



## A U D I T O R Í A I N T E R N A

---

ASAI-002-2022

13 DE MAYO DE 2022

LICENCIADO  
JORGE GONZALEZ GONZALEZ  
DIRECTOR DE AREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA  
MUNICIPALIDAD DE BELEN

**ASUNTO: ASESORIA SOBRE EL MANUAL PROCEDIMIENTOS UNIDAD GESTION DE COBROS**

De acuerdo con la Ley General de Control Interno N°8292, con respecto a las competencias de la Auditoría Interna establece lo siguiente:

*“Artículo 22.-Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:*

*(...) d) Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento. (...)”*

Así como lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, 1. Normas sobre Atributos, inciso 1.1.4 Servicios de la auditoría interna, que indica:

*“Los servicios que presta la auditoría interna se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos.*

*Los servicios de auditoría comprenden los distintos tipos de auditoría. A los efectos, debe observarse la normativa aplicable.*

*Los servicios preventivos incluyen la asesoría, la advertencia y la autorización de libros.” (Lo subrayado es nuestro).*

Asimismo, esta norma define el Servicio de asesoría, así:

*“Es un servicio dirigido al jerarca y consiste en el suministro de criterios, observaciones y demás elementos de juicio para la toma de decisiones con respecto a los temas que son competencia de la auditoría interna. También puede ser brindado a otras instancias institucionales, si la auditoría interna lo considera pertinente.”*

Dado lo anterior y en atención al oficio DAF-M 125-2021 del 15 de octubre de 2021, emitido por la Dirección Administrativa Financiera mediante la cual solicita a esta Auditoría una asesoría relacionada con el Manual Procedimientos Unidad Gestión de Cobros, y de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno, en el artículo 22, inciso d), se procede a indicar lo siguiente:

**A. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE COBRO:**

En el **punto IX**. Uso de lenguaje que no discrimine ni marque diferencias en el manual, revisar el texto que indica: “Reglamento 2444, Sistema Costarricense de información Jurídica”, porque parece que no corresponde con el contenido del documento.

En el **punto X**. Modificaciones al manual, se hace referencia a que todos los años el dueño del proceso en conjunto con el Ingeniero Industrial; sin embargo, **no existe la plaza de Ingeniero Industrial a nivel institucional, solo a nivel de servicios especiales que es por un tiempo definido y para actividades específicas.**

En el **punto XII**. Definiciones y Siglas, se hace referencia Previsión para incobrables; se recomienda modificar por **Estimación para incobrables.**

**B. PROCEDIMIENTO DE ESTIMACIÓN DE INGRESOS**

1. Nombre del procedimiento: valorar modificar a “Proyección de ingresos”.
2. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.
3. **Objetivo del Procedimiento:** valorar modificar de Estimación a “Proyección de ingresos”.
4. **Alcance del Procedimiento:** valorar modificar de Estimación a “Proyección de ingresos”.
5. **Canales:** valorar modificar de Estimación a “Proyección de ingresos”.
6. **Aplicaciones y activos:** cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir “correo electrónico”.

Valorar modificar de Estimación a “Proyección de ingresos”.

7. **Responsabilidad:** Sin comentarios.
8. **Definiciones y siglas:** Sin comentarios.
9. **Documentos relacionados:** Sin comentarios.
10. **Diagrama SIPOC:** Sin comentarios.
11. **Indicadores:** No queda claro cuál es el indicador de medición.
12. **Descripción Narrativa del Procedimiento:**

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	<b>Inicio (última semana de marzo)</b> Extraer información de ingresos histórica del SIGMB.	No se detalla el procedimiento de cómo se extrae la información. De dónde específicamente o de cuáles submódulos. En caso de que exista un procedimiento adicional de ello, hacer referencia de este.
02	Elaborar la estimación de ingresos para el próximo periodo.	Corregir la palabra “estimación” = proyección.  No se detalla cómo se hace o si hace referencia a un procedimiento individual por tipo de ingreso. Este paso es de lo crítico del procedimiento.  En caso de que exista un procedimiento adicional de ello, hacer referencia.
03	Enviar a encargado de Gestión de Cobro la estimación de ingresos.  <b>Nota:</b> Se debe entregar la información durante la primera semana del mes de abril.	Corregir la palabra “a” = al  A quién se debe entregar.  Unidad Municipal = Unidad generadora de ingresos.
04	Completar el formulario de estimación de ingresos.	Hacer referencia donde se encuentra este formulario. Corregir la palabra “estimación” =

