



Universidad Latina de Costa Rica

Sede Ciudad Neily

Facultad de Ciencias Empresariales

Licenciatura en Administración de Negocios

Trabajo Final de Graduación

Formulación de un Manual de Procedimientos en los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, durante el año 2020.

Estudiante:

Jhon Genry Sandí Castillo

Tutor:

Lic. José Antonio Araya Godínez

Ciudad Neily

Diciembre 2020.

Carta de autorización del autor

“Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016, revisada el 24 de Abril de 2020

Instrucción: Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

Yo (Nosotros):

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Jhon Genry Sandí Castillo

De la Carrera / Programa:

autor(es) del trabajo final de graduación titulado:

Licenciatura en Administración de Negocios

Formulación de un manual de procedimientos en los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, durante el año 2020.

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página Web institucional, así como medios electrónicos en general, Internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de la misma.

La presente autorización se extiende el día (Día, fecha) 22 del mes diciembre de año 2020 a las 16:30 horas. Asimismo doy fe de la veracidad de los datos incluidos en el documento y eximo a la Universidad de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores

Según orden de mención al inicio de ésta carta:

John S.C



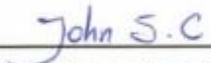
Declaración Jurada

Declaración Jurada

Yo, Jhon Genry Sandí Castillo, alumno de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo la fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que he cumplido con los requisitos para presentar el presente Trabajo Final de Graduación, y que soy el Autor Intelectual del Proyecto titulado: "Formulación de un manual de procedimientos en los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, durante el año 2020", por lo que libero a la universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Golfito; al ser las 16:35 horas, del día 22 de diciembre del año 2020.

Sustentante;



Jhon Genry Sandí Castillo

Carta de revisión del filólogo

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San Ramón, miércoles 20 de enero de 2021

Señores
Universidad Latina de Costa Rica
Presente

Estimados señores:

Manifiesto que he revisado el proyecto de graduación del estudiante Jhon Genry Sandí Castillo, cuyo título es: **Formulación de un Manual de Procedimientos en los Departamentos de Plataformas de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, durante el año 2020.** Proyecto de graduación para optar por el grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios.

He revisado y corregido los aspectos relacionados con ortografía, puntuación, redacción, estructura gramatical y vicios del lenguaje.

Por lo tanto, considero que éste reúne los requisitos para ser presentado a la Universidad, como trabajo final de graduación.

Respeté a lo largo del trabajo, el estilo del autor.

Atentamente,



Licda. Luz Mary Montero Blanco
Carné: N° 8461
Colegio de Licenciados y Profesores,
en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes.

Carta de aceptación del TFG de la organización



MUNICIPALIDAD DE GOLFITO
ALCALDIA MUNICIPAL
CONSTRUYAMOS JUNTOS

Golfito, 22 de junio 2020
Oficio N.º AM-MG-O-0163-2020

Señores
Universidad Latina de Costa Rica
Sede Ciudad Neily

Estimados señores:

El suscrito **Lic. Freiner Lara Blanco**, en mi condición de **Alcalde Municipal**, mayor, divorciado, Licenciado en Administración y Gerencia de Empresas, portador de la cédula de identidad número seis – doscientos sesenta y seis- doscientos veintiocho, quien fue juramentado en sesión solemne realizada por el Concejo Municipal el día primero de mayo del dos mil veinte, y de conformidad con la resolución del Tribunal Supremo de Elecciones N.º.1318-E11-2020 de las diez horas con cinco minutos del día veinticuatro de febrero del dos mil veinte, donde se declara los **ALCALDES PROPIETARIOS Y SUPLENTE**S, en mi condición de Alcalde y en calidad de Representante legal de la Municipalidad de Golfito de conformidad con el artículo 17 inciso n) del Código Municipal, por este medio le saludo y a su vez les indico que se autoriza al joven Jhon Genry Sandí Castillo, cédula de identidad 6-0414-0058, carnet #20176310096, para que realice proyecto "Manual de Procedimientos del Departamento de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobros de la Municipalidad de Golfito", como trabajo final de graduación.

Atentamente,

Firmado digitalmente por FREINER WILLIAM LARA BLANCO (FIRMA)
Número de reconocimiento (DN):
serialNumber=OP-06-0266-0228, sn=LARA BLANCO, givenName=FREINER WILLIAM, c=CR, o=PERSONA FISICA, ou=CIUDADANO, cn=FREINER WILLIAM LARA BLANCO (FIRMA)

Lic. Freiner W. Lara Blanco
Alcalde Municipal

cc.

Consecutivo

Pueblo Civil de la Ciudad de Golfito, Golfito, Cantón de Golfito, Puntarenas, Costa Rica.
Teléfonos: • Despacho: (506) 2775-0424 • Móvil: (506) 8819-72-54
• Código postal: 60701 • E. Mail: munidegolfito@hotmail.com

Carta de finalización del TFG



Municipalidad de Golfito

Área de Recursos Humanos

Golfito, 21 de Diciembre del 2020.
Oficio N° URH-0042-EXT-2020.

Señores
Universidad Latina de Costa Rica
Sede Ciudad Neilly.

Estimados señores:

El suscrito Lic. Andrés Solano Miranda, Encargado de Recursos Humanos a.i., de la Municipalidad de Golfito, hago constar que el joven **Jhon Genry Sandí Castillo**, portador de la cédula de identidad N° 6-0414-0058, carnet N° 20176310096, estuudiante de esa Institución presentó finalizado el proyecto propuesto (*Manual de Procedimientos del Departamento de Plataforma de servicios y Gestión de Cobros de la Municipalidad de Golfito*), para su trabajo final de graduación. Por lo anterior hago constar que dicho proyecto cumple con las expectativas ofrecidas en su solicitud.

Sin más,

Atte,


Lic. Andrés Solano Miranda
Encargado de Recursos Humanos a.i.
Municipalidad de Golfito.



c.c. Estudiante
archivo

Pueblo Civil de la Ciudad de Golfito, Golfito, Cantón de Golfito, Puntarenas, Costa Rica.
Teléfonos: • Despacho: (506) 2775-0171 •
• Código postal: 60701 • E. Mail: rnh@municipalidaddegolfito.go.cr

Construyamos Juntos 2020-2024

Agradecimientos

El presente proyecto me deja una gran enseñanza de vida a título personal y profesional. Al inicio del proyecto tenía mucha incertidumbre sobre lo que estaba por emprender, sin embargo, conforme fue avanzando el proceso fue comfortable ver que los años de universidad valen la pena por el conocimiento adquirido y es en estos procesos que nos damos cuenta de ello. Muchas veces dudamos de nuestras capacidades, y es la peor traición que podemos hacernos a nosotros mismos.

Primeramente, quiero darle gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde he logrado, soy una persona de bien y de buenos principios, aunque he pasado por situaciones difíciles nunca me ha dejado caer, siempre me ha mantenido en pie de lucha para hacerle frente a la vida.

Gracias infinitas a mi madre, quien siempre desde pequeño me ha apoyado en el proceso de estudio, cuando he sentido que ya no puedo más, ella siempre me ha dado el consuelo para seguir adelante.

Les agradezco también a los involucrados en el desarrollo del proyecto de los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo, de la Municipalidad de Golfito, por el apoyo recibido y el conocimiento aportado, gracias a ellos, este proyecto se pudo finiquitar con éxito.

Agradecer al profesor tutor de la Universidad Latina de Costa Rica, sede Ciudad Neily, por el profesionalismo demostrado, y por guiarme en este proceso de trabajo final de graduación, el cual siempre estuvo anuente a aclarar mis dudas y a darme recomendaciones.

Resumen ejecutivo

El presente proyecto consiste en la elaboración de un Manual de procedimientos para las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo del Municipio de Golfito, con el cual se pretende resolver la necesidad que aqueja a este ayuntamiento, de no contar con una herramienta de control interno, que permita estandarizar los procesos y hacerlos más eficientes.

El primer capítulo se estructura con base en la siguiente temática: los antecedentes tanto del tema “Manuales de procedimiento”, como del lugar donde se desarrollará el proyecto “Municipalidad de Golfito”, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos, el alcance y la cobertura que tendrá el proyecto y las limitaciones que puedan surgir durante el desarrollo de este.

En el segundo capítulo se aborda el marco contextual y teórico, el cual se divide en dos partes, la primera de ella corresponde al marco situacional, que contiene información de las generalidades del cantón, estructura organizacional del municipio, estructura de los departamentos donde se desarrollarán los manuales, la situación económica del ayuntamiento y la carencia del ordenamiento interno en el municipio. En la segunda parte se aborda la base teórica y técnica propia del análisis, que contiene información referente a conceptualización de términos importantes para el desarrollo del proyecto, principales generalidades del tema, los pasos para estructurar los manuales de procedimientos y la técnica de diagramación para fortalecer la estructura del manual por desarrollar.

El tercer capítulo contiene el diagnóstico del estado actual de la organización, donde se detallan los instrumentos utilizados para la recopilación de información, el análisis de resultados y los principales hallazgos.

En el cuarto capítulo se aborda la propuesta de cambio, en la cual se desarrollan los objetivos de la propuesta, la descripción del escenario deseado del proyecto, el plan para el cambio, el presupuesto necesario para la ejecución del plan y la valoración del plan de cambio.

Finalmente, en la conclusión se realiza un resumen de los principales hallazgos obtenidos durante el desarrollo del proyecto, las recomendaciones emanadas para la ejecución del plan de cambio y el mejoramiento continuo de los procedimientos.

Carta de autorización del autor	II
Declaración Jurada	III
Carta de revisión del filólogo	IV
Carta de aceptación del TFG de la organización	V
Carta de finalización del TFG de la organización	VI
Agradecimientos	VII
Resumen Ejecutivo	VIII
Índice General	
1. CAPITULO I: GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Antecedentes.....	18
1.1.1. Origen de los manuales de procedimientos alrededor del mundo.....	18
1.1.2. Desarrollo de los Manuales de Procedimientos en Costa Rica.....	19
1.1.3. Ordenamiento administrativo en municipalidades de Costa Rica.....	20
1.1.4. Historia de la Municipalidad de Golfito.....	21
1.2. Justificación.....	22
1.3. Planteamiento del problema.....	23
1.4. Objetivos.....	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.5. Delimitación, alcance y cobertura.....	24
1.5.1. Geográfico.....	24
1.5.2. Temporal.....	24

1.5.3. Temático.....	24
1.6. Restricciones y limitaciones.....	25
2. CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO	26
2.1. Marco Situacional	27
2.1.1. Generalidades del cantón de Golfito.....	27
2.1.2. Municipalidad de Golfito.....	30
2.1.3. Plataforma de Servicios.....	33
2.1.4. Gestión de Cobro Administrativo.....	34
2.1.5. Situación económica del municipio.....	35
2.1.6. Ordenamiento interno del municipio.....	36
2.2. Base Teórica y Técnica del Análisis.....	37
2.1.1. Manuales Administrativos.....	38
2.1.2. Procedimiento administrativo.....	40
2.1.3. Manual de procedimientos.....	40
2.1.4. Pasos para la elaboración de un manual de procedimientos.....	42
2.1.5. Diagramación.....	47
3. CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL.....	51
3.1. Instrumentos utilizados	52
3.2. Análisis de resultados.....	52
3.2.1. Importancia de la implementación de manuales de procedimiento en las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo.....	53
3.2.2. Procedimientos que se realizan en los departamentos en estudio, y complementos para su desarrollo.....	54

3.2.3. Aspectos por considerar para la elaboración de los manuales de procedimiento.....	62
3.3. Principales hallazgos.....	66
4. CAPITULO IV: PROPUESTA DE CAMBIO.....	68
4.1. Introducción a la propuesta de cambio.....	69
4.2. Objetivos general y específicos de la propuesta.....	70
4.2.1. Objetivo general.....	70
4.2.2. Objetivos específicos.....	70
4.3. Descripción del escenario deseado.....	71
4.4. Plan para el cambio.....	72
4.4.1. Manual de procedimientos del departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.....	72
4.4.2. Manual de procedimientos del departamento de Plataforma de Servicios.....	143
4.5. Presupuesto de cambio.....	236
4.6. Valoración del plan de cambio.....	237
Conclusiones.....	239
Recomendaciones.....	241
Referencias.....	243
Anexos.....	246

Índice de Tablas

Tabla N°1. Colindancias del cantón de Golfito.....	27
Tabla N°2. Clasificación de los manuales de administrativos.....	39
Tabla N°3. Apartados que componen un manual de procedimientos.....	43
Tabla N°4. Formato del manual de procedimientos.....	45
Tabla N°5. Formato de descripción de operaciones.....	46
Tabla N°6. Instructivo para el llenado de la descripción de operaciones.....	47
Tabla N°7. Ventajas de los diagramas de flujos.....	50
Tabla N°8. Identificación de contribuyentes morosos.....	73
Tabla N°9. Descripción de las operaciones del procedimiento de identificación de contribuyentes morosos.....	76
Tabla N°10. Diagrama de flujo del procedimiento de identificación de contribuyentes morosos.....	78
Tabla N°11. Identificación del procedimiento para emisión de avisos de cobro.....	82
Tabla N°12. Descripción de las operaciones del procedimiento de emisión de avisos de cobro.....	85
Tabla N°13. Diagrama de flujo del procedimiento de emisión de avisos de cobro.....	88
Tabla N°14. Identificación del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.....	93
Tabla N°15. Descripción de las operaciones del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.....	96
Tabla N°16. Diagrama de flujo del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.....	97
Tabla N°17. Identificación del procedimiento de formalización de arreglos de pago.....	100

