



# Informe

N.º AI-INF-CI-017-2022

Verificación del cumplimiento por parte de la División de Adeudos Estatales de la Dirección General de Hacienda, de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna relacionadas con Cobro Judicial.

Auditoría Interna  
2022

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>1.1. Origen</b> .....	5
<b>1.2. Objetivo del estudio</b> .....	5
<b>1.3. Alcance</b> .....	5
<b>1.4. Criterios de evaluación</b> .....	5
<b>1.5. Metodología aplicada</b> .....	5
<b>1.6. Comunicación de resultados</b> .....	5
<b>1.7. Normativa relacionada con el control interno</b> .....	6
<b>1.8. Generalidades</b> .....	6
<b>2. RESULTADOS</b> .....	7
<b>2.1. Estado de las recomendaciones giradas a la División de Adeudos Estatales.</b> 7	
<b>2.2. Sobre las 17 recomendaciones pendientes de atender.</b> .....	8
<b>2.2.1 Sobre el proceso de administración y custodia de la información y documentación.</b> .....	8
<b>2.2.2 Sobre los controles para los expedientes de cobro judicial.</b> .....	8
<b>2.2.3 Sobre los controles establecidos en el manejo de los expedientes físicos.</b> .....	9
<b>2.2.4 Sobre expedientes no localizados y consignados como improcedentes y expedientes no localizados.</b> .....	10
<b>2.2.5 Sobre debilidades en la administración de la información.</b> .....	10
<b>2.2.6 Sobre el reporte de la gestión del Departamento de Cobro Judicial.</b> .....	11
<b>3. CONCLUSIÓN</b> .....	12
<b>4. RECOMENDACIONES</b> .....	13
<b>ANEXO N°1</b> .....	16
<b>ANEXO N°2</b> .....	17
<b>ANEXO N°3</b> .....	20

## RESUMEN EJECUTIVO

### ¿QUÉ EXAMINAMOS?

La presente auditoría tiene como propósito verificar el cumplimiento por parte de la División de Adeudos Estatales de la Dirección General de Hacienda de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna relacionadas con cobro judicial, correspondientes a 8 informes emitidos por la Auditoría Interna en el período 2012-2018.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El Decreto 34323 del 15 de noviembre 2007 (Manual para la Atención de los Informes de la Contraloría General de la República y de la Dirección General de Auditoría Interna en el Ministerio de Hacienda), el artículo No. 5 establece el proceso a seguir por parte de la Dirección de Auditoría Interna en relación al seguimiento de las disposiciones y/o recomendaciones. Dentro del programa anual, la Auditoría Interna contempla el seguimiento a las disposiciones y recomendaciones con el fin de velar para que las debilidades determinadas en los informes hayan sido debidamente atendidas y evitar la materialización de los riesgos reportados.

Además, se identificó que se mantenían pendientes de cumplimiento un total de 42 recomendaciones, pertenecientes a ocho informes que fueron emitidos por la Auditoría Interna en el periodo comprendido entre los años 2012 y 2018.

### ¿QUÉ ENCONTRAMOS?

La Auditoría Interna emitió en el periodo comprendido entre los años 2012 y 2018, ocho informes que contenían un total de 62 recomendaciones, que debían ser atendidas específicamente por la División de Adeudos Estatales.

Al inicio de este estudio, de estas 62 recomendaciones, se encontraban pendientes de cumplimiento 42 recomendaciones. Una vez requerida y analizada la información de cada tema, se determinó el cumplimiento de 20 recomendaciones, y 5 recomendaciones se dejaron sin efecto.

Para las restantes 17 recomendaciones, se determinó que las debilidades señaladas en su momento, persisten a la fecha. Los temas que se tratan en estas recomendaciones son la valoración de riesgos del proceso de administración y custodia de la información y

documentación en la División de Adeudos Estatales, el registro de inventario de expedientes en custodia, asignados y devueltos, la identificación de los expedientes tanto en el sistema electrónico como el lugar específico en el archivo documental, la coordinación con el Archivo Institucional, la definición del proceso del sistema de información manual y automatizado y el informe final en relación al estado de los 1468 expedientes no localizados y consignados como improcedentes y los 1282 expedientes no localizados.

## ¿QUÉ SIGUE?

Se giran recomendaciones a la Dirección General de Hacienda con el fin de que, en el proceso de mejora continua, se realice la valoración de riesgos del proceso de administración de expedientes, que permita determinar las acciones a seguir para que la información sea controlada y se minimice el riesgo de deterioro y de pérdida de información; se disponga de un procedimiento y su respectivo diagrama del proceso de cobro judicial y se definan, en coordinación con la Unidad de Archivo Institucional, los controles para la administración de documentos; y se elabore un instructivo para la presentación de un informe técnico contable, en el cual se expliquen con claridad las acciones ejecutadas por el Departamento de Cobro Judicial y los resultados globales e individuales por Dependencia y entidad gubernamental, en relación con la recuperación de la cartera.

