

Acta Sesión Extraordinaria 48-2003

03 de julio del 2003

Acta de la Sesión Extraordinaria N° 48-2003 celebrada por el Concejo Municipal de Belén, a las diecisiete horas del tres de julio del dos mil tres, en el Salón de Sesiones de la Municipalidad de Belén, en el Distrito San Antonio.

MIEMBROS PRESENTES: REGIDORES PROPIETARIOS: Ing. William Murillo Montero quien preside. Sr. Marco T. Chacón Sánchez Vicepresidente. Lcda. Mariana Chaves Rodríguez. Sr. Erick Villegas González. Sra. Lorena Venegas Zumbado. **REGIDORES SUPLENTE:** Srta. Elvia González Fuentes. Sr. Miguel Alfaro Villalobos. **SINDICOS PROPIETARIOS:** Sra. Margarita González Alfaro. Sra. Rita Eugenia Guido Quesada. Sr. Alexander González Pérez. **SINDICOS SUPLENTE:** Sr. Marcos Arroyo Agüero. Sra. Ligia Delgado Zumbado. **FUNCIONARIOS MUNICIPALES: Secretaria Municipal:** Sra. Ana Patricia Murillo Delgado. **Asistente de la Alcaldía:** Jaime Chaves León. **MIEMBROS AUSENTES: REGIDORES SUPLENTE:** Sra. Yineth Céspedes Serrano. Arq. Héctor Rodríguez Campos. Lcda.. Emilia Villegas González. **SINDICOS SUPLENTE:** Sr. José Joaquín Arguedas Miranda. **FUNCIONARIOS MUNICIPALES: Alcalde Municipal** Víctor Víquez Bolaños. **Alcaldesa Suplente:** Sra. Marielos Segura Rodríguez.

CAPITULO I

ATENCIÓN A LA ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD (ASEMUBE).

ARTICULO 1. Se atiende a los funcionarios municipales Mario Alberto Salas Núñez, José Merino Mejivar, Waldemar Solera Segura, María Julieta Zumbado Ramírez, José Elías Carvajal Segura, Martín Zumbado Alfaro, Francisco Navarro Navarro, Víctor Solera Soto, Wilberth Rojas Rojas, Alberto Ramírez Rodríguez, Gerado Villalobos Acuña, Alina Sánchez González, Róger González Murillo, María Picado Ovares, Ana Yancy Arce Rodríguez, José Solís Porras, Elizabeth Porras Murillo, Oscar Hernández Ramírez.

El Vicepresidente Municipal Marco Tulio Chacón, les da la bienvenida y procede a dar lectura al acuerdo tomado en la Sesión 25-2003 Artículo 8.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, les da la bienvenida y les solicita manifestar sus inquietudes:

El señor Guillermo Villalobos, Presidente de la Asociación Solidarista, agradece en nombre de todos los funcionarios que hayan aceptado atenderlos, están consientes de que el Concejo Municipal tiene mucho trabajo y las funciones son muy variadas, la idea de la Asociación es mantener una buena relación entre el obrero y el patrono. Cuando presentaron el documento no era con intención de que se malinterpretara, sino que cuando el Alcalde Municipal entrego la nota, los funcionarios no sabían de que se trataba porque algunos no tienen acceso a las actas por medio del correo, algunos empleados consultaron de que se trataba el tema y algunos pensaban que a los mas viejos los iban a despedir y muchos comentarios negativos se dieron, en la Junta Directiva se hablo de la necesidad de venir al Concejo Municipal con la intención de que muchos empleados conozcan a los Regidores y vengan a una sesión. Para el día de hoy se les mando una circular a todos pero muchos ya tenían compromisos. Procede a dar lectura a un Oficio que envió un Diputado de la Asamblea Legislativa, quien nos felicita por ser la Municipalidad número 1, por otra parte expresa que los empleados son parte de ese engranaje que ha logrado esos éxitos, eso lo hace sentirse muy halagado.

El señor Elías Carvajal, de la Unidad de Obras, consulta como ven a la gente de campo trabajando y como trabaja la administración, si existe un buen rendimiento o ha bajado.

El Presidente Municipal Ing. William Municipal, manifiesta que ha estado en el Concejo Municipal dos ocasiones y le satisface mucho el haber creado la Asociación Solidarista, ya que como Presidente de una Asociación por mas de 4 años, sabe que se trabaja de forma muy transparente patrono y empleados y así podamos desarrollarnos y promocionar la institución. Hace 6 años, no se gozaban de prestamos ni de dividendos al final de periodo, por ejemplo en su Asociación reciben casi dos aguinaldos y los dividendos sobrepasan los salarios, cree enormemente en las Asociaciones Solidaristas y se siente halagado de ese logro, sobre todo desde el punto de vista humano fue uno de los logros mas importantes de su Administración, en cuanto a la nota que leyó el señor Guillermo Villalobos, no es secreto que la Municipalidad esta catalogada como la numero uno en gestión y es por lo que cada empleado desarrolla día a día. Hace unos meses se realizo una encuesta que desarrollo la Unidad de Comunicaciones y se califico con nota mayor a 90% los servicios de la Municipalidad, por eso no es una casualidad esta calificación de la Contraloría General de la República, quien versus otras herramientas de monitoreo nos han indicado buen desempeño y eso debe llenarnos a todos de orgullo, lo mejor que le puede suceder a un funcionario es que su trabajo se reconozca.

Considera que hay una imagen falsa del funcionario publico, una de las cosas que dio pie a la moción fue que una organización como la Municipalidad goza de una credibilidad externa y en muchos sectores internos de la comunidad, lo peor que puede hacer es estancarse y no autoevaluarse, la propuesta fundamentalmente lo que desarrollo es ese análisis para que la organización se revise y replantee metas y posiciones para brindar un mejor servicio, lo que repercutirá personalmente en cada uno, la Municipalidad tiene un clima de estabilidad laboral importante pero se debe mejorar haciendo las cosas mejor, es una lucha diaria y constante porque la comunidad cada día es mas exigente al igual que las instituciones. Debemos desarrollar nuevas alternativas y como organización debemos estar en condiciones de hacerlo y esto es la búsqueda de la excelencia y cree que sobre eso estamos trabajando todos en conjunto.

