

COPIA

Informe AI-011-2020

28 de mayo de 2020

Auditoria operativa sobre recibos de ingresos anulados



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ
JEFATURA PLATAFORMA DE SERVICIOS
01:58 PM
28 MAY 2020
RECIBIDO

Municipalidad de Escazú
Secretaría
13:50
28 MAY 2020
Hora:
Firma: *Piscilla PB*
RECIBIDO

INFORMATICA
MUNICIPALIDAD ESCAZU
28 MAY 2020 PM1:41

DESP. ALCALDE ESCAZU

Juj
28 MAY '20 13:40



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ
RECIBIDO
Jaime Barilla Aguilar

28-5-2020
13:59 pm

MUNICIPALIDAD DE ESCAZU
PROCESO DE TRIBUTOS
28 MAY 2020
RECIBIDO



Municipalidad de Escazú

AUDITORÍA INTERNA

RECURSOS HUMANOS
Haritro P

28 MAY '20 PM 1:48

SECRET. HACENDARIA

MUNICIP. ESCAZU

PH 1:43 28/MAY/2020



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. Origen del Estudio.	1
2. Objetivo(s) del Estudio.....	1
3. Alcance, Limitaciones y Logros del Estudio.....	1
4. Responsabilidad de la Administración y la Auditoría.....	2
5. Marco de Referencia del Estudio.....	2
Para la realización del presente trabajo fue necesario consultar la siguiente normativa:	2
6. Comunicación de Resultados.	3
7. Resultados.....	4
7.1 Resultados Satisfactorios.....	4
7.1.1 Control de notas de crédito emitidas por la Gestión de Cobros.....	4
7.1.2 Procedimiento conciliación diaria de recibos emitidos por conectividad.....	4
7.2 Hallazgos.	4
7.2.1 Falta de procedimientos anulación de recibos operaciones de caja	4
7.2.2 Anulación de recibos por la causa de "Error por instrumentos".....	9
7.2.3 Anulaciones de recibos posteriores al cierre mensual	14
7.2.4 Anulación de recibos por anulación automática de recibos incompletos Decsa	21
8. Conclusiones.	25
9. Recomendaciones.....	26
Al Alcalde Municipal.....	26



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

Bachiller.
Arnoldo Barahona Cortés.
Alcalde Municipal.

Estimado señor:

Asunto: Auditoria operativa sobre recibos de ingresos anulados

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué se examinó?

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Operativa para el período 2019, se realizó el estudio denominado "Auditoria operativa sobre recibos de ingresos anulados 2018, con el **objetivo** de verificar la razonabilidad de los recibos de ingresos anulados durante el periodo 2018.

El **alcance** del citado estudio abarcó la verificación de la documentación ateniendo al objeto del estudio durante el año 2018, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre, 2018.

Con fundamento en el objetivo y alcance del presente estudio, se analizó la **documentación respaldo** de las actividades desarrolladas por las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobros, evidenciándose el cumplimiento del Subproceso de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobros.

Durante el desarrollo de ésta auditoria se presentaron **limitaciones** en cuanto a tiempos de entrega de información.

¿Por qué es importante?

La recaudación tributaria permite financiar bienes y servicios públicos que satisfacen las necesidades de la ciudadanía. Por lo tanto, su efectiva recaudación es de suma importancia para la prestación y sostenimiento de las metas institucionales.

¿Qué se encontró?

Una vez concluida la presente auditoria se determinaron siguientes hallazgos y aspectos a mejorar en el control interno de los procesos de Subproceso de Plataforma de Servicios, para las cuales se emitieron recomendaciones a las personas encargadas del Subproceso de Plataforma de Servicios, [REDACTED], [REDACTED], Coordinador de Plataforma de Servicios y la [REDACTED], [REDACTED] Jefatura de Tributos, a fin de que estas situaciones sean subsanadas.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020
28 de mayo 2020

1. Falta de procedimientos anulación de recibos operaciones de caja

Según lo establecido en el ordenamiento jurídico es deber de la Jefatura del Subproceso de Plataforma de Servicios como titular subordinado el mantener actualizados los procedimientos con el propósito de garantizar el cumplimiento del control interno, sin embargo, situación que no se está dando al no existir un procedimiento para las causas y razones justificadas apegadas al bloque de legalidad de las anulaciones de las operaciones de caja en el área de cajas.

- Establecer, aprobar e implementar los lineamientos y mecanismos de control que orienten al plataformista la forma correcta y justificada para solicitar la anulación de recibos generados en el área de cajas.

2. Anulación de recibos por la causa de "Error en instrumentos"

Se concluye que se presenta una mala práctica entre los plataformistas, de solicitar la anulación de recibos de los ingresos diarios, por un error de instrumento, que se presenta por una incorrecta elección de la forma de pago, provocando que se deba realizar la anulación físicamente desde un recibo hasta cien recibos, así como de diferentes contribuyentes y de los cuales ya se han marchado del Municipio con los recibos originales, que al anular los mismos quedan sin efecto.

- Realizar, aprobar e implementar una parametrización en el sistema que elimine cualquier posibilidad de error por parte del plataformista en el momento de seleccionar el medio de pago que efectuó el contribuyente. Por ejemplo: Si paga con tarjeta que se tenga que digitar número de tarjeta, marca y volver a solicitar la confirmación del medio de pago. Si paga por medio de cheque colocar número de cheque y entidad y volver a solicitar la confirmación del medio de pago, un procedimiento para no permitir anular recibos por la causa de error de instrumento y se corrija por medio de un formulario autorizado para el cierre de caja y se evite volver a facturar.