## **1. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. Origen.**

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda.

### **1.2. Objetivo del estudio.**

Verificar el cumplimiento por parte de la División de Adeudos Estatales de la Dirección General de Hacienda de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna relacionadas con cobro judicial.

### **1.3. Alcance.**

Comprende la validación y el seguimiento de 42 recomendaciones que se determinaron como pendientes de cumplimiento por parte de la División de Adeudos Estatales contempladas en 8 informes emitidos por la Auditoría Interna en un período que abarca los años del 2012-2018.

La enumeración de los 8 informes que mantenían recomendaciones pendientes y se incluyeron como parte del estudio son los siguientes: INF-DGAI-024-2012, DGAI-INF-024-2016, DGAI-INF-002-2017, AI-INF-007-2017, AI-INF-024-2017, AI-INF-025-2017, AI-INF-027-2017 y AI-INF-010-2018.

### **1.4. Criterios de evaluación.**

Los criterios de evaluación fueron comunicados el día 18 de agosto de 2022 al señor Rudolf Lucke Bolaños, Director General de Hacienda.

### **1.5. Metodología aplicada.**

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable.

### **1.6. Comunicación de resultados.**

La comunicación de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría, se efectuó el 15 de diciembre del 2022, a los señores Rudolf Lucke Bolaños, Maureen Fuentes Martínez, María Marcela Vargas Gómez, Gisela Viquez Cubero, Vanessa Alvarado Valverde, Steve Carazo Chanto y al señor Martín Cortés Valverde. Las observaciones realizadas por los participantes fueron consignadas en el informe en lo que resultaron procedentes. Ver Anexo N°1.

## 1.7. Normativa relacionada con el control interno.

Este informe debe tramitarse de acuerdo con los alcances establecidos en la Ley General de Control Interno (Ley N°8292) y el Manual para la Atención de los Informes de la Contraloría General de la República e Informes y criterios emitidos por la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda (Decreto N° 43676 H).<sup>1</sup>

## 1.8. Generalidades.

Mediante Ley No. 2393 del 11 de julio de 1959 reformada por Ley 3492 del 29 de enero de 1965, se crea la Oficina de Cobro Judicial como una dependencia de la Dirección General de Hacienda, para el cobro judicial o extrajudicial de los impuestos, tasas, contribuciones, derechos fiscales, rentas por arrendamiento de bienes del Gobierno no sujetos a leyes especiales, y de toda clase de créditos a favor de éste.

El Decreto 34323 del 15 de noviembre 2007 (Manual para la Atención de los Informes de la Contraloría General de la República y de la Dirección General de Auditoría Interna en el Ministerio de Hacienda), el artículo No. 5 establece el proceso a seguir por parte de la Dirección de Auditoría Interna en relación al seguimiento de las disposiciones y/o recomendaciones. Dentro del programa anual, la Auditoría Interna contempla el seguimiento a las disposiciones y recomendaciones con el fin de velar para que las debilidades determinadas en los informes hayan sido debidamente atendidas y evitar la materialización de los riesgos reportados.

La Auditoría Interna consideró dentro del Plan de Trabajo Anual 2022, la verificación de los razonamientos por los cuales existe un considerable atraso en el cumplimiento en las recomendaciones relacionadas con Cobro Judicial, emitidas en los informes dirigidos a la Dirección General de Hacienda, en los últimos años.

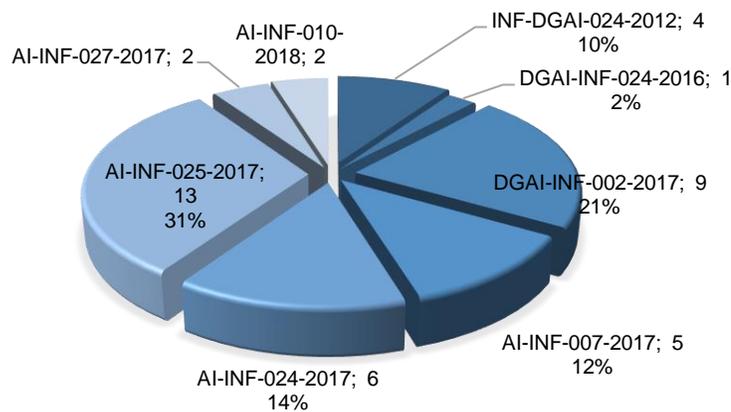
Se identificó que se mantenían pendientes de cumplimiento un total de 42 recomendaciones, pertenecientes a ocho informes que fueron emitidos por la Auditoría Interna en el periodo comprendido entre los años 2012 y 2018.

Las recomendaciones pendientes se presentan en el Gráfico N°1:

---

<sup>1</sup> Publicado en el Alcance N°202 a La Gaceta N°181 del 23 de setiembre de 2022.