Tabla N°18. Descripción de las operaciones del procedimiento de formalización de arreglos de pago.....	103
Tabla N°19. Diagrama de flujo del procedimiento de formalización de arreglos de pago.....	106
Tabla N°20. Identificación del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.....	111
Tabla N°21. Descripción de las operaciones del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.....	114
Tabla N°22. Diagrama de flujo del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.....	117
Tabla N°23. Identificación del procedimiento de gestión de cobro judicial.....	120
Tabla N°24. Descripción de las operaciones del procedimiento de gestión de cobro judicial.....	124
Tabla N°25. Diagrama de flujo del procedimiento de gestión de cobro judicial.....	129
Tabla N°26. Identificación del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.....	133
Tabla N°27. Descripción de las operaciones del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.....	137
Tabla N°28. Diagrama de flujo del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.....	140
Tabla N°29. Identificación del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.....	143
Tabla N°30. Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.....	147
Tabla N°31. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.....	150

Tabla N°32. Identificación del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.....	153
Tabla N°33. Descripción de las operaciones del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la oficina de Valoración.....	156
Tabla N°34. Diagrama de flujo del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.....	158
Tabla N°35. Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.....	159
Tabla N°36. Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.....	163
Tabla N°37. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.....	167
Tabla N°38. Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.....	171
Tabla N°39. Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.....	176
Tabla N°40. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.....	180
Tabla N°41. Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.....	186
Tabla N°42. Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.....	191
Tabla N°43. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.....	195
Tabla N°44. Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales.....	202
Tabla N°45. Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales.....	206
Tabla N°46. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales.....	209

Tabla N°47. Identificación del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.....	214
Tabla N°48. Descripción de las operaciones del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.....	218
Tabla N°49. Diagrama de flujo del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.....	221
Tabla N°50. Identificación del procedimiento de emisión de constancias municipales.....	225
Tabla N°51. Descripción de las operaciones del procedimiento de emisión de constancias municipales.....	229
Tabla N°52. Diagrama de flujo del procedimiento de emisión de constancias municipales.....	231

Índice de Figuras

Figura N°1. Límites del cantón de Golfito.....	28
Figura N°2. Distribución de distritos del cantón de Golfito.....	29
Figura N°3. Valores institucionales.....	32
Figura N°4. Escudo de la Municipalidad de Golfito.....	33
Figura N°5. Ingresos percibidos en el año 2017. Municipio de Golfito.....	36
Figura N°6. Símbolos para la representación de diagramas de flujo.....	49
Figura N°7. Aspectos a mejorar con la implementación de manuales de procedimiento.....	53
Figura N°8. Procedimientos realizados con más frecuencia en la Plataforma de Servicios.....	56
Figura N°9. Principales procedimientos realizados en el área de Gestión de Cobro Administrativo.....	57
Figura N°10. Necesidad de formularios para la ejecución de algunos procedimientos.....	58
Figura N°11. Necesidad de realizar cambios en los formularios utilizados en los procedimientos.....	59
Figura N°12. Aspectos a cambiar en los formularios utilizados en los procedimientos.....	60
Figura N°13. Necesidad de dispositivos tecnológicos para realizar procedimientos.....	61
Figura N°14. Fundamentos que respalda la ejecución de los procedimientos.....	62
Figura N°15. Persona ajenas a los departamentos en estudio que intervienen en los procedimientos.....	63
Figura N°16. Consideración de procedimientos que no podrían ser competencia de las áreas en estudio.....	65

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

1.1.1. Origen de los manuales de procedimientos alrededor del mundo

Desde épocas de la pre-historia el ser humano ha aplicado la administración de forma inconsciente, a través de distintos hechos históricos. Se constata que el hombre tuvo la necesidad de organizarse para alcanzar sus objetivos, y prueba de ello es cómo se unían en grupo para protegerse del medio ambiente. El ser humano a través de prueba y error, llegó a la conclusión de que debían organizarse para producir lo que necesitaban para poder subsistir y gradualmente fueron creando teorías que fueron transmitidas de generación en generación. (Franco y Jiménez, 2002).

De acuerdo con el pensamiento de los autores supra citados, ellos expresan que en épocas precolombinas, ciertos grupos sociales, dejaron la práctica nómada, para establecerse en regiones y producir su propia agricultura y domesticar animales, lo que provocó las primeras prácticas económicas y administrativas. Este desarrollo también dio paso a la aparición de las primeras clases sociales y a la disputa por las regiones, por lo que fue necesario crear protocolos para producir sus alimentos y comercializarlos, y la vez, defender sus intereses económicos.

La humanidad fue en evolución, y con el pasar de los tiempos comenzaron a aplicar la administración de forma más rigurosa, por lo que fue necesario emplearla desde cuatro enfoques esenciales, conocidos como procesos de la administración. Dichos procesos consisten en: planear, organizar, dirigir y controlar, hacen la práctica de la administración más productiva. Tal y como se expresa en Economipedia (2021), “el proceso administrativo es un conjunto de etapas, cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa de la forma más eficiente posible”. (parr.1)

De la misma manera que la administración fue en evolución, la humanidad y las empresas también lo hicieron, surgieron así nuevas necesidades en la administración de los procesos.

Aunado a lo anterior en épocas de la Segunda Guerra Mundial surgen los manuales administrativos, como herramienta de entrenamiento para soldados, “ya que en ese tiempo había muy poco personal y la preparación del recurso humano tenía que ser rápida, por lo que

necesitaban que el proceso fuera estandarizado y ordenado, y todos pudieran seguir un patrón de combate, produciendo un mejor desempeño en su línea de ataque”. (Perreño, 2002, p. 2)

Los manuales de procedimientos se desprenden de la gama de manuales administrativos, y se crearon con el fin de generar control y eficiencia dentro de las organizaciones, y se constituyen como una de las etapas del proceso administrativo.

1.1.2. Desarrollo de los Manuales de Procedimientos en Costa Rica

En Costa Rica a través de distintas leyes esenciales, se empieza a trabajar en el ordenamiento interno de las instituciones. Una de ellas, es la Ley General de Administración Pública, N° 6227, promulgada el 02 de mayo del año 1978, la cual vino a regular las actividades del Estado. Y tal como se establece en el artículo 4 de la citada ley: “las instituciones públicas tienen que someterse a principios del servicio público, en búsqueda de la eficiencia de las operaciones, para transmitir beneficios a los usuarios” (Ley General de Administración Pública, 1978, parr.6).

De la misma manera en esfuerzo del ordenamiento interno de nuestro país, el 31 de julio del año 2002, se promulga la Ley General de Control Interno, N°8292, la cual “faculta a la Contraloría General de la República, como ente controlador que velará por el cumplimiento de las disposiciones de esta ley”. (Ley General de Control Interno, 2002, parr.10)

Dicho ente controlador es el encargado de dictar la normativa interna de control interno, la cual será de acatamiento obligatorio e interpondrá sanciones por su incumplimiento.

Una vez que las organizaciones cuenten con normas o manuales de procedimientos, serán responsables los jefes y subordinados de mantenerlos actualizados, y oficialmente publicados.

Los manuales de procedimientos son herramientas esenciales, para el ordenamiento interno y la eficiencia en los procesos de las empresas, sin importar si es del sector público o privado. Es por ello que organizaciones como el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica mejor conocida por sus siglas (MIDEPLAN), han reconocido la importancia y la necesidad de que las empresas cuenten con manuales para un mejor desarrollo institucional, al respecto afirma: “es por esta razón que se pone a disposición guías, dirigidas especialmente a los responsables de

las Unidades de Planificación, como instancias encargadas de conducir y acompañar los procesos de modernización institucional”. (MIDEPLAN, 2009, p. 1)

MIDEPLAN es una de las organizaciones de nuestro país, que se ha preocupado por mejorar la planificación de las empresas en todos los sentidos, y se ha encargado de coadyuvar a las instituciones públicas, con documentos de apoyo técnico para la elaboración de manuales administrativos que permita mejorar su gestión administrativa.

De acuerdo con ideas expresas por esta institución, las empresas de nuestro país, y en especial las públicas, generalmente por tradición, enfocan sus funciones en alguna normativa, sin contar con ningún tipo de instrumento que permita integrar, relacionar o definir cómo se deben realizar los procesos, quiénes son los involucrados directos y los responsables de ciertas funciones, y cuáles son las políticas necesarias para llevar a cabo los procedimientos, entre otros aspectos que deben ser abordados en los manuales administrativos.

1.1.3. Ordenamiento administrativo en municipalidades de Costa Rica

El ordenamiento administrativo de los cantones de nuestro país, tiene procedencia desde la Constitución Política, la cual fue creada en el año de 1949. En el artículo 168 de dicha constitución se hace mención que “para los efectos de la Administración Pública, el territorio nacional se divide en provincias; éstas en cantones y los cantones en distritos” (Constitución Política de la República de Costa Rica, 1949, parr.515), y por ende, en cada cantón se establece un palacio municipal, para la generación y recaudación de recursos, que serán destinados al desarrollo de la población.

La Constitución Política de la República de Costa Rica (1949), también hace énfasis en que:

Para la administración de los intereses y servicios en los distritos del cantón, en casos calificados las municipalidades podrán crear concejos municipales de distrito, como órganos adscritos a la respectiva municipalidad con autonomía funcional propia, que se integrarán siguiendo los mismos procedimientos de elección popular utilizados para conformar las municipalidades. (parr.530)

Esta modalidad es muy poco habitual en nuestro país, tal como se expresa en el párrafo anterior, se da en casos calificados, ya que la mayoría de las municipalidades, trabajan en la modalidad,

en que los representantes de cada distrito (regidores distritales), buscan el desarrollo de sus distritos por medio de proyectos y propuestas al concejo municipal.

En el año de 1998, se crea la Ley N° 7794, Código Municipal, la cual es parte del Ordenamiento Jurídico Administrativo, que contiene la normativa específica para el desarrollo del quehacer municipal a nivel nacional. Es el estatuto principal de acatamiento obligatorio por parte de las autoridades y funcionarios municipales.

Con respecto al ordenamiento administrativo, dicho código municipal, establece que las municipalidades tienen la autonomía suficiente para elaborar e implementar sus propios manuales administrativos. Lo anterior versa en el artículo 4 del código supra indicado, que expresa que los municipios pueden: “dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico”. (Código Municipal, 1998, p.3)

1.1.4. Historia de la Municipalidad de Golfito

Golfito es un cantón que posee una rica historia de sus antepasados, la cual se remonta desde la época precolombina, “donde estas tierras eran predominadas por indígenas Bruncas y sociedades indígenas del oeste de Panamá”. (Golfito a través de su Historia, 2011, parr.1)

Concomitantemente en párrafos posteriores a la anterior citación, se establece que en el año de 1519, la región fue descubierta por los españoles Juan De Castañeda y Hernán Ponce De León que, a través de un viaje efectuado por vía marítima, pasaron por Punta Burica, el Golfo Dulce, llegaron hasta el noroeste del litoral pacífico.

Aunado al descubrimiento anterior, en el año de 1522, Gil González Dávila, realiza el primer recorrido por tierra de nuestra región. En el año de 1914, mediante la Ley N° 34, se establece el territorio de Golfito bajo la jurisdicción del Cantón de Osa. Posteriormente en el año de 1915, el barrio Golfo Dulce o también conocido como Santo Domingo es declarado el distrito quinto del Cantón de Osa, que años más tarde dicha población migro a tierras cercanas del noroeste, donde actualmente se localiza Puerto Jiménez.

En el año 1949, el territorio de Golfito se desprende del dominio del cantón de Osa, y se constituye como el cantón número siete de la provincia de Puntarenas, en ese entonces conformado por tres distritos, establecido de esta manera en la Ley N° 552. Concomitantemente una vez que Golfito adquiere la investidura de cantón:

El 11 de agosto de 1949 se llevó a cabo la primera sesión del Consejo Municipal de Golfito, integrado por los regidores propietarios, señores Álvaro Vargas Lizano, presidente; Fernando Torres Portuguez, vicepresidente; y Juan Gómez Quirós. El secretario municipal fue don Luis Vargas Quesada y el jefe político don José Arguedas Sandí. (Golfito a través de su Historia, 2011, parr.7)

Pasaron varios años para que finalmente, en la administración de Mario Echandi se le otorgó el título de villa y, posteriormente ciudad a Golfito. Veamos:

Mario Echandi Jiménez, el 16 de junio de 1961, en decreto ejecutivo N° 38, sobre división territorial administrativa, se le otorgó el título de Villa al puerto de Golfito. Posteriormente, el 21 de setiembre de 1963, en el gobierno de don San Francisco Orlich, se decretó la Ley N° 3201 que le confirió a la villa, la categoría de ciudad. (Golfito a través de su Historia, 2011, parr.8)

1.2. Justificación

El presente proyecto tiene como objetivo primordial, satisfacer la necesidad de la Municipalidad de Golfito en cuanto al ordenamiento administrativo mediante un manual de procedimientos. Éste servirá de apoyo a otros municipios e instituciones que tengan la misma e imperiosa necesidad de normar sus procedimientos internos.