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
		proyección.
05	Definir método para realizar la proyección de los ingresos.	No se hace referencia a cómo se ejecuta este paso.
06	Realizar la Estimación de Ingresos.	No se hace referencia a cómo se ejecuta este paso. Si existe un procedimiento adicional de ello, hacer referencia.
07	Elaborar Informe de Estimación de Ingresos.	Sin comentarios.
08	Enviar el informe de estimación de ingresos a la Dirección Administrativa Financiera.	Sin comentarios.
09	Analizar Informe de Estimación de Ingresos.	Sin comentarios.
10	¿Se aprueba el Informe de Estimación de Ingreso? Sí: Continuar en Paso N.13. No: Continuar en Paso N.11.	Sin comentarios.
11	Indicar recomendaciones.	Sin comentarios.
12	Aplicar recomendaciones al informe. <b>Continuar en Paso N.07.</b>	Sin comentarios.
13	Indicar aprobación al Coordinador de Gestión de Cobro.	Sin comentarios.
14	Remitir Informe de Estimación de Ingresos al Coordinador de la Unidad de Presupuesto. Fin.	No se indica si esta información debe estar remitida a una fecha determinada. No hace referencia algún plazo específico.

13. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento.

14. **Formatos:** Sin comentarios.

## C. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES

1. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.
2. **Objetivo del Procedimiento:** Sin comentarios.
3. **Alcance del Procedimiento:** Sin comentarios.
4. **Canales:** Sin comentarios.
5. **Aplicaciones y activos:** cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir “correo electrónico”.
6. **Responsables:** cuando se hace referencia **Notificador Gestión de Cobros:** Es funcionario o es externo a la Municipalidad.
7. **Definiciones y siglas:** Falta la definición de morosidad y de periodo.
8. **Documentos relacionados:** Sin comentarios.
9. **Diagrama SIPOC:** cuando hace referencia al PROCEDIMIENTO - Determinación de clientes con periodos pendientes; a qué se refiere, a meses o años.
10. **Indicadores:** No queda claro cuál es el indicador de medición.
11. **Descripción Narrativa del Procedimiento:**

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	<b>Inicio</b> Generar lista de clientes con periodos pendientes a cancelar.	No indica como se realiza la generación de la lista, si se utiliza el SIGM. Opción del menú del SIGMB. Describirlo.
02	Realizar filtro de clientes a notificar.  <b>Nota:</b> El principal criterio para definir los clientes a notificar es la antigüedad de los periodos pendientes de pago.	Sin comentarios.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
03	<p>Verificar en el SIGMB la dirección física o electrónica del cliente <b>incluido</b> en el listado.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de no contar con la información en SIGMB se procede a intentar buscar por medio de sistemas localizadores personales.</p>	Corregir la palabra “ <b>incluido</b> ” = incluida
04	<p>Confeccionar notificaciones.</p> <p><b>Nota:</b> Debe incluirse nombre del responsable de la cuenta, número de cédula, número de finca, dirección y monto adeudado. Adicionalmente, se incluye hoja con cédula de notificación.</p>	No indica como se realiza, si se utiliza el SIGM. Opción del menú del SIGMB. Describirlo.
05	Determinar el medio por el cual se realizará la notificación.	Indicar las posibles opciones aceptadas en la institución para realizar la notificación.
06	Entregar notificaciones al Notificador, indicándole el medio por el cual se realiza la notificación	¿De qué manera se documenta todo este proceso? Indicarlo.
07	<p>¿La notificación se realizará por correo electrónico?</p> <p>Si: Continuar en Paso N.08 No: Continuar en Paso N.12</p>	Sin comentarios.
08	Remitir la notificación al correo electrónico del contribuyente incluido en el SIGMB y autorizado como método de notificación.	No indica como se realiza la opción del menú del SIGMB.
09	Documentar la notificación en el expediente electrónico del cliente.	¿Hay un formato definido y estándar para ello? Indicarlo.
10	<p>¿Se genera un correo electrónico de no entrega de este?</p> <p>Si: Continuar en Paso N.11 No: Continuar en Paso N.23</p>	Sin comentarios.
11	Documentar en expediente electrónico la no entrega del correo de notificación.	¿Hay un formato definido y estándar para ello? Indicarlo.
12	Verificar direcciones físicas y establecer ruta de entrega.	Indicar porque medios se realiza esta verificación.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
13	Realizar ruta de entrega de notificaciones.	Sin comentarios.
14	<p>¿La dirección física a notificar es correcta?  <b>Si:</b> Continuar en Paso N.18  <b>No:</b> Continuar en Paso N.15</p>	Sin comentarios.
15	Devolver la documentación a Unidad de Gestión de Cobro reportando cualquier dato de interés que ayude a actualizar la información.	Sin comentarios.
16	Anularla notificación en el SIGMB.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
17	Actualiza la información en el SIGMB y genera una nueva notificación. Continuar en Paso N°05	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
18	<p>¿Es posible entregar la notificación?  <b>Si:</b> Continuar en Paso N.22  <b>No:</b> Continuar en Paso N.19</p>	Sin comentarios.
19	<p>Comunicar a Coordinador de Gestión de Cobro imposibilidad de realizar entrega de notificación.</p> <p><b>Nota:</b> En el documento de comunicación debe quedar constancia de que el cliente no quiso recibir la notificación</p>	<p>Corregir la palabra "a" = al</p> <p>Incluir la palabra la imposibilidad</p> <p>¿Hay un formato definido y estándar para ello? Indicarlo.  ¿Se lleva un control de ello? o como se evidencia ese proceso</p>
20	Confeccionar listado de clientes imposibles de notificar para ser publicado en la Gaceta.	Indicar porque medio se realiza y si es por el sistema, indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
21	<p>Coordinar la publicación de listado en la Gaceta.</p> <p><b>Nota:</b> Debe documentarse en expediente electrónico  Continuar en Paso N° 30</p>	Sin comentarios.
22	Entregar notificación	Sin comentarios.
23	Completar cedula de notificación.	Corregir la palabra "cedula" = cédula