**GRÁFICO N°1 RECOMENDACIONES PENDIENTES POR INFORME A MAYO DE 2022**



**Fuente:** Elaboración propia con datos de Programa de Seguimiento de Recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda, a mayo de 2022.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Estado de las recomendaciones giradas a la División de Adeudos Estatales.

La Ley General de Control Interno establece una serie de deberes a cumplir por parte de la Administración para el funcionamiento de los diversos controles, de ahí la importancia de la adopción oportuna de medidas correctivas recomendadas por los organismos fiscalizadores. En su artículo 12 se establece lo siguiente:

*“Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. ...c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que corresponde...”*

La División de Adeudos Estatales tenía pendientes de cumplimiento un total de 42 recomendaciones pendientes de atender, de las cuales, conforme la documentación aportada, se determinó que 20 se encontraban con gestiones que evidenciaban su debido cumplimiento (Ver Anexo N°2) y 5 de estas recomendaciones, por variación en las condiciones originalmente identificadas, se dejaron sin efecto, previa solicitud debidamente documentada por parte de dicha División (Ver Anexo N°3).

Por otro lado, se mantuvieron 17 recomendaciones como pendientes de atender, las cuales pasan a quedar sin efecto, producto de la emisión de este informe, en función de que se

han incluido en los siguientes apartados y se relacionarán a partir de su emisión, a nuevas recomendaciones con las que se busca solventar las debilidades que persisten a la fecha.

Lo antes citado, se debe a que la División de Adeudos Estatales no dispone de una metodología oficializada, que permita llevar el seguimiento oportuno de las recomendaciones que emite la Auditoría Interna, que garantice su cumplimiento.

Al no cumplir oportunamente con las recomendaciones, se genera el riesgo que no se estén realizando acciones de mejora en el sistema de control interno, lo cual puede ser una limitante para el cumplimiento de metas y objetivos, en menoscabo de los ingresos públicos.

## **2.2. Sobre las 17 recomendaciones pendientes de atender.**

### **2.2.1 Sobre el proceso de administración y custodia de la información y documentación.**

*La norma 4.4.1 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), se refiere a las responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados, de establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública.*

La División de Adeudos Estatales ha realizado acciones para la implementación de las mejoras en el uso de sistemas informáticos, y en lo referente al acceso y control de la información, sin embargo, no han sido suficientes para cumplir con lo señalado en las recomendaciones 3.1, 3.2, 3.6, 3.7 del informe DGAI-INF-002-2017 y la 4.3 del informe AI-INF-025-2017, ambos informes relacionados con el proceso de administración y custodia de la información y documentación, lo cual se refleja en no se ha logrado el objetivo en relación a la conciliación de lo incluido en el sistema informático vs. los expedientes físicos.

Esto por cuanto no existe una valoración de riesgo del proceso de administración de expedientes, que permita tomar las medidas en relación al manejo de la información.

Lo anterior incrementa el riesgo de afectación de la calidad de la información, lo que va en perjuicio de contar con un insumo válido para la toma de decisiones.

### **2.2.2 Sobre los controles para los expedientes de cobro judicial.**

La norma 4.4 de las Normas generales de control interno para el Sector Público indica que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.

Al respecto, la División de Adeudos Estatales no dispone de controles válidos y suficientes en el archivo de expedientes, por cuanto no se ha demostrado que se hayan solventado las debilidades relacionadas con:

- La numeración o codificación de áreas de custodia de expedientes, así como su disposición en el sistema informático y físico.
- El inventario de expedientes en custodia, asignados a funcionarios, devueltos y otros.
- Los roles debidamente establecidos en lo relacionado al uso del sistema acorde con las funciones establecidas a cada puesto.

La causa de lo anterior se debe a que la División de Adeudos Estatales no cuenta con un documento o procedimiento formal en el que se describa el proceso de cobro judicial.

Si bien, se cuenta con la Directriz DAE-D-001-2021, para la asignación, registro, gestión, devolución y terminación de los expedientes administrativos de Cobro Judicial e incorporación de documentos en las diferentes etapas del proceso, esta es ambigua en relación al borrado de información, en caso de presentarse algún incidente, y el detalle de las funciones asignadas a cada usuario del sistema, las que deben ser compatibles con los procesos de trabajo, según se reportó en las recomendaciones 3.4 y 3.5 del Informe DGAI-INF-002-2017, asimismo, dentro de dicha directriz se asignan tareas a entes externos a la División, incluyendo a una empresa privada, de forma tal que se compromete su aplicabilidad.

Con lo mencionado se incrementa el riesgo de incurrir en mal manejo de los expedientes, así como el riesgo de su pérdida.

### **2.2.3 Sobre los controles establecidos en el manejo de los expedientes físicos.**

La norma 5.9 de las Normas del Sector Público, establece que se debe propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. También indica que se deben instaurar los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.