La Municipalidad de Golfito será la beneficiaria directa con este proyecto, principalmente los colaboradores de los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativos, ya que tendrán a su alcance un Manual de procedimientos que establezca cuáles son sus funciones, obligaciones y cómo se debe desarrollar paso a paso cada actividad del departamento. Esto generará una mayor eficiencia en la atención y gestión de la recaudación de los tributos de dicho municipio.

Al fortalecer el ordenamiento interno de este Ayuntamiento, el beneficio se extenderá hacia todos los contribuyentes del cantón. Un manejo adecuado y normado de los procesos, generará mayor eficiencia en el servicio de atención al cliente, en la simplificación de trámites, y en la

transparencia y seguridad de la información emitida. Además, el municipio al hacer más efectiva su recaudación retribuirá al pueblo con el mejoramiento de los servicios brindados, infraestructura y programas de integración social.

Finalmente, a nivel personal, el presente proyecto retribuirá de conocimiento para fortalecer la carrera profesional. Además de cumplir con los requisitos del Trabajo Final de Graduación (TFG), para optar por el título de Licenciado en la carrera de Administración de Negocios, de la Universidad Latina de Costa Rica, sede Ciudad Neily, Zona Sur Costa Rica.

1.3. Planteamiento del problema

Esta etapa es primordial en un trabajo de investigación ya que “plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de la investigación” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p.36). Aunado a lo anterior, en el presente proyecto se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué características debe tener un manual de procedimientos para los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos en los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, para satisfacer la necesidad de este municipio en cuanto a su ordenamiento interno, debido a que actualmente no se cuenta con una guía para la realización de los procesos de dichas áreas.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Definir los procedimientos de la Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo, describiendo el alcance y los responsables de cada uno de éstos, para establecer los límites y obligaciones de los involucrados dentro de cada proceso.

- Elaborar los procedimientos del manual en forma secuencial, de las áreas antes dichas, teniendo una guía ordenada y eficiente de la realización de las operaciones contenidas dentro de los procedimientos.
- Definir las políticas para la realización de cada procedimiento administrativo, con la finalidad de conocer los requisitos necesarios para la puesta en marcha de los mismos.
- Formular diagramas de flujo en cada procedimiento administrativo, con el fin de reforzar el contenido del manual, de manera que permita mediante símbolos la interpretación simplificada de las operaciones.

1.5. Delimitación, alcance y cobertura

1.5.1. Geográfico

El presente proyecto se desarrollará en la Municipalidad de Golfito, sita en el distrito primero Golfito, cantón séptimo Golfito, provincia sexta Puntarenas, país Costa Rica.

1.5.2. Temporal

En cuanto al tiempo de desarrollo del proyecto, se llevará a cabo en un plazo de cuatro meses, el cual abarca el tercer cuatrimestre de los corrientes, es decir desde el mes de setiembre hasta diciembre del año 2020, en dicho periodo se pretende dar por finalizado el presente proyecto.

1.5.3. Temático

El presente proyecto consiste en la elaboración de manuales de procedimiento en los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito. Para el desarrollo de dichos manuales se contemplarán las siguientes variables:

- ✓ La primera variable consiste en la identificación del procedimiento, la cual se puede desarrollar mediante cuadros que contengan información referente a: logotipo, nombre de la organización, nombre de la unidad, lugar y fecha de elaboración, responsables, y las siglas con la cual se identificará los procedimientos.

✓ La segunda variable corresponde al contenido del manual de procedimientos en el cual se desarrollarán todos los elementos necesarios para que se cumpla con los requerimientos de la institución.

1.6. Restricciones y limitaciones

Dentro de las restricciones y limitaciones que puede enfrentar el presente proyecto, se contemplan las siguientes restricciones:

- La posibilidad de que el Gobierno dicte medidas sanitarias de total cuarentena para todos los sectores del país, por la pandemia del COVID-19 que actualmente afecta el territorio nacional y al mundo entero. Esta situación trae consigo barreras que imposibilitan la recaudación de información y la aplicación de instrumentos de evaluación dentro del Municipio de Golfito.
- La dificultad de conseguir información de libros físicos en bibliotecas públicas, debido al cierre y restricciones por el tema del COVID-19, limitan las fuentes de información.
- El difícil acceso a cierta información del municipio, debido a la confidencialidad y recelo que puedan contener algunas áreas con el tipo de información que se solicita.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

1.7. Marco Situacional

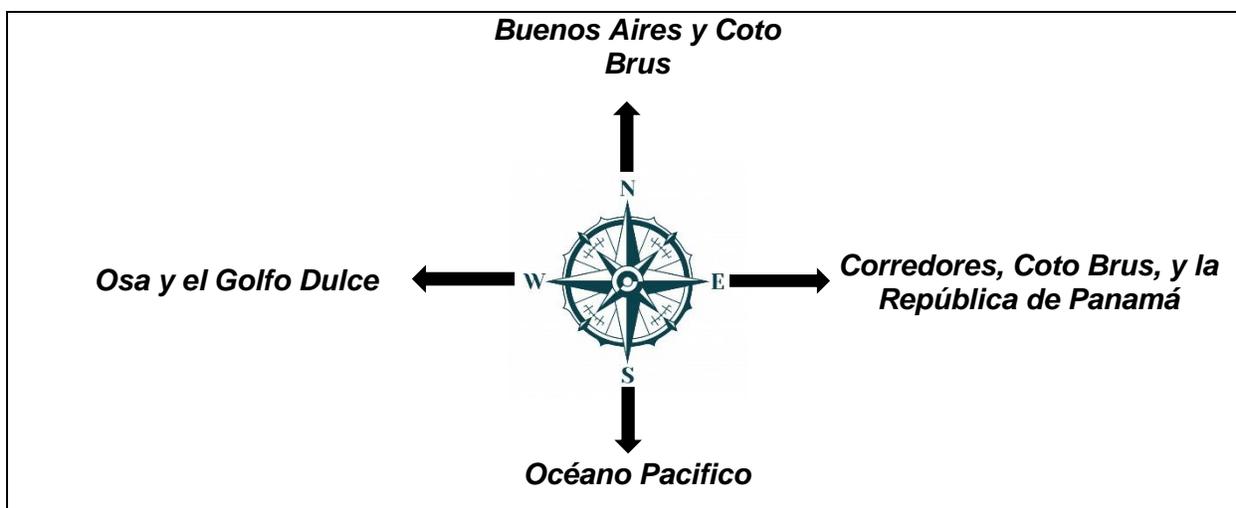
1.7.1. Generalidades del cantón de Golfito

Golfito es el cantón séptimo de la provincia sexta Puntarenas, el cual posee “una extensión territorial de 1,753. 96 km². Este cantón se encuentra localizado específicamente entre las coordenadas dadas por 08°25'35” latitud norte y 83°06'45” longitud oeste, y en la península de Osa por 08°32'07” latitud norte y 83°27'47” longitud oeste...” (Munguía y Zúñiga, 2013, p.14).

Las colindancias de este cantón, están dadas, tal y como se visualiza en la tabla n°1.

Tabla N°1.

Colindancias del cantón de Golfito



Fuente: Elaboración propia, a partir de (Munguía y Zúñiga, 2013, p.14).

En la figura N°1, se puede apreciar de forma más ilustrativa, las colindancias supra indicadas.

Figura N° 1.



Límites del cantón de Golfito. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

El cantón de Golfito se divide en cuatro distritos, los cuales están comprendidos, tal y como indica Munguía y Zúñiga (2013):

- Distrito primero Golfito, el cual posee una extensión de 345.60 km².
- Distrito segundo Puerto Jiménez, el cual posee una extensión de 720.54 m².
- Distrito tercero Guaycara, con una extensión territorial de 324.66 km².
- Distrito cuarto Pavón, con una extensión territorial de 363.16 km². (p. 15)

A continuación, en la figura N°2, se muestra la distribución de los distritos:

Figura N°2.



Distribución de distritos del cantón de Golfito. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

De acuerdo con un extracto de las ideas de los autores supra citados, se conoce que el cantón de Golfito cuenta con una población total de 39150 habitantes, datos que fueron recopilados por el censo realizado en el año 2011 por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), de dicha población se desprende que la mayor cantidad de habitantes del cantón se encuentra establecida en el distrito Guaycará con 12918 habitantes, seguido del distrito Golfito con 11284, y en tercer lugar se encuentra el distrito de Puerto Jiménez con 8789 y en el último lugar se encuentra el distrito de Pavón con 6159 habitantes. Dicha población se encuentra representada mayoritariamente por el género masculino, aunque su diferencia es mínima en comparación con el género femenino.

En cuanto al progreso de los distritos de Golfito, Puerto Jiménez y Guaycará se puede decir que se encuentran desarrollados de manera equitativa, en su infraestructura vial, progreso social, urbanismo, educación, seguridad, comercio, acceso a instituciones públicas y privadas esenciales para suplir necesidades. El distrito de Pavón es el más marginado en cuanto al desarrollo distrital del cantón.

1.7.2. Municipalidad de Golfito

El Palacio Municipal de Golfito, se encuentra situado en el cantón de Golfito, distrito primero Golfito, provincia sexta Puntarenas, específicamente en el Kilómetro Uno, barrio Pueblo Civil, diagonal a las oficinas regionales de Incopesca.

El 1° de mayo del presente año 2020, se dio el cambio de gobierno en todas las municipalidades de nuestro país. Para el caso de la Municipalidad de Golfito, asume el cargo el Lic. Freiner William Lara Blanco, candidato electo para el periodo 2020-2024. Declarado mediante “la resolución “N.° 1318-E11-2020 del Tribunal Supremo de Elecciones, a las diez horas y cinco minutos del veinticuatro de febrero de dos mil veinte”. (Tribunal Supremo de Elecciones, 2020, p.1).

La Municipalidad de Golfito cuenta con una amplia planilla la cual se encuentra compuesta por un total de 107 colaboradores, (Andrés Solano, encargado de Recursos Humanos, 14 de julio del 2020, comunicación personal), los cuales se encuentran distribuidos en los siguientes departamentos:

- Alcaldía Municipal.
- Vice alcaldía.
- Asesoría Legal.
- Recursos Humanos.
- Presupuesto.
- Secretaría del Concejo Municipal.
- Contabilidad.
- Tesorería.
- Auditoría Interna.

- Plataforma de Servicios.
- Gestión de Cobro Administrativo.
- Desarrollo y Control Urbano.
- Proveeduría.
- Archivo Municipal.
- Servicios Generales.
- Oficina de la Mujer.
- Tecnología de Información.
- Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.
- Unidad de Gestión Ambiental.

Se cuenta con misión, visión, valores, logo, y slogan institucional, a continuación, se detallan:

2.1.2.1. Misión institucional

En cuanto a la misión institucional que posee este municipio Barrantes (2020) expresa lo siguiente:

La Municipalidad de Golfito es una institución comprometida con sus habitantes, que promueve una recaudación eficiente y una administración responsable de los recursos, para facilitar proyectos que mejoren el desarrollo económico, social, educativo, e infraestructural del cantón. Trabaja por promover una calidad de vida digna e integral a sus pobladores y es consciente del respeto y protección de los recursos naturales del cantón (p.9).

2.1.2.2. Visión institucional

Con respecto a la visión institucional de este municipio, Barrantes (2020) anota:

La Municipalidad de Golfito es líder en desarrollo sostenible y protección del Patrimonio Natural del Estado. Es una institución moderna, organizada, que cuenta con una planificación articulada con las propuestas de la ciudadanía, comunidades e instituciones que guía la toma de decisiones, y así coordinar y ofrecer excelentes servicios en áreas como: infraestructura, educación, salud, conservación, y manejo de desechos sólidos. El gobierno local promueve la economía diversificada, la seguridad humana y el desarrollo económico equitativo, facilitando opciones de empleo, recreación, y cultura para la población del cantón (p.9).

2.1.2.3. Valores institucionales

Los valores de este Ayuntamiento están establecidos utilizando un marco referencial de la gestiones y decisiones del diario vivir de la organización.

A continuación, en la figura N°3, se representan los valores institucionales del Municipio de Golfito:

Figura N°3.



Valores institucionales. Fuente: Elaboración propia a partir de Memorial de Gestión Municipal 2016-2020. (Barrantes, 2020, p.10)

2.1.2.4. Logo

En la actualidad, la Municipalidad de Golfito, utiliza el logo que se presenta en la figura N° 3.

Figura N°4.



Escudo de la Municipalidad de Golfito. Fuente: Archivo municipal.

2.1.2.5. Slogan

Producto del cambio de gobierno local, realizado el 1° de mayo de los corrientes, la actual administración trajo consigo la siguiente frase:

“Construyamos Juntos” (Lara, 2020).

En vista de que el presente proyecto se enfoca en la realización de manuales de procedimientos en los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo, a continuación, se expresan las principales generalidades de ambos departamentos:

2.1.3. Plataforma de Servicios

La Plataforma de Servicios de la Municipalidad de Golfito, tiene dependencia de la Alcaldía y pertenece al área tributaria del municipio, actualmente cuenta con un total de seis plataformistas y un coordinador (Andrea González, encargada a.i. de la Plataforma de Servicios, 15 de julio del 2020, comunicación personal).