Respecto a la pregunta formulada, muchos de nosotros antes del 01 de mayo del 2002 pensamos diferente de los servicios que brinda la Municipalidad, pero ahora saben que hay áreas que hacen enormes sacrificios por la cantidad de trabajo que tienen, algunas áreas deben hacer un esfuerzo mayor y algunas quizás deben replantear sus metas. Existen varios frentes de trabajo como interno y externo lo que nos puede conducir, es que esos frentes caminen al mismo ritmo, ya que "no hay que hacer lo que se quiere sino lo que se debe", ese es su punto de vista sobre lo planteado y del porque estamos planteando una revisión interna.

La Encargada de la Oficina de la Mujer María Picado, consulta sobre las personas que integran la comisión, ya que seria importante que la integren personas calificadas y profesionales en el tema.

El Vicepresidente Municipal Marco Tulio Chacón, manifiesta que como se visualiza el tema, esta Municipalidad tiene la dicha de ser la número 1 y es el resultado de la labor de toda la comunidad, no debemos creernos perfectos sino mejorar cada día y revisar que esta haciendo la Municipalidad. La idea nace de revisar lo que estamos haciendo y se incluye en la Comisión a dos representantes de la Administración, como son Víctor Sánchez que conoce del tema y a estado incluido en procesos similares en la Municipalidad e hizo algo similar hace dos años en la Policía Municipal, al Director Jurídico Dr. Ennio Rodríguez, en la parte legal quien es Doctor en Derecho Administrativo, a dos personas de la sociedad civil que tienen una visión desde afuera y tienen una gran experiencia en el campo como son Luis Orlando Rodríguez quien es administrador, empleado publico y fue Ejecutivo Municipal, el señor Hernán Gerardo Cordero es Profesor Universitario pensionado, dedico su vida al Magisterio y organizaba las carreras en la UNED desde el punto de vista de recursos humanos, en la Alcaldía Municipal se incorpora a Marielos Segura, quien es profesora pensionada de la Universidad Nacional y además se incluye el aspecto político con dos regidores y uno renuncio por falta de tiempo.

Le parece que la Comisión tiene un balance interesante y esta abierta para que en el momento necesario integrar cualquier especialista en el tema, además la Comisión esta considerando citas y entrevistas con empleados municipales. Los funcionarios tienen la capacidad para hacer un trabajo responsable, bien intencionado y bien hecho, la Comisión apenas está iniciando y el espacio dado por el Concejo Municipal debe ser ampliado porque se ha tomado con mucha seriedad el trabajo, hay una visión clara de lo que se debe hacer y las decisiones no se tomaran únicamente desde el punto de vista político.

El señor Waldemar Solera del Área de Servicios Públicos, consulta si el acueducto municipal va a ser privatizado.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, expresa que en este momento en el tapete de las posibilidades a las Municipalidades se les plantean muchas cosas, por ejemplo en Santa Bárbara el acueducto esta colapsado y hay organismos internacionales y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, han planteado que esta situación debe revertirse y existen diferentes figuras, como que el AyA asuma, o la Municipalidad, pero algunas no tienen la capacidad de hacerlo y se están gestando una concesión de obra publica. El acueducto se ha defendido por años y a crecido por propia iniciativa y es obra de la comunidad, en ese sentido no visualiza una parte privada. Hay un tema que se debe ver a futuro como es la parte del Alcantarillado Sanitario y eso es una inversión y un manejo importante, podría ser a través de concesión, pero manejar aparte el alcantarillado sanitario y acueducto no es rentable, es claro que esta Municipalidad esta apostando a que los servicios sean de calidad y de amplia cobertura. En el tema del acueducto no hay ninguna visualización a privatizar.

Por ejemplo en el tema de desechos sólidos fue inmanejable e insostenible, pero en acueductos tenemos un servicio de buena calidad y no lo vamos a dejar caer.

El Vicepresidente Municipal Marco Tulio Chacón, manifiesta que su posición personal respecto al tema, es defensor del régimen municipal, sueña con que el Estado transfiera responsabilidades a las municipalidades, consolidándose cada vez mas; todos los servicios que una Municipalidad este administrando de manera eficiente deben seguir en manos de la Municipalidad, la prestación de esos servicios depende de los esfuerzos de cada uno para superarnos día a día para que no recaiga y no tenga la posibilidad de privatizarse.

El Regidor Propietario Erick Villegas, expresa que la gente asocia organización con despido inmediato, puede ser que el estudio diga que algunos departamentos necesiten gente o en algunos departamentos algunas personas deban ser trasladados, no necesariamente son despidos; lo importante es trabajar bien, ya que las personas que están trabajando bien, no tienen porque preocuparse. Cuando se dio la aprobación de la moción le solicito al Presidente Municipal que incluyera el dictamen de la Contraloría General de la República, para que se tomara como punto de referencia, para mantenemos en el primer lugar y superarnos, considera que el estar evaluando constantemente es bueno y sano, es defensor de que el acueducto este en manos municipales y en ese sentido presento una moción.

La señorita Alina Sánchez de la Unidad de Informática, manifiesta que al ver la lista de las personas de la Comisión, no esta de acuerdo porque una de esas personas se refirió a un empleado de mala manera.

El señor Gerardo Villalobos de la Unidad Ambiental, expresa que la persona que trabaja bien no debe preocuparse, pero consulta si la Comisión o el Concejo Municipal ya definió la metodología adecuada para realizar el reposicionamiento, para visualizar con objetividad y profundidad a aquellos empleados que están trabajando de forma adecuada. El Concejo Municipal ha dado un lapso para presentar un dictamen pero consulta si la comisión esta integrada por las personas adecuadas para visualizar al empleado municipal, por ejemplo quien va a evaluar si el Departamento de Recursos Humanos o la Dirección Jurídica esta trabajando a cabalidad.

