco Ruiz Mora - Jefe del Departamento de Tributación y Catastro, este trabajo lo realizó la Ing. Ana María González González, funcionaria del Departamento de Cómputo, concluyéndose en noviembre de 2012. No se localizó informes ni reportes sobre las correcciones realizadas.

2.1.a.3. En ese sentido, se determinó que no se encuentra estandarizado un formato de entrada para el número de identificación del contribuyente y a excepción de lo comentado, este valor puede asumir, indistintamente, cualquier combinación numérica o de caracteres de hasta 20 dígitos.

Objetivo: Evitar que se excluyan cédulas con formato diferente al establecido.

Actividad: Establece la política sobre el formato de identificaciones y exigir que se cumpla.

Seguimiento: Entrega de directriz a personal involucrado.

Seguimiento cumplido. El Lic. Francisco Sánchez Gómez comunicó a los funcionarios mediante correo electrónico la política de inclusión de información en la base de datos, lo que hace como parte del plan de mejora de la gestión tributaria aprobada por el Concejo Municipal en la Sesión Ordinaria número 0220-2013, para que sea aplicada en sus labores diarias con el fin de mejorar la inclusión de información en la base de datos y que esta sea más confiable posible en la gestión tributaria.

2.1.a.4. Existen 6.445 registros de contribuyentes que no poseen los números de identificación correspondientes con las bases de datos del Tribunal Supremo de Elecciones, del Sistema de Identificación de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda y de la Dirección General de Migración y Extranjería. De esos 6.445 registros, se determinó que 2.409 contribuyentes poseen un número de cédula inferior a 9 nueve dígitos, en contraposición con los 9 dígitos establecidos por el TSE para registrar un número de cédula de una persona física nacional.



Objetivo: Se realizaron todos los estudios registrales. Falta incluirlo en la base. Realizar consultas a la base del Tribunal Supremo de Elecciones, Migración y Extranjería.

Actividades:

- a. Identificar los contribuyentes que presenten este problema.
- b. Realizar los estudios registrales correspondientes.
- c. Efectuar las correcciones en el sistema de facturación.

Seguimiento: Realizar informe de avance mensual

Seguimiento en Proceso: En reunión de fecha 04 de abril de 2013 el señor Marco Antonio Ruiz Mora indica que los estudios de registro se encuentran listos no obstante, no se han incluido en el sistema, por cuanto en el primer trimestre del año se recibieron más contribuyentes que en años anteriores lo que no les permitió hacer este y otros trabajos del plan de acción. Con fecha 12 de abril de 2013 presentará un informe de avance.

Por su parte la Licda. Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que se inició con el proceso de identificación de los 2409 caos de cédulas menores de nueve dígitos, 563 casos a nombre de familias cuya identificación es un número de contribuyente, en estos casos lo que corresponde es el traspaso a nombre de persona física, sin embargo esto se realiza a solicitud de los familiares, por lo que el proceso es lento. A finales de abril se tendrá un estimado de los casos depurados.

2.1.a.5. Se identificaron 2.941 casos que poseen un número de identificación superior a 9 dígitos (entre los 10 y los 20 dígitos), los cuales no se ajustan al formato de 10 dígitos definido por el Registro Nacional para personas jurídicas, o bien, a la nomenclatura de 12 dígitos establecida por la Dirección General de Migración y Extranjería para extranjeros en condición de residentes en el país. Como referencia se identificaron 603 casos cuyo código de nacionalidad definido por Migración y Extranjería correspondía a contribuyentes de nacionalidad nicaragüense y que a la fecha del presente estudio los registros no han sido actualizados por el gobierno local al formato del nuevo Documento de identidad para extranjeros (DIMEX).

Objetivo: Lograr que exista una correspondencia total entre la identificación de los propietarios de la Municipalidad con el registro Nacional de la Propiedad para Bienes Inmuebles, lo que respecta a patentes y comentarios se confrontaran con la base de datos del T.S.E. Migración y Extranjería”.

Actividades: Se realizaron todos los “estudios registrales. Falta incluirlo en la base. Realizar consulta T.S.E y Migración y Extranjería.

Seguimiento: Informes de avance mensual y pruebas aleatorias del trabajo realizado.

Seguimiento en Proceso: El señor Marcos Ruiz Mora informó en la reunión del día 04 de abril de 2013 que en este caso también los estudios registrales ya están hechos pero que no han sido incluidos en el sistema, tiene que informar a más tardar el 12 de abril sobre el trabajo realizado. Tampoco se localizan informes mensuales de avance.

Por su parte la Licda Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que se identificaron un total de 64 caos de patentados con cédulas mayor a 10 los cales en su



mayoría son cédulas residencia, sin embargo se encuentran en la etapa de depuración. A finales de abril se tendrá un estimado de los casos depurados.

2.1.a.6. Existen 238 casos que presentan duplicidades en el número de identificación correspondiente a cada contribuyente. Asimismo, se presentan 663 registros que consignan un número identificación que contiene datos alfanuméricos (números y letras), mientras que la cédula de identidad de 3 contribuyentes asume un valor cero o equivalente (Por ejemplo /, 000.000.000, y 0000000000).

Objetivo: Eliminar todos los propietarios que se encuentran duplicados con cédulas diferentes.

Actividad: Los estudios registrales ya se realizaron, falta eliminar contribuyentes duplicados realizar consultas a la base de datos de extranjería en los casos de patentes y cementerios.

Seguimiento: Informes de avance mensual y pruebas aleatorias del trabajo realizado en el sistema.

Seguimiento en Proceso: Sobre este punto indicó el señor Marcos Ruiz que el proceso de No afectación que realizamos todos los años impide que avancemos en forma acelerada sobre lo establecido en el cronograma. Se espera que en el mes de febrero la cantidad de contribuyentes disminuya y se destine más tiempo a las actividades planteadas en el cronograma y lo retomaremos al 100% a partir del mes de abril de 2013.

Por su parte la Licda Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que del total de 238 casos se identificaron 86 casos de nichos de cementerios y 54 casos de patentes los cuales se encuentran en estudio para su depuración. A finales de abril se tendrá un estimado de los casos depurados.