En dicha plataforma se atienden trámites referentes a:

- Bienes Inmuebles.
- Patentes y licencias comerciales.
- Facturación de impuestos y caja.
- Servicios municipales.
- Otros trámites (constancias municipales, certificaciones del registro y demás).
- Recibido y remisión de trámites a otros departamentos (solicitud de usos de suelo, solicitud de visados de planos, solicitud de alineamiento vial entre otros).

Lo anterior fue supervisado por la coordinadora de plataforma, quien se encarga de firmar y aprobar los trámites.

2.1.4. Gestión de Cobro Administrativo

El Departamento de Gestión de Cobro Administrativo, tiene dependencia de la Alcaldía, y pertenece al área tributaria del municipio, actualmente se encuentra conformado por siete colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: tres gestores de cobros administrativos, un notificador, dos gestores de cobro judicial y la coordinadora del departamento (Hannia Valenciano, coordinadora de Gestión de Cobros Administrativos, 15 de julio del 2020, comunicación personal).

En dicho departamento se realizan los siguientes trámites:

- Emisión de avisos de cobro administrativos.
- Aplicación de depósitos bancarios.
- Notificación de avisos de cobro.

- Atención de arreglo de pago.
- Informes de morosidad.
- Proceso de cobro judicial.
- Otros trámites.

Todos estos trámites son supervisados por la coordinadora del departamento, quien se encarga de firmar y aprobarlos.

2.1.5. Situación económica del municipio

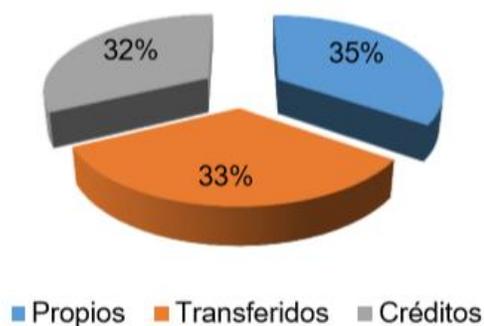
La Municipalidad de Golfito en el año 2018, a través de un plan de desarrollo municipal, conformado de un equipo interdisciplinario del municipio, con el apoyo de un facilitador del Instituto de Formación y Capacitación Municipal de Desarrollo Local (IFCMDL) de la UNED, lograron focalizar información para el diagnóstico de la situación económica de la institución (Municipalidad de Golfito, 2018).

Aunado a lo anterior, se constató que el municipio en el periodo comprendido del año 2013 al 2017, tuvo una evolución en sus ingresos percibidos, pero no pudo disminuir los gastos, lo cual imposibilitó realizar una mejor gestión con los recursos percibidos.

Las municipalidades de nuestro país, reciben ingresos a través de distintas fuentes, las cuales se categorizan en ingresos propios, ingresos proporcionados e ingresos por créditos. Del análisis realizado por la Contraloría General de la República en el año 2017, resulta que los ingresos percibidos por la Municipalidad de Golfito tienen una similitud porcentual en cuanto a los ingresos propios, ingresos proporcionados e ingresos por créditos, deja en evidencia que esta municipalidad no depende solo de los ingresos generados por cuenta propia, sino que tiene la necesidad de los ingresos que le proporciona el Gobierno Central, y los ingresos obtenidos de créditos para poder subsistir.

A continuación, en la figura N° 5 se expone los ingresos percibidos por el municipio, para una mayor comprensión:

Figura N°5.



Ingresos percibidos en el año 2017. Fuente: Departamento financiero municipal.

Los ingresos más significativos de este municipio, al igual que los de muchas municipalidades del territorio nacional conformadas en áreas rurales o bien semiurbanas, son los que provienen de la transferencia que realiza el Gobierno Central por retribución de la Ley N° 8114, Ley de Simplificación y Eficiencias Tributarias. Seguido de este, se encuentran ingresos corrientes de captación propia muy representativos para el Municipio de Golfito tales como: los ingresos sobre impuestos de Bienes Inmuebles, por concepto de Licencias o Patentes Comerciales, por el impuesto al servicio de recolección de residuos sólidos e ingresos por los intereses moratorios.

En conclusión, la situación económica del municipio no ha sido nada favorable en los últimos años, pero este ayuntamiento, realiza esfuerzos y plantea estrategias para mejorar sus finanzas, y poder retribuir a la población de mayores beneficios.

2.1.6. Ordenamiento interno del municipio

La Contraloría General de la República (CGR) como ente controlador de los municipios en materia presupuestaria y de fiscalización de la hacienda pública, mediante distintos informes y directrices le ha prevenido a la Municipalidad de Golfito implementar manuales administrativos que establezcan el ordenamiento interno, lo cual ha sido imposible lograrlo hasta la fecha (Andrés Solano, encargado de Recursos Humanos, 14 de julio del 2020, comunicación personal).

El Código Municipal establece que cada municipio tiene por obligación, establecer sus propios manuales en pro del mejoramiento interno de los procesos. Aunado a lo anterior, auditoría interna, de la misma manera ha hecho hincapié en distintos informes, sobre la necesidad de establecer manuales de procedimiento que faciliten los procesos de auditoría, ya que por la falta de manuales se cometen muchos errores en las operaciones de la administración, por falta de una guía que muestre cómo se deben de realizar las actividades.

Esta institución en los últimos años, a pesar de la situación económica que enfrenta, realiza esfuerzos por mejorar su gestión interna. Prueba de ello es la elaboración de planes de desarrollo municipal, realizados por equipos de trabajo del municipio y colaboradores de la UNED, en busca de estrategias que permitan sacar adelante al municipio.

A principios del presente año, la actual administración realizó cambios en el mobiliario, infraestructura y equipo de la Plataforma de Servicios, mejoró así el servicio de atención al cliente. También se implementó la reestructuración general del personal, adecuó las funciones y mejoró el entorno de los colaboradores.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, surge la idea de desarrollar el presente proyecto en esta institución, enfocado en resolver la problemática de la falta de manuales de procedimientos, en dos de las áreas más funcionales del municipio: Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo.

2.2. Base Teórica y Técnica del Análisis

Existen diversas teorías en relación con la administración, muchos la consideran como una ciencia, otros como un arte, pero sin importar cuál de las teorías es más real, lo único seguro es que la administración es un proceso fundamental para cualquier organización sin importar su ámbito, operación o país.

La administración es un factor indispensable para cualquier empresa, sin importar el tamaño de la organización o la función que desempeñan, se dice que: “es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012, p.4).

El proceso administrativo integra una serie de variables que permiten a las empresas organizar los conocimientos administrativos. Para Bernal y Sierra (2017), este proceso se divide, en funciones gerenciales tales como: planear, organizar, dirigir y controlar. A través de estos procesos las empresas logran una administración eficiente y permiten alcanzar los objetivos y las metas propuestas por la organización.

2.1.1. Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son documentos esenciales que proporcionan información con referencia a estructura organizacional, áreas de trabajo, recursos, funciones, antecedentes, políticas, procedimientos y demás información. Dichos documentos son elaborados de manera coordinada indicando las operaciones que deben ser cumplidas por los colaboradores de la organización y la manera en que se deben llevar a cabo las mismas (Perreño, 2002, p.55).

La puesta en marcha de estas herramientas permite a las empresas, mejorar los procesos de control interno, y aumentar la eficiencia de las operaciones, reducen así el margen de error de las actividades.

Los manuales administrativos son de suma importancia para todas las organizaciones, debido a la diversificación y complejidad de las empresas, en cuanto a estructura organizacional, recursos, operaciones, gestiones, servicios y demás, ya que permite la combinación eficiente de estos aspectos (Benjamín y Fincowsky, 2009, p.244).

Por lo tanto, es esencial la utilización de manuales, para lograr que las organizaciones sean eficientes en sus procesos, mediante instructivos que permitan definir cada gestión por realizar en una organización, además de ser desempeñada de forma coordinada, dirigida y controlada.

2.1.1.1. Clasificación de manuales administrativos

Los manuales administrativos se pueden clasificar dependiendo de distintos criterios, para Benjamín y Fincowsky (2009), se clasifican tal y como se expresa en la tabla N°2:

Tabla N° 2.

Clasificación de los manuales de administrativos

• **Por su naturaleza o áreas de aplicación**

- ✓ Micro administrativos
- ✓ Macro administrativos
- ✓ Meso administrativos

• **Por su contenido**

- ✓ De organización
- ✓ De procedimientos
- ✓ De gestión de calidad
- ✓ De historia de la organización
- ✓ De políticas
- ✓ De contenido múltiple
- ✓ De puestos
- ✓ De técnicas
- ✓ De ventajas
- ✓ De producción
- ✓ De finanzas
- ✓ De personal
- ✓ De operación
- ✓ De sistemas

• **Por su ámbito**

- ✓ Generales
- ✓ Específicos
- ✓ Enfoque

Fuente: Elaboración propia.

De conformidad con la descripción de los manuales administrativos anteriormente expuestos, de aquí en adelante se profundizará únicamente en el manual de procedimientos perteneciente a la clasificación de manuales por contenido, ya que es el tema central del presente proyecto, se desarrollará específicamente en las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito.

Antes de abordar el siguiente tema, es importante conocer la relación existente entre manuales y procedimientos administrativos. Se puede entender como manual, la guía que facilita la

operación de las tareas, y el procedimiento administrativo, como la secuencia lógica de las operaciones de un proceso, la relación de ambos términos, tienen como objetivo primordial, lograr la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en una organización.

2.1.2. Procedimiento administrativo

Se define como procedimiento “la secuencia cronológica de las fases de las operaciones, así como los requisitos de forma y fondo que deben cumplirse, tanto en las fases intermedias como en el proceso completo, para alcanzar su objetivo y función” (Hernández y Pulido, 2011, p.181).

Una empresa que no lleve a cabo los procesos administrativos de forma responsable y coherente, no le espera otra cosa que la quiebra inminente de sus operaciones.

2.1.2.1. Importancia

La importancia de los procedimientos administrativos, radica en la realización de las tareas en secuencia, y los pasos por seguir en cada proceso, simplifican las actividades y reducen el margen de error de las operaciones. Los procedimientos administrativos también hacen posible que los procesos se realicen de la misma manera sin importar el funcionario o colaborador que realice la operación (Perreño, 2002, p.72).

2.1.3. Manual de procedimientos

Es primordial que las empresas tengan definido un plan estratégico de acción, para el desarrollo de las labores y es básicamente lo que permiten los manuales de procedimiento: brindar una herramienta para que las empresas aumenten su productividad.

Un manual de procedimientos es una guía que muestra con detalle, cómo se debe de realizar cada actividad dentro de una organización o departamento específico. Para una mejor conceptualización, Benjamín y Fincowsky (2009) expresan:

Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad (p.245).

El manual de procedimientos es un documento esencial dentro de las empresas, ya que permite cumplir con los objetivos institucionales y alcanzar las metas propuestas, de la mano del control y eficiencia. Además de establecer los parámetros de trabajo y la guía de cómo se debe desarrollar cada operación de un procedimiento administrativo (Perreño, 2002, p.68).

Los manuales de procedimiento, según Benjamín y Fincowsky (2009), tienen como objetivos los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.

- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Constituir de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización (p. 244).

2.1.3.1. Ventajas de los manuales de procedimiento

La utilización de manuales de procedimiento trae consigo una serie de ventajas para las empresas (Perreño, 2002, p.70), de las cuales se desprenden las siguientes:

- La disminución de gastos innecesarios, ya que se optimizan los recursos.
- Aumenta el control interno de las organizaciones, ya que cada actividad se encuentra parametrizada.
- Da una guía a los colaboradores, de cómo se debe realizar cada actividad en un orden secuencial.
- Muestra información de las actividades del departamento, sistematizando la información, y excluyendo labores que no son propias de los departamentos.
- Permite la realización de auditorías de los procedimientos, políticas y controles internos.

2.1.4. Pasos para la elaboración de un manual de procedimientos

Para la elaboración de manuales de procedimientos, se debe cumplir una serie de pasos, los cuales deben seguir una línea secuencial y estar estructurados de forma clara y precisa.

A continuación, en la tabla N°3, se encuentran establecidos los apartados que se deben tomar en cuenta para la elaboración de manuales de procedimientos.

Tabla N°3.

Apartados que componen un manual de procedimientos.

<u>ESTRUCTURA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u>	
➤ Identificación:	
Para la elaboración de este apartado se debe tomar en cuenta en primera instancia los siguientes datos: logotipo de la organización, nombre de la organización, denominación del manual, lugar y fecha de elaboración, número de páginas, unidades responsables, y la clave del formulario, también conocido como código del proceso.	
➤ Introducción:	
La introducción es una breve explicación del manual, su composición, propósito, objetivos, alcances e importancia de mantenerlo en vigencia.	
➤ Índice:	
El índice dentro de los manuales es fundamental, ya que realiza una descripción del contenido del manual, e indica al lector cómo está compuesto el documento ,hace más fácil su interpretación y entendimiento, además de servir como guía para que el lector se enfoque en lo que considera más importante sin la necesidad de leer todo el documento.	
➤ Contenido:	
El contenido abarca todos los procesos que componen los manuales de procedimientos, en este apartado se debe contemplar la siguiente información:	
✓ Objetivo:	Este apartado tiene que estar muy bien establecido, ya que va a definir lo que se espera obtener con cada procedimiento que se desarrolla dentro de la organización.
✓ Alcance de los procedimientos:	Se refiere a las partes involucradas dentro del curso de acción de los procedimientos. Si es un manual de procedimientos general abarca a toda la organización, pero si es específico solo se tomará en cuenta los procesos de un área o departamento en específico.
✓ Responsables:	Pueden ser los departamentos, colaboradores, o área administrativa que tiene a cargo la elaboración o bien la aplicación de los procedimientos.