3. Anulación de recibos posteriores al cierre mensual

Se concluye que se presentan anulaciones de recibos emitidos en meses posteriores con justificaciones de error de finca, error en el contribuyente, error en aplicación, entre otros, lo que provoca además de que ya se entregaron los recibos originales a los contribuyentes y quedarían sin efecto, el anular recibos posteriores impacta los estados financieros que se emiten mensualmente así como el origen de los recursos, que impacta más cuando se cambian de impuestos que ya fueron contabilizados, por



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

lo que el proceder de forma correcta es la utilización de las notas de débito y notas de crédito justificadas según los procedimientos establecidos.

- Realizar, aprobar y ejecutar un mecanismo que no se pueda realizar anulaciones de recibos posteriores a la fecha del cierre mensual, sino que se implemente la utilización de notas de crédito y/o notas de débito para este tipo de situaciones.

4. Anulación de recibos por anulación automática de recibos incompletos Decsa

Se concluye que se presenta una causa de anulación de recibos por "Proceso de anulación automática de recibos incompletos Decsa" que es un proceso que genera TI diariamente de un proceso que no concluyó en el área de Plataforma de Servicios y representa la mayor causa en importancia relativa de anulaciones, por lo que es necesario identificar el origen y corregir esa trazabilidad.

- Definir e implementar un mecanismo de control que alerte que un recibo no cumple con el ciclo del recibo y se logre corregir de una vez y no quede pendiente en el sistema y no genere esa anulación automática.

¿Qué Sigue?

Con fundamento en lo descrito y con el propósito de fortalecer la gestión del Subproceso de Plataforma de Servicios se insta al Alcalde Municipal a establecer las acciones necesarias para solventar oportuna y con eficacia las situaciones descritas anteriormente.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

Auditoria operativa sobre recibos de ingresos anulados

1. Origen del Estudio.

Este estudio es de carácter operativo y obedece al cumplimiento de parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, para el año 2019, el cuál fue presentado al Concejo Municipal y comunicado a la Contraloría General de la República.

2. Objetivo(s) del Estudio.

2.1 Objetivo General.

El objetivo general del estudio consistió en la verificación de la razonabilidad de los recibos de ingresos anulados.

2.2 Objetivo Específico.

Asimismo, se consideraron los siguientes objetivos relacionados:

2.2.1 Verificar el procedimiento para realizar una anulación de un recibo de ingresos.

2.2.2 Identificar las personas autorizadas para anulación de un recibo de ingresos.

2.2.3 Cotejar que la anulación de recibos se encuentre respaldada.

2.2.4 Comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable en anulación de recibos, así como su aplicación en las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP).

2.2.5 Revisar la información contenida en las notas a los estados financieros en el rubro de ingresos con corte a diciembre 2018.

3. Alcance, Limitaciones y Logros del Estudio.

3.1 Alcance del Estudio.

El alcance del estudio comprendió la verificación de la documentación ateniende al objeto del estudio durante el año 2018, comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

3.2 Limitaciones al alcance.

Durante el desarrollo del estudio se presentaron las limitaciones en tiempo de entrega de información, así como las vacaciones del Encargado de la Plataforma de Servicios.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

4. Responsabilidad de la Administración y la Auditoría.

La veracidad y exactitud de la información en la que se basó esta Auditoría para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe, es responsabilidad de la Administración Activa.

La responsabilidad de esta Auditoría consiste en emitir una opinión sobre la efectividad con la que Plataforma de Servicios realiza el proceso de la anulación de los recibos de ingresos y que estén alineados con lo establecido en la normativa legal, técnica y administrativa aplicable.

5. Marco de Referencia del Estudio.

5.1 Normativa Consultada.

Para la realización del presente trabajo fue necesario consultar la siguiente normativa:

- Ley 8131 Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos
- Artículo 124 del Reglamento de la Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos
- Decreto 34918-H Adopción e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en el Ámbito Costarricense
- Decreto 35616-H Adopción e implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF) para empresas públicas Sector Público Costarricense
- Decreto 34460-H Principios de Contabilidad aplicados al Sector Público Costarricense
- Directriz CN-006-2013
- Plan de cuentas contable para el Sector Gobierno General Versión 3
- Políticas Contables Generales sustentadas en NICSP
- Políticas Contables específicas Municipalidad de Escazú-NICSP

5.2 Regulaciones de la Ley General de Control Interno y la Contraloría General de la República.

El presente estudio de Auditoría se ejecutó de conformidad con las "Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público" (Resolución R-DC-119-2009)" y las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP)" (R-DC-064-2014) dictadas por la Contraloría General de la República.

Aplican además las regulaciones de la Ley General de Control Interno N° 8292 (Artículos 10, 11, 12, 15 37, 38 y 39).



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

5.3. Metodología Empleada.

- Visitas de campo y entrevistas a las personas relacionadas con los diferentes aspectos de este estudio.
- Evaluar los procedimientos aplicados, conforme lo estipula la ley.
- Expedientes administrativos que respaldan la gestión efectuada.

6. Comunicación de Resultados.

El pasado 12 de mayo del 2020, la Auditoría Interna, mediante una reunión denominada "conferencia final" dio a conocer al Alcalde Municipal [REDACTED], Gerencia de Recursos Humanos y Materiales, [REDACTED], Gerencia Gestión Hacendaria, [REDACTED], Jefe de [REDACTED], Jefatura de Tributos, [REDACTED], Jefatura de Cobros, [REDACTED], Jefatura de Plataforma de Servicios y [REDACTED], Jefatura de Tecnologías de Información, funcionarios de la Administración, los resultados a los cuales se llegó en el desarrollo del estudio, así como las conclusiones y las recomendaciones que a criterio de esta Auditoría deberían girarse.