El señor Oscar Hernández de la Unidad de Obras, manifiesta que le interesa conocer la metodología o el plan a seguir por la comisión, o si es sobre la marcha que se van a tomar las decisiones, ya que todas las unidades se deben evaluar, por eso es importante que los funcionarios tengan acceso a dicha información.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, expresa que la comisión no es una inquisición y no van a dar un dictamen para sacar a nadie ni siquiera de Belén, las opciones eran traerse una empresa que realizará el estudio o nombrar una comisión y que hagan un análisis frío de los procesos y procedimientos de las unidades, eso es muy fácil pero cuesta mucho dinero. La comisión es para darle un carácter humano de personas que quieren lo mejor para la comunidad y la comisión es un cuerpo colegiado que va a contestarse una serie de preguntas y que al final emitirá una serie de recomendaciones que deberán venir al Concejo Municipal. La Comisión va a convocar a diferentes funcionarios para escuchar sus puntos de vista y los empleados que están en la Comisión son únicamente dos no son mayoría y su ética profesional prevalece. Lo importante no son las personas sino los servicios y definir la orientación del servicio porque quizás no esta bien dada, ya que la gente es lo principal y es lo ultimo que se va analizar. Lo que se analiza es lo que hacemos y definir el reposicionamiento o reorientar el trabajo en determinada Unidad, esto no es una casería de brujas, ni una improvisación; esta bien pensado, el único defecto es que se dio un plazo corto.

Las personas de la comisión merecen el mayor respeto y es gente comprometida con la comunidad y la Municipalidad.

El Encargado de Informática José Solís, consulta en cuanto al fondo del acuerdo en materia de tiempo y en que nivel de avance esta el estudio para la propuesta al Concejo Municipal.

El Vicepresidente Municipal Marco Tulio Chacón, manifiesta que el tema no es fácil y las primeras reuniones se avanzo muy poco, hace dos o tres sesiones se ha caminado mas rápido, en este momento están iniciando la valoración del Área Operativa, seguramente después vendrán las demás. No estamos hablando ni revisando personas, sino la organización y sus procesos, respecto de los productos que deben generar, ya que el cliente es el dueño de la Municipalidad. La Comisión podrá decir que este proceso no esta cumpliendo y por cuales razones, no hay que asegurar reposicionamiento con despidos o contrataciones, si algún proceso o persona no deben estar no podría asegurar que se debe contratar personal o que no se despedirá personal, no hay improvisación ni ligereza lo que se necesita es mas tiempo y se escuchara a todos los empleados, para entenderlos, porque es importante para valorar el proceso.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, expresa que la revisión es importante, por que la última reorganización fue en el 1999 y han aparecido nuevas leyes que tienen gran importancia como son: la Ley de Control Interno y de Simplificación Tributaria, esto nos permite entender nuestras responsabilidades y como tenemos que mejorar cada día y debemos revisar lo que estamos haciendo, eso es fundamental conocerlo. En cuanto al tema de valores hay una comisión nombrada, para hacer un trabajo eficiente, eficaz y oportuno que nos permitirá a todos salir adelante, la evaluación del desempeño a futuro es la suma de una serie de necesidades que nos benefician a todos desde el punto de vista personal e institucional. Esta optimista con el resultado de la Comisión porque ganara el cliente y absolutamente todos con nuestra satisfacción personal y con el servicio que damos. En el Concejo Municipal hay buenas intenciones y no los señalamos si caen bien o mal, por lo tanto los anima a trabajar fuerte y si tienen alguna inquietud a buscarlos personalmente.

El señor Elías Carvajal de la Unidad de Obras, consulta porque el Concejo Municipal no se ha presentado con la gente de campo, ya que no saben quien esta en el Concejo Municipal. En cuanto a la vagoneta que recogía

basura aun no se ha desechado, consulta porque motivos no se ha podido comprar una vagoneta nueva ya que hay un buen chofer, pregunta si el Concejo Municipal de acuerdo en comprar una vagoneta.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, manifiesta que la relación directa es con la Alcaldía Municipal y los funcionarios, el Concejo es un ente político, son la Junta Directiva de la Municipalidad. El Alcalde Municipal es el jefe inmediato, sin embargo respeta el trabajo de cada uno y sobre todo que tienen un superior. En cuanto a la vagoneta se debe plantear a la jefatura inmediata y a la Alcaldía Municipal seria importante renovarla, si están convencidos de la necesidad deben convencer al jefe.

El Vicepresidente Municipal Marco Tulio Chacón, expresa que el Concejo Municipal estaría de acuerdo en comprar lo que beneficie las funciones y la labor de la Municipalidad, porque pretendemos ser eficientes.

El Director Jurídico Ennio Rodríguez, manifiesta que analizando los compañeros presentes no están presentes los que han conversado con él sobre el tema, porque quizás ya tengan la información. Aunque sea miembro de la comisión es un funcionario mas, expresa que en alguna oportunidad generaron un comentario, de que nombraron un compañero ejecutivo y surgieron muchas solicitudes. Aclara que el tema de la reorganización de la administración publica lo apasionan mucho, lo importante es que ha tenido la oportunidad de conocer los procesos en muchas instituciones, aquí se siente cómodo en la forma en que se trabaja, ya que no ha sentido ninguna presión de nadie y las empresas que vienen a decir como se deben prestar los servicios, lo que hacen es plagiar trabajos que ya están hechos. Sobre las dudas que tengan del avance del trabajo tienen todo el derecho de conocerlo y pone a disposición su oficina, ya que los derechos de cada uno estará dispuesto a defenderlos y caso contrario deberá renunciar a la comisión.

El Presidente de la Asociación Solidarista Guillermo Villalobos, agradece la gentileza de atenderlos y solicita que se realice una actividad donde se de un acercamiento entre el Concejo Municipal y los funcionarios, para que nos conozcan como personas, por ejemplo para el Día del Régimen Municipal llegaron únicamente 22 personas, por eso espera que este año se pueda llevar a cabo una bonita actividad y que puedan escuchar sus temores como esta noche. Le agrada enormemente ver a funcionarios que comparten con el Concejo Municipal, ojalá que la audiencia de hoy se repita.