✓ Normas de operación:	En este apartado se fundamentan los procedimientos de conformidad con la normativa legal relacionada con el área que se está normando, dando un respaldo para la aplicación de cada procedimiento.
✓ Conceptos:	Se refiere a una breve explicación de las palabras técnicas que se utilizan dentro del manual, con el objetivo de hacer más fácil la comprensión del manual para sus lectores, ya que la complejidad de ciertos tecnicismos puede causar confusión en los mismos.
✓ Descripción de las operaciones:	En este apartado se debe indicar paso a paso cada una de las operaciones que se realizan en los procedimientos, dicha descripción debe mantener su secuencia, por lo que lo más conveniente es enumerar las operaciones e indicar las áreas responsables de su puesta en marcha. Cada operación se debe explicar lo más explícito posible, garantizando su eficiente aplicación.
✓ Diagrama de flujo:	<p>Básicamente es una representación gráfica, que muestra la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento, además en ellos se incluyen las áreas administrativas que intervienen en cada proceso e incluso se puede incorporar los recursos necesarios para llevar a cabo, cada procedimiento.</p> <p>Para la elaboración de dichos diagramas, se deben utilizar símbolos que representen de manera sencilla y lógica cada operación del procedimiento, permite su fácil interpretación, además es importante en dichos diagramas mantener el orden en que se realizó la descripción de cada procedimiento.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Benjamín y Fincowsky, 2014.

Seguidamente en la tabla N°4, se muestra un ejemplo del formato que debe tener un manual de procedimientos:

Tabla N° 4.

Formato del manual de procedimientos.

	Nombre de la organización	Fecha		
	Manual de procedimientos (general o específico)	Página		De
		Sustituye a		
		Página		De
	Fecha			
Nombre del apartado específico				
Elaboró		Revisó		Autorizó

Fuente: Benjamín y Fincowsky, 2009, p. 256.

El apartado de descripción de las operaciones es sumamente importante en la estructura que componen un manual de procedimientos, es por ello que a continuación, en la tabla N°4, se muestra un ejemplo del formato que debe tener un formulario para la descripción de las operaciones, y en la tabla N°5, se detalla un instructivo para su llenado.

Tabla N° 5.

Formato de descripción de operaciones.

 (1)	Nombre de la organización (2)	Fecha (4)	
	Manual de procedimientos (general o específico)	Página (5)	De
		Sustituye a	
		Página (6)	De
		Fecha	
Nombre del procedimiento (3)			
No. de operación (7)	Responsable(s) (8)	Descripción (9)	
10			
Elaboró	Revisó	Autorizó	

Fuente: Benjamín y Fincowsky, 2009, p. 258.

Tabla N° 6.

Instructivo para el llenado de la descripción de operaciones

1. Logotipo de la organización.	Expresión gráfica de la identidad corporativa de una organización compuesta por un símbolo, un emblema y una tipografía específicos.
2. Denominación.	Nombre de la organización y del documento.
3. Procedimiento.	Nombre del procedimiento que, además, describe la materia a que se refiere.
4. Fecha.	Día, mes y año en que se terminó de elaborar el procedimiento.
5. Página _de_.	En el primer espacio debe anotarse el número progresivo de las hojas del manual y, en el segundo, el número total de hojas de que consta el documento.
6. Sustituye.	Fecha y página que reemplaza la hoja. Este espacio se completa exactamente en los términos anotados en los puntos 4 y 5.
7. Número de operación.	Se enumera progresivamente cada una de las operaciones que forman parte del procedimiento.
8. Responsables.	Nombre del área, unidad administrativa o puesto responsable de realizar cada operación.
9. Descripción.	Expresión del contenido de cada operación del procedimiento. Debe incluir el nombre y clave de las formas utilizadas.
10. Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.	Nombre y firma del responsable de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento.

Fuente: Benjamín y Fincowsky, 2014, p. 205.

2.1.5. Diagramación

Las empresas a través de diagramas de flujo o mapa de procesos, precisan los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones. La técnica de diagramación consiste en la representación gráfica de hechos, movimientos, procesos, relaciones administrativas, entre otras acciones, por medio de símbolos que muestran una guía de los procedimientos y clarifican la relación entre ellos (Benjamín y Fincowsky, 2009, p.298).

Como se puede observar la diagramación es una herramienta fundamental para las organizaciones pues permiten alcanzar procesos eficientes, a través de la secuencia lógica de cada operación, y la descomposición de procedimientos complejos, que permite una mejor comprensión de las partes involucradas.

2.1.5.1. Simbología utilizada en los diagramas de flujo

Para la elaboración eficiente de diagramas de flujo es necesario utilizar símbolos que contengan un significado preciso, y dictaminar las reglas para utilizarlos. Esto por cuanto: “un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmiten un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar” (Benjamín y Fincowsky, 2009, p.298).

Por tanto, para Benjamín y Fincowsky (2014), los símbolos más utilizados en la elaboración de diagramas de flujo son los expresados en la figura N°5.

Figura N° 6.

Símbolo	Representa
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Símbolos para representar los diagramas de flujo. Fuente: Benjamín y Fincowsky, 2014, p. 237.

2.1.5.2. Ventajas de la diagramación

Los diagramas de flujo proporcionan a las empresas una serie de ventajas que permiten la simplificación de sus procesos y aumentan la productividad de los departamentos.

En la tabla N°7, se establecen las ventajas que conlleva la aplicación de los diagramas de flujo.

Tabla N°7.

Ventajas de los diagramas de flujo.

Ventajas que proporcionan la aplicación de Diagramas de Flujo	
✓ <i>De uso:</i>	Tener una lectura sencilla de los procedimientos.
✓ <i>De destino:</i>	Guía a los colaboradores, para realizar de manera correcta las operaciones de los procedimientos.
✓ <i>De aplicación:</i>	Simplifica las actividades por desarrollar.
✓ <i>De comprensión:</i>	Fácil entendimiento para el personal.
✓ <i>De interacción:</i>	Relaciona a los distintos departamentos para su interacción.
✓ <i>De simbología:</i>	Se utilizan símbolos que describen de manera sencilla las operaciones de los procedimientos.
✓ <i>De diagramación:</i>	Su aplicación sencilla, reduce tiempo y costos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Benjamín y Fiscowsky, 2009.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL

3.1. Instrumentos utilizados

Para la elaboración de los manuales de procedimiento de las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, se consultó a expertos de estos departamentos, con el fin de recaudar información relevante de los procesos que actualmente se desarrollan. Además de conocer cómo se realizan, si existen reglamentos de control interno, qué tipo de formularios utilizan en los procesos, y si hay otras áreas que participan conjuntamente para llevar a cabo alguna actividad, entre otra información.

Dentro de los expertos consultados se encuentran, las jefaturas de las áreas Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo. También se consultó a los colaboradores de dichos departamentos. De conformidad con lo anterior, para la recaudación de la información requerida, los instrumentos aplicados fueron los siguientes:

- Instrumento N° 1: Entrevista dirigida a jefaturas de las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo.
- Instrumento N° 2: Cuestionario dirigido a los colaboradores del departamento de la Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo.

3.2. Análisis de resultados

Para la recaudación de información del presente diagnóstico, se planteó el instrumento N° 1, de manera presencial cumpliendo con todas las medidas de salud, para evitar el contagio del COVID-19. Las entrevistas fueron aplicadas a cada jefatura en forma separada. Primero a la Licda. Andrea González, encargada del área de Plataforma de Servicios, y seguidamente a la Licda. Hannia Valenciano, coordinadora del área de Gestión de Cobros Administrativos.

Concomitantemente, se aplicó el instrumento N° 2, correspondiente a un cuestionario a los colaboradores de las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo, el cual se desarrolló de manera virtual por medio de una encuesta realizada en Google Drive.

Con base en estos instrumentos, se recopiló la siguiente información:

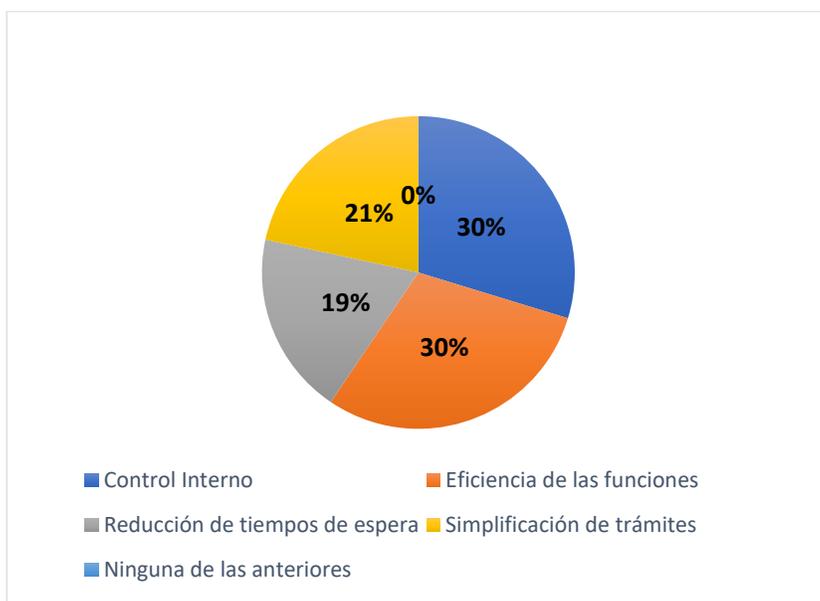
3.2.1. Importancia de la implementación de manuales de procedimiento en las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo.

Se les preguntó a las jefaturas de estos departamentos, si son necesarios manuales de procedimiento en las áreas para la cual laboran. Para el análisis del punto anterior, no se utilizará tabla o gráfico, debido a que la pregunta en los instrumentos se planteó de manera abierta y tipo desarrollo.

En síntesis, del análisis de las respuestas obtenidas con referencia a este punto, las jefaturas coincidieron en que, con la implementación de manuales de procedimientos se incrementará la eficiencia y el control interno de los procesos. Hacen hincapié en la necesidad de los manuales, debido a que actualmente los procedimientos no se encuentran estandarizados sobre cómo se deben realizar, y comúnmente los funcionarios realizan los procesos de forma distinta entre ellos por este motivo.

En relación con esta temática, también se les planteó a los colaboradores, si con implementación de manuales de procedimientos, se podrían mejorar ciertas áreas, y en la figura N° 7 se plantean sus repuestas.

Figura N°7.



Aspectos por mejorar con la implementación de manuales de procedimiento. Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

En vista de lo anterior, se puede apreciar que la opinión de los colaboradores del departamento de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro, coincide con la de las jefaturas, debido a que sus respuestas se centran mayoritariamente en control interno y eficiencia en los procesos, son los aspectos más fuertes que mejorarían con la implementación de los manuales.

Para conocer los procedimientos que se realizan actualmente, en las áreas de estudio, se le planteó a los encuestados que realizarán una lista de los procedimientos que se desarrollan en la Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro. Aunado a lo anterior, surge el siguiente tema de análisis.

3.2.2. Procedimientos que se realizan en los departamentos en estudio, y complementos para su desarrollo.

Para la recopilación de información referente a este punto, en los instrumentos se utilizaron preguntas abiertas y cerradas.

Los colaboradores y jefatura del departamento de Plataforma de Servicios, realizaron una lista bastante amplia de los procedimientos que se desarrollan en él, razón por la cual, seguidamente se mencionarán los trámites y procesos generales que engloban la mayoría de los procedimientos mencionados en los instrumentos aplicados.

- Trámites de bienes inmuebles (B.I.) que contiene: declaraciones, exoneraciones, trasposos, eliminación de fincas cerradas, constancias de B.I, entre otros aspectos.
- Servicios municipales, que contiene: servicios de recolección de basura, de aseo de vías, de mantenimiento de cementerio, a los cuales se les realiza: inclusión, trasposos, eliminación, etc.
- En las licencias comerciales y patentes, los principales procedimientos contenidos en este tipo de trámite son: solicitud y adjudicación de licencias comerciales y patentes, vistos buenos de ubicación, licencias simplificadas, declaración de patentes, constancias, etc.

- Atención de contribuyentes, por los distintos medios tales como: personal, llamadas telefónicas, correo electrónico.
- Facturación y caja recaudadora de impuestos, y archivo de documentos.
- Servicios generales que contiene: recepción y remisión de correspondencia a otras áreas, entrega de documentos, emisión de constancias, emisión de estados de cuenta, redacción de correspondencia interna y externa, etc.