Tomando en consideración que los funcionarios antes mencionados acreditaron lo expuesto, se sometió a consenso los plazos de cumplimiento de las referidas recomendaciones, en donde el señor Alcalde solicita que cada uno de los involucrados en las recomendaciones le presente a la [REDACTED] un cronograma, una propuesta o un plan a desarrollar para atender el acuerdo y así poder dar el seguimiento respectivo, como se detalla a continuación:

Acuerdo	Responsable	Plazo
1. Realizar los procedimientos del área de Plataforma de Servicios	[REDACTED]	30 días
2. Análisis de las opciones de pago para solicitar a Decsa la modificación en el momento del pago del contribuyente en Plataforma de Servicios por error en el instrumento	[REDACTED]	30 días
2.1. Parametrización del sistema con los análisis de la escogencia del medio de pago	[REDACTED]	90 días
2.2. Solicitud de un datafono para minimizar el error con el pago de tarjeta y cargue al sistema de una vez el pago	[REDACTED]	30 días
3. Actualización de procedimiento de notas de crédito y/ notas de débito (cobros indebidos)	[REDACTED]	30 días
4. Análisis y parametrización en el sistema sobre los recibos incompletos, buscar las causas de origen.	[REDACTED]	90 días

Por parte de la Auditoría estuvieron presentes la [REDACTED] Profesional Municipal 2 y el [REDACTED] Auditor Interno.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

7. Resultados.

A continuación, se presentan los resultados del estudio de auditoría.

7.1 Resultados Satisfactorios.

7.1.1 Control de notas de crédito emitidas por la Gestión de Cobros

La señora [REDACTED] lleva un listado denominado Descargo para el control de las notas de crédito con su fecha, tipo, cuenta, finca, contribuyentes, monto, solicitud número, observaciones, respaldados y archivados emitidas en el Subproceso de Cobros.

7.1.2 Procedimiento conciliación diaria de recibos emitidos por conectividad

Iniciativa de llevar al día la conciliación de los recibos por conectividad por parte del Jefe del Proceso de Cobros.

7.2 Hallazgos.

7.2.1 Falta de procedimientos anulación de recibos operaciones de caja

7.2.1.1 Condición.

En el Manual de Procedimientos Institucional no existe un procedimiento para el Subproceso de Plataforma de Servicios que indique la forma correcta y las razones justificadas para solicitar una anulación de recibos, emitidos en el área de Plataforma de Servicios.

Existe una política verbal en el área de cajas de completar un formulario denominado F-PS-05 "Solicitud de anulación de recibos" solicitando a la Jefatura del Subproceso de Plataforma de Servicios que proceda con la anulación de una operación de caja (puede incluir desde 1 recibo hasta 100 recibos) indicando entre otros detalles, fecha, número de operación de caja, número de cuenta, contribuyente, la razón de la solicitud de anulación, debido a que la Jefatura es quien puede proceder a realizar la anulación de o los recibos, debido a que los plataformistas no tienen el acceso para efectuar dichas anulaciones.

Sin embargo, dicho formulario no se respalda con documentos probatorios de la razón por la que se debe efectuar dicha anulación de la operación de caja.

Entre las causas que más se presentan para dichas anulaciones en el área de



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

caja son: error de instrumento, cuenta duplicada, solicitud del contribuyente, entre otros.

7.2.1.2 Criterio.

Ley General de Administración Pública.

Artículo 11-

1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.
2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.

Artículo 12-

1. Se considerará autorizado un servicio público cuando se haya indicado el sujeto y el fin del mismo. En este caso el ente encargado podrá prestarlo de acuerdo con sus propios reglamentos sobre los demás aspectos de la actividad, bajo el imperio del Derecho.
2. No podrán crearse por reglamento potestades de imperio que afecten derecho del particular extraños a la relación de servicio.

Ley General de Control Interno 8292.

Artículo 15.- Actividades de control-

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación

Teléfono: 2208-7546 – www.escazu.go.cr - auditoria3@escazu.go.cr



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

- iv. *La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*
- v. *Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.*

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) R-CO-9-2009.

1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI.

La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

(...) c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta. (...) (Lo subrayado no corresponde al original).

2.5.1 Delegación de funciones.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

2.5.2 Autorización y aprobación.

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.

4.1 Actividades de control.¹

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

4.2 Requisitos de las actividades de control.

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

(...)

e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y

¹ Instrucción de la alcaldía a todas las áreas municipales de cumplir esta norma mediante el AL-1176-13.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

7.2.1.3 Causa.

Según oficio PS-05-2020 del día 22/01/2020 el [REDACTED] expresa lo siguiente sobre este hallazgo:

“Efectivamente el procedimiento no está atendido en ningún proceso, indagué en el proceso de cobros y no se localiza, pues ahí era donde se encontraba anteriormente. Como alternativa se podría incluir dentro de mis procesos en “Pagos Diversos”, ya que no es un procedimiento como tal, sino una acción de solamente dos pasos y también formular la política de que cada plataformista pueda anular operaciones”.

7.2.1.4 Efecto.

La falta de un procedimiento para la forma correcta y las causas justificadas para la anulación de recibos de una operación de caja impide que se cumpla con los objetivos del control interno mediante el establecimiento de procedimientos, que entre los cuales podemos mencionar:

- Determinar las actividades que se deben realizar dentro del Proceso para la consecución de los objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dichos objetivos.
- Mejorar la productividad del Proceso mediante el análisis de la forma en que se realizan las operaciones (tareas o autorizaciones), tiempos y movimientos, necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, buscando en todo momento ser eficientes o modificar las actividades del puesto para la consecución de mejorar la productividad.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

- Ser una guía para la inducción de nuevo personal al puesto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar. Así como permitir que se pueda evaluar la productividad y efectividad del empleado en el puesto y facilitar las Auditorías Operativas para detectar desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades de manera fácil y expedita.
- Garantizar el apego al bloque de legalidad en todas las tareas emprendidas por el personal del Subproceso de Plataforma de Servicios.

No está de más indicar la necesidad expresada en el ordenamiento jurídico de contar con procedimientos claros y actualizados que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno de la institución y la prevención de desvíos de los objetivos y metas institucionales. (Art. 15 de la Ley General de Control Interno).