No se localizaron informes mensuales ni reportes de las verificaciones realizadas.

2.1.a.7. Se comprobó que 1.822 registros de personas físicas reflejan inconsistencias entre el número de cédula de identidad y los datos del nombre y apellidos del contribuyente registrados en el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE). Por su parte, 1.300 de esos 1.822 registros presentan inconsistencias en la totalidad de los campos "nombre" y "apellidos". Además, 1.617 registros presentan diferencias en el "primer apellido", 1.538 en el "segundo apellido" y 1.492 en el "nombre". Por ende, la información del número de cédula de dichos contribuyentes en las bases de datos de esa Municipalidad puede catalogarse como errónea, situación que incide negativamente en una gestión de cobro efectiva. VIII.

Objetivo: Observación: El nombre de nuestros contribuyentes y su número de cédula tiene que coincidir con la información indicada en el Registro Nacional de la Propiedad en el caso de Bienes Inmuebles.

Lograr que exista correspondencia entre el número de cédula y el nombre según las Bases de Datos del T.S.E. y Migración y Extranjería

Actividad: a) Realizar los estudios de registro, b) Realizar los traspasos que correspondan y Realizar consultas, traspasos y exclusiones.

Seguimiento: Realizar informe de avance mensual.



Seguimiento en Proceso: Conforme lo indicado en el plan de acción concluye en octubre de 2013. No se localiza informes mensuales que indiquen sobre los procesos que se están realizando.

Por su parte la Licda Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que del total de 1822 casos se han revisado 400 casos en la base de datos para determinar si los mismos son contribuyentes, si poseen o no cobros y fincas, una vez finalizado el estudio se trasladarán al departamento de Catastro para que proceda con la eliminación o la corrección según cada caso.

2.1.a.8. En cuanto a personas jurídicas se determinó la existencia de 244 casos que presentan diferencias entre el número de cédula de persona jurídica y su respectiva razón social, según el Sistema de Identificación de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda. Además, para 956 contribuyentes jurídicos no se consigna el nombre del representante legal, 1.019 registros no incluyen la dirección y en 1.172 casos se omite el número telefónico.

Objetivo: Solicitar a la Contraloría estructura y los parámetros de comparación con que se hizo el reporte ya que se verificó una muestra y no se encontró las inconsistencias e incluir en la base de datos el nombre del representante legal.

Actividad: realizar consultas, trasposos y exclusiones.

Seguimiento: Avances mensuales y verificación de lo realizado en la base de datos municipal.

Seguimiento en proceso: No se localizaron informes mensuales ni verificaciones de lo realizado.

Por su parte la Licda Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que las correcciones a las inconsistencias se realizan utilizando la política emitida por la Dirección de Servicios en cuanto a las abreviaturas que deben ser utilizadas, además se revidaron aquellos casos de licencias comerciales cuyo nombre no es el correspondiente al número de cédula, además realizaron los estudios de Datum que corresponden. A finales de abril se tendrá un estimado de los casos depurados.

2.1.a.9. De igual manera, en cuanto a personas jurídicas, se tiene que respecto del campo "Nombre", se identificaron 1.808 registros duplicados. Asimismo, 27 casos no consignan el nombre del contribuyente, en su lugar, el campo contiene una secuencia duplicada de caracteres y números, a saber: "JJJJJ", "FFFFF", y "F123", entre otros.

Objetivo:

Solicitar a la Contraloría estructura y los parámetros de comparación con que se hizo el reporte ya que se verificó una muestra y no se encontró las inconsistencias
Depurar los registros duplicados

Actividad: Realizar estudios de registro, realizar los trasposos que correspondan y eliminar del sistema los contribuyentes que no correspondan.

Seguimiento: Avances mensuales y verificación de lo realizado en la base de datos municipal.

Seguimiento en Proceso. No se localizan avances mensuales y verificación de lo realizado en la base de datos municipal.



La Licda. Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que se encuentran en proceso de identificación de los casos duplicados para tener exactitud de cuantos son por patentes, cementerios y servicios.

2.1.a.10. También, se tiene la omisión en los datos de “Dirección” en 7.458 registros. Asimismo, en al menos 767 casos, en los que se incluye la información sobre la dirección de los contribuyentes, esta es imprecisa o incompleta, en razón de que solamente se hace mención al distrito y en 162 casos se indica como dirección: “centro”. Adicionalmente, se determinó que 22.240 contribuyentes no tienen asociado un número telefónico.

Objetivo: Procurar que la gran mayoría de contribuyentes cuenten con su dirección fiscal y número telefónico actualizado.

Actividad: Conseguir base de Migración. Confrontar con base E.S.P.H. Inclusión en facturación. Incluir Información Propia del municipio (declaraciones, solicitudes de patentes, permisos de construcción).

Seguimiento: Avances mensuales y verificación de lo realizado en la base de datos municipal.

Seguimiento en Proceso. No se localizan avances mensuales y verificación de lo realizado en la base de datos municipal.

La Licda Hellen Bonilla informó con fecha 14 de marzo de 2013 que al mes de febrero se revisaron un total de 2297 registros que no contenían dirección, esto con la base de datos de páginas residenciales y la base de datos de ESPU, sin embargo falta incorporar los datos al Sistema SIM.

2.1.b. Respecto de la información de bienes inmuebles, se detectaron debilidades en los datos de copropietarios, omisión de direcciones, diferencias en el área del inmueble, entre otros.

2.1.b.1. Se evidenció la existencia de 44 registros duplicados, por cuanto se encuentran incluidos en la base de datos de ese ayuntamiento con una numeración repetida de número de finca, duplicado, horizontal y derechos. (Sobre derechos de codueños de una finca según el Registro Ncional).

Objetivo: Eliminar todos los derechos duplicados.

Actividad: Estudios de registros, se verificó en la base de datos municipal y se realizaron modificaciones.

Seguimiento: Concluida

Seguimiento cumplido. El Sr. Marco Ruiz indicó que encargó a la funcionaria Melissa Villalobos para que se eliminaran los 44 registros, el avance fue del 100%, este proceso se concluyó el 24 de octubre de 2012.