CAPITULO II

ATENCIÓN AL AUDITOR INTERNO ELIÉCER LEITON, CON LA PRESENTACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN DE COBRO.

ARTICULO 2. El Presidente Municipal Ing. William Murillo, manifiesta que la idea de la audiencia es conocer con mayor detalle el Informe de Gestión de Cobro.

El Lic. Eliécer Leitón, procede a presentar el informe:

MUNICIPALIDAD DE BELEN

AUDITORIA INTERNA

INFORME

AI-04-2003

GESTIÓN DE COBRO.

JUNIO 2003.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Origen del estudio. Este estudio especial se efectuó en cumplimiento de una disposición de la Contraloría General de la República, contenida en el punto 4.3 inciso b), del Informe No.DFOE-SM-64-2002, del 20 de marzo del 2002.

1.2 Alcance y objetivo. El estudio comprendió la verificación del cumplimiento de la reglamentación que regula la gestión de cobro y el control interno existente. Asimismo, se consideraron en el estudio, algunos aspectos señalados por esta Auditoría en los Informes AI-04-2000 y AI-05-2000, denominados Gestión de Cobro (Cuentas por Cobrar) y Aplicación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, respectivamente. El periodo revisado fue el segundo semestre del 2002, ampliándose cuando se estimó necesario.

2. Resultados. Mediante la realización del estudio, se determinó lo siguiente:

2.1 Morosidad. Al 31 de diciembre del 2002, los contribuyentes adeudaban a la Municipalidad, la suma de ¢186.269.012.67, por los conceptos que se detallan en el Anexo de este informe. Entre los montos adeudados que mas destacan están: Bienes Inmuebles 84.9 millones, agua 33.5 millones, limpieza de vías 31.2 millones y patentes 21.5 millones. De conformidad con los datos consignados en el Anexo, en diciembre de 1999 la morosidad era de 118.9 millones, en consecuencia, el monto creció entre esa fecha y el 31 de diciembre del 2002, en 67.2 millones. Cabe destacar que en el año 2002, la morosidad aumentó muy poco (menos de un millón de colones). Por otra parte, de acuerdo con información suministrada por Gestión de Cobro, en ese mismo periodo (de 1999 al 2002), la facturación pasó de ¢512.1 millones a ¢1.074.0 millones. Si se relacionan esos datos con la morosidad registrada al final de 1999 y 2002, se observa que en 1999 la morosidad acumulada representó un 23% de la facturación y en el 2002 bajó a un 17%. Asimismo, si se consideran los montos totales puestos al cobro en 1999 y en el 2002, con los montos morosos acumulados al 31 de diciembre de esos años, se concluye que la morosidad acumulada al final de 1999 representó un 19% del total puesto al cobro en ese año y en el 2002 bajo a un 15%.

2.2 Cobro Judicial. Existe una cantidad importante de cuentas por cobrar, algunas con varios años de antigüedad. Esas cuentas, como se citó en el punto anterior, corresponden a diferentes conceptos, especialmente a bienes inmuebles, agua, limpieza de vías y patentes. En relación con esos casos, en los últimos años se han efectuado acciones de cobro administrativo, sin embargo, no fueron sometidos a un proceso de cobro judicial. Al respecto, se determinó que antes de setiembre del 200, no existían disposiciones claras en materia de cobro judicial, por lo que la gestión en ese sentido no se realizaba en forma adecuada. A partir de esa fecha se emitió el Reglamento de Cobro, con el cual se reguló, entre otros aspectos, lo relacionado con el cobro judicial. En cuanto a la aplicación de esa normativa, la Coordinadora de Gestión de Cobro manifestó, que antes de iniciar la gestión de cobro judicial con base en el Reglamento aprobado en setiembre del 2000, se consultó la experiencia de otros municipios en ese sentido.

Producto de lo anterior, se determinó la necesidad de modificar el Reglamento, con el fin de mejorar las regulaciones y hacer mas efectiva la gestión, especialmente en lo relacionado con la contratación de abogados externos. Esa modificación no se concretó hasta el 11 de junio del 2002, fecha en la cual el Concejo aprobó la modificación reglamentaria respectiva. En diciembre de ese mismo año, se contrato a dos abogados que tienen a cargo el cobro judicial. Lo anterior pone de manifiesto que a partir del presente año, la Municipalidad recurre al mecanismo de cobro judicial, con lo cual se pretende disminuir la morosidad. Sin embargo, el proceso de implementación de esa medida fue lento, principalmente en lo referente al trámite de la modificación reglamentaria. La no aplicación durante ese periodo de acciones de cobro judicial, ha incidido en la acumulación de cuentas susceptibles de ser cobradas por esa vía. Lo anterior, obliga a la Administración a realizar una acción de cobro agresiva a fin de someter a cobro judicial, en el menor tiempo posible, a todos contribuyentes morosos, según los términos previstos en el Reglamento y en las demás disposiciones legales vigentes.

2.3 Procedimientos para la modificación de la base de datos. En la Municipalidad existe un sistema computadorizado, denominado Sistema Municipal, el cual contiene información sobre cada uno de los contribuyentes. Ese sistema cuenta con una base de datos, la cual es utilizada por los diferentes usuarios. En relación con el manejo de esa base de datos, se determinó que no existen procedimientos escritos que regulen las inclusiones, exclusiones o modificaciones en general de los datos. Asimismo, tampoco se ha designado en forma expresa, a un funcionario responsable de coordinar con los diferentes procesos de trabajo, todo lo relacionado con el uso de dicha base y con las modificaciones de los datos. Según se informó a esta Auditoría, al Coordinador de Bienes Inmuebles, se le han asignado algunas funciones de control, sin embargo han estado limitadas a lo referente a Bienes Inmuebles. Además la asignación no ha sido formal.