Con respecto al estado de los expedientes de cobro judicial, se continúa el almacenamiento de documentos en cajas, de los cuales se desconoce la vigencia legal del documento, no se han definido aspectos sobre la custodia, clasificación y disposición de la documentación y se desconoce si se encuentra autorizada la tabla de plazos, que permita establecer la vigencia legal de la documentación, así reportado en la recomendación 4.3 del Informe AI-INF-025-2017 en la cual se recomendó el establecimiento de controles para asegurar la trazabilidad y gestión de los expedientes de cobro judicial.

Lo anterior evidencia falta de coordinación con la Unidad de Archivo Institucional para establecer los controles sobre la administración de los documentos, lo que da como resultado una acumulación de documentos sin un inventario que permita conocer su estado actual, lo cual tiene como efecto el incremento del riesgo de pérdida de documentos.

#### **2.2.4 Sobre expedientes no localizados y consignados como improcedentes y expedientes no localizados.**

Tal y como se comentó anteriormente, la norma 4.4.1 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), se refiere a las responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados, de establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública.

Al momento de la ejecución de este estudio, no se evidenció que se hayan subsanado las situaciones presentadas en el informe AI-INF-025-2017 e incluidas en las recomendaciones 4.10 y 4.11, en relación con 1468 expedientes que no fueron localizados y que se consignaron como improcedentes y 1282 expedientes que no fueron localizados. El detalle de estos expedientes se presenta en el Anexo N°4 de este informe.

La causa de lo anterior radica en que se han realizado esfuerzos fragmentados para la ubicación de los expedientes mencionados, sin embargo, no se han documentado y no se ha materializado un informe que evidencie que efectivamente se conoce el estado de estos.

Con lo antes expresado se genera el riesgo de desconocer si se presentó un daño a la Hacienda Pública, por cuanto se trata de montos efectivamente adeudados.

#### **2.2.5 Sobre debilidades en la administración de la información.**

La norma 4.5 de las Normas generales de control interno para el Sector Público refiere a la garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, asimismo, la norma 4.5.1 menciona la supervisión constante que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deber ejercer sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al sistema de control interno, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

En relación con lo anterior, aunque la gestión en la División de Adeudos Estatales ha mostrado un avance en la asignación de espacio físico para el archivo y el control de ingreso de los expedientes físicos, aún no se cuenta con un diseño del proceso de Cobro Judicial que garantice el control de toda la información, lo cual se había comentado en el punto 2.2.2 del informe AI-INF-025-2017 y en su recomendación 4.8. Específicamente se refirieron debilidades relacionadas con:

- a) El control de entrada y salida de expedientes físicos.
- b) Registro en el sistema de deudas que deben considerarse como “deuda pasiva”.

- c) Expedientes en los que no se cobraron honorarios.
- d) Expedientes terminados como cancelados sin estarlo en el sistema SIIAT, o no se adjuntan los recibos correspondientes, así como evidencia de la verificación del ingreso de los montos cancelados.
- e) Expedientes terminados por prescripción sin haberse realizado ninguna gestión de cobro al expediente, según se indicó las razones que propician esta debilidad son, entre otras, que el sistema SIED no emitía alertas sobre expedientes que no cuentan con ningún trámite de cobro y están cerca de prescribir, no había un seguimiento oportuno sobre los expedientes por parte de la Jefatura del Departamento de Cobro Judicial, y se desconocía la ubicación de los expedientes en el archivo y por lo tanto podían quedar rezagados.
- f) Expedientes prescritos por falta de seguimiento por parte del Departamento Legal de la Dirección de Cobros.
- g) Expedientes sin embargo administrativo o que no cuentan con información sobre las gestiones realizadas.
- h) Expedientes con aviso de cobro sin notificar o sin otro trámite.
- i) Expedientes que no cumplen con los plazos establecidos para su atención por parte del abogado.
- j) Expedientes que se realizó el aviso de cobro, y la demanda, pero no se dio seguimiento, ni se realizó intimatoria.

Al igual que en el resultado anterior, esta situación se ha presentado por la ejecución de esfuerzos aislados en la definición del proceso, que no han llegado a su término, así como la rotación de funcionarios que se ha dado en esa dependencia.

Lo antes descrito imposibilita la obtención de información sobre si se ha provocado un daño a la Hacienda Pública.

### **2.2.6 Sobre el reporte de la gestión del Departamento de Cobro Judicial.**

La Directriz 002-2013 “Generación de la previsión de incobrabilidad sobre cuentas por cobrar; y el Decreto Ejecutivo No. 34460-H “Principios de contabilidad aplicables al sector público costarricense”; políticas contables generales sustentadas en las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), y la Directriz CN-005-2010 referente a la conciliación de las cuentas recíprocas entre instituciones públicas y la debida aplicación del devengo, brindan orientación para la aplicación de normas y principios contables.