2.1.b.2. Para el caso de las propiedades en las que figuran más de dos propietarios, se identificaron 808 números de finca en los que la sumaria del porcentaje de posesión no totaliza un 100%. Mientras que el 54% de los casos, la sumaria proporcional de derechos alcanza porcentajes entre 250% e inclusive, hasta 600%.



Objetivo: Que no existan derechos cuya sumatoria sea diferente a 100%.

Actividad: Estudios de Registros. Se realizaron las modificaciones en la base. Se realizó la rutina en la base para completar los derechos con 000.

Seguimiento: Concluido.

Seguimiento cumplido: Relacionado a este punto el Sr. Marco Ruiz Mora, jefe del Departamento de Tributación y Catastro indicó que el departamento de Cómputo le suministro las fincas cuya sumatoria de derechos de registros era diferente al 100%, procediendo a efectuar los estudios correspondientes y con base a ellos se realizaron las correcciones, concluyendo con el proceso el 27 de setiembre de 2012.

2.1.b.3. Para el caso de propiedades en las que figuran más de dos propietarios, se identificaron 808 números de finca en los que la sumatoria del porcentaje de posesión no totaliza un 100%. Mientras que en el 54% de los casos, la sumatoria proporcional de derechos alcanza porcentajes entre 250% e inclusive, hasta 600%.

Objetivo: Que todas las fincas que generen el tributo de bienes inmuebles tengan un valor agregado que corresponda a las plataformas establecidas.

Actividad: Se están realizando estudios registrales para posteriormente identificar al contribuyente y proceder a valorarlos. En cuanto a las fincas exoneradas por ley se incluirá un código de exoneración.

Seguimiento: Informes mensuales con verificación de los movimientos.

Seguimiento cumplido. No se localizaron informes mensuales para verificar la labor realizada.

2.1.b.4. Existen al menos 2.431 derechos que exhiben un número de identificación diferente a la cédula del propietario consignada en Registro Nacional de la Propiedad.

Objetivo: Lograr que toda la identificación de los derechos incluidas en nuestra base coincida con la del registro nacional. Con el propósito de obtener los listados, realizar los estudios registrales y realizar los movimientos en nuestra base de datos y que las cédulas de todos nuestros contribuyentes mantengan una correspondencia total con la del Registro Nacional.

Actividad: a. Obtener listados. b. Realizar los estudios generales. c. Efectuar modificación en el sistema.

Seguimiento: Informes mensuales con verificación de los movimientos.

Seguimiento en proceso: No se localizaron informes mensuales para verificar la labor realizada.

2.1.b.5. Diferencias en la medida del valor de la finca en al menos 6.397 propiedades, respecto al valor registral indicado por el Registro Nacional. En el 37% de esos casos, se presentan diferencias entre 100 y 10.000 metros cuadrados.

Objetivo: Realizar una depuración de las fincas cuya área en nuestros sistema es diferente a la del registro Nacional.



Actividades: a. Obtener los listados de las incongruencias. b. Realizar los estudios registrales. c. Realizar los movimientos en nuestra base de datos.

Seguimiento: Informes mensuales con verificación de los movimientos.

Seguimiento Cumplido Según lo indicado por el Sr. Marco Ruiz Mora este proceso finalizó el 5 de diciembre de 2012. El Departamento de Cómputo suministró al Departamento de Catastro el listado de fincas cuya área no correspondía a la inscrita en el Registro Nacional, se efectuaron los estudios de registro y fueron modificadas.

- **Resultado del Informe N° 2.2:** En resumen, las debilidades expuestas en este acápite, no permiten garantizar que la información ingresada, procesada y almacenada en el referido sistema sea, en su totalidad, completa, exacta, consistente, oportuna, confiable y relevante, en detrimento directo de una apropiada gestión tributaria y de cobro. Además, va en perjuicio del cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la corporación municipal.

En este sentido, las Normas de control interno para el Sector Público y las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establecen que las organizaciones deben asegurarse que los datos procesados mediante tecnologías de información corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, y que esos datos son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.

Objetivo: Establecer las políticas de control interno para corregir las inconsistencias detectadas en este informe.

Actividad: Establecer las políticas sistemas de control interno e implementarlos. Divulgación y capacitar al personal.

Seguimiento: Incluirlo dentro de las matrices de control interno de cada departamento.

- **Resultado del informe N° 2.3:** Además, dicha normativa señala que 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. De igual forma, la administración debe asegurarse razonablemente que los sistemas de información propicien una gestión documental institucional que permita controlar, almacenar y recuperar la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.

Objetivo: Establecer políticas de control interno para corregir las inconsistencias detectadas en este informe.

Actividades a realizar: Con base a la política exigir que en la presentación de los documentos que se incluyan los números de teléfono, la dirección del propietario, dirección y nombre del representante legal y el lugar de notificación en el cantón, utilizando diferentes fuentes de información.

Seguimiento: Avances mensuales y seguimiento permanente.



Seguimiento de los resultados 2.2 y 2.3 en concordancia con las disposiciones 4.6 y 4.7, estado en proceso:

Se emitieron la Política de inclusión de información en la base de datos aprobada por el Concejo Municipal en la sesión N° 228 de fecha 11 de febrero de 2013 y la Política de recepción de documentos misma que aun no está aprobada por el Concejo Municipal.

No obstante con estas actividades realizadas y las propuestas en el Plan de Acción no se cumple al 100% con lo solicitado por la Contraloría General de la República en la disposición 4.6 relacionada las Políticas y directrices para asumir, con carácter prioritario, el inicio y mantenimiento de un proceso permanente de depuración y actualización así como el establecimiento y perfeccionamiento del sistema control interno, respecto a todas las actividades... y la 4.7 relacionada con las políticas, procedimientos y mecanismos de coordinación que se requieran, para que se actualicen, permanentemente, las características y valores de los inmuebles.

Así se le hizo ver al Lic. Francisco Sánchez en la reunión del pasado 04 de abril tanto por parte de la suscrita como por la Licda. María Isabel Sáenz, quedando para presentar los productos respectivos el 12 de abril de 2012.