En el caso de los colaboradores y jefatura de Gestión de Cobro Administrativo, también realizaron una lista sustancial de los procedimientos que se llevan a cabo en este departamento, razón por la cual se desprende en términos generales los trámites y procedimientos a saber:

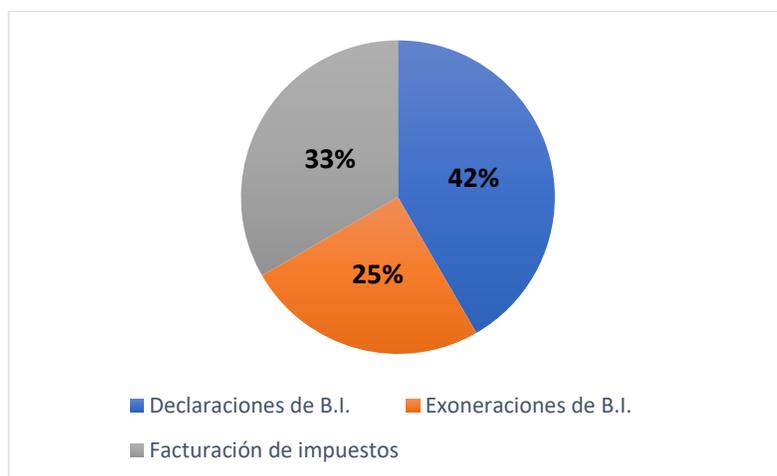
- Avisos de cobro, que contiene: emisión, actualización, y eliminación de avisos.
- En el trámite de los arreglos de pago, se llevan a cabo los siguientes procesos: formalización de los arreglos, seguimiento y recordatorio.
- Atención de contribuyentes, por medio de distintos medios tales como: personal, llamada telefónica, correo electrónico.
- Facturación de pagos realizados por medio de depósitos y emisión de estados de cuenta.
- Notificación de avisos de cobro, por los distintos medios tales como: personal, y correo electrónico.
- Procesos de pre- cobro judicial, donde se realiza el último intento de recuperar la deuda.
- Proceso de cobro judicial, que contiene los procedimientos que se llevan en los Tribunales de Justicia.
- Emisión de informes de morosidad y bloqueo de contribuyentes en el sistema, que se encuentran en proceso de cobro judicial.

- Elaboración de expedientes y archivo de documentos.

La información de la lista de procedimientos de ambos departamentos, fue recopilada mediante una pregunta abierta, razón por la cual no se utilizó gráficos o figuras para el análisis de la información descrita anteriormente.

Concomitantemente, se les planteó a los colaboradores elegir los tres procedimientos que realizan con más frecuencia y que describieran de manera secuencial las operaciones para llevarlos a cabo. Los encuestados eligieron los procedimientos, que a continuación se presentan en la figura N°8.

Figura N°8.

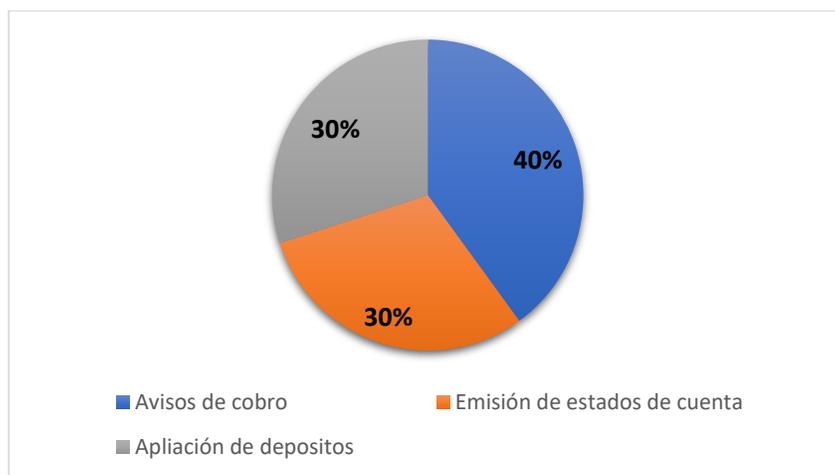


Procedimientos realizados con más frecuencia en la Plataforma de Servicios. Fuente:
Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

La mayoría de los colaboradores de este departamento, concluyeron que los tres procesos descritos en la figura anterior, son los que realizan con más frecuencia dentro de sus actividades diarias, por ello es importante prestar atención a estos procedimientos en la estructuración de los manuales de procedimiento, para simplificar y agilizar su realización.

En el caso de los colaboradores del departamento de Gestión de Cobro Administrativo, eligieron los procedimientos que se describen en la figura N° 9.

Figura N°9.



Principales procedimientos realizados en el área de Gestión de Cobro Administrativo.

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

Los colaboradores de Gestión de Cobro Administrativo, concluyeron que los tres procedimientos descritos en la figura anterior, son los que se realizan con más frecuencia dentro de sus labores diarias, en donde se puede observar que el mayor porcentaje se centra en la emisión de avisos de cobro, este es el procedimiento más realizado por este departamento.

La temática para recopilar esta información, consistía en elegir los tres procedimientos más realizados por ambos departamentos y describir las operaciones para llevarlos a cabo. De esta manera se obtuvo una retroalimentación de cómo se encuentran estructurados actualmente seis de los procedimientos que se tendrán que abordar en el manual de procedimientos, y se analizará si en la elaboración del manual se conservan de la misma manera en que los colaboradores los plantearon, o se realizan cambios para hacerlos más eficientes.

Para conocer si existen complementos para la ejecución de los procedimientos, se les realizó varias consultas a los encuestados, a través de los instrumentos aplicados.

Aunado a lo anterior, se les planteó a los colaboradores y jefaturas de los departamentos en estudio, si para el desarrollo de algún procedimiento, se utilizaban formularios, dieron como respuesta lo que se plantea en la figura N°10.

Figura N°10.



Necesidad de formularios para la ejecución de los procedimientos. Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

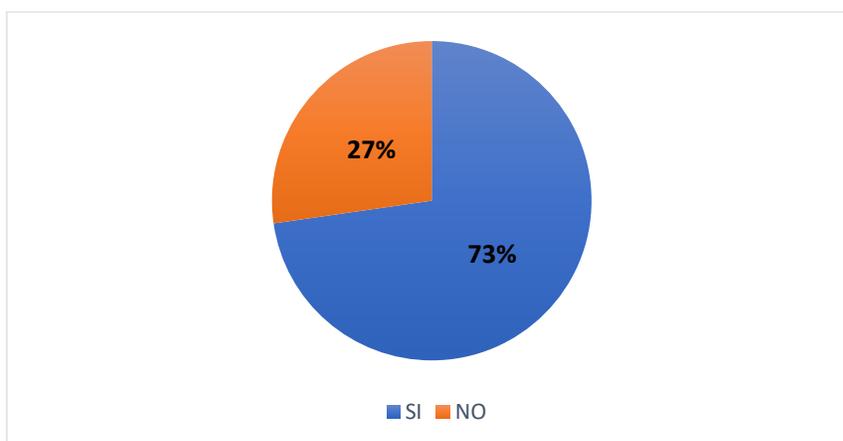
Todos los colaboradores de ambos departamentos concluyeron que sí se utilizan formularios en la ejecución de algunos procedimientos. En la interrogante utilizada para recopilar esta información, se les planteó que, si la respuesta era sí, indicaran cuáles y una especificación breve. Los colaboradores de la Plataforma de Servicios, realizaron mención de los formularios que utilizan en el desarrollo de algunos procedimientos, los cuales son: formulario de declaración de bienes inmuebles (B.I.), de solicitud de exoneración de B.I, de solicitud de uso de suelo para construcción, de solicitud de alineamiento vial, de visado de planos, de registro único tributario (RUT), de solicitud de inspección, de visto bueno de ubicación, de solicitud de licencias comerciales y patentes, de renuncia de licencias comerciales, y formulario de declaración de patentes, entre otros.

Para el caso del Departamento de Gestión de Cobro, los colaboradores de esta área, realizaron mención de los siguientes formularios: solicitud de arreglo de pago, solicitud de compromiso de pago, y formulario de acta de notificación de avisos de cobro.

La jefatura de Gestión de Cobro, explicó que los formularios utilizados por este departamento son pocos, en comparación con los que utiliza el área de Plataforma de Servicios, debido a que realizan menos procedimientos de los que se llevan a cabo en la plataforma y adición que atienden menos público, este es otro factor por el cual no requieren tantos formularios en la realización de sus funciones.

Concomitantemente, se les consultó a los colaboradores de los departamentos bajo estudio, si en la experiencia utilizando estos formularios, consideran que existe la necesidad de realizar cambios en su estructura. Para la recopilación de esta información, se formuló una pregunta cerrada de sí o no, dio como resultado lo que se presenta en la figura N°11.

Figura N°11.



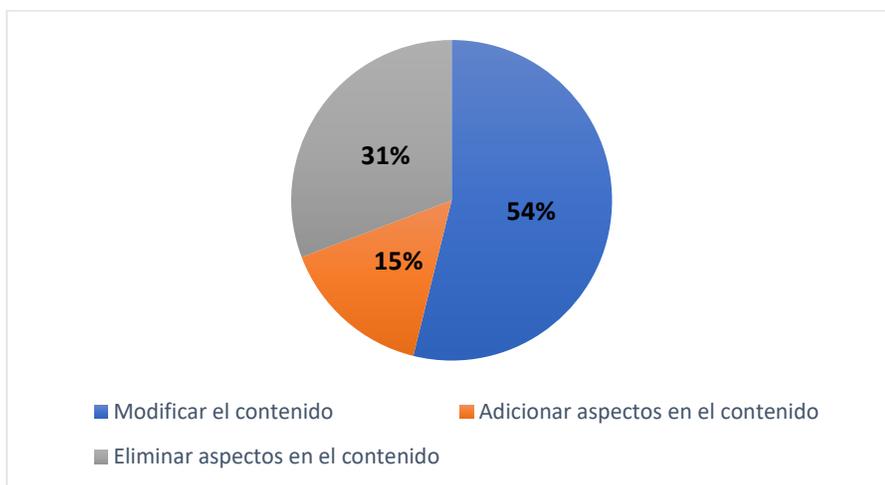
Necesidad de realizar cambios en los formularios utilizados en los procedimientos.

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

La mayor parte de los colaboradores de ambos departamentos, consideran que sí es necesario realizar cambios en la estructura de los formularios que se utilizan para el desarrollo de algunos procedimientos.

En vista de que la mayor parte de los encuestados respondieron que sí es necesario realizar cambios en la estructura de los formularios, se planteó otra interrogante, para conocer exactamente qué tipo de cambios son los que ameritan los formularios. Las respuestas de los colaboradores se representan en la figura N°12.

Figura N°12.

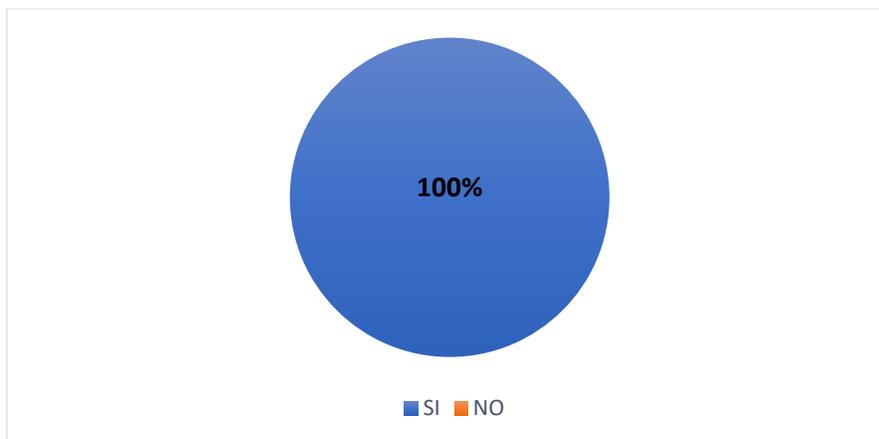


Aspectos por cambiar en los formularios utilizados en los procedimientos. Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

Los colaboradores de ambos departamentos consideran que, a los formularios utilizados, se les debe modificar el contenido, para hacerlos más eficientes, este es el cambio más sustancial que se debe realizar. Como segundo aspecto de cambio, se abocaron por la eliminación de contenido, debido a que consideran que muchos de los formularios contienen partes innecesarias, que lo que hacen es hacer más difícil su llenado, y finalmente, una minoría de colaboradores considera que es necesario adicionar aspectos.

En los complementos de los procedimientos, también era importante saber si para la realización de los procesos de las áreas en estudio, era necesario la utilización de algún tipo de dispositivo tecnológico (software o hardware), por ello para obtener esta información se consultó a los colaboradores por medio de una pregunta cerrada de sí o no, con la opción de que si la respuesta era positiva, que mencionaran los dispositivos y una breve descripción, sus respuestas se plantean en la figura N° 13:

Figura N°13.



Necesidad de dispositivos tecnológicos para realizar procedimientos. Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

Los colaboradores de ambas áreas, coincidieron en su totalidad en que sí es necesaria la utilización de dispositivos tecnológicos para el desarrollo de la mayoría de los procedimientos. Además, indican que de una u otra forma siempre es ineludible la implementación de estos dispositivos en los procesos diarios, por ejemplo el simple hecho de hacer la impresión de un documento, ya implica la utilización de un aparato tecnológico.

Además, los funcionarios del área de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro, mencionaron algunos de los dispositivos necesarios para el desarrollo de los procedimientos, se detallan los siguientes:

- Equipo de cómputo: es indispensable para realizar la mayoría de los procedimientos, ya sea para redactar documentos, acceso a páginas oficiales de internet, ingresar a la base de datos municipal, respaldo de la información, utilización de herramientas para el desarrollo de los procedimientos, ligarla a otro dispositivo para su funcionamiento, entre un sin fin de actividades que se realizan con este dispositivo.
- Dispositivos de hardware esenciales en una oficina tales como: teléfonos, impresoras, scanner, discos duros de almacenamientos, entre otros.