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
24	Documentar en expediente electrónico del cliente.	Indicar cuál es la documentación mínima que debe estar incluida en el expediente.
25	Comunicar a Coordinador de Gestión de Cobro.	Qué comunica y por qué medio.
26	Actualizar el estado de la notificación en el SIGMB.	Indicar la opción de menú
27	Verificar la gestión realizada por el Cliente	¿La gestión para ponerse al día? Indicar donde se verifica.
28	¿El cliente realizó un tipo de gestión para poner al día su estado? Si: Continuar en Paso N.29 No: Continuar en Paso N.30	Sin comentarios.
29	Archiva el documento en notificaciones canceladas. Fin	Sin comentarios.
30	Aplicar procedimiento P-UGC-06 Cobro Extrajudicial y Judicial o el procedimiento P-UTR-07 Cierre de negocios en caso de que la deuda pendiente de cancelar corresponda al impuesto de patentes municipales. Fin.	Sin comentarios.

**Observación General:** En el procedimiento no se mencionan actividades de control.

Adicionalmente, no se menciona durante el procedimiento los plazos, ya sea en fechas específicas, días o meses en que se realizan éstas.

15. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento.

16. **Formatos:** Sin comentarios.

#### D. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE AJUSTE

1. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.

2. **Objetivo del Procedimiento:** Sin comentarios.

3. Alcance del Procedimiento: cambiar “áreas involucradas” por “unidades involucradas”, así como “área de Gestión de Cobro” por “unidad de Gestión de Cobro”.
4. Canales: Sin comentarios.
5. Aplicaciones y activos: cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir “correo electrónico”.
6. Responsabilidad: Sin comentarios.
7. Definiciones y siglas: Sin comentarios.
8. Documentos relacionados: Sin comentarios.
9. Diagrama SIPOC: Sin comentarios.
10. Indicadores: No queda claro con que variable se va a medir.
11. Descripción Narrativa del Procedimiento:

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	<b>Inicio</b> Presentar reclamo en Servicio al Cliente.	Sin comentarios.
02	Incluir reclamo en SIGMB	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
03	Comunicar reclamo a Área correspondiente según la naturaleza del reclamo.	Incluir palabra <b>el</b> reclamo Corregir la palabra “a” = al Corregir la palabra “reclamo” = éste
04	Realizar revisión de cuenta del cliente.	Indicar porque medio se realiza y si es por el sistema, indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
05	Determinar si corresponde realizar algún ajuste.	Sin comentarios.
06	¿Se debe realizar algún ajuste? Si: Continuar en Paso N.07. No: Continuar en Paso N.16.	Sin comentarios.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
07	<p>Confeccionar una resolución.</p> <p><b>Nota:</b> Debe de incluir como mínimo: nombre del contribuyente, número(s) de finca(s), número de cuenta afectada, monto a eliminar o rebajar.</p> <p>Dependiendo del monto del rebajo la resolución debe estar firmado según el siguiente nivel de autorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor o igual a 200 mil colones: Director del Área correspondiente</li> <li>• Superior a 200 mil colones e inferior a 500 mil colones: Director Administrativo Financiero</li> <li>• Mayor a 500 mil colones: Alcaldía</li> </ul>	<p>Indicar porque medio se realiza y si es por el sistema, indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.</p> <p>De donde obtuvieron los montos. Valorar definirlos por salario mínimo para que no se desactualicen constantemente.</p> <p>Cómo se determinó los niveles de aprobación.</p>
08	Enviar resolución a Cliente.	<p>Indicar porque medio se realiza.</p> <p>Valorar si esto debe ir después del punto 09.</p>
09	Enviar resolución a Coordinador de Gestión de Cobros.	Indicar porque medio se realiza.
10	Revisar la resolución y asegurarse que cuente con el visto bueno de Director del área responsable, Director Área Asistencia Administrativa Financiera y Alcalde Municipal de acuerdo con los montos del principal.	<p>Indicar que se realiza de acuerdo con el nivel de autorización y hacer referencia a ello.</p> <p>Eliminar palabra duplicada "Asistencia".</p>
11	<p>¿La resolución cumple con las especificaciones necesarias?</p> <p>Si: Continuar en Paso N.12.</p> <p>No: Continuar en Paso N.15.</p>	Sin comentarios.
12	<p>Crear expediente electrónico en la carpeta de ajustes.</p> <p><b>Nota:</b> Debe de incluir <b>incluya</b> el estado de cuenta antes del ajuste, la resolución y el estado de cuenta después del ajuste.</p>	Eliminar palabra duplicada "incluya".
13	Realizar los cambios en la base de datos de cuentas por cobrar del SIGMB.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
14	Informar al contribuyente, sobre las gestiones realizadas.	Indicar porque medio se realiza.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
	Fin.	
15	Indicar recomendaciones a la resolución. Continuar en Paso N.07.	Sin comentarios.
16	Rechazar reclamo	Sin comentarios.
17	¿El cliente acepta el rechazo? Si: Continuar en Paso N.29. No: Continuar en Paso N.18.	Sin comentarios.
18	Presentar recursos de revocatoria y apelación.	Sin comentarios.
19	Incluir recursos en SIGMB.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
20	Trasladar recursos a Área Correspondiente	Sin comentarios.
21	Analizar recurso.	Revocatoria? Falta desarrollarlo, en caso de que se apruebe o rechace.
22	¿Se aprueba el recurso? Si: Continuar en Paso N.07. No: Continuar en Paso N.23.	Sin comentarios.
23	Enviar recurso de apelación al alcalde.	Sin comentarios.
24	Analizar recurso de apelación.	Sin comentarios.
25	¿Se aprueba el recurso de apelación? Si: Continuar en Paso N.26. No: Continuar en Paso N.27.	Sin comentarios.
26	Comunicar aprobación de recurso de apelación. Continuar en Paso N.07.	Indicar porque medio se realiza.
27	Comunicar no aprobación de recurso de apelación al cliente y al Área Correspondiente.	Incluir palabra la no aprobación Corregir la palabra "de" = del
28	Realizar cobro inicialmente indicado. Fin.	Sin comentarios.

**Observación General;** No se incluye el registro contable del ajuste de acuerdo con las NICSP respectivas.

12. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento. Además, mejorar la calidad de la imagen, de forma que se pueda observar lo indicado en cada paso.

13. **Formatos:** Sin comentarios.

## E. PROCEDIMIENTO DE ARREGLOS DE PAGO

1. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.
2. **Objetivo del Procedimiento:** Sin comentarios.
3. **Alcance del Procedimiento:** Sin comentarios.
4. **Canales:** Sin comentarios.
5. **Aplicaciones y activos:** cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir “correo electrónico”.
6. **Responsabilidad:** Sin comentarios.
7. **Definiciones y siglas:** Sin comentarios.
8. **Documentos relacionados:** Sin comentarios.
9. **Diagrama SIPOC:** Sin comentarios.
10. **Indicadores:** Sin comentarios.
11. **Descripción Narrativa del Procedimiento:**

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	Inicio Realizar listado de cuentas que mantengan incumplimiento de sus obligaciones.	Indicar porque medio se realiza.
02	Determinar si la cuenta califica para realizar un arreglo de pago.	De que manera se determina, existen valores de referencia.  Indicar cuáles son los criterios para determinar si cumple la cuenta para un arreglo de pago.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
03	¿La cuenta puede subsanarse con un arreglo de pago? Si: continuar en Paso N°04 No: continuar en Paso N°05	Sin comentarios.
04	Aplicar P-UGC-06 Extrajudicial y Judicial. Fin.	Sin comentarios.
05	Consultar SIGMB para emitir estado de cuenta.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
06	Contactar al cliente.	Sin comentarios.
07	Explicar al cliente el formato de arreglo de pago.	Sin comentarios.
08	Indicar al cliente el monto inicial a pagar para aplicar arreglo de pago.	Sin comentarios.
09	¿El cliente acepta pagar la cuota inicial? Si: continuar en Paso N°11 No: continuar en Paso N°24	Sin comentarios.
10	Completar la solicitud de arreglo de pago.	Indicar porque medio se realiza.
11	Analizar la solicitud.	Sin comentarios.
12	Comprobar que reúna todos los requisitos.  <b>Nota:</b> Los requisitos corresponden a lo indicado en el Reglamento para el procedimiento de cobro administrativo, extrajudicial y judicial de la Municipalidad de Belén en los artículos 13 y 13 bis	Sin comentarios.
13	¿Cumple con los requisitos? Si: continuar en Paso N°14 No: continuar en Paso N°20	Sin comentarios.
14	Aprobar arreglo de pago.	¿Dónde se hace la aprobación, en el sistema? cuál es la evidencia
15	¿El arreglo de pago es aprobado? Si: continuar en Paso N°18 No: continuar en Paso N°16	Sin comentarios.
16	Informar al contribuyente.	Indicar porque medio se realiza.
17	Plantear propuesta alterna de pago. Continuar en Paso N°11	Indicar porque medio se realiza.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
18	Incluir arreglo de pago en SIGMB.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
19	Ejecutar compromiso de arreglo de pago. Fin.	Indicar porque medio se realiza.
20	¿Es subsanable el incumplimiento? Si: continuar en Paso N°21 No: continuar en Paso N°23	Sin comentarios.
21	Indicar recomendaciones.	Indicar porque medio se realiza. Revisar el responsable de este paso.
22	Subsanar requerimiento. Continuar en Paso N°12	Sin comentarios.
23	Informar al contribuyente.	Indicar porque medio se realiza.
24	Aplicar P-UCG-06 Extrajudicial y Judicial. Fin	Sin comentarios.

12. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento.

13. **Formatos:** Sin comentarios.

## F. PROCEDIMIENTO DE COBRO JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL

1. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.

2. **Objetivo del Procedimiento:**

Incluir: cuentas pendientes de cancelar por el contribuyente.

3. **Alcance del Procedimiento:** Sin comentarios.

4. **Canales:** Sin comentarios.

5. **Aplicaciones y activos:** cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir "correo electrónico".

6. **Responsabilidad:** Sin comentarios.

7. **Definiciones y siglas:**

Incluir los siguientes términos: morosidad, cobro judicial, cobro extrajudicial, incobrable.

8. **Documentos relacionados:** Sin comentarios.

9. **Diagrama SIPOC:** Sin comentarios.

10. **Indicadores:** Sin comentarios.

11. **Descripción Narrativa del Procedimiento:**

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	<p><b>Inicio</b> Realizar listado de cuentas que mantengan incumplimientos de sus obligaciones de acuerdo con lo indicado en el Reglamento de Cobro Administrativo, Extrajudicial y Judicial de la Municipalidad de Belén.</p> <p><b>Nota:</b> Las cuentas ya fueron notificadas por lo menos una vez y no realizaron ninguna gestión para formalizar su situación. Esta actividad se realiza cada seis meses.</p>	<p>Indicar porque medio se realiza. ¿Como se obtiene el listado, por medio del sistema o el levantamiento es manual?</p> <p>Si se realiza por SIGMB, indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.</p>
02	Determinar si la cuenta debe ser tramitada por cobro judicial o extrajudicial.	Indicar como se determina si la cuenta debe ser tramitada por cobro judicial o extrajudicial.
03	<p>¿La cuenta debe tramitarse por cobro extrajudicial?</p> <p>Si: Continuar en Paso N.04 No: Continuar en Paso N.33</p>	Sin comentarios.
04	Realizar listado con la información existente de la deuda y los medios existentes para su notificación.	¿Indicar cómo se obtiene el listado por medio del sistema o manual?
05	Remitir caso al abogado externo contratado para este fin.	Indicar porque medio se realiza.
06	<p>Definir las cuentas como cobros judiciales en el sistema SIGMB.</p> <p><b>Nota:</b> Esto para evitar que el contribuyente cancele la cuenta y no pague los honorarios.</p>	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
07	Realizar gestión de cobro correspondiente.	Indicar porque medio se realiza.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
08	Remitir al Coordinador de Gestión de Cobro el informe de las gestiones de cobro realizadas.	Sin comentarios.
09	¿El Contribuyente desea cancelar la cuenta? Si: Continuar en Paso N.11 No: Continuar en Paso N.10	Sin comentarios.
10	Comunicar a Abogado externo. Continuar en Paso N.26	Indicar porque medio se realiza.
11	¿El Contribuyente <b>cancelara</b> la cuenta en su totalidad? Si: Continuar en Paso N.12 No: Continuar en Paso N.19	Corregir la palabra “ <b>cancelara</b> ” = <b>cancelará</b>
12	Verificar el monto vencido.  <b>Nota:</b> El monto vencido corresponde al monto remitido a los abogados externos al momento de iniciar el trámite.	De qué manera se verifica el monto vencido.  Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
13	Calcular el 5% del monto vencido. <b>Nota:</b> Corresponde a los honorarios del abogado	Sin comentarios.
14	Calcular el estado de cuenta total a pagar por el contribuyente. <b>Nota:</b> Incluye el monto vencido más los honorarios del abogado.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
15	Enviar al contribuyente el estado de cuenta total para que proceda a la cancelación de la cuenta.	Indicar porque medio se realiza.
16	Realizar pago.	Incluir: el contribuyente realiza el pago.  Por el medio indicado por la Unidad de Cobros de la Municipalidad?
17	Comunicar a Abogado externo Nota: Aplicar procedimiento P-UTE-03 Cancelación de Facturas	Indicar porque medio se realiza.
18	Actualizar estado de la cuenta en el sistema. Fin	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
19	Calcular el 10% de la deuda.  Nota: Corresponde al monto a cancelar por parte del contribuyente para iniciar un arreglo de pago.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
20	Solicitar al contribuyente la cancelación del 10% antes de iniciar el proceso de arreglo de pago.	Sin comentarios.