- **Disposición 4.7** del informe Establecer las políticas, procedimientos y mecanismos de coordinación que se requieran, para que se actualicen, permanentemente, las características y valores de los inmuebles. Con atención especial, en aquellas propiedades cuyos valores fiscales no han sido actualizados en los últimos cinco años y en aquellos en que se hayan constituido gravámenes hipotecarios. Se deberá remitir un reporte de las fincas actualizadas, señalando el origen e incremento en su base fiscal. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de seis meses, contado a partir de la recepción de este informe. Ver puntos 2.4 al 2.7.

Seguimiento en proceso: Ver anotaciones del punto anterior (2.2 y 2.3)

- **Resultados del informe N° 2.4:** Existen inconsistencias que inciden directamente en la calidad de los datos asociados con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y por consiguiente, en la facturación, gestión de cobro y recaudación de dicho tributo. *(No hay acciones en el plan este punto está en concordancia con el 2.5 siguiente)*
- **Resultados del informe 2.5:** El estudio evidenció la existencia de inmuebles con bases imponibles subvaloradas, valores fiscales desactualizados y eventuales montos dejados de percibir producto de diferencias en los valores fiscales, fincas no registradas en las bases de datos y gravámenes hipotecarios vencidos, según se detalla a continuación:

2.5.a: Se comprobó la existencia de valores imponibles subvaluados que inciden negativamente en la captación de los ingresos por concepto del IBI. Así, tal como se puede visualizar en el Cuadro Nro. 1, estratos del 1 al 5, en la revisión de las bases de



datos de esa Municipalidad se identificaron 20.327 inmuebles cuyos valores fiscales reflejan una base imponible inferior al millón de colones. También, es oportuno señalar que las propiedades referidas (20.327) representan el 11.50% del área total registrada para el Cantón de Heredia, y que en su gran mayoría (16.819 fincas), corresponden a lotes ubicados en el Camposanto La Piedad y Cementerio Jardines del Recuerdo. Sobre este último, esa Administración Municipal ha cuantificado que el avalúo de estas propiedades podría generar un ingreso anual de ¢67.886.000,00.

Objetivo: Procurar que todas las fincas que generen el tributo de bienes inmuebles tengan un valor que correspondan a las plataformas establecidas

Actividad: Se están realizando los estudios registrales para posteriormente identificar al contribuyente y proceder a valoración.

Seguimiento: Informes de seguimiento de las valoraciones realizadas informe general a los seis meses.

Seguimiento en Proceso: Según el Plan el plazo vence en octubre de 2013, no se localizaron informes mensuales, en abril de 2013 deben presentar un informe general del trabajo realizado.

2.5.b: La desactualización de las bases imponibles del IBI se refleja en al menos 22.159 derechos, que, de acuerdo con el sistema, registraron su última actualización del valor fiscal en el 2006. Sobre esta situación, la Ley del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Nro. 7509, establece que los sujetos pasivos que dispongan de bienes inmuebles deben declarar por lo menos cada cinco años el valor de sus bienes. Asimismo, la referida normativa faculta a la administración tributaria para efectuar de oficio, la valoración de los bienes inmuebles sin declarar. A pesar de lo anterior, no se localizó en la información del sistema que esa Administración Tributaria haya efectuado una tasación de oficio, a efectos de solventar el incumplimiento por parte de los contribuyentes, situación contraria a lo que dispone el artículo Nro. 17 de la Ley 7Nro. 7509.

Objetivo: Que todas las fincas que generen el tributo de bienes inmuebles tengan un valor que corresponda a las plataformas establecidas.

Actividad: Se están realizando los estudios registrales para posteriormente identificar al contribuyente y proceder a valorarlos.

Seguimiento: Informes mensuales de las valoraciones realizadas. Informe general a los 6 meses.

Seguimiento en Proceso: Según el plan el plazo vence en octubre de 2013, no se localizó informe de seguimiento que indique lo que se han estado realizando.

2.5.c: Se determinó la existencia de 831 inmuebles en la base de datos municipal que no exhiben correspondencia alguna con las fincas inscritas en el Registro Nacional para ese Cantón. En el caso específico de 193 predios, se encuentra desactualizada la información de la propiedad, los servicios urbanos asociados y el pendiente de cobro acumulado, dado que estos casos corresponden a fincas cerradas registralmente producto de reuniones o segregaciones que sufrieron los inmuebles respectivos.

Objetivo: Eliminar de nuestra base todos los derechos que por alguna razón se encuentran cerrados en el Registro Nacional.



Actividad: a) Obtener el listado de los 831 derechos. b) Verificar en la base Municipal cuáles derechos cerrados están generando impuestos. c) Realizar los estudios registrales de los derechos que aún se encuentran en la base para proceder a su eliminación o traspaso.

Seguimiento: Informes mensuales de avance y verificación en el sistema Municipal.

Seguimiento en Proceso: Según el Plan de acción el plazo vence en abril de 2013, no se localizó informe de seguimiento que indique los que se han estado realizando.

2.5.d: Se identificaron 392 propiedades que según Registro Nacional, se encuentran inscritas en otros cantones de la provincia de Heredia, a pesar de ello se puso al cobro el impuesto sobre bienes inmuebles por parte de la Municipalidad de Heredia. A manera de ejemplo, 103 lotes que pertenecen al cantón de San Pablo, 75 al de San Rafael, 51 al de Barba, 50 al de Santa Bárbara y 31 al cantón de Santo Domingo.

Objetivo: Procurar que en la base Municipal no existan fincas que generen I.B.I. y que pertenezcan a otros cantones.

Actividades: a) Se realizaron los estudios registrales. b) En los casos que el contribuyente presentara pendientes de pago se solicitaron las resoluciones y se eliminaron. Los que no tenían pendientes se eliminaron de oficio. La depuración se realizó en su totalidad, no obstante, aún existen propiedades que existen en el R.N. inscritas en otros cantones pero que realmente pertenecen a nuestro cantón, La Dirección de Asuntos Jurídicos realizará la gestión para normalizar esta situación.

Seguimiento: En lo que respecta a la información en la base de datos la labor se concluyó en el mes de octubre.

