

Auditoría Interna

19 de abril de 2023
AI-129-2023

Señor:
Rafael Soto Quirós
Gerente General a.i.

Asunto: Remisión del informe AI-O-04-2023

Estimado señor:

Se remite el informe N° AI-O-04-2023, en el cual se consignan los resultados del estudio sobre “procesos judiciales y procedimientos administrativos ordinarios”.

Las recomendaciones se emiten al amparo de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, artículo 35 y la Ley General de Control Interno, N° 8292, artículos 22, 35 y 36 que estipulan un plazo de 10 días hábiles, para ordenar la implantación de las recomendaciones, si discrepa de ellas, debe dentro del plazo señalado elevar el informe a la Junta Directiva con las objeciones y soluciones alternas, con copia a la Auditoría Interna, para el análisis y resolución definitiva.

Se solicita suministrar copia de las instrucciones que emita, dentro del plazo antes citado, a los funcionarios responsables de implementar lo recomendado por esta Auditoría Interna.

Atentamente,

ROMEL ALVAREZ
NAVARRO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ROMEL ALVAREZ
NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2023.04.19
18:05:55 -06'00'

Rómel Álvarez Navarro
Auditor Interno a.i.

Auditoría Interna

- C. Sr. Francisco Coto Meza
Asesor Legal
Sr. Alexander Wedel Solís
Jefe Departamento de Administración Tributaria
Sr. Karen Hernández Bonilla
Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información
Srta. Milena Moreno Rojas
Gerencia General
Consecutivo

RAN / jbg

**“INFORME SOBRE PROCESOS JUDICIALES Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ORDINARIOS”**

ABRIL, 2023

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1.1 Origen del estudio | 4 |
| 1.2 Objetivo del estudio | 4 |
| 1.3 Alcance de la auditoría | 4 |
| 1.4 Normas técnicas de la auditoría | 4 |
| 1.5 Marco legal | 4 |
| 1.6 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría..... | 5 |
| 1.7 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración | 5 |
| 2. RESULTADOS | 6 |
| 2.1 Oportunidades de mejora en la gestión documental de los expedientes de los procedimientos administrativos ordinarios..... | 6 |
| 2.2 Oportunidades de mejora en la gestión de incobrabilidad | 8 |
| 2.3 Oportunidades de mejora en el seguimiento de los cobros judiciales | 9 |
| 3. CONCLUSIÓN | 12 |

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

El estudio se origina del Plan Anual de Trabajo y se enfoca en los procesos administrativos ordinarios y cobros judiciales, que realizan la Asesoría Legal, el Departamento de Administración Tributaria y Gerencia General.

Los procedimientos administrativos ordinarios se evalúan porque son relevantes para determinar la verdad real de los hechos que se presumen generadores de responsabilidad, con la finalidad de tomar las acciones disciplinarias correspondientes y mejorar el fin público.

El proceso de cobro judicial se audita porque es importante para la institución, porque contribuye a la recaudación de tributos y los riesgos en recuperación puede tener un impacto financiero en la Institución.

La auditoría determina oportunidades de mejora en la gestión documental de los procedimientos administrativos ordinarios, específicamente en el archivo de los expedientes. Las oportunidades de mejora determinadas en el proceso de cobro judicial se relacionan con la declaración de incobrables, en la trazabilidad y seguimiento de la apertura del cobro.

Lo indicado incrementa la probabilidad del riesgo de eficiencia, porque no se dispone de la información de los procedimientos administrativos ordinarios, lo que puede retrasar el trámite de otros procesos legales o fiscalizaciones. En el caso de los procesos judiciales, el riesgo de eficiencia se da por invertir recursos -tiempo y personal- en el seguimiento de casos antiguos e inateriales de baja recuperación o la inoportunidad en la gestión del trámite.

Las recomendaciones que se emiten para subsanar las oportunidades de mejora determinadas son las siguientes:

- Elaborar e implementar una propuesta para la gestión de los expedientes digitales generados por los procedimientos administrativos ordinarios.
- Actualizar los manuales de procedimientos para implementar las actividades de control referentes a la gestión documental.
- Enlistar los procedimientos administrativos ordinarios terminados del 2020 al 2022 y ubicar los expedientes correspondientes e implementar los controles de archivo y custodia.

- Actualizar la Directriz G-0763-2018 “*Procedimiento de cobro administrativo y judicial del ICT*”, para que contemple la periodicidad de revisar los casos posibles de incobrabilidad y, delimitar a qué Unidad le corresponde la emisión de los criterios de incobrabilidad, el seguimiento de los cobros judiciales y la validación de la información de los estados financieros.
- Emitir los criterios de incobrabilidad de los cobros judiciales que cumplan con la Directriz G-0763-2018 y tramitar con la Gerencia la resolución correspondiente.
- Determinar los requerimientos de los sistemas de información para mejorar el proceso de cobro administrativo y judicial.