21	¿El contribuyente cancelará el 10% de la deuda? Si: Continuar en Paso N.22 No: Continuar en Paso N.26	Sin comentarios.
22	Cancelar el 10% de la deuda.	Sin comentarios.
23	Cambiar el estatus de cuenta en el SIGMB.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
24	Informar por correo electrónico al abogado externo sobre las gestiones realizadas.	Sin comentarios.
25	Detener las gestiones de cobro. Nota: Aplicar procedimiento "P-UGC-04 Arreglos de Pago" Fin	¿De qué forma se detienen las gestiones de cobro? Indicarlo.
26	Determinar si la cuenta debería ser declarada incobrable o enviada a cobro judicial.	De qué manera se determina si la cuenta debería ser declarada incobrable o enviada a cobro judicial.
27	Comunicar si la cuenta debiera ser declarada incobrable o enviada a cobro judicial.	Indicar porque medio se realiza.
28	Analizar las recomendaciones del abogado externo.	Sin comentarios.
29	Verificar con las unidades de Bienes Inmuebles, Catastro, Servicio al Cliente, Dirección Jurídica, Alcaldía y Servicios Públicos que no haya de unidades de pagos en proceso.	Eliminar "de unidades", esta repetida. Corregir la palabra "tramites" = trámites
30	¿Existe algún trámite de pago en proceso? Si: Continuar en Paso N.31 No: Continuar en Paso N.32	Sin comentarios.
31	Corregir el listado de cuentas pendientes. Fin	¿Como se corrigen las cuentas pendientes? Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
32	¿Se envía la cuenta a cobro judicial? Si: Continuar en Paso N.33 No: Continuar en Paso N.37	Sin comentarios.
33	Confeccionar expediente de cobro judicial.	Indicar si el expediente es físico o digital.
34	Confeccionar certificación de deudas.	Indicar porque medio se realiza. Si es en el sistema, Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
35	Validar actualización del valor de la propiedad	En dónde se realiza la validación. Si es en el sistema, Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
36	¿Se ha valorado en los últimos dos años? Si: Continuar en Paso N.38 No: Continuar en Paso N.37	Incluir ha valorado "los bienes"
37	Solicitar aplicación de "Procedimiento de Avalúos" Continuar en Paso39.	Sin comentarios.
38	Solicitar Certificación de Valor de la Propiedad a la Unidad de Bienes Inmuebles.	Indicar porque medio se realiza.
39	Enviar expediente al abogado.	Indicar porque medio se realiza. El expediente es físico o digital.
40	Realizar tramite de cobro judicial. Fin	Corregir la palabra "tramite" = trámite  Indicar de qué manera se realiza.
41	Corregir listado de cuentas pendientes.	Indicar porque medio se realiza. Si es en el sistema, Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
42	Se declara la cuenta incobrable.	Detallar el proceso de cómo se declara la cuenta incobrable y el soporte documental requerido.  Se comunica a la Contabilidad para su registro y revelación?
43	Confeccionar certificación de incobrabilidad. Fin.	Indicar porque medio se realiza. Si es en el sistema, Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.

Observación General; No se incluye el registro contable del ajuste de acuerdo con las NICSP respectivas.

12. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento.

Además, mejorar la calidad de la imagen, de forma que se pueda observar lo indicado en cada paso.

13. **Formatos:** Sin comentarios.

#### G. PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE INCOBRABLES

1. **Nombre del procedimiento:** El nombre correcto Estimación para incobrables.

2. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.

3. **Objetivo del Procedimiento:** El nombre correcto Estimación para incobrables.

4. **Alcance del Procedimiento:** El nombre correcto Estimación para incobrables.

5. **Canales:** El nombre correcto Estimación para incobrables.

6. **Aplicaciones y activos:** cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir "correo electrónico".

El nombre correcto Estimación para incobrables.

7. **Responsabilidad:** para el Diagrama SIPOC: No indica quien es el responsable.

8. **Definiciones y siglas:** Incluir los siguientes términos: morosidad, incobrable.

Se hace referencia a Estimación de ingresos, lo correcto es Proyección de ingresos.

9. **Documentos relacionados:** Incluir las NICSP para el registro contable.

10. **Diagrama SIPOC:** Sin comentarios.

11. **Indicadores:** Sin comentarios.