7.2.2 Anulación de recibos por la causa de “Error por instrumentos”

7.2.2.1 Condición.

La causa de anulación “error de instrumento”, se genera cuando el plataformista realiza una mala elección al seleccionar el pago por el contribuyente, que puede ser la modalidad en efectivo, cheque, tarjeta, lo que provoca que el cierre de caja no le coincidan con los valores que tiene en la caja, por lo que deben anular todos los recibos involucrados en la operación de caja que puede ser desde 1 recibo hasta 100 recibos y se debe volver a realizar la facturación de los recibos con la modalidad de pago correcta para que les pueda concordar, sin embargo, cuando esto sucede muchas veces el contribuyente ya se ha marchado del Municipio llevándose el recibo original.

Por lo tanto, al realizar la solicitud por anulación de error por instrumento, este se debe anular y facturar de nuevo el mismo día en que se presentó el error de selección de la modalidad de pago.

Sin embargo, el día 25/06/2018 anulan el recibo 1054034 por un monto de ¢8.811.518.85 del contribuyente [REDACTED], justificando la causa de anulación por error de instrumento, pero el recibo lo realizaron hasta el día 27/07/2018, no siendo la justificación según el origen que debe ser el mismo día, como se muestra:

Razon de anulación	Cuenta	Fecha de recibo	No. Recibo	Fecha de anulación	Monto	Fecha de nuevo recibo	No. Recibo nuevo factura	Monto
Error en instrumentos	[REDACTED]	25/6/2018	1054034	25/6/2018	8.811.518.85	27/7/2018	1062936	8.811.518.85



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020
28 de mayo 2020

7.2.2.2 Criterio.

Ley 7794 del Código Municipal

Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política. Dentro de sus atribuciones se incluyen las siguientes:

Inciso e) Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.

Artículo 77. - La municipalidad acordará sus respectivos presupuestos, propondrá sus tributos a la Asamblea Legislativa y fijará las tasas y precios de los servicios municipales. Solo la municipalidad previa ley que la autorice, podrá dictar las exoneraciones de los tributos señalados.

Artículo 78. - Excepto lo señalado en el párrafo siguiente, los tributos municipales serán pagados por períodos vencidos, podrán ser puestos al cobro en un solo recibo.

Las patentes municipales se cancelarán por adelantado. A juicio del Concejo, dicho cobro podrá ser fraccionado.

La municipalidad podrá otorgar incentivos a los contribuyentes que, en el primer trimestre, cancelen por adelantado los tributos de todo el año.

El atraso en los pagos de tributos generará multas e intereses moratorios, que se calcularán según el Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Artículo 79. - Las deudas por tributos municipales constituirán hipoteca legal preferente sobre los respectivos inmuebles.

Ley 8292 Ley General de Control Interno

Artículo 15.- Actividades de control

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.

Artículo 16.- Sistemas de información

Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejos eficientes de los recursos públicos.

c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.

4.5.1 Supervisión constante: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

5.2 Flexibilidad de los sistemas de información: los sistemas de información deben ser los suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.

5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

6.1 Seguimiento del SCI

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

6.3.1 Seguimiento continuo del SCI

Los funcionarios en el curso de su labor cotidiana deben observar el funcionamiento del SCI, con el fin de determinar desviaciones en su efectividad, e informarlas oportunamente a las instancias correspondientes.

7.2.2.3 Causa.

Según oficio RHM-940-19 del día 09/10/2019 la [REDACTED] Ramirez indica lo siguiente:

"en cuanto al recibo 1054034 del día 25/06/2018 del contribuyente [REDACTED], se anula el 25 de junio para aplicarse por método de pago cheque (error de instrumento ya que cancelo con cheque y había puesto efectivo), sin embargo el 02 de julio recibimos un oficio de tesorería TES-151-2018 donde devuelven el cheque por fondos insuficientes y en su momento el señor [REDACTED] anula nuevamente el pago y se presentan nuevamente el 27 de julio del año 2018 con un nuevo cheque a cancelar el monto adeudado."

Según oficio PS-05-2020 del día 22/01/2020 el [REDACTED], expresa lo siguiente sobre este hallazgo:

"en cuanto a las anulaciones por error de instrumento (efectivo, tarjeta o cheque). Efectivamente es un evento que ocurre con mucha frecuencia se da al escoger el modo de pago equivocado, incluso a veces se dan cuenta hasta que se efectúa el cierre de caja, alegan los plataformistas que son ventanas muy pequeñas, muy juntas que induce a equivocarse continuamente."

En cuanto a las anulaciones con (sic) por error instrumento, insistir nuevamente con la empresa proveedora que nos separe, amplíe o cambie la estructura de cierre de caja, aunque esta petición se ha realizado varias veces sin obtener resultados positivos".

7.2.2.4 Efecto.

El realizar anulaciones de recibos que ya fueron entregados a los contribuyentes y que, por razón de un error de una mala elección del pago a efectuar en el área de plataforma, se tengan que volver a generar los recibos, provoca una falla para el principio de eficiencia, eficacia y economía, debido a que una transacción en la operación de caja puede incluir desde un recibo hasta cien recibos, además de que el contribuyente tendría un respaldo que en el Municipio se encuentra anulado.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

7.2.3 Anulaciones de recibos posteriores al cierre mensual

7.2.3.1 Condición.

Se presentan situaciones con las causas de anulaciones de recibos que se efectúan después del cierre mensual, con diferentes causas de justificaciones y cambios en los impuestos que ya fueron contabilizados y que afectan los ingresos en el estado de origen de fondos presupuestarios, como se detalla a continuación:

- 1- El contribuyente [REDACTED] número de cuenta [REDACTED] realiza un depósito en el Banco Nacional de Costa Rica con el número [REDACTED] por un monto de ₡68.300 el día 28/09/2018 pagando el trimestre 2018.03 IBI según el recibo número 1077544. El día 04/10/2018 anulan el recibo 1077544 por un monto de ₡68.300 y efectúan otro con el número 1079789 por un monto de ₡54.647.24 cancelando otros impuestos como se muestra a continuación:

Razon de anulacion	Cuenta	Fecha de recibo	No. Recibo	Fecha de anulacion	Monto	Fecha de nuevo recibo	No. Recibo	Monto
Deposito posterior a recibos	[REDACTED]	28/9/2018	1077544	4/10/2018	68292.58	4/10/2018	1079789	54647.24
Deposito posterior a recibos	[REDACTED]					4/10/2018	NC-0502-2018	13652.76
							Total	68300.00

Recibo anulado No. 1077544			Recibo posterior No. 1079789	
Concepto	Periodo	Monto	Periodo	Monto
Bienes Inmuebles	2018.03	68 292.58	2018.03	13 652.76
Alcantarillado Pluvial			2018.02	
			2018.03	14 210.10
Basura			2018.03	38 421.00
Parques			2018.03	1 851.71
Intereses				164.43
	Total	68 292.58	Total	68 300,00

- 2- El contribuyente [REDACTED] solicita a la administración tres meses después de emitido los recibos números 1060614 y 1060615 realizar la anulación de los recibos y proceder a aplicarlos a otro contribuyente [REDACTED] número de cuenta [REDACTED] según consta en la nota de crédito número GC-NC-056-

Teléfono: 2208-7546 - www.escazu.go.cr - auditoria3@escazu.go.cr



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

2018, variando además del contribuyente los montos e impuestos a cancelar según como se muestra a continuación:

Razon de anulacion	Cuenta	Fecha de recibo	No. Recibo	Fecha de anulacion	Monto
Error en aplicación	[REDACTED]	16/7/2018	1060614	22/10/2018	119 912.79
Error en aplicación	[REDACTED]	16/7/2018	1060615	22/10/2018	117 325.03
				Total	237 237.82

Recibos anulados 1060614 y 1060615 [REDACTED]			Recibo posterior nuevo otro contribuyente [REDACTED]	
			2018	
Concepto	Periodo	Monto	Periodo	Monto
Alcantarillado Pluvial Porcentual	2018.03	22 076.06	2018.02	20 876.89
Impuestos Bienes Inmuebles	2018.03	210 040.14	2018.02	198 630.75
Servicios Parques	2018.03	5 121.62	2018.02	4 843.41
Servicios Parques		-	2018.03	79.77
Recolección de Basura		-	2018.02	12 807.00
	Total	237 237.82	Total	237 237.82

- 3- El contribuyente [REDACTED] número de cuenta [REDACTED] el día 22/03/2018 realiza el depósito número [REDACTED] por un monto de ¢26.277.32, el cual lo aplican el día 19/07/2018 con los recibos números 1062066 y 1062067. Casi un mes después, el día 13/08/2018 anulan los recibos 1062066 y 1062067 indicando la causa de anulación por error de cuenta del contribuyente como se detalla:

Razon de anulacion	Cuenta	Fecha de recibo	No. Recibo	Fecha de anulacion	Monto	Fecha de nuevo recibo
Error en cuenta	[REDACTED]	19/7/2018	1062066	13/8/2018	24 233.21	13/8/2018
Error en cuenta	[REDACTED]	19/7/2018	1062067	13/8/2018	2 044.11	
				Total	26 277.32	

Ese mismo día de la anulación realizan el recibo número 1065030 a nombre del contribuyente [REDACTED] por un monto de ¢26.277.32 respaldado por el depósito anterior, sin embargo, además que se cambió de contribuyente también cambiaron los impuestos originalmente cancelados:



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

Recibos anulados No. 1062066 y 1062067			Recibo posterior No. 1065030	
Concepto	Período	Monto	Período	Monto
Alcantarillado Pluvial	2018.03	2 044,11	2018.01	2 445,22
Basura	2018.03	22 992,00	2018.01	-
Servicios Parques	2018.03	1 241,21	2018.01	567,29
Bienes Inmuebles			2018.01	23 264,81
	Total	26 277,32	Total	26 277,32

- 4- El recibo 1006635 del día 29/01/2018 por un monto de ¢5.360.070.04 del contribuyente [REDACTED] lo anulan por la causa de error en monto, pero lo anulan hasta el 15/02/2018, pero es exactamente el mismo recibo con la diferencia del cobro de intereses por ¢80.401.06 que cancelan por medio de tarjeta de crédito, por lo que la justificación de la anulación es confusa y se indica así:

Razon de anulacion	Cuenta	Fecha de recibo	No. Recibo	Fecha de anulacion	Monto	Fecha de nuevo recibo	No. Recibo nuevo a facturar	Monto
Error en monto	[REDACTED]	29/1/2018	1006635	15/2/2018	5.360.070,04	15/2/2018	1012848	5.360.070,04

- 5- El recibo 1019236 del contribuyente número [REDACTED] con fecha 15/03/2018 por un monto de ¢78.537.54, lo anulan el mismo día, sin embargo, no se evidencia a que contribuyente se aplicó dicho pago y los impuestos correspondientes a dicho recibo anulado los cancelan el mes siguiente el día 25/04/2018 en el recibo número 1034406.

Razon de anulacion	Cuenta	Fecha de recibo	No. Recibo	Fecha de anulacion	Monto
Error en número de finca	[REDACTED]	15/3/2018	1019236	15/3/2018	78.537,54

7.2.3.2 Criterio.

Código de Normas y Procedimientos Tributarios No.4755

Artículo 46.- *Procedimientos para la compensación. Para cumplir con lo dispuesto en los artículos 43 y 45 de este Código, la Administración Tributaria establecerá, reglamentariamente, los procedimientos necesarios, garantizando en todos sus extremos el derecho del acreedor. (reformado por*

Teléfono: 2208-7546 – www.escazu.go.cr - auditoria3@escazu.go.cr



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

el inciso c) de la Ley No.8114 Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias) (mismo contexto).