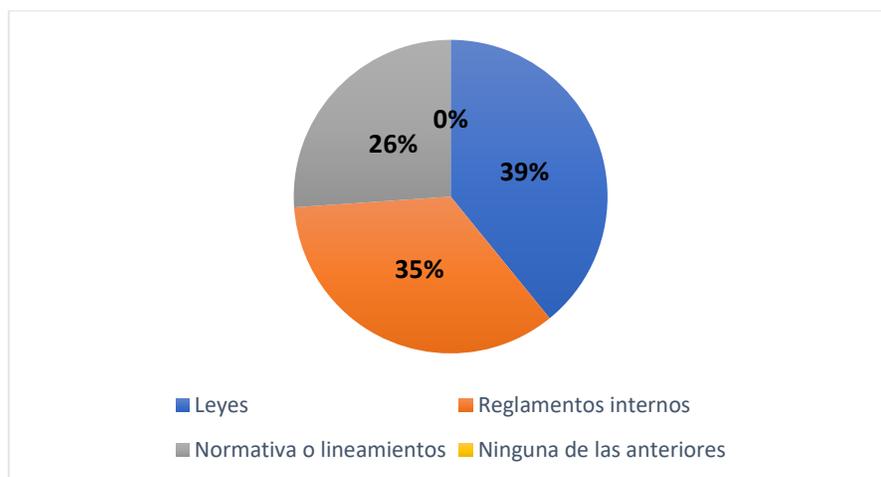
- El sistema de software de la base de datos municipal, se utiliza para casi todos los procedimientos que se desarrollan en este departamento, ya sea para consultas, facturación, emisión de documentos, entre otras funciones generales.
- El sistema de software del Valora del Ministerio de Hacienda, con el que se realiza, las valoraciones de los terrenos que se declaran en el cantón.

Aparte de los complementos que facilitan el desarrollo de los procedimientos, también es importante mencionar los siguientes aspectos que dan apertura al siguiente tema de análisis.

3.2.3. Aspectos por considerar para la elaboración de los manuales de procedimiento.

También era importante conocer si actualmente se utiliza algún fundamento que respalda la ejecución de los procedimientos. Aunado a lo anterior se consultó a jefaturas y colaboradores de las áreas en estudio, mediante los instrumentos aplicados, se obtuvo como resultado lo expuesto en la figura N°14:

Figura N°14.



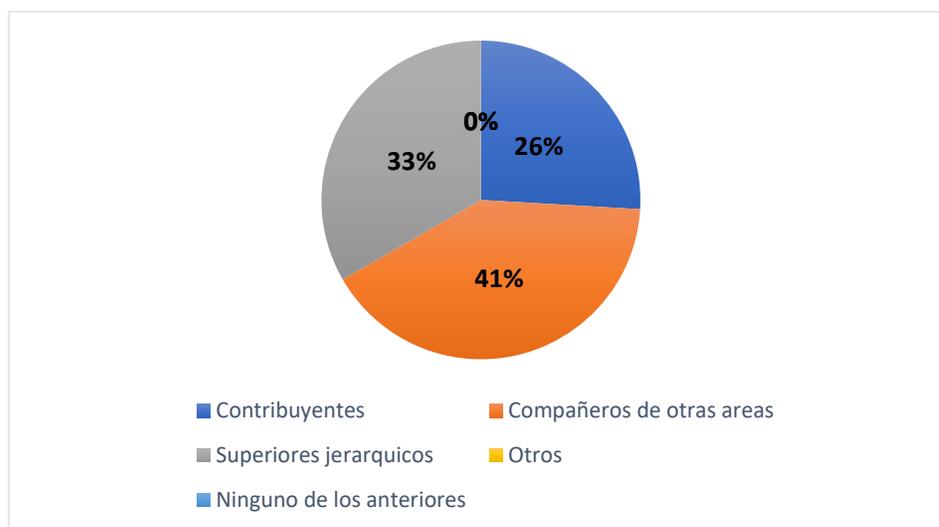
Fundamentos que respaldan los procedimientos. Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

Los encuestados, contestaron que la mayor parte de los procedimientos que se realizan, se hacen en apego a alguna ley, lo cual se evidencia en las respuestas presentadas en la figura anterior, este es el porcentaje más alto. Como segundo fundamento de apego, mencionaron los reglamentos internos.

La encargada de Plataforma de Servicios aportó que existen diferentes lineamientos, circulares y directrices que regulan algunas funciones, pero que las mismas son cambiadas constantemente ya que el puesto de jefatura en esta área, ha sido muy inestable en los últimos años, y que un Manual de procedimientos podría ser la clave para mantener parámetros fijos de las funciones que se realizan en este departamento.

Otro aspecto digno de destacar, para la elaboración de los manuales de procedimiento, es que otra persona aparte de los integrantes de las áreas en estudio, interviene en los procedimientos, razón por la cual, en las entrevistas y cuestionarios aplicados, se presentaron interrogantes para obtener esta información, dio como resultado la información que se presenta en la figura N°15.

Figura N°15.



Personas ajenas al departamento en estudio, que intervienen en los procedimientos.

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de resultados.

Los colaboradores de los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro, indicaron que sí es necesaria la intervención de otras personas ajenas al propio departamento para el desarrollo de algunos procedimientos, principalmente compañeros de otras áreas, tal y como se presenta en la figura anterior. También mencionaron la necesidad de intervención de superiores jerárquicos para revisar o aprobar algún proceso y los contribuyentes, que son importantes fuentes de información para realizar algunos procedimientos.

Además, los colaboradores de Plataforma de Servicios mencionaron ciertos aspectos por los cuales se hace necesaria la intervención de estas personas en algunos procedimientos, los cuales se detallan a continuación:

- Los contribuyentes son necesarios en procedimientos como por ejemplo la declaración de bienes inmuebles, ya que deben estar presentes para brindar información acerca de las características del terreno y tipologías de las construcciones, además de autorizar mediante firma los valores que genera el sistema para su propiedad.
- Compañeros de otras áreas, en caso del Departamento de Control y Desarrollo Urbano, para emitir los usos de suelo, y visados de planos, la Unidad Técnica de Gestión Vial que emite los alineamientos viales, el Departamento de Valoraciones quien emite los avalúos para trámites de bienes inmuebles, la Unidad de Gestión Ambiental que verifica las rutas de recolección de basura para incluir servicios y la Unidad de Inspectores para realizar las inspecciones que se requieran en trámites de la Plataforma.
- Superiores jerárquicos, tales como el alcalde, que en casos especiales, se requiere su firma o autorización para efectuar algún proceso.

Los colaboradores de Gestión de Cobro también mencionaron ciertos aspectos, los cuales se detallan a continuación:

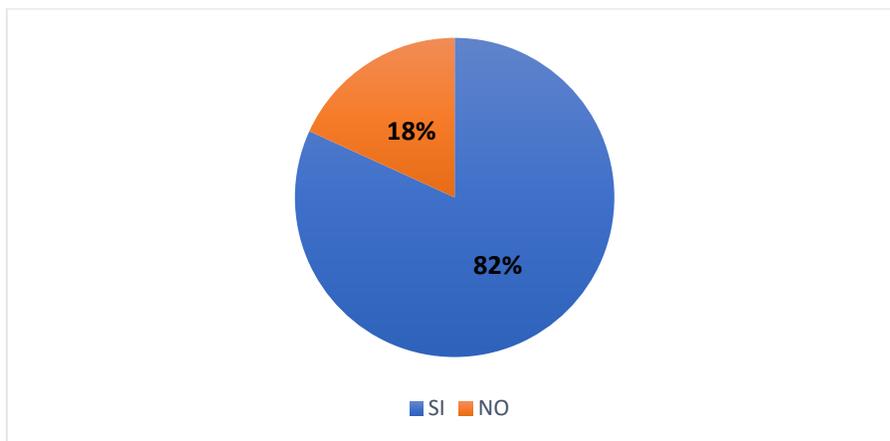
- Los contribuyentes, ya que en procesos como notificación de avisos de cobros son los involucrados directos en el proceso para recibir las notificaciones, al igual que en los arreglos de pago, que se requiere de su solicitud para formalizar el proceso, entre otros procedimientos que solicitan su intervención.

- Compañeros de otras áreas, tales como los de Soporte Técnico para corregir o modificar alguna situación necesaria dentro del sistema, Plataforma de Servicios con la cual se coordinan muchos procedimientos y Contabilidad que emite las certificaciones de deudas para los procesos de cobro judicial que lleva este departamento.
- Superiores jerárquicos, que al igual que la Plataforma de Servicios, coinciden en que la firma o autorización es necesaria para llevar a cabo ciertos procesos.

Para el desarrollo de los manuales de procedimiento, también era importante conocer, si algunos de los procesos que se realizan actualmente en los departamentos bajo estudio, no son competencia de estas áreas.

Aunado a lo anterior, se les consultó a jefaturas y colaboradores, mediante interrogantes inmersas en los instrumentos aplicados, si consideraban que algunos de los procedimientos que desempeñan actualmente no se deberían tomar en cuenta en los manuales de procedimientos por ser competencia de otros departamentos, de lo cual surge como resultado lo expuesto en la figura N° 16:

Figura N°16.



Consideración de algunos procedimientos que no podrían ser competencia de las áreas en estudio. Fuente: Elaboración propia a través del análisis de resultados.

La respuesta de la mayoría de los colaboradores, indica que actualmente hay procesos que se realizan en estos departamentos y que no son competencia de estos.

La encargada del área de Plataforma de Servicios, también hace referencia a lo que expresan sus subalternos. Indica que hay varios procesos que no se deberían hacer en el departamento a su cargo, como por ejemplo las solicitudes que se reciben de trámites competentes al departamento de Desarrollo y Control Urbano, ya que considera que estos deberían ser atendidos directamente en este departamento.

Por su parte, la encargada de Gestión de Cobro Administrativo, alega que si considera que hay procedimientos que no son competencia del departamento a su cargo, pero no se pueden dejar de realizar porque no hay un manual de procedimientos que establezca cuáles son los procesos que son competencia del departamento, y hasta que no esté definido lo anterior, no se pueden descartar estos procedimientos.

Con lo anterior se concluye el análisis de la información recopilada para sustentar los manuales de procedimiento, a continuación, se presentan los principales hallazgos de esta investigación:

3.3. Principales hallazgos

Del análisis de resultados de la información obtenida con los instrumentos aplicados, se desprenden como principales hallazgos los siguientes:

- Identificación de los procedimientos que se desarrollan actualmente en los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo, dicha información será de gran relevancia para sentar las bases del manual de procedimientos.
- Información de los procedimientos que se realizan con más frecuencia en los departamentos bajo estudio, de los cuales se logró un extracto de las operaciones que se utilizan para llevarlos a cabo, lo cual ayudará para estructurar estos procedimientos y hacerlos más ágiles y eficientes.
- Identificación de los formularios que se utilizan como complemento para el desarrollo de algunos procedimientos, lo anterior será de utilidad ya que serán tomados en cuenta en la estructuración de estos procesos.

- Principales herramientas tecnológicas que se utilizan como complemento para la realización de ciertos procedimientos, entre las cuales podemos mencionar:
 - ✓ Sistema de software SITMUNI, el cual se utiliza como base de datos de los contribuyentes del cantón, herramienta de facturación y emisión de documentos esenciales.
 - ✓ Sistema Valora del Ministerio de Hacienda, con el cual se establecen las valoraciones de las propiedades del cantón.
 - ✓ Sistema Conecte, utilizado para la localización de contribuyentes que no tienen un medio de notificación.
- Fundamentos que se utilizan para acuerpar la ejecución de los procedimientos, de los cuales se recopiló bastante información de leyes y reglamentos, que serán de utilidad para elaborar la parte de fundamentos de cada procedimiento por reglamentar.
- Procedimientos que al parecer no son competencia de los departamentos bajo estudio, por lo cual se realizará un análisis para poder dictaminar la veracidad de la información.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE CAMBIO

3.4. Introducción a la propuesta de cambio

En el presente capítulo, se desarrollará el objetivo general y específicos de la propuesta, la descripción del escenario deseado, el plan para el cambio, el presupuesto de cambio, la valoración del plan, las conclusiones, y finalmente las recomendaciones para el adecuado funcionamiento del proyecto, en términos generales se expresa lo siguiente:

En la parte de objetivos en lo que conlleva al general, se focaliza la evaluación de resultados finales del proyecto y en los específicos se desglosa en detalle dichas actividades de evaluación, las cuales van de la mano con la sistematización de los hallazgos descritos en el capítulo anterior, en vista de obtener un parámetro de los problemas descritos y sus posibles soluciones.

La descripción del escenario deseado se enfoca en las variables óptimas que deben ser tomados en cuenta para analizar el problema desde una perspectiva más real y certera, en aras de soluciones factibles, además de establecer parámetros como indicadores de control de la problemática detectada.

En el plan para el cambio, se formulan los manuales de procedimientos de los departamentos bajo estudio, con los cuales se pretende dar una solución oportuna a la problemática descrita en capítulos anteriores. Para ello, dichos manuales fueron desarrollados con una estructura funcional y estudiada, proporcionará una herramienta eficaz para el ordenamiento interno, que permitirá aumentar la eficiencia de los procesos.