Seguimiento en cumplido: Ver oficio DTC-511-2012 de fecha 08 de noviembre de 2012.

2.5.e: Este apartado es un comentario sobre legislación y no conlleva acciones a realizar.

2.5.f: Existen 3.734 propiedades reportadas por el Registro Nacional, que no están registradas en la base de datos de la Municipalidad de Heredia, las cuales totalizan una base imponible acumulada de ¢4.161.644.912,35, para un eventual monto anual dejado de recaudar por concepto del IBI de. 10.404.112,28 (¢4.161.644.912,35 x 0.25%).

Destaca el caso de 1.007 inmuebles que consignan valores de estimación o precio inferiores a los reportados por el Registro Nacional y 1.002 propiedades donde su base imponible no se ha actualizado automáticamente, existiendo gravámenes hipotecarios o cédulas hipotecarias que lo justifican conforme lo establecido en el artículo 14 de la referida Ley Nro. 7509, generando una diferencia en los registros municipales de ¢22.094.392.048,00. Lo anterior origina que ese ayuntamiento potencialmente estaría dejando de facturar anualmente al menos ¢55.235.980,12 (¢22.094.392.048,00 x 0.25%). En relación con la modificación automática de las bases imponibles por la constitución de hipotecas, se identificaron al menos 83 inmuebles donde no se procedió con la actualización correspondiente, durante el plazo de vigencia del referido gravamen. Sobre



estos casos, se estima que anualmente se ha dejado de percibir la suma de ¢1.032.994,22.

Objetivo: Incluir en la base de datos todas las fincas que aparezcan inscritas y que pertenezcan a nuestro cantón a efecto de gestionar el cobro correspondiente. De igual manera actualizar los valores que se generen por traslado de dominio o de hipotecas.

Actividad: Realizar los estudios registrales y realizar las inclusiones correspondientes. Gestionar ante el Registro Nacional que envíe de forma oportuna los cambios que se produzcan en las propiedades.

Seguimiento: Mensual, no obstante este es un trabajo cuyo proceso es permanente.

Seguimiento en Proceso: De acuerdo al plan de acción para este proceso se propuso un año para cumplirlo, con informes mensuales no obstante no se localizaron informes de seguimiento que indique los que se ha estado realizando.

- **Resultado del informe N° 2.6:** Los resultados expuestos revisten de importancia, dada que el impuesto de bienes inmuebles constituye la principal fuente de recaudación de ingresos tributarios percibidos por la Municipalidad de Heredia.

Este punto es un comentario que no conlleva acciones concretas.

- **Resultado del informe N° 2.7:** En consecuencia, entre otras situaciones, las debilidades referidas a 20.327 propiedades subvaloradas, valores fiscales desactualizados en 22.159 registros, 831 inmuebles sin correspondencia alguna con las fincas inscritas en el Registro Nacional para ese cantón, han provocado un estimado de ¢66.673.086,62 dejados de percibir por año, producto de diferencias en el valor fiscal de algunos inmuebles, e inciden de forma negativa en la efectiva percepción del IBI por parte de la Municipalidad de Heredia. Todo esto, a pesar de que las competencias dadas a las municipalidades en la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles disponen la elaboración de un registro de propiedades actualizado.

Objetivo: Lograr que la base de mantenga actualizados los valores para efectos de cobro del impuesto de bienes inmuebles.

Actividad: Las acciones están expuestas en los puntos 2.1.b.III, 2.5.a y 2.5.b.

Seguimiento: informes mensuales de las valoraciones realizadas, informe general en seis meses.

Seguimiento en proceso: Ver comentarios de la Auditoría de los puntos 2.1.b.III, 2.5.a y 2.5.b.

- **Disposición N° 4.8:** Realizar las acciones de cobro correspondientes para recuperar las sumas registradas en las cuentas pendientes de contribuyentes fallecidos, cuentas en riesgo de prescripción o en aquellas donde no se han iniciado las gestiones de cobro administrativo. Para esos efectos, deberán presentar en el término de cuatro meses a partir de la recepción de este informe, un cronograma con la estrategia definida para la efectiva recuperación de los tributos. Además, remitir en el plazo de diez meses contado a partir de la



recepción de este documento, un informe de avance con un estado de las cuentas puestas al cobro y un detalle de las sumas recuperadas. Ver apartes 2.8 al 2.13 de este informe.

Comentario de la Auditoria: De acuerdo a las disposiciones de la Contraloría se debe presentar en el último término de cuatro meses (a febrero de 2013) a partir de la recepción de este informe, un cronograma con la estrategia para la efectiva recuperación de los tributos. Con fecha 22 de enero de 2012 mediante oficio DFOE-SD-0154 solicita nuevamente a la Alcaldía la presentación del cronograma que contenga la estrategia definida para la efectiva recuperación de los tributos en un plazo de 10 días, no obstante dicho cronograma no ha sido remitido al Ente Contralor a la fecha, la Licda. Sáenz Soto

coordinó con el Lic. Francisco Sánchez en la reunión del 04 de abril para que a más tardar el 12 de abril le entregara este producto para ser enviado a la Contraloría.

- **Resultado del informe N° 2.8:** La base de datos del ayuntamiento de Heredia registraba 5.785 contribuyentes activos al 30 de septiembre de 2011, quienes, acuerdo con la información del Tribunal Supremo de Elecciones, a esa fecha habían fallecido. De esos casos, 3.742 (un 64%) registran su deceso desde hace más de siete años.

Objetivos: a. Reconocer a las personas fallecidas dentro del sistema informático.
b. Identificar las cuentas morosas.

Actividades: a. Se creó un identificador dentro del sistema, se procederá a identificar los fallecidos. b. Una vez identificadas las cuentas morosas, separar por rubros, revisar fincas y separar por la cuantía de la deuda. c. Iniciar con la gestión de cobro administrativo.

Seguimiento: Informe de avance mensual.

Seguimiento en Proceso: Según lo indicado en el plan de acción este proceso finaliza el 5 de octubre de 2013, no se localizaron informes de seguimiento que indique los que se han estado realizando.