En el informe AI-INF-027-2017 se señaló que la documentación contable de la gestión, aportada por el Departamento de Cobro Judicial, no es entregada de manera formal, con la revelación adecuada de la información tanto de las dependencias del Ministerio, como de las demás entidades gubernamentales, lo cual ocasiona que se pierda razonabilidad del saldo que se reporta, y que se debilite esta información como fuente primaria, confiable y precisa, para la toma de decisiones, asimismo, los montos exigüos se incluyen en la cartera de Cobro Judicial sin diferenciación, por lo que su envío para registro de la Contabilidad Nacional, implica que no sean registrados correctamente, según los principios de “registro” y “revelación” de las NICSP.

La causa de lo anterior se debe que aún no se cuenta con un instructivo para la elaboración de informes técnicos, que defina la forma de presentar las acciones ejecutadas, incluidos resultados globales e individuales por Dependencia y entidad gubernamental, en relación con la recuperación de la cartera en cobro judicial, lo cual se había recomendado en el punto 3.2 del informe AI-INF-027-2017 citado.

Como consecuencia, se mantiene la debilidad identificada anteriormente, con el consecuente riesgo de que el proceso de rendición de cuentas se vea afectado.

### 3. CONCLUSIÓN

La gestión realizada por parte de la División de Adeudos Estatales para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por parte de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda, no se ajusta en su totalidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, lo anterior se concluye, en razón de que de las 42 recomendaciones objeto de estudio sólo se cumplieron 17.

De esas 17 recomendaciones aún no cumplidas por parte de la División de Adeudos Estatales, están relacionadas con el proceso de administración y custodia de la información y documentación, información contenida en el sistema, los controles establecidos en razón de la trazabilidad de la información y el diseño del proceso de cobro Judicial y con la elaboración y presentación de informes técnicos sobre la gestión del Departamento de Cobro Judicial.

La diferencia de 5 recomendaciones responde a solicitud por parte de la División de Adeudos Estatales para dejar sin efecto lo recomendado, lo anterior por presentar una variación en las condiciones de lo reportado en su oportunidad. El detalle se presenta en la siguiente Tabla N°1:

**Tabla N° 1**  
**Estado final de recomendaciones revisadas en este estudio**  
**A noviembre de 2022**

Número del Informe	Recomendaciones cumplidas	Recomendaciones pendientes	Recomendaciones dejadas sin efecto
INF-DGAI-024-2012	4.3, 4.4		4.1, 4.2
DGAI-INF-024-2016	4.5		
DGAI-INF-002-2017	3.3	3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10	
AI-INF-007-2017	4.1, 4.2, 4.3, 4.5		4.4
AI-INF-024-2017	4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6		4.1
AI-INF-025-2017	4.1, 4.4, 4.5, 4.9, 4.13,	4.3, 4.6, 4.7, 4.8, 4.10, 4.11, 4.12, 4.14	
AI-INF-027-2017	3.3	3.2	
AI-INF-010-2018	3.2		3.1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Elaborado propia con información de Proceso de Seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna.

## 4. RECOMENDACIONES

### Al Director General de Hacienda:

- 4.1** Elaborar, oficializar y divulgar un procedimiento que permita asegurar el cumplimiento en tiempo de las recomendaciones y disposiciones emitidas por la Auditoría Interna y otros órganos fiscalizadores. Ver punto 2.1. de este informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

- 4.2** Realizar la valoración de riesgos del proceso de administración de expedientes, que permita determinar las acciones a seguir para la información sea controlada, y se disminuya el deterioro y la pérdida de información. Ver punto 2.2.1 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de marzo de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

- 4.3** Elaborar, oficializar y divulgar un procedimiento para el manejo de los expedientes de cobro judicial, tanto en forma física como en el sistema de información automatizado que se utilice. Ver punto 2.2.2. del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

- 4.4** Establecer, en coordinación con la Unidad de Archivo Institucional, controles que permitan clasificar, ordenar, seleccionar, administrar, custodiar y conservar los documentos. Ver punto 2.2.3 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

- 4.5** Elaborar un informe en el cual se documente el estado actual de los 1468 expedientes consignados como improcedentes y 1282 expedientes no localizados. Ver el detalle en el Anexo N°2 y punto 2.2.4 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de setiembre de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

**4.6** Elaborar, oficializar y divulgar un documento y su respectivo diagrama, sobre el proceso de cobro judicial, que incluya la definición de controles, al menos sobre los siguientes temas:

- ✓ El registro en el sistema de deudas que deben considerarse como “deuda pasiva”.
- ✓ Cobro de honorarios.
- ✓ Verificación del ingreso de los montos cancelados (por ejemplo, revisión del sistema SIIAT, incorporación de evidencia del cobro en el expediente).
- ✓ Emisión de alertas sobre expedientes que no cuentan con ningún trámite de cobro y están cerca de prescribir.
- ✓ Seguimiento oportuno sobre los expedientes por parte de la Jefatura del Departamento de Cobro Judicial.
- ✓ Aseguramiento de la ubicación de los expedientes en el archivo.
- ✓ Seguimiento de los expedientes que se encuentran en el Juzgado Civil de Hacienda.
- ✓ Aseguramiento de la realización del embargo administrativo y documentación de las gestiones realizadas.
- ✓ Evidencia de la notificación del aviso de cobro.
- ✓ Cumplimiento de los plazos establecidos para su atención por parte del abogado.