Artículo 47.- Devolución. La devolución podrá efectuarse de oficio o a petición de parte, siguiendo los trámites y procedimientos que reglamentariamente se establezcan.

No procede devolución alguna por saldos acreedores correspondientes a periodos fiscales respecto de los que haya prescrito el derecho del Fisco para determinar y liquidar el tributo.

Toda devolución por concepto de tributos, incluso los intereses respectivos, entre otros cargos, si existen, independientemente del ejercicio económico que se generó el crédito, se efectuará con cargo a la partida de ingresos el ejercicio económico en que se ejecute la devolución.

El Director General de la Administración Tributaria o los gerentes de las administraciones tributarias y de grandes contribuyentes en quienes él delegue total o parcialmente, deberán emitir y firmar toda resolución referida a la devolución de saldos acreedores o su crédito, originados por concepto de tributos, pago a cuenta, sanciones, intereses o cualquier otro saldo, reclamado para la restitución de lo pagado indebidamente, por concepto de tributos a favor de los contribuyentes o responsables. (lo subrayado no corresponde al original).

Artículo 48.- Derogado

Ley de fortalecimiento de la gestión tributaria No.9069

"Artículo 43.- Pagos en exceso y prescripción de la acción de repetición

1.- **Créditos por pagos indebidos:** los contribuyentes y responsables tienen acción para reclamar la restitución de lo pagado indebidamente por concepto de tributos, sanciones e intereses. Solo se reconocerán intereses, si el pago fue inducido o forzado por la Administración Tributaria, en cuyo caso serán intereses del tipo establecido en el artículo 58. Dicho interés correrá a partir del día natural siguiente a la fecha del pago efectuado por el contribuyente.

2.- **Créditos por pagos debidos:** los contribuyentes y responsables tendrán acción para reclamar la restitución de los pagos debidos en virtud de las normas sustantivas de los distintos tributos que generen un derecho de crédito a su favor, pagos a cuenta, siempre que no exista deber de acreditación para el pago de nuevas deudas, según la normativa propia de cada tributo. En estos



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

casos, la Administración deberá reconocer un interés igual al establecido en el artículo 58 de este Código, interés que correrá a partir de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud de devolución, si no se ha puesto a su disposición el saldo a favor que proceda de conformidad con la normativa propia de cada tributo.

En todos los casos, la acción para solicitar la devolución o compensación prescribe transcurridos cuatro años a partir del día siguiente a la fecha en que se efectuó el pago, o desde la fecha de presentación de la declaración jurada de la cual surgió el crédito. Transcurrido el término de prescripción, sin necesidad de pronunciamiento expreso de la Administración Tributaria, no procede devolución ni compensación alguna por saldos acreedores.

De previo a ordenar la devolución de un crédito, la Administración Tributaria podrá compensar de oficio, conforme se indica en el artículo 45 de este Código, en cuyo caso se restituirá el saldo remanente a favor, si existe."

"Artículo 45.- Casos en que procede

El contribuyente o responsable que tenga a su favor créditos líquidos y exigibles por concepto de tributos y sus accesorios podrá solicitar que se le compensen con deudas tributarias de igual naturaleza y sus accesorios, determinadas por él y no pagadas, o con determinaciones de oficio, referentes a períodos no prescritos, siempre que sean administrados por el mismo órgano administrativo. Asimismo, la Administración Tributaria quedará facultada para realizar la compensación de oficio. (lo subrayado no corresponde al original).

Artículo 81.- Infracciones materiales por omisión, inexactitud, o por solicitud improcedente de compensación o devolución, o por obtención de devoluciones improcedentes

c) Solicitar la compensación o la devolución de tributos que no proceden. Esta infracción se configura cuando el sujeto pasivo haya solicitado la compensación o la devolución de tributos sobre sumas inexistentes o por cuantías superiores a las que correspondan.

Artículo 171.- Derechos generales de los contribuyentes

3) Derecho a obtener, de forma pronta, las devoluciones de ingresos indebidos y las devoluciones de oficio, más los intereses que correspondan, de conformidad con la normativa aplicable al efecto.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE

2.2 Presupuesto institucional

2.2.3 Principios presupuestarios.

Inciso a): Principio de universalidad e integridad. El presupuesto deberá contener, de manera explícita, todos los ingresos y gastos originados en la actividad financiera, que deberán incluirse por su importe íntegro; no podrán atenderse obligaciones mediante la disminución de ingresos por liquidar.

Inciso f): Principio de especificación. El presupuesto, en materia de ingresos y gastos debe responder a una clasificación generalmente aceptada que identifique tanto las transacciones que dan origen a cada una de las fuentes de los ingresos, así como aquellas que identifican las características del gasto.

Inciso c): Principio de equilibrio presupuestario: El presupuesto deberá reflejar el equilibrio entre los ingresos, los egresos y las fuentes de financiamiento.

4.3.4 Congruencia de la información de la contabilidad presupuestaria con la contabilidad patrimonial. La información que se origina de las transacciones financieras que realiza la institución, debe afectar oportunamente los registros contables del presupuesto y de la contabilidad patrimonial, en lo que corresponda a cada uno de ellos, de tal forma que dichos registros y los informes o estados que se emitan de ambas fuentes guarden la debida relación y congruencia, como reflejo fiel de la actividad financiera institucional.

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)

1.2 Objetivos del SCI. Inciso b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

El Sistema de Control Interno (SCI) debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

4.4. Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

4.4.3 Registros contables y presupuestarios

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados. (lo subrayado no corresponde al original).



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

Normas técnicas básicas que regulan el Sistema de Administración Financiera de la Caja Costarricense de Seguro Social, Universidades Estatales, Municipalidades y otras entidades de carácter Municipal y Banco Públicos R-CO-8-2007

2.3 Subsistema de Contabilidad.

2.3.2 Objetivos

Inciso a) Registrar de forma sistemática todas las transacciones que afecten la situación económico-financiera de la institución, así como mostrar que estas se realizaron de conformidad con las disposiciones legales y técnicas propias de la materia, de manera que permita el control interno y posibilite el control externo.