2.4 Inconsistencias en los nombres y cédulas de muchos contribuyentes. Se observó que con mucha frecuencia, un mismo contribuyente aparece varias veces en la base de datos del Sistema, con cédulas diferentes, con números de cédula que no corresponden a una cédula o con pequeñas variaciones en el nombre o en el número de cédula. En vista de lo anterior, un contribuyente al efectuar el pago de los servicios e impuestos, podría eventualmente cancelar, por desconocimiento, solo parte de sus obligaciones con la Municipalidad. El Coordinador de Gestión Informática informo a esta Auditoría, que ese proceso de trabajo desarrolló una aplicación para identificar este tipo de casos; sin embargo, a la fecha no ha sido aplicada por los usuarios. Esa herramienta sería de mucha utilidad en el proceso de depuración de estos datos.

2.5 Propiedades registradas con valores bajos y fincas inexistentes.

- a. Existen muchas propiedades o derechos registrados en el Sistema, con valores muy bajos (menores de mil colones), incluidas propiedades que tienen registradas áreas importantes. Además, en existen casos en los cuales derechos con áreas iguales aparecen con valores muy diferentes. El Coordinador de Bienes Inmuebles señaló que con el proceso de declaración de bienes inmuebles y con los avalúos, se pretende corregir muchas de esas inconsistencias que aparecen en la base de datos. Sin embargo, esta Auditoría considera que con el proceso de declaración y de avalúos, no necesariamente se garantiza la corrección de todas esas situaciones, por lo que se requiere llevar a cabo una actividad adicional de revisión y de depuración, debidamente programada.
- b. Están registradas en el Sistema, fincas inexistentes, identificadas con una codificación especial. Al respecto, se observó que existen cuentas por cobrar relacionadas con esas fincas. Esa codificación

especial fue creada hace algunos años, para registrar sumas adeudadas a la Municipalidad, por anteriores dueños o poseedores de derechos. Lo procedente en esos casos era cobrar esas deudas al nuevo propietario, de conformidad con la Ley 7509, denominada Impuesto sobre Bienes Inmuebles. De conformidad con lo informado por el Coordinador de Bienes Inmuebles, se ha hecho un trabajo de identificación de las fincas de origen y de la condición actual. La etapa que sigue es el traslado al propietario o poseedor de la finca, de las sumas pendientes de cobro relacionadas. Esa tarea esta pendiente a la fecha.

2.6 Cuentas sin relacionar con una finca. Ha sido un objetivo de la Municipalidad, relacionar cada cuenta, con una finca específica, para efectos de ordenamiento y para facilitar el cobro. Sin embargo, todavía persisten muchas cuentas antiguas, por limpieza de vías, venta de agua, recolección de basura y patentes, que no están ligados con una finca en particular, lo que hace difícil, en ocasiones, la gestión de cobro. El Coordinador de Bienes Inmuebles, señalo que se ha avanzado en ese proyecto en mas de un 80%, especialmente en lo relativo al servicio de acueducto, basura y limpieza de vías. Sin embargo, en cuanto a patentes, el avance es muy limitado. Mediante un proyecto de censo que se llevará a cabo, se pretende avanzar mas en ese sentido. Indico además, que en el caso de Ciudad Cariari, donde existen muchas cuentas de limpieza de vías sin ligar, ya se tienen identificadas las fincas, lo que resta es el proceso formal de modificación de la información en el Sistema.

2.7 Cuentas de patentes sin movimiento durante varios años. Existen muchas cuentas por cobrar por patentes, con saldos antiguos, de muy difícil recuperación. Muchas de esas cuentas, de acuerdo con lo manifestado a esta Auditoría, corresponden a actividades que se dejaron de realizar, sin que la Municipalidad se enterara en forma oportuna de ese hecho, por lo que se siguió facturando, durante algún tiempo. Aunque la facturación se suspendió, no se han realizado y documentado estudios tendientes a determinar si esas cuentas son reales y si es posible, legalmente, su recuperación. Mediante el estudio efectuado por esta Auditoría, se observaron algunos casos (cinco) en los cuales el Coordinador del Proceso Tributario, señalo en febrero del 2003, que la actividad lucrativa no se llevaba a cabo (negocio cerrado); sin embargo, a esos casos les generó en el Sistema, la facturación correspondiente a abril de este año. Lo anterior origina la eventual creación de cuentas por cobrar que no serán recuperadas.

En estos casos lo procedente, según la normativa, era cancelar la licencia en su oportunidad. Esos patentados tienen cuentas pendientes desde 1999, 2001 o inicios del 2002.

2.8 Patentados con mas de dos trimestres de atraso en el pago. Se determinaron varios casos de patentados con cuentas por pagar, con mas de dos trimestres de atraso. De conformidad con la normativa legal y reglamentaria vigente, a estos contribuyentes la Municipalidad les ha hecho la respectiva prevención de cierre; sin embargo, a pesar de que no se han puesto al día en sus obligaciones, no se ha procedido a la suspensión de la licencia o a la clausura de la actividad lucrativa, según lo previsto en esa normativa. En relación con estos casos, esta Auditoría lleva a cabo un estudio, de cuyo resultado será informado el Concejo, en su oportunidad.

2.9 Cuentas sin identificación del contribuyente. Existen algunas cuentas de patentes y de servicio de cementerio, en las cuales no se identifica al contribuyente, lo que hace imposible su cobro. Esas cuentas están registradas con nombres como "Tarjeta Vacante" o "Vacante". Aunque el monto no es significativo, es conveniente que sean revisadas y depuradas.

2.10 Casos de facturación fija de servicio de agua. Se determinó que hay varios casos en los cuales el servicio de agua se facturaba o se factura como fijo, es decir, como servicio no medido. Algunos casos no están debidamente identificados, ni ligados con una finca. Simplemente existen en el Sistema. La Dirección de Servicios Públicos ha sido informada de esa situación y ha procedido a analizar y resolver algunos de ellos. Sin embargo, aún se mantienen algunos en esas condiciones. Al respecto, el Director de Servicios Públicos ha manifestado que para llevar a cabo esa tarea de depuración, requiere la colaboración del proceso de Catastro. La mayoría de las situaciones descritas en los puntos del 2.3 al 2.8, han sido señaladas por esta Auditoría en informes anteriores (AI-04-2000 y AI-05-2000) y en general, son conocidas por la Administración, según consta en la documentación revisada. Por la magnitud y complejidad de los casos, se requiere de un esfuerzo mayor al realizado y de un compromiso fuerte por parte de la Alcaldía y de los distintos procesos de trabajo involucrados, para lograr una solución definitiva.