Ver punto 2.2.5 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

**4.7** Elaborar, comunicar y oficializar un instructivo para la preparación de informes técnicos contables sobre los resultados de la gestión del Departamento de Cobro Judicial, que incluya la forma de presentación de los resultados globales e individuales por Dependencia y entidad gubernamental, en relación con la recuperación de la cartera. Ver punto 2.2.6 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio de 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado, así como la evidencia respectiva.

Con base en lo anterior, se le solicita a esa Dirección General de Hacienda, proceder conforme lo dispone el artículo 36 de la Ley 8292 Ley General de Control Interno y la aplicación del Manual para la atención de informes de la Contraloría General de la República y de la Auditoría Interna, comunicando a esta Dirección las decisiones que se tomen respecto al presente informe, dentro del plazo de 10 días hábiles establecido en el

citado artículo, así como presentar en un plazo razonable el plan de acción que se defina para la implementación efectiva de lo recomendado.

**Ronald Fernández Romero**  
**Director de Auditoría Interna**  
**Ministerio de Hacienda**

**Guiselle Retana Corrales**  
**Profesional de Auditoría Interna 2**

**Natalia Mora Sánchez**  
**Coordinadora Unidad de Auditoría**  
**Estudios Especiales**

C: Sr. Nogui Acosta Jaén, Ministro de Hacienda.  
Sra. Priscilla Zamora Rojas, Viceministra de Ingresos.  
Sr. Vladimir Villalobos González, Jefe de Despacho.  
Estudio N° 007-2022  
Criterio N° 90-. Dirección General de Hacienda. Cobro Judicial

## ANEXO N°1 COMENTARIOS RECIBIDOS DURANTE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Comentarios	Valoración
Por parte de la División de Adeudos Estatales, manifestaron los participantes preocupación radica por los plazos otorgados para el cumplimiento de lo recomendado en especial lo que tiene que ver con procedimientos por tener que presentarse a la DIPI para revisión y aprobación. El plazo se había planteado para el 31 de marzo de 2023.	La Auditoría Interna, una vez planteadas las razones que podrían dificultar el cumplimiento de lo recomendado según el plazo establecido, amplía el plazo para el cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con procedimientos al 30 de junio 2023.
El otro plazo que se solicita se amplíe es el de la recomendación 4.5, relacionada con los 1282 y 1468 expedientes.	En el caso de la recomendación 4.5, se amplía al 30 de setiembre 2023.

Fuente: Acta de comunicación de resultados del estudio 007-2022 del 15 de diciembre de 2022.

**ANEXO N°2  
DETALLE DE LAS RECOMENDACIONES CUMPLIDAS  
A AGOSTO DE 2022**

Número de Informe	Recomendaciones pendientes
INF-DGAI-024-2012	<p>4.3 Girar las instrucciones correspondientes para que se revise los casos que presuntamente se encuentran prescritos, tanto los que se encuentran en ese estado en la base de datos como los que encuentran en los Juzgados a efecto de establecer el estado real de los casos presentados por parte de los abogados del Departamento de Cobro Judicial, y tomar decisiones sobre el tratamiento de esas cuentas. Lo anterior, sin detrimento de que se lleven a cabo las acciones para determinar eventuales responsabilidades administrativas o civiles de corresponder, ante la ausencia del control de los expedientes y los casos que se hayan dejado sin más trámite por parte de los abogados asignados, causando un eventual perjuicio económico a la Institución y el erario público.</p> <p>4.4 Realizar las acciones para que se revise lo sucedido con los 443 casos de expedientes que no fue posible localizar y suministrar para la realización del estudio, a fin de que se determine la situación real y se tomen las medidas correctivas que proceden. Asimismo, se valore los aspectos de seguridad en el Departamento Cobro Judicial para mejorar la custodia y control de expedientes, que considere al menos, espacio físico para la adecuada custodia de expedientes, acceso restringido a personas no autorizadas, y contar con una herramienta que contribuya a fortalecer el control de los expedientes a cargo.</p>
AI-INF-024-2016	<p>4.5 Ordenar que en los expedientes en proceso de cobro judicial quede evidencia de que se efectuaron los estudios de informes registrales de bienes y un estudio de costo – oportunidad. Paralelamente, coordinar con la Jefatura del Departamento de Cobro Judicial, para que se revise la práctica que únicamente a los casos millonarios procede embargos de bienes, conforme a la normativa que regula esa materia y en caso afirmativo que proceda, se realicen los ajustes respectivos a la normativa existente.</p>
DGAI-INF-002-2017	<p>3.3 Elaborar con el apoyo técnico de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, un plan de acción que permita digitalizar toda la información que deben analizar los profesionales responsables y que los expedientes físicos se mantengan en custodia por mientras dura el proceso de análisis y recuperación de la deuda, considerando en todo momento los elementos de un expediente legal. Mientras se complete este proceso de digitalización, es conveniente que se adopten las acciones de control mínimas, y el análisis correspondiente para que los funcionarios a cargo del proceso de cobro, incluyendo a los administrativos, únicamente mantengan en sus escritorios aquellos casos o expedientes que puedan ser ejecutados en un tiempo prudencial sea diario o semanal, los que deberán estar custodiados en un área segura y con un documento de entrega formal que haga constar que documentos le fueron entregados al funcionario y cuales va devolviendo, para la custodia del archivo central, control que a la vez debe facilitar la toma de inventario de los expedientes en poder de un funcionario.</p>