12. **Descripción Narrativa del Procedimiento:**

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	<p><b>Inicio</b> Generar informes a partir del Sistema Integral de Gestión de la Municipalidad de Belén (SIGMB), para determinar el detalle de vencimiento de cuentas.</p> <p><b>Nota:</b> Esta actividad se realiza una vez al mes.</p>	<p>Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.</p> <p>Esta actividad se debe realizar en una fecha determinada?</p>
02	<p>Determinar porcentaje de incobrabilidad de acuerdo con la política establecida y los Criterios de determinación para porcentaje de incobrables.</p>	<p>Incluir “el” porcentaje.</p> <p>Hacer referencia al anexo.</p>
03	<p>Confeccionar Informe de Incobrables.</p> <p><b>Nota:</b> El Informe debe estar firmado por el Coordinador de Gestión de Cobro.</p>	<p>El Informe de Incobrables debe contener información específica y estándar.</p>
04	<p>Enviar Informe de Incobrables a la Unidad de Contabilidad.</p>	<p>Indicar porque medio se realiza.</p>
05	<p>Realizar el registro contable de la provisión de incobrables.</p>	<p>Agregar “de acuerdo con las NICSP”.</p> <p>Cambiar “provisión” por “estimación”.</p>
06	<p>Realizar estudio de costo de efectuar procesos de cobro.</p>	<p>Referenciar el procedimiento de ese estudio.</p>
07	<p>Realizar estudio de cuentas pendientes de cancelar.</p>	<p>Referenciar el procedimiento de ese estudio.</p>
08	<p>Determinar cuáles cuentas pendientes de cancelar cumplen con los criterios para la declaratoria de incobrabilidad según la normativa existente; ya sea por prescripción, monto exiguo, defunción del deudor, disolución de la sociedad, no localizado, sin bienes, etc.</p> <p><b>Nota:</b> Se debe analizar cuales cuentas no superan el monto exiguo.</p>	<p>Describir específicamente este apartado.</p>
09	<p>Realizar estudio técnico y legal indicando la recomendación de declaratoria de incobrabilidad.</p>	<p>Describir específicamente este apartado.</p>

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
10	Enviar estudio técnico y legal del proceso de cobro administrativo y/o judicial de cualquier cuenta en la institución al Director Administrativo Financiero.	Indicar porque medio se realiza.
11	Realizar resolución administrativa de incobrabilidad. Nota: En el caso de tratarse de cuentas menores a ¢500.000,00 procederá a enviar a la Unidad de Cobros para su aplicación, en el caso de que el monto de la cuenta sea igual o superior a ¢500.000,00 se procederá a remitir la resolución a la Alcaldía para visto bueno.	Sin comentarios.
12	Enviar resolución administrativa de incobrabilidad al Alcalde.	Indicar porque medio se realiza.
13	Verificar que se haya cumplido con los criterios para declarar incobrable un tributo.	No son solo incobrables por tributos.
14	¿Se cumplen los criterios? Si: Continuar en Paso N.16. No: Continuar en Paso N.15.	Sin comentarios.
15	Comunicar no cumplimiento de los criterios a la Dirección Administrativa Financiera y Unidad de Gestión de Cobro y las recomendaciones del caso. Continuar en Paso N.11.	Indicar porque medio se realiza.
16	Comunicar cumplimiento de los criterios a la Dirección Administrativa Financiera y Unidad de Gestión de Cobro.	Se repite con el paso No.15.
17	Aplicar provisión de incobrables en el Sistema Integrado de Gestión Municipalidad de Belén.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
18	Realizar registro de incobrabilidad en la cuenta correspondiente.	El registro contable de acuerdo con las NICSP respectivas.  Responsable: <b>Unidad de Contabilidad.</b>

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
19	Realizar revisión periódica de las cuentas declaradas incobrables.	Sin comentarios.
20	¿El contribuyente posee medios para hacer frente a la deuda? Si: Continuar en Paso N.22. No: Continuar en Paso N.21.	Sin comentarios.
21	Mantener estado de la cuenta. Si: Continuar en Paso N.19.	No es claro el punto.
22	Emitir nueva resolución para revalidar estado de la cuenta. Nota: Comunicar a la Unidad de Contabilidad.	Indicar porque medio se realiza. Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
23	Realizar los ajustes contables correspondientes para reactivar la cuenta.	El registro contable de acuerdo con las NICSP respectivas.
24	Reactivar la cuenta en el Sistema Integrado de Gestión Municipalidad de Belén.	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
25	Reactivar la cuenta en el SIGMB.	Se repite con el paso No.24.
26	Iniciar gestiones de cobro según correspondan. Fin.	Sin comentarios.

13. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento. Además, mejorar la calidad de la imagen, de forma que se pueda observar lo indicado en cada paso.

14. **Formatos:** Sin comentarios.

#### H. PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

1. **Índice:** Indicar el nombre de los anexos o formularios.