En ese sentido, esta Auditoría considera que se requiere la definición y aplicación inmediata, de un plan de acción debidamente coordinado con los diferentes usuarios del Sistema. Por otra parte, esa labor de revisión y depuración de la base de datos, debe ser una acción permanente y programada, en la cual deben participar los diferentes procesos de trabajo involucrados.

2.11 Revisión periódica de cuentas sin movimiento. Según informó la Coordinadora de Gestión de Cobro, ese proceso de trabajo realiza en forma regular, análisis de cuentas morosas antiguas o con poco movimiento. Sin embargo, no existe la costumbre de documentar en forma suficiente, las acciones realizadas en cada caso en particular y los resultados de la revisión. El objetivo de esos estudios es, entre otros, determinar si las cuentas son reales y cobrables.

2.12 Avisos de cobro y notificaciones

- a. No se ha implementado la práctica de comunicar a los contribuyentes o usuarios de los servicios, en forma oportuna, la suma puesta al cobro y la fecha límite para efectuar el pago. Según señaló la Coordinadora de Gestión de Cobro, se tiene previsto, llegar a implementar esa opción, para lo cual se requiere modificar el Sistema Municipal.
- b. Se emiten avisos de cobro, en los cuales se da un plazo de cinco días al contribuyente, para cancelar sus cuentas y se le advierte sobre las consecuencias de no hacerlo. En esos avisos se incluyen en ocasiones, obligaciones que todavía no han vencido, lo que puede crear confusión en el contribuyente. El artículo 11, inciso a) del Reglamento, establece que esa clase de avisos, llamadas y otras gestiones de cobro, deben darse en el caso de cuentas atrasadas.
- c. El artículo 11, inciso b) del Reglamento para el Procedimiento de Cobro vigente, señala que aquellas cuentas con un atraso de dos trimestres, serán notificadas dos veces antes de ser trasladarlas a cobro judicial. proceso de Gestión de Cobro realiza tales notificaciones, sin embargo, no dispone de una fórmula prediseñada para esos efectos.

2.13 Necesidad de automatizar algunas rutinas. Como parte del proceso de gestión de cobro, se llevan a cabo una serie de actividades, que demandan tiempo considerable en su atención, las cuales son susceptibles de ser automatizadas, con el propósito de lograr un mejor aprovechamiento del recurso disponible. Sobre ese particular se observó lo siguiente:

- a. Se clasifican los contribuyentes y usuarios de los servicios, en forma general, según los montos facturados. También se efectúan clasificaciones por antigüedad de los saldos pendientes. Para esas clasificaciones no se cuenta con aplicaciones específicas. Actualmente esa labor se realiza a partir de listados que se obtienen del Sistema, a solicitud de Gestión de Cobro.
- b. Para efectos de control, se emiten manualmente, listados de los usuarios de los servicios a los que se les hace avisos de cobro. En el caso de los impuestos, no se confeccionan esos listados.
- c. El proceso de Gestión de Cobro, para el control de su actividad, lleva un control mensual del porcentaje de morosidad, según cada rubro. Esa información se prepara manualmente, a partir de datos que se obtienen del Sistema. Además, por la dificultad de hacerlo (por el tiempo que requiere), no se prepara información mensual sobre el porcentaje de morosidad, relacionado en forma específica, con las sumas puestas al cobro solo en un año en particular.
- d. En general, el proceso de Gestión de Cobro no utiliza herramientas o programas computadorizados, como apoyo a tareas importantes que lleva a cabo, en forma regular, entre ellas, clasificación de clientes, análisis de antigüedad de saldos, determinación técnica de contribuyentes o morosos significativos, control de la gestión de cobro, revisión de cuentas, emisión y control de avisos. En ese sentido, es necesario definir las necesidades específicas del proceso de Gestión de Cobro, en cuanto a la automatización de algunas de sus actividades y la forma más adecuada de lograrlo, ya sea por medio del propio Sistema Municipal o de paquetes o aplicaciones existentes.

2.14 Arreglos de pago

- a. No se ha utilizado una fórmula prediseñada, mediante la cual el interesado solicite el arreglo de pago. Incluso, en varios expedientes de los revisados, no existe una solicitud de arreglo, firmada por el cliente. Esos aspectos están regulados en el artículo 12 del Reglamento. Según señaló la Coordinadora de Gestión de Cobro, recientemente se empezó a utilizar un formulario diseñado con ese propósito.
- b. De conformidad con lo que se contempla en el Reglamento, artículo 13, inciso a), es requisito para la aprobación de un arreglo de pago, que el interesado compruebe ante Gestión de Cobro, que su situación económica le impide cancelar, en forma total e inmediata, las obligaciones vencidas. Al respecto se observó que en muchos casos no existe en el expediente, evidencia que demuestre la dificultad financiera del contribuyente. De conformidad con lo informado por la Coordinadora de Gestión de Cobro, en algunas ocasiones se aprobaron arreglos, para los que se han tomado en cuenta otros criterios, como la antigüedad de la deuda, su monto y la dificultad de su recuperación, entre otras razones.
- c. En algunas ocasiones, el interesado en el arreglo de pago tiene varias cuentas a su nombre. En esos casos, cuando se formaliza el arreglo de pago, se emiten y suscriben varios documentos, uno por cada cuenta. Sobre cada uno de esos documentos se debe ejercer control en forma individual. Lo anterior genera un esfuerzo innecesario en trámites administrativos y de control y puede ser solventado mediante la emisión de un solo documento de arreglo de pago, que contemple todas las cuentas.