La Licda. Hellen Bonilla informa con fecha 14 de marzo de 2013 que del total de 5.785 fallecidos se han identificado 983 difuntos en la base de datos y se continuara con el proceso. Y que de las cuentas morosas está siendo separado por cuantías dándole prioridad a las más altas.

- **Resultados del informe 2.9:** Además, de ese total (5.785), 2.313 contribuyentes (un 40%) registran cuentas por cobrar por la suma de ¢118.843.812,25, distribuidos conforme se detalla en el Cuadro Nro. 3.

Objetivos: a. Identificar las cuentas morosas. b. Realizar la Gestión de cobro correspondiente. c. agotada la vía administrativa continuar con la gestión de cobro judicial. d. Solicitar criterio a la Dirección Jurídica del Municipio, en cuanto a la legalidad del trasladar el costo del proceso sucesorio al moroso o incluirlo dentro del total de la deuda. d. Realizar el proceso de incobrables en caso de que se amerite.



Actividades: a. Una vez identificadas las cuentas morosas separar por rubros, revisar fincas y separar por la cuantía de la deuda. b. Iniciar con la gestión de cobro administrativo. c. Agotada la vía administrativa, continuar con la gestión de cobro judicial, d. Valorar el inicio de los procesos sucesorios, en orden de importancia según la cuantía de la deuda. e. Solicitar criterio. f. En aquellos casos que se de por agotado el proceso de cobro (administrativo-judicial) continuar con el proceso de incobrabilidad y establecido por el Municipio e incorporado en el Sistema SIM.

Seguimiento: Emisión de criterio y Informes de avance mensuales.

Seguimiento en Proceso de cumplimiento: según lo indicado en el plan de acción se concluye el 5 de octubre de 2013. No se localizó informe de seguimiento que indique los que se han estado realizando.

Con fecha 14 de marzo de 2013 la Licda Hellen Bonilla informó que una vez identificadas y priorizadas las cuentas se iniciará con la gestión de cobro administrativo y posterior judicial y que a finales de marzo se solicitaría el criterio a la Dirección de Asuntos Jurídicos indicado en el punto d. de los objetivos.

- **Resultado del informe 2.10:** Por otra parte, al 30 de septiembre del 2011, se identificaron al menos 18.077 contribuyentes (un 81%) con deudas pendientes, sin que a esa fecha el sistema reflejara un indicador de cobro administrativo o judicial para esas cuentas. En total, esos contribuyentes adeudan ¢450.334.364,40, de los cuales fueron identificados ¢115.621.432,05 en cuentas morosas que superan los plazos de acción de la administración para exigir la obligación tributaria y por consiguiente, los referidos contribuyentes podrían alegar la prescripción¹⁰ de los saldos adeudados.

Objetivo: a. Identificar las cuentas morosas. b. Realizar la Gestión de cobro correspondiente y Solicitar criterio a la Dirección Jurídica del Municipio, en cuanto a la legalidad del trasladar los costos de procesos para remates de propiedad a los contribuyentes morosos o incluirlo dentro del total de la deuda.

Actividad: a. Una vez identificadas las cuentas morosas separar por rubros, revisar fincas y separar por la cuantía de la deuda. b. Iniciar con la gestión de cobro administrativo. c. Agotada la vía administrativa, continuar con la gestión de cobro judicial. c. Solicitar los procesos de remate, en orden de importancia según la cuantía adeudada. Solicitar criterio.

Seguimiento: Informes de avances mensuales.

Seguimiento en Proceso de cumplimiento: De acuerdo al plan de acción este proceso se concluye el 5 de octubre de 2013. No se localizó informe de seguimiento que indique los que se han estado realizando.

Con fecha 14 de marzo de 2013 la Licda Hellen Bonilla informó que una vez identificadas y priorizadas las cuentas se iniciará con la gestión de cobro administrativo y posterior



judicial y que a finales de marzo se solicitaría el criterio a la Dirección de Asuntos Jurídicos indicado en el punto b. de los objetivos.

- **Resultado del informe N° 2.11:** Sobre el manejo del pendiente de cobro, se deberá tener presente, que solo se puede calificar de irrecuperable una deuda en forma excepcional y únicamente cuando se demuestre que el deudor no tiene forma de ser ubicado o embargado. También deberá considerarse, que bajo ninguna circunstancia debe permitirse que por el simple dicho o la escasa importancia del monto, se declare incobrable una suma determinada, sin gestión alguna de parte de la Administración.

Objetivo: a. Elaborar procedimiento de suma de bajas cuantías. b. Realizar el proceso de incobrabilidad en los casos que ameriten.

Actividad: a. Identificar las cuentas y elaborar Procedimientos según lo establecido en el Código tributario. b. En aquellos casos que se dé por agotado el proceso de cobro (administrativo –judicial) continuar con el proceso de incobrabilidad ya establecido por el municipio e incorporado en el sistema SIM.

Seguimiento: Informe de avance mensual.

Seguimiento en Proceso: Según lo indicado en el plan de acción este proceso se concluye en mayo de 2013 el primer objetivo y en octubre 2013 el segundo. No se localizó informe de seguimiento que indique lo que se ha realizado a la fecha.

Con fecha 14 de marzo la Licda. Hellen Bonilla informa que en abril de 2013 se emitirá un primer informe sobre los casos trasladados a incobrables.

Por su parte el Lic. Francisco Sánchez informa mediante oficio N° DF-103-2013 de fecha 20 de marzo de 2013 que en cuanto a la elaboración del procedimiento de baja cuantía, se avanzó según trabajo programado y se está trabajando en los estudios de costos y en investigación de como se hace en otras entidades.

- **Resultado del informe 2.12:** Aunado a las situaciones comentadas en este aparte, las inconsistencias presentes en los datos de dirección e información telefónica, constituyen limitaciones para localizar y notificar a los contribuyentes que mantienen cuentas desatendidas con ese ayuntamiento y limita la realización de una oportuna y eficiente gestión de cobro.

Objetivo: Procurar que la gran mayoría de contribuyentes cuenten con su dirección fiscal y número telefónico actualizado.