Número de Informe	Recomendaciones pendientes
AI-INF-007-2017	<p>4.1 Girar instrucciones a los jefes de División y Departamentos para que se ajusten a la normativa legal y técnica aplicable en el Ministerio de Hacienda en relación con el registro, aprobación y disfrute de vacaciones, así como de las ausencias laborales. Para lo anterior, ordenar que se revise el estado de registro y disfrute de vacaciones del personal que conforma la citada División de Adeudos Estatales y determinar si existen situaciones como las comentadas en los presentes casos.</p> <p>4.2 Ordenar que se revise si existen resoluciones de acumulación de vacaciones, de periodos anteriores, en los casos que se mencionan en el presente informe y si no existen proceder conforme corresponde a derecho, para las acciones correctivas.</p> <p>4.3 Gestionar la emisión de resoluciones de acumulación de vacaciones, en los casos que proceden, según la normativa institucional vigente, para un solo periodo de vacaciones, de acuerdo con el respectivo plan de vacaciones.</p> <p>4.5 Valorar lo actuado por las jefaturas de la División de Adeudos Estatales en los casos en que se haya dado algún incumplimiento normativo y tomar las acciones que en derecho correspondan, con el disfrute de vacaciones que no se ajustan a las disposiciones regulatorias del Ministerio, según se comentan en el presente informe.</p>
AI-INF-024-2017	<p>4.2 Instruir que se revise lo señalado en el punto 2.3 del presente informe, con el fin de que los procedimientos se ajusten de conformidad con las observaciones descritas en el anexo 1. Una vez realizado lo anterior, proceder a la oficialización y divulgación de dichos procedimientos, para esos efectos es necesario que se valore el plan de acción que se elaboró para atender el Servicio de Advertencia AI-AD-015-2017, para determinar si se requiere algún ajuste en los plazos establecidos y si están conforme al criterio de oportunidad.</p> <p>4.3 Instruir para que se establezcan los mecanismos de control necesarios para asegurar razonablemente el deber de confidencialidad de la información por parte de los funcionarios que durante el proceso de los estudios o evaluaciones a realizar.</p> <p>4.4 Ordenar que se defina una metodología formal para realizar la supervisión de los estudios y evaluaciones, que contenga al menos: revisión de avance, control de plazos, revisión de la documentación soporte del estudio, tipo de supervisión y periodicidad, forma de hacer observaciones al trabajo ejecutado.</p> <p>4.5 Instruir que establezcan canales y medios de comunicación formales entre esta División y las respectivas dependencias del Área de Ingresos del Ministerio de Hacienda, a saber (Dirección General de Tributación, Dirección General de Aduanas, Policía de Control Fiscal), con el fin de que se disponga de información ágil, segura, correcta y oportuna. Ver punto 2.6 del presente informe.</p> <p>4.6 Tomar acciones para que establezca la práctica de documentar las reuniones de coordinación que se realizan, dejando evidencia sobre lo</p>