3. CONCLUSIONES. Del estudio se concluye, entre otros aspectos, lo siguiente:

- a. Existen muchas inconsistencias en la información que contiene el sistema computadorizado denominado Sistema Municipal. Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de una revisión detallada de esa información, por parte de los diferentes usuarios del Sistema, con el fin de depurarla.
 - b. Se determinó la existencia de muchas cuentas antiguas, sin movimiento, por diferentes conceptos, que requieren una revisión a efecto de determinar si son reales y cobrables, con el fin de poder tomar una decisión definitiva en relación con ellas.
 - c. A pesar de la existencia de cuentas morosas importantes, susceptibles de cobro judicial, no se realizó en los últimos años, una gestión de cobro de ese tipo. A principios de este año, se inició dicho proceso; sin embargo, por la cantidad de cuentas pendientes, se hace necesaria la aplicación de un esfuerzo importante, por parte del proceso de Gestión de Cobro, a fin de someter a cobro judicial, a todos los contribuyentes morosos.
 - d. Se observó la necesidad de que se efectúe una revisión de los mecanismos de aviso y notificación para ajustarlos a lo previsto en el Reglamento de Cobro.
 - e. Es necesario establecer herramientas automatizadas que apoyen la gestión de cobro. La falta de esos mecanismos limita en parte la gestión de ese proceso de trabajo.
 - f. En algunos casos de arreglos de pago, no quedó acreditado en el expediente, que la situación financiera del contribuyente le impedía atender en forma total e inmediata, las obligaciones vencidas, según lo previsto en el Reglamento.
4. **RECOMENDACIONES.** Con el propósito de corregir las debilidades señaladas en este documento, se formulan las siguientes recomendaciones:

AL CONCEJO

- a. **Recomendación No. 1.** Tomar un acuerdo en relación con el presente documento e informar a esta Auditoría sobre lo acordado.
- b. **Recomendación No. 2.** Girar instrucciones al Alcalde, a efecto de que ponga en práctica las recomendaciones giradas en el punto 4.2 de este informe.

4.1 AL ALCALDE

- a. **Recomendación No. 3.** Aplicar una gestión de cobro judicial agresiva y permanente, sustentada en un programa de trabajo definido y aprobado por la Dirección Administrativa Financiera. Lo anterior, con el objeto de lograr, en el menor tiempo posible, someter a cobro judicial todas las cuentas susceptibles de tal medida, de conformidad con la normativa vigente.
- b. **Recomendación No. 4.** Elaborar y aprobar, en un tiempo prudencial, los procedimientos que regulen las inclusiones, exclusiones y en general, los cambios en los datos contenidos en la referida base de datos. Esa labor deberá realizarse en coordinación con el proceso de Gestión Informática.
- c. **Recomendación No. 5.** Definir en forma expresa, el funcionario responsable de coordinar con los diferentes procesos de trabajo, todo lo relacionado con el uso de dicha base y con las modificaciones de los datos, de conformidad con los procedimientos que se definan.

- d. **Recomendación No. 6.** Elaborar y llevar a la práctica de inmediato, un plan de depuración de la información contenida en la citada base de datos, que contemple los aspectos descritos en los puntos 2.4, 2.5, 2.7, 2.9 y 2.10 del presente informe. En la preparación y ejecución de ese plan deben participar, según sea necesario, todos los diferentes usuarios de esa base. En ese plan deben establecerse plazos y responsables de llevar a cabo las diferentes actividades de depuración. Asimismo, esa Alcaldía deberá dar seguimiento permanente al cumplimiento de ese plan. Con base en los resultados de ese proceso de depuración, proceder a efectuar los ajustes que resulten procedentes.
- e. **Recomendación No. 7.** Establecer como rutina, la revisión periódica y debidamente programada de los datos de la base del Sistema. Al respecto, se debe definir el responsable de coordinar esa tarea con los distintos usuarios. Esa labor de revisión y sus resultados, deberán quedar documentados.
- f. **Recomendación No. 8.** Continuar con el proceso de ligar las cuentas con una finca en particular. Al respecto, es necesario que se fijen acciones concretas por realizar, los responsables de hacerlas y los plazos. Se deberá dar seguimiento permanente por parte de la Alcaldía, al cumplimiento de ese proyecto.
- g. **Recomendación No. 9.** Aplicar, en forma estricta, a los patentados morosos con más de dos trimestres vencidos, la suspensión de la licencia o el cierre del negocio, de conformidad con la normativa legal y reglamentaria vigente.
- h. **Recomendación No. 10.** Proceder, en forma oportuna, de conformidad con la normativa aplicable, a suspender la facturación y cancelar la licencia, en aquellos casos en que se compruebe que el patentado dejó de realizar la actividad lucrativa. Lo anterior para evitar la acumulación injustificada de cuentas por cobrar.
- i. **Recomendación No. 11.** Documentar, en forma completa, la revisión periódica que realiza Gestión de Cobro en coordinación con los demás procesos de trabajo, de las cuentas por cobrar antiguas y con poco movimiento. Esas revisiones deberán concluir con una recomendación de ese proceso de trabajo, en concordancia con la normativa vigente.
- j. **Recomendación No. 12.** Establecer la práctica, en cuanto sea posible, de informar a todos los contribuyentes, en forma oportuna, sobre los montos, lugares de pago y fechas de vencimiento de las obligaciones. Por otra parte, remitir avisos de cobro, solo a aquellos contribuyentes que tengan cuentas atrasadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, inciso a) del Reglamento vigente para el cobro administrativo y judicial.

Asimismo, establecer una fórmula prediseñada para las notificaciones que se realizan a los contribuyentes que tiene cuentas con atrasos de más de dos trimestres.

- k. **Recomendación No. 13.** Definir y utilizar, según se determine necesario, herramientas computarizadas, como apoyo a tareas importantes que lleva a cabo, en forma regular, el proceso de Gestión de Cobro.