Actividad: a. Conseguir base de Migración. b. Confrontar con base E.S.P.H. c. Inclusión en facturación

Seguimiento: Informe de avance mensual.

Seguimiento en Proceso: Según lo indicado en el plan de acción debe estas cumplido en octubre de 2013. No se localizó informe de seguimiento que indique lo que se ha realizado hasta la fecha.

Con fecha 14 de marzo de 2013 la Licda. Hellen Bonilla informa que se hizo la petición formal por parte del Alcalde Municipal para solicitar la base de Migración y Extranjería, sin



embargo por medio de oficio DG-4122-11-2012 señaló que solo podía accederse a esta información por medio del servicio INTERDATA, sin embargo se consultarás a la Dirección Jurídica Municipal, ya que consideramos que esta información es pública, al menos los número de cédula y los nombres esto a finales del mes de marzo.

- **Resultado del informe 2.13:** Lo expuesto en este aparte exige que esa administración Municipal adopte acciones para corregir y evitar que se materialice un impacto negativo en la Hacienda Municipal, en detrimento de las obras y servicios que se podrían brindar a los contribuyentes de ese ayuntamiento.

Sobre este punto solo se hace referencia en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Disposición N° 4.9:** Oficializar e implementar con fundamento en el bloque de legalidad, la normativa interna vigente, con el propósito de adoptar y aplicar mediante la cual se estandarice y regule para el desarrollo de sistemas. Esto con el propósito de que se regule lo pertinente y futuros procesos de implementación de sistemas informáticos no se repitan situaciones como las comerciales en los puntos 2.14 al 2.23. de este informe. Para ello, se otorga un plazo de doce meses, contado a partir de la recepción de este informe.

Seguimiento en Proceso: Para la confección de esta metodología se está contando con la colaboración de una estudiante de Maestría en Auditoría de Sistemas de la Universidad Nacional, que solicitó hacer su tesis en la Municipalidad de Heredia en el Departamento de Auditoría Interna, no obstante observando la necesidad actual del Municipio en cuanto a esta metodología se coordinó con ella y la Universidad para que la tesis se enfocara en este producto, el cual ya está iniciado y para entregar el 25 de abril de 2013.

- **Resultado del informe N° 2.14:** En los últimos 12 años, Municipalidad de Heredia ha iniciado en tres oportunidades, procesos de contratación para sustituir y actualizar el Sistema de información e integración Municipal (SIM) facilitado por el IFAM sin que a la fecha del presente estudio, algunos de esos proyectos se encuentre exitosamente implementado.

Sobre este punto solo se hace referencia en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.15:** En ese orden de ideas, se determinó que la Alcaldía Municipal de Heredia suscribió contratos en el orden de ¢70.709.000,00 (Ver Cuadro Nro. 4) a efecto de adquirir una solución integrada para la administración de los ingresos tributarios y la gestión financiero – contable de ese gobierno local.

Sobre este punto solo se hace referencia en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.16:** Respecto de las contrataciones del Sistema Integrado de Cobro Municipal y SICOMUNI, se dio la apertura, para ambos casos, de un proceso contencioso administrativo ante incumplimientos contractuales del



desarrollador. Las demandas planteadas estimaban daños y perjuicios, por la suma de ¢32.770.297,80 producto de los montos desembolsados por la Administración Municipal a las empresas contratadas, además de otros costos incurridos, asociados a la implementación de las plataformas en cuestión.

Sobre este punto solo se hace referencio en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.17:** Cabe señalar que el común denominador en los tres intentos de adquisición del nuevo sistema informático, fueron plazos de ejecución considerablemente reducidos (entre 3 y 7 meses) para la implementación de un proyecto de “software” a la medida y que, a consecuencia de la diversidad y complejidad de los procesos ejecutados por esa corporación municipal, motivaron múltiples adendas contractuales, con el propósito de ampliar los plazos de las contrataciones.

Sobre este punto solo se hace referencio en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.18:** El contrato del proceso licitatorio iniciado en octubre del año 2008, estipulaba un plazo original de entrega de 90 días hábiles, sin embargo, durante la ejecución contractual se presentaron atrasos originados por la adquisición de licencias para el motor de búsqueda de la base de datos, el proceso de depuración de inconsistencias de la información del SIIM. Además, de la atención de nuevos requerimientos no contenidos en el cartel y el desconocimiento de procesos internos desarrollados por el sistema informático del IFAM. En función de estas situaciones, se otorgaron tres prórrogas respecto del plazo original, que ocasionaron un desfase de al menos 307 días hábiles en relación con el cronograma de implementación inicial.

Objetivo: a. Análisis de la situación actual del SIAM (Ver anexo 1). b. Contratación empresa asesora para realizar diagnóstico del SIAM (Ver anexo No. 1).

Actividad: a. Reunión con la Comisión para determinar acciones a seguir. b. Coordinar reunión con empresas asesoras. c. Reunión con empresas asesoras. d. Determinar costos de auditoria del SIAM. Sobre el segundo objetivo: a. Elaborar los términos de referencia, b. enviar los términos de referencia a la comisión, c. enviar los términos de referencia a Proveeduría, d. Orden de inicio.

Seguimiento: Informe de avance mensual.

Seguimiento en Proceso: Según lo indicado en el plan de acción este proceso se concluye en abril de 2013. No se localizó informe de seguimiento que indique los que se ha realizado a la fecha, únicamente tenemos a la vista un oficio del señor Marco Chacón Rojas Jefe del Departamento de Cómputo que indica que se han hecho reuniones periódicas y seguimiento del cronograma no obstante no se indica las acciones concretas que se han llevado a cabo.

- **Resultado del informe N° 2.19:** Entre otras debilidades, se determinó el incumplimiento a la metodología del ciclo de vida para el desarrollo de los sistemas, esto por cuanto existieron etapas de tal metodología que no fueron



contempladas o bien, se realizaron parcialmente. A manera de ejemplo, se omitieron los estudios preliminares y de factibilidad, dando como resultado el surgimiento de inconvenientes no considerados respecto del SIM hasta en etapas posteriores de la implementación del sistema.