Número de Informe	Recomendaciones pendientes
	actuado en el proceso de planificación operativa, que permita respaldar las decisiones tomadas.
AI-INF-025-2017	<p>4.1 Proveer en la medida de lo posible a la Dirección General de Hacienda, los recursos necesarios que le permitan implementar las recomendaciones presentadas en los distintos servicios de auditoría presentados en este informe, con el propósito de que la función que cumple dicha Dirección sea fortalecida para que se recuperen los recursos puestos en cobro judicial y se brinde a las unidades de inteligencia del área de ingresos de información valiosa para detectar nuevas fuentes de evasión.</p> <p>4.4 Fortalecer las medidas de seguridad en lo relacionado con la custodia de expedientes, estableciendo mecanismos como cámaras de seguridad, control de expedientes por medio de barras de seguridad entre otros, de manera que se disminuya el riesgo de pérdida, destrucción y extravío de expedientes.</p> <p>4.5 Ordenar a todos los funcionarios de la División de Adeudos Estatales, -incluidas las jefaturas-, el traslado inmediato de todos los expedientes de cobro judicial independientemente de su estado, al área de archivo correspondiente, para lo cual se deben establecer las medidas necesarias para saber quién entrega, qué entrega y en qué localización quedará.</p> <p>4.9 Solicitar a la División de Adeudos Estatales la elaboración de un nuevo plan de acción debidamente aprobado por la Dirección General de Hacienda para aquellas recomendaciones de los distintos servicios de auditoría que se encuentran en proceso, y establecer un plazo máximo para su implementación.</p> <p>4.13 Presentar al señor Viceministro de Ingresos un nuevo plan de acción para la implementación de los informes de auditoría que presentan recomendaciones en proceso.</p>
AI-INF-027-2017	3.3 Solicitar a la Directora General de Hacienda tomar las acciones necesarias para que, dentro de los procedimientos del Departamento de Cobro Judicial, se establezca la práctica de registrar mensualmente en el SIED toda la información de los expedientes que se reciben de las diferentes dependencias o entidades gubernamentales en el mes en que son recibidas, de forma tal que se permita conciliar esta información. Ver punto 2.3. de este informe.
AI-INF-010-2018	3.2 Con respecto al clima organizacional, analizar los resultados del Diagnóstico realizado por el centro de Investigación y Formación Hacendaria, crear un plan de mejora, desarrollarlo y darle seguimiento para verificar su cumplimiento.

**Fuente:** Elaboración propia con información recibida de la División de Adeudos Estatales.

**ANEXO N°3  
DETALLE DE LAS RECOMENDACIONES CUMPLIDAS  
A AGOSTO DE 2022**

Número de Informe	Recomendaciones pendientes
INF-DGAI-024-2012	<p>4.1 Efectuar una revisión de los casos que a la fecha no se ha podido notificar la nota que indica el artículo 171 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, a fin de que se analicen los casos y de corresponder se proceda con la justificación para proponer una recomendación de incobrabilidad según corresponda, lo anterior de conformidad con lo que establece el Manual de procedimiento de Adeudos Estatales aprobado en Enero del 2012, en el apartado 2.6 y 2.7 del Procedimiento "Gestión de Cobro Judicial". Para tales efectos es necesario que se elabore un plan y cronograma que permita establecer prioridades, actividades y fechas para solventar esta situación. Asimismo, se realice un diagnóstico para identificar las diferentes razones que imposibilita notificar a los deudores, a fin de darle solución a las mismas en forma coordinada con las Dependencias que remiten los adeudos.</p> <p>4.2 Elaborar un plan de trabajo y su respectivo cronograma para que los abogados del Departamento de Cobro Judicial presenten la demanda judicial de todos aquellos casos que se ha notificado la nota que señala el artículo 171 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y que aún están pendientes de ese trámite, considerando prioridades según su monto o riesgo de prescripción, a fin de evitar que los deudores puedan realizar gestiones como adelantar el vencimiento del plazo social de las empresas, traslado de bienes y de fondos a otras cuentas, incluso el cambio de domicilio a fin de que no se pueda notificar la resolución intimatoria por parte del Tribunal respectivo.</p>
AI-INF-007-2017	<p>4.4 Indagar si la ausencia del 3 de julio de la señora Martha Monge Salazar, se encuentra debidamente justificada ante la instancia superior competente, de lo contrario proceder conforme lo indica el Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Hacienda</p>
AI-INF-024-2017	<p>4.1. Ordenar que se revise lo expuesto en los puntos 2.1 y 2.2 del presente informe, relacionado con la organización de esa División, para determinar los motivos del porqué no se está realizando la función relacionada con el control a posibles distorsiones en la transparencia de las actuaciones de los funcionarios del Área de Ingresos y que se tomen las medidas correctivas que correspondan. Asimismo, que se tomen las acciones pertinentes sobre aquellas actividades que se establecen en los planes anuales y que no hay correspondencia directa con las establecidas para esta División.</p>
AI-INF-010-2018	<p>3.1. Ordenar la realización de las gestiones necesarias para que contar con un análisis general de la misión, metas, objetivos, procesos, procedimientos, recursos humanos, presupuestos, entre otros, de la División de Adeudos Estatales de la Dirección General de Hacienda, y específicamente del Departamento de Cobro Judicial, con el objetivo de fortalecer el Ambiente de control mediante el replanteamiento de su razón de ser y de lo que se necesita para el logro de los objetivos y el cumplimiento de su misión dentro del Ministerio de Hacienda.</p>

**Fuente:** Elaboración propia con información recibida de la División de Adeudos Estatales.