- l. **Recomendación No. 14.** Utilizar, en todos los casos, la fórmula prediseñada para la solicitud de arreglo de pago, por parte del interesado. Ese documento deberá llevarse en forma completa, de lo contrario, no se deberá dar trámite a la solicitud.
- m. **Recomendación No. 15.** Aceptar arreglos de pago solo en aquellos casos en los cuales el interesado demuestre que su situación económica le impide cancelar, en forma total e inmediata, las obligaciones vencidas, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento. Lo anterior, deberá quedar documentado en el expediente. Los casos que no califiquen deberán someterse al proceso de cobro judicial, según corresponda.
- n. **Recomendación No. 16.** Emitir, para efectos de formalización del arreglo, un solo documento que contemple todas las cuentas pendientes del contribuyente, que dieron origen al arreglo de pago.
- o. **Recomendación No. 17.** Informar a esta Auditoría sobre las acciones tomadas por esa Alcaldía para poner en práctica las recomendaciones giradas en el punto 4.2 de este informe.

El Vicepresidente Municipal Marco Tulio Chacón, consulta si en el caso de gestión de cobro los procedimientos están escritos, ya que se debe solicitar un manual de procedimiento de gestión de cobro.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, manifiesta que un procedimiento puede ser tan claro como un reglamento, lo único es que no se publica en La Gaceta, además se debe analizar el Reglamento existente, porque políticas, procedimientos y reglamentación son los tres pasos a seguir, para una buena gestión. El reglamento puede ser muy general pero puede ser preciso, por ejemplo el Reglamento del Acueducto fue el mas rígido y tiene a la Administración atados de manos.

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: PRIMERO: Acoger en todos sus extremos el Informe AI-04-2003: Informe Gestión de Cobro, presentado por el Lic. Eliecer Leitón Cambroner, Auditor Interno. **SEGUNDO:** Encargar al Alcalde Municipal Víctor Viquez de girar las instrucciones que corresponda y tomar las medidas necesarias con el propósito de que se cumplan, en un plazo de treinta días, las recomendaciones del Informe AI-04-2003. **TERCERO:** Notificar al Lic. Eliécer Leitón, Auditor Interno, el presente acuerdo del Concejo Municipal.

CAPITULO III

ATENCIÓN AL DIRECTOR DEL LICEO DE BELEN, PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS.

ARTICULO 3. Se atiende a los señores Wagner Alfaro Román, Juan Emilio Vargas González, Desiderio Solano Moya, Director y Junta Administrativa respectivamente del Liceo de Belén.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, les da la bienvenida y les manifiesta que el sábado 05 de junio a las 10:30 am se visitara el Liceo.

El Director Wagner Alfaro, manifiesta que comentara sobre los proyectos y otro tema a tocar será la oferta académica, les interesa el proyecto de soporte curricular, porque tiene como intención de mejorar el rendimiento académico, donde se analizan si los problemas son los profesores o los hábitos y formas de estudiar. Este proyecto desear fomentar disciplina de estudio y ayudarlos a ser adolescentes y desarrollo de habilidades para la vida como tomar decisiones, la idea es fortalecer la parte sico-emocional como resolución de conflictos, se pretende trabajar con una psicóloga por medio de terapia de grupo, para darles herramientas y superar sus

problemas, por otra parte desean lograr acercar los padres de familia a la institución, para explicarles como deben acompañar a sus hijos en el desarrollo de las labores, un acompañamiento a la educación mas adecuada, como debe estudiar y a que hora. El otro proyecto que les interesa mucho son los servicios sanitarios, porque están pintados de negro y azul, los felicita por el trabajo realizado en los servicios sanitarios de la Escuela España.

Además informa de las gestiones realizadas para la oferta académica, donde en marzo se entrego al Ministro, la solicitud de convertirlo de académico a bilingüe, ya la Regional de Heredia le dio el visto bueno, por lo tanto solicita un voto de apoyo respecto al tema, apoyando las gestiones del Liceo para el cambio de la oferta educativa, ya que desean alcanzar el objetivo y se hizo un estudio y se determino que las condiciones del Liceo son aptas para la solicitud de oferta educativa.

La Síndica Suplente Ligia Delgado, consulta porque no se dio la posibilidad de un colegio técnico.

El Director Wagner Alfaro, manifiesta que significaba reducir la capacidad de la población estudiantil. El colegio bilingüe también beneficia la parte de informática y el deporte y seria el primer colegio publico en Heredia que es bilingüe.

El señor Desiderio Solano, expresa que en los últimos años los estudiantes en noveno año no se trasladan a los colegios vocacionales.

La Síndica Suplente Rita Guido, consulta si el soporte curricular será destinado a todos los niveles.

El Director Wagner Alfaro, manifiesta que la idea es contratar un psicólogo que trabaje en grupos, en temas de desarrollo para la vida.

El Regidor Propietario Erick Villegas, expresa que esta de acuerdo en que el Liceo pase a ser un colegio bilingüe, porque ahora las personas tienen que hablar ingles y así existen fuentes de trabajo que les permite seguir estudiando.

El Presidente Municipal Ing. William Murillo, los felicita por el convencimiento de lo planteado y respecto al tema de oportunidades para los jóvenes u “oportunidades para la vida”, coincide con lo que desarrolla el Area de Desarrollo Social, con el Proyecto “Adolescencia Proyecto de Vida”, ya que los muchachos en esas edades lo que necesitan son apoyo y orientación, esos son esfuerzos importantes no solamente académicos, sino de pequeños detalles que les permitirá ser mas auténticos, respecto a la oferta académica siempre se ha debatido que es lo que queremos y a lo largo de los años se ha ido minimizando la idea de la oferta técnica. En cuanto a los proyectos en la parte de infraestructura el proyecto de servicios sanitarios es importante, le alegra saber que se piensa de esta forma en el Liceo ya que los proyectos son un reto, le reconoce la paciencia y perseverancia desde su llegada al Liceo al lado de la Junta Administrativa.

Sin más asuntos por tratar a las 8:40 p.m., concluye la Sesión Municipal.

Ana Patricia Murillo Delgado
Secretaria Municipal

Ing. William Murillo Montero
Presidente Municipal