Inciso b) Proveer información útil, adecuada, oportuna y confiable, de fácil análisis e interpretación, que sirva de apoyo para la toma de decisiones del jerarca y titulares subordinados, así como para terceros interesados.

Inciso c) Suministrar la información contable y la documentación pertinente de conformidad con las disposiciones vigentes, sobre la gestión financiera, patrimonial y presupuestaria para apoyar las tareas de control y evaluación presupuestaria, de auditoría y otros fines.

2.3.3 Suministro de información

Los funcionarios responsables de suministrar información para efectos contables deberán hacerlo de acuerdo con los procedimientos definidos por la instancia interna competente, de manera que se garantice la confiabilidad, exactitud y oportunidad de dicha información. (lo subrayado no corresponde al original).

3. Administración de la información

3.4 Calidad de la información

La unidad responsable deberá establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para que la información que se genere en el Sistema de Administración Financiera Institucional sea oportuna, consistente, completa y precisa, así como comprobable por los medios físicos o electrónicos utilizados, de conformidad con los sistemas de información institucionales.

También deberá definir las acciones necesarias para que dicha información retroalimente el Sistema de Administración Financiera y la Planificación Institucionales, de forma permanente, consistente y oportuna.

GHA-083-2018 12/04/2018 *Línea de Crédito Municipal*

"a fin de que las transacciones contables y presupuestaria sea registrada en



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

tiempo y forma tanto por el subproceso de contabilidad y la Oficina de Presupuesto, les solicito su gestión para que cada vez que se aplique el proceso para anulación de recibos se le comunique a los señores [REDACTED], [REDACTED], Coordinador Subproceso de Contabilidad y a sus asistentes [REDACTED], [REDACTED], así como a las funcionarias de la oficina de presupuesto, señoras [REDACTED] y [REDACTED]. Lo anterior, con el objetivo de evitar posibles omisiones en los registros tanto en los informes presupuestarios como en los Estados Financieros, toda vez que, de acuerdo a la aplicación de la normativa contable, éstos deben contener todos los registros de reversión por anulaciones en el tiempo que ocurran...”

7.2.3.3 Causa.

Según oficio TRI-010-2020 del día 07/02/2020 la [REDACTED] expresa lo siguiente:

“considerando que su solicitud es indicar la causa de dicho hallazgo, es menester resaltar que la misma viene ya descrita en el oficio Memo-AI-012-2020, detallándose diferentes orígenes, a saber: consignación indebida del número de cuenta (presunto error del contribuyente o del plataformista), aplicación a otra cuenta por solicitud del interesado, errores en el monto, no identificación de pagos, entre otros. Es decir, son situaciones que difícilmente pueden preverse con anterioridad y de las cuales la esfera de control de conocimiento de los mismos se toma fuera de la misma

7.2.3.4 Efecto.

El realizar anulaciones de recibos que ya fueron emitidos durante el mes y se anulen en meses posteriores a la emisión puede provocar una mala distribución del origen de recursos que puede impactar positiva o negativamente y presentar una mala ejecución en los recursos, así como en el detalle de origen y aplicación de recursos específicos y la información financiera del Municipio.

7.2.4 Anulación de recibos por anulación automática de recibos incompletos Decsa

7.2.4.1 Condición.

Se presenta una causa denominada “Proceso de anulación automática de recibos incompletos Decsa” que representa una alta importancia relativa, que parece indicar que es un error diario que se presenta por la no conclusión del ciclo del recibo y este lo efectúan los plataformistas, como se muestra a



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

continuación:

Causa de anulación de recibos	Importancia relativa
Proceso de anulación automática de recibos incompletos Decsa	42.43%
Error en monto	13.41%
Error en instrumento	12.94%
Conectividad	10.27%
Según Oficios	9.42%
Otras causas	11.53%
Fuente: Reporte recibos anulados 2018 (HTEJ 1.3)	100.00%

Por lo que se procede a consultar al área de Tecnología de Información y a la Jefatura de Plataforma de Servicios para conocer el origen de la causa.

El área de Plataforma de Servicios utiliza la siguiente ruta en el sistema Decsis para acceder a realizar la facturación en el módulo: Gestión Municipal/Información de Personas/Propiedades.

En esa ruta se consulta el número de contribuyente y se ingresa al link de consulta general de pendiente para poder determinar el monto de lo que debe cancelar y continua con el proceso de la forma de pago y ahí indica el número de recibo, sin embargo, hasta que le den guardar en ese momento, se procesa el recibo o si ocurre un evento que no pase la tarjeta del contribuyente, no le alcance el efectivo, entre otras, se le puede dar la opción de no guardar y cerrar y el sistema no debería de generar un movimiento del pago, debido a que no se concluyó con el botón de guardar para que se registre. Sin embargo, indican que a veces el sistema duplica o genera el movimiento por lo que genera un recibo que no está correcto y se debe anular.

7.2.4.2 Criterio.

Ley General de Control Interno No. 8292

Artículo 16.- Sistemas de información

Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás

Teléfono: 2208-7546 - www.escazu.go.cr - auditoria3@escazu.go.cr

F-AI-38 V.4.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.

Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejos eficientes de los recursos públicos.

Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)

1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones

La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo en fallas y proteger la integridad del software y de la información.

Para ello debe: implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de la información.

3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura

La organización debe contener satisfactoriamente el objeto contratado a terceros en procesos de implementación o mantenimiento de software e infraestructura.

Inciso f) implementar un proceso de transferencia tecnológica que minimice la dependencia de la organización respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica.

4.3 Administración de los datos

La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos,



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

almacenados y desechados en forma íntegra y segura.

4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI

La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia.