2. **Objetivo del Procedimiento:** Sin comentarios.

3. **Alcance del Procedimiento:** Sin comentarios.

4. **Canales:** Sin comentarios.
5. **Aplicaciones y activos:** cuando se hace referencia al Correo Windows Outlook, incluir “correo electrónico”.
6. **Responsabilidad:** Sin comentarios.
7. **Definiciones y siglas:** Incluir los siguientes términos: desconexión, reconexión, bitácora de gestión de cobro y alto consumo.
8. **Documentos relacionados:** Incluir las NICSP para el registro contable.
9. **Diagrama SIPOC:** Sin comentarios.
10. **Indicadores:** Sin comentarios.
11. **Descripción Narrativa del Procedimiento:**

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
01	<b>Inicio</b> Consultar en el SIGMB para generar lista de pendientes por hidrómetro. <b>Nota:</b> Esta actividad se realiza mensualmente	Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.  Esta actividad se debe realizar en una fecha determinada
02	Revisar bitácora de gestión de cobro para identificar si el cliente tiene compromiso de pago para eliminar el cliente de la lista.	Incluir la palabra “la” bitácora.  Donde se obtiene la bitácora de gestión de cobro. Indicar porque medio se realiza.
03	Verificar registro de trámite con altos consumos y/o transacciones bloqueadas para eliminar el cliente de la lista.	Incluir la palabra “el” registro de trámite.  Indicar porque medio se realiza.
04	Revisar en detalle recibos cancelados cuando el cliente cuente con más de un hidrómetro para verificar que él que se encuentre en la lista sea el correcto.	Incluir la palabra “los” recibos cancelados.  Indicar porque medio se realiza.
05	Realizar cronograma de las rutas para suspender servicio de agua.	Esta actividad en qué fecha del mes se realiza. Indicarlo. <b>Se cobra multa por el atraso en el pago.</b>

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
06	Incluir marca de suspensión para el hidrómetro correspondiente al cliente en el SIGMB.	Indicar porque medio se realiza. Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
07	Enviar en un correo a la Unidad de Control de Calidad con la lista.	¿La lista de qué? Incluir la palabra “correo electrónico”.
08	Entregar la lista y cronograma de suspensión del servicio de agua al encargado a realizarla.  <b>Nota:</b> La lista debe incluir el número del hidrómetro, ruta, lote, número de persona y nombre. Esta lista se genera de forma diaria y se entrega al siguiente día en horas de la mañana o el mismo día por la tarde.	Incluir “la lista suspensión del servicio de agua”.
09	Realiza las desconexiones respectivas según la lista generada en la unidad de gestión de cobro.	Incluir “la lista suspensión del servicio de agua”.
10	Presentar informe de desconexiones realizadas.	¿Se realiza por día, semana o mes?
11	¿El usuario realiza el pago de lo adeudado? <b>Si:</b> continuar en Paso N°15 <b>No:</b> continuar en Paso N°12  <b>Nota:</b> No se puede hacer arreglos de pago cuando se realizó la suspensión del servicio, sólo en casos muy especiales a valoración de las encargadas de cobros. Aplicar procedimiento P-UGC-05 Arreglos de Pago en caso de requerirse.	Incluir Registro contable de acuerdo con las NICSP.
12	Instalar paja pública.	Incluir de forma que se lea; “la paja de agua pública”.
13	¿El usuario pone al día el servicio? <b>Si:</b> continuar en Paso N°15 <b>No:</b> continuar en Paso N°14	Sin comentarios.
14	Mantener suspensión del servicio de agua. Continuar en Paso N°11.	Sin comentarios.

N°	Actividades	Comentario de la Auditoría
15	Eliminar la marca de suspensión en la pantalla de hidrómetros del SIGMB.	Indicar porque medio se realiza.  Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.
16	Enviar comprobante a la Unidad de Control de Calidad	Indicar porque medio se realiza.
17	Indicar a Lector de hidrómetros que proceda con reconexión.	Corregir la palabra "a" = al. Incluir reconexión del servicio de agua.
18	Realizar reconexión del servicio de agua. Fin.	Indicar porque medio se realiza.  Indicar la opción del menú del SIGM en la que se realiza.

12. **Diagrama de Flujo:** Revisar si sufre algún cambio al modificar el procedimiento. Además, mejorar la calidad de la imagen, de forma que se pueda observar lo indicado en cada paso.

13. **Formatos:** Sin comentarios.

Lo anterior, se remite como parte de la asesoría que esta auditoría puede realizar de acuerdo con la Ley General de Control Interno; sin embargo, quedan sujetas a la valoración correspondiente por parte de la Unidad de Gestión de Cobros y la respectiva jefatura.

Atentamente,

LICDA. MARIBELLE SANCHO GARCIA  
AUDITORA INTERNA

ORIGINAL FIRMADO