Sobre este punto solo se hace referencia en el Plan de Acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.20:** Por otra parte, el análisis y determinación de requerimientos no consideró la visión de un sistema de información integrado. En su defecto, se basó en el sistema de información existente en la Municipalidad y en necesidades particularizadas de los usuarios y que producto de cambios y movimientos del personal, originaron el ajuste, e inclusive, la definición requerimientos no contemplados originalmente en el cartel elaborado para estos propósitos.

Sobre este punto solo se hace referencio en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.21:** A la fecha del presente estudio, persisten diversos problemas en el cumplimiento de requerimientos que impiden el eficiente funcionamiento del nuevo sistema. A criterio de los funcionarios de las unidades involucradas, la implementación del sistema no ha cumplido con sus expectativas. Más bien, el proceso ha resultado lento, poco fiable y sin resultados favorables en el quehacer diario de las diferentes unidades usuarias del sistema.

Sobre este punto solo se hace referencio en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.22:** Respecto de las situaciones expuestas en este aparte, este órgano contralor se plantea la interrogante de por qué han transcurrido más de 12 años sin que esa Administración Municipal haya logrado materializar la implementación de un sistema informático para la administración de los ingresos tributarios y la gestión financiero - contable. Asimismo, ante esta situación es factible cuestionar las razones por las cuales las referidas contrataciones exhiban debilidades en común, sin que se hayan materializado acciones efectivas para subsanarlas o prevenirlas en las contrataciones posteriores.

Sobre este punto solo se hace referencio en el plan de acción mas no hay objetivos ni acciones que cumplir.

- **Resultado del informe N° 2.23:** La ausencia de un proceso de retroalimentación y de gestión de riesgos en el desarrollo de sistemas de información ocasiona que ese ayuntamiento, cabecera de provincia y con un presupuesto superior a los 10 mil millones de colones, continúe utilizando en sus actividades de facturación y cobro, herramientas superadas tecnológicamente, situación contraria a los objetivos que perseguía esa corporación municipal con la adquisición del nuevo Sistema Integrado Municipal.

Objetivo: Confeccionar la metodología que regule el desarrollo de sistemas.



Actividad: a. Análisis y levantado de requerimientos, b. Planificación y Ejecución, c. Comunicación de resultados y recomendaciones

Seguimiento: Informe de avance mensual.

Seguimiento en Proceso de cumplimiento: Según lo indicado en el Plan de Acción existen dos procesos uno se concluye enero de 2013 y el otro en mayo de 2013.

Para la confección de esta metodología se está contando con una estudiante de Maestría Auditoría de Sistemas de la Universidad Nacional, que solicitó hacer su tesis en la Municipalidad de Heredia en el Departamento de la Auditoría Interna, no obstante observando la necesidad actual del Municipio en cuanto a esta metodología se coordinó con ella y la Universidad para que la tesis se enfocara en este producto, el cual ya está iniciado y para entregar el 25 de abril de 2013.

- **Disposición N° 4.10:** Implementar un sistema de información con los niveles de seguridad y demás requerimientos que garanticen razonablemente la confiabilidad, la integridad y la exactitud de los datos y las operaciones. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de veinticuatro meses, a partir del recibido de este informe. Asimismo, se debe remitir semestralmente a esta Contraloría General Informes sobre el avance en la implementación de dicho sistema.

Seguimiento en Proceso: No se observa en el Plan de Acción propuesto por la administración acciones concretas para dar cumplimiento a esta disposición en el plazo establecido en el informe contralor, además se dispuso que semestralmente el Municipio debía presentar un informe de avance de la disposición, informe que debió ser presentado en los primeros días de abril, así se le hizo ver a Don Marco Chacón Jefe del departamento de Cómputo en la reunión del 04 de abril tanto por la suscrita como por la Licda. María Isabel Sáenz Soto.

3. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

Del seguimiento de disposiciones de los informes de la Contraloría General de la República y del Plan de Acción propuesto por el Municipio para subsanar las debilidades en la calidad de la información contenida en las bases de datos de cobro de tributos de la Municipalidad de Heredia detectadas por la Contraloría, observamos que se están haciendo esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos propuestos, no obstante esos esfuerzos no son generalizados y aun hay mucho trabajo o acciones propuestas que los avances no son significativos, además los informes que se presentan no arrojan números o porcentajes de cumplimiento, así lo hizo ver la Licda. María Isabel Sáenz a los responsables de esos procesos, quedando en consenso que el viernes 12 de abril a más tardar entregarían a la Dirección de Asuntos Jurídicos (encargada de dar seguimiento a las disposiciones) los informes de avance debidamente estructurados y con información relevante, no solo para cumplir un requisito de seguimiento sino para concretar acciones.

Por otra parte es importante hacer la anotación que el plan de acción que maneja el Departamento de Catastro se observan diferencias con el plan que consta en el expediente de la Dirección de Asuntos Jurídicos que es el oficial, por otra parte los



informes de avance del departamento de Cómputo utilizaron una numeración que no es concordante ni con el Plan de Acción ni con el informe Contralor. Así también en el informe del departamento de Rentas y Cobranzas emitido el 14 de marzo de 2013 cometieron el error de unificar los objetivos y actividades de los resultados 2.10 y 2.11 del Plan de Acción como que si fueran uno solo cuando no los son.

Es importante que todos los actores o responsables de cumplir los objetivos y acciones del plan, así como de las disposiciones propiamente dicha generen información clara y precisa que no induzca a error a la Dirección de Asuntos Jurídicos encargada de dar seguimiento a los informes y por ende al Alcalde encargado de enviar los avances al Ente Contralor.

Por último pero no menos importante observamos que se dio mucha importancia a establecer acciones correctivas para subsanar la debilidades expuestas por el Ente Contralor en el apartado de resultados del informe, no obstante no se establecieron acciones concretas para dar cumplimiento a la disposiciones del informe tal cual lo solicitó en el Ente Contralor, por ejemplo las disposiciones 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10, salvo ya se tomaron las previsiones del caso para dar cumplimiento a las mismas en la reunión celebrada el jueves 04 de abril de 2013, como se indica en el cuerpo de este informe.