4.5 Manejo de incidentes

La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario. (lo subrayado no corresponde al original).

Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)

5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.8 Control de sistemas de información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración, de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.

6.3 Actividades de seguimiento del SCI

...la comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente.

7.2.4.3 Causa.

Se realizó la consulta al Subproceso de Informática sobre esta situación de la

Teléfono: 2208-7546 – www.escazu.go.cr - auditoria3@escazu.go.cr



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

causa de los recibos anulados y la contestación fue “estas anulaciones corresponden a recibos que quedaron incompletos por parte del usuario, estos son los recibos que se registraron en la ventana de cancelación por cuenta (cuf.cancta) pero el proceso de cancelación no se finalizó, es decir no se realizó la cancelación de esos pendientes, por lo que el sistema corre un proceso de anulación automática fuera de horario laboral.” (Oficio TI-069-2019).

7.2.4.4 Efecto.

Se debe lograr identificar cual es el origen de la causa de tanto recibo anulado por “Proceso de anulación automática de recibos incompletos Decsa” debido a que es diario y recurrente dicho error e impacta en los reportes de ingresos.

8. Conclusiones.

La Auditoría Interna considera que, al 28 de febrero de 2020, las debilidades de control interno, los hallazgos, los resultados satisfactorios encontrados durante este estudio en el Subproceso de Plataforma de Servicios, no permiten tener una seguridad razonable de que el cumplimiento de los objetivos de los recibos de ingresos anulados se pueda llevar a cabo satisfactoriamente. Por lo tanto, la opinión general es Requiere Mejoras.

- Se concluye que según lo establecido en el ordenamiento jurídico es deber de la Jefatura del Subproceso de Plataforma de Servicios como titular subordinado el mantener actualizados los procedimientos con el propósito de garantizar el cumplimiento del control interno, sin embargo, situación que no se está dando al no existir un procedimiento para las causas y razones justificadas apegadas al bloque de legalidad de las anulaciones de las operaciones de caja en el área de cajas.
- Se concluye que se presenta una mala práctica entre los plataformistas, de solicitar la anulación de recibos de los ingresos diarios, por un error de instrumento, que se presenta por una mala elección de la forma de pago, provocando que se deba realizar la anulación físicamente desde un recibo hasta cien recibos, así como diferentes contribuyentes y de los cuales ya se han marchado del Municipio con los recibos originales, que al anular los mismos quedan sin efecto.
- Se concluye que se presentan anulaciones de recibos emitidos en meses posteriores con justificaciones de error de finca, error en el contribuyente, error en aplicación, entre otros, lo que provoca además de que ya se entregaron los recibos originales a los contribuyentes y quedarían sin efecto, el anular recibos

Teléfono: 2208-7546 – www.escazu.go.cr - auditoria3@escazu.go.cr



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

posteriores impacta los estados financieros que se emiten mensualmente así como el origen de los recursos, que impacta más cuando se cambian de impuestos que ya fueron contabilizados, por lo que el proceder de forma correcta es la utilización de las notas de débito y notas de crédito justificadas según los procedimientos establecidos.

- Se concluye que se presenta una causa de anulación de recibos por "Proceso de anulación automática de recibos incompletos Decsa" que es un proceso que genera TI diariamente de un proceso que no concluyó en el área de Plataforma de Servicios y representa la mayor causa en importancia relativa de anulaciones, por lo que es necesario identificar el origen y corregir esa trazabilidad.

9. Recomendaciones.

Con fundamento en los resultados obtenidos, así como en las potestades conferidas en la Ley General de Control Interno artículos 12 inciso c) y 39, se emiten recomendaciones, en virtud de las circunstancias encontradas, para mejorar los controles internos, la eficiencia operativa y los resultados.

Esta Auditoría se reserva la posibilidad de verificar, mediante los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones.

Al Alcalde Municipal

- 9.1. Establecer, aprobar e implementar los lineamientos y mecanismos de control que orienten al plataformista la forma correcta y justificada para solicitar la anulación de recibos generados en el área de cajas, en un plazo no mayor a treinta días hábiles. *(Punto 7.2.1. de los resultados de este informe).*
- 9.2. Realizar, aprobar e implementar una parametrización en el sistema que elimine cualquier posibilidad de error por parte del plataformista en el momento de seleccionar el medio de pago que realice el contribuyente. Por ejemplo: Si paga con tarjeta que se tenga que digitar número de tarjeta, marca y volver a solicitar la confirmación del medio de pago. Si paga por medio de cheque colocar número de cheque y entidad y volver a solicitar la confirmación del medio de pago un procedimiento para no permitir anular recibos por la causa de error de instrumento y se corrija por medio de un formulario autorizado para el cierre de caja y se evite volver a facturar, en un plazo no mayor a noventa días hábiles. *(Punto 7.2.2. de los resultados de este informe).*



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

CO.3.1

Informe-AI-011-2020

28 de mayo 2020

- 9.3 Realizar, aprobar y ejecutar un mecanismo que no se pueda realizar anulaciones de recibos posteriores a la fecha del cierre mensual, sino que se implemente la utilización de notas de crédito y/o notas de débito para este tipo de situaciones, en un plazo no mayor a treinta días hábiles. *(Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).*
- 9.4 Definir e implementar un mecanismo de control que alerte que un recibo no cumple con el ciclo del recibo y se logre corregir de una vez y no quede pendiente en el sistema y no genere esa anulación automática, en un plazo no mayor a noventa días hábiles. *(Punto 7.2.4. de los resultados de este informe).*

Lic. Erick Calderón Carvajal.
Auditor Interno.



- ☞ Concejo Municipal
- ☞ Gestión de Recursos Humanos y Materiales
- ☞ Plataforma de Servicios
- ☞ Gestión Hacendaria
- ☞ Tributos
- ☞ Gestión de Cobros
- ☞ Tecnologías de Información
- ☞ Papeles de trabajo.
- ☞ Archivo