En la parte de presupuesto de cambio, se describen los costos económicos en los que deberá incurrir la Municipalidad de Golfito para ejecutar el proyecto, y otros aspectos intangibles a favor del plan para el cambio.

La valoración del plan de cambio no podrá ser evaluada desde su puesta en marcha, ya que por el tiempo que demanda la finalización del proyecto es imposible poder dictaminar su ejecución, sin embargo, las expectativas de los involucrados del municipio, apuntan a que el proyecto es factible y será la base para el mejoramiento continuo de los procesos. Además en vista de los resultados obtenidos en el desarrollo del plan para el cambio y la reacción de aceptación de los involucrados, confirman que el proyecto es visto con buenos ojos por la administración.

En la conclusión se presentan los principales acontecimientos obtenidos durante el desarrollo del proyecto, descritos de manera breve.

Finalmente, en las recomendaciones se establecen los parámetros que deben ser tomados en cuenta por parte de los involucrados en el desarrollo del proyecto, para que el plan de cambio funcione y sea eficiente.

3.5. Objetivos general y específicos de la propuesta

3.5.1. Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos en los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo de la Municipalidad de Golfito, para satisfacer la necesidad de este municipio en cuanto a su ordenamiento interno, debido a que actualmente no se cuenta con una guía para la realización de los procesos de dichas áreas.

3.5.2. Objetivos específicos

- Definir los procedimientos de la Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo, que describa el alcance y los responsables de cada procedimiento, para establecer los límites y obligaciones de los involucrados dentro cada proceso.
- Elaborar los procedimientos del manual en forma secuencial, de las áreas antes dichas, para obtener una guía ordenada y eficiente de la realización de las operaciones contenidas dentro de los procedimientos.
- Establecer las políticas para la realización de cada procedimiento administrativo, con el fin de conocer los requisitos necesarios para la puesta en marcha de los mismos.
- Formular diagramas de flujo en cada procedimiento administrativo, para reforzar el contenido del manual, de manera que permita mediante símbolos la interpretación simplificada de las operaciones.

3.6. Descripción del escenario deseado

El escenario deseado del presente proyecto consiste en proporcionar a la Municipalidad de Golfito un documento completo y óptimo, que describa los procedimientos en las áreas de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial, para una correcta y eficiente aplicación.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, se expresan las siguientes variables de lo que se espera alcanzar con la estructuración del manual de procedimientos por desarrollar:

- En lo que respecta a la identificación de los procedimientos se espera realizar una estructura que contenga todas las partes necesarias, tales como: información de la organización, del departamento por normar, elaboración (lugar y fecha), los responsables y otros aspectos que faciliten la identificación de cada procedimiento.
- Consecuentemente en el documento por proporcionar, en lo referente a las partes del contenido del manual se espera alcanzar lo siguiente:
 - Formular a cada procedimiento, un objetivo real de lo que se espera alcanzar con su puesta en marcha.
 - Establecer los alcances de los procedimientos e involucrar las áreas y personas necesarias para su ejecución.
 - Establecer responsables que permitan que cada proceso se desarrolle de manera eficiente y sobre el cual recaerá la responsabilidad de su correcta aplicación.
 - Definir los términos inmersos en el contenido del manual que contengan tecnicismos, para simplificar el lenguaje utilizado.
 - Establecer las normas de operación que respalden legalmente cada procedimiento, para brindar a sus ejecutores un respaldo jurídico.

- Desarrollar la descripción de los procedimientos de la manera más racional, lógica y sencilla, para garantizar su fácil ejecución.
- Formular diagramas de flujo a cada procedimiento planteado, para reforzar la descripción de los procesos y simplificar su interpretación.

3.7. Plan para el cambio

A continuación, se desarrolla el plan remedial a la problemática planteada, el cual consiste en la formulación de manuales de procedimientos de los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Golfito, con lo cual se pretende solucionar la problemática que aqueja a esta institución en su control interno.

3.7.1. Manual de procedimientos del departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial

Concomitantemente se describen los siguientes procedimientos del departamento supra indicado:

3.7.1.1. Procedimiento para la identificación de contribuyentes morosos

➤ Identificación

En la tabla N°8, se muestra la identificación del primer procedimiento del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo:

Tabla N° 8

Identificación de contribuyentes morosos

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Identificación de contribuyentes morosos		Código del Proceso: MG-GC-PR-001-2020
Responsable: Coordinador(a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la 70 a la 78	Fecha: Setiembre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

El procedimiento de identificación de contribuyentes morosos, aporta al municipio una estrategia para la gestión eficiente de cobro, el cual se retribuye en la mejora de la recaudación de tributos. En el desarrollo de dicho procedimiento se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del proceso, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	72
Introducción.....	73
Objetivo.....	74
Alcance del procedimiento.....	74
Responsable.....	74
Políticas o normas de operación.....	74
Conceptos.....	75
Descripción de las operaciones.....	76
Diagrama de Flujo.....	78

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Identificar los contribuyentes morosos en el pago de sus obligaciones tributarias de manera oportuna, para realizar el proceso cobratorio eficiente, para evitar solicitudes de prescripción de las deudas y coadyuvar en la recaudación de ingresos propios del municipio.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto para el coordinador (a) del departamento de Gestión de Cobro Administrativo y sus colaboradores, como para el coordinador (a) de la Oficina de Valoraciones.

✓ **Responsable**

El procedimiento de identificación de contribuyentes morosos se encuentra bajo la tutela del departamento de Gestión de Cobro Administrativo, el cual tiene como responsable directo al coordinador (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

a) Código Municipal Ley N° 7794.

- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- d) Ley General de Control Interno N°8292.
- e) Ley General de Administración Pública N°6227.
- f) Manual de usuario del sistema de Software QGIS y SITMUNI.
- g) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

- a) QGIS: es una aplicación de “Sistema de Información Geográfica (SIG) de software libre y de código abierto para plataformas GNU/Linux, Unix, Mac OS, Microsoft Windows y Android” (<https://www.qgis.org>).
- b) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- c) Mosaico catastral: conjunto de planos catastrados que tras un proceso de georreferenciación conforman uno o varios bloques de predios, que al implementarlos en los diferentes Sistemas de Información Geográfica existentes, se puede mostrar información gráfica, numérica y literal de cada uno de los inmuebles (Bryan Tenorio, encargado de la Oficina de Valoraciones, 17 de setiembre de 2020, comunicación personal).

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N°9, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de identificación de contribuyentes morosos:

Tabla N° 9.

Descripción de las operaciones del procedimiento de identificación de contribuyentes morosos.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Procedimiento para la identificación de contribuyentes morosos		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) del departamento	Realizar plan de gestión de cobro, para establecer las zonas geográficas a las cuales se les hará la revisión, se recomienda que se realice de manera mensual, pero esto queda a criterio del encargado (a) del departamento.
2	Coordinador (a) del departamento	Una vez definida la zona geográfica donde se hará la revisión, se solicitará mediante oficio con <u>15 días de anticipación</u> a la Oficina de Valoraciones, emitir mosaico catastral del sector (bloques) donde se realizará el proceso cobratorio.
3	Coordinador (a) de la Oficina de Valoraciones	En atención a lo solicitado por el Departamento de Gestión de Cobros, procede a emitir los mosaicos catastrales del sector requerido.
4	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de cobros	Una vez que la Oficina de Valoraciones proporcione los insumos solicitados, se procederá con la división por bloques entre los integrantes del departamento, para empezar con la revisión.

5	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobros	<p>Se accede a internet a la página digital del Sistema de Certificaciones e Informes Digitales del Registro Nacional, para consultar el número de plano y conocer el número de folio real al que está ligado y saber cuál es el propietario de dicho inmueble.</p> <p>Para lo anterior deberá contar con usuario y contraseña para poder ingresar al sitio Web, una vez dentro de la página se ingresa a los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas Gratuitas ✓ Se busca la opción de Catastro ✓ Consulta de Plano <ul style="list-style-type: none"> ✓ En buscar por: se elige la opción por número de plano y se ingresa lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Provincia (Puntarenas) ✓ Número de inscripción ✓ Año de inscripción <p>Se verifica que la información ingresada esté correcta y finalmente se da clic en la pestaña "Consultar".</p>
6	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de cobros	<p>Con la consulta generada en el paso anterior, se procede a verificar en el sistema SITMUNI, que la información del inmueble coincida con la del registro. ¿Está correcta?</p> <p>SI: Paso 9 NO: Paso 7</p>
7	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de cobros	<p>En caso de constatar que el contribuyente consultado ya no es el titular del inmueble ante el registro, se procede a emitir oficio a la Oficina de Valoraciones, indicando lo acontecido para que se proceda con el cambio en el sistema al titular del inmueble, para posteriormente realizar el cobro eficiente si tuviese pendientes de cobro.</p>
8	Coordinador (a) de la Oficina de Valoraciones	<p>Emite oficio al Departamento de Cobros, informando que ya se procedió con el cambio del inmueble.</p>
9	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobros	<p>Si la propiedad consultada tiene pendientes atrasados en los impuestos por los diferentes conceptos, se ingresa la información del contribuyente moroso a la base de datos que se lleva para tal efecto en hojas de Excel en Google Drive, para iniciar los procesos cobratorios correspondientes.</p>
10	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobros	<p>Para el proceso cobratorio de contribuyentes morosos, ver el procedimiento número dos del presente manual.</p>
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

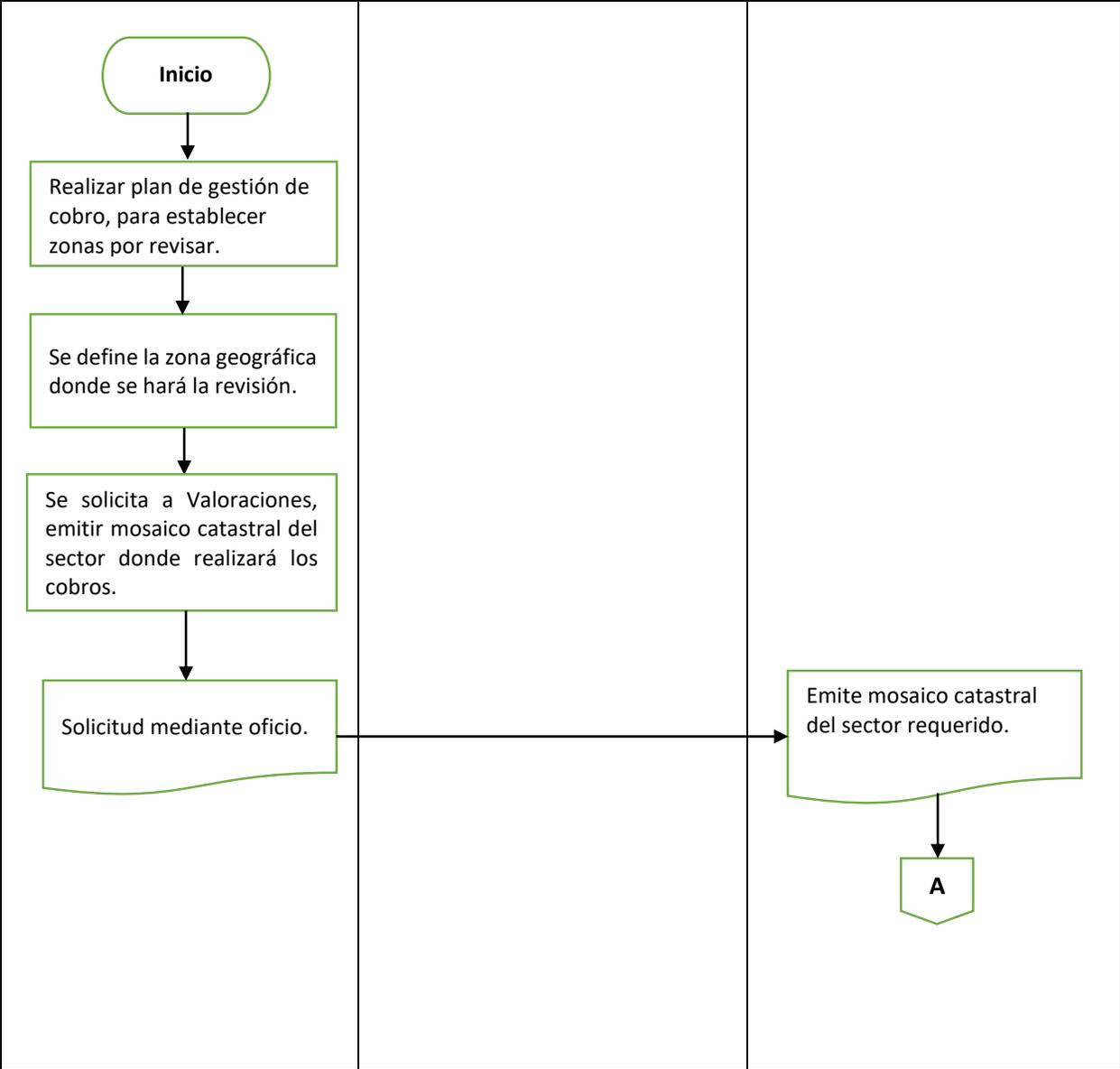
✓ **Diagrama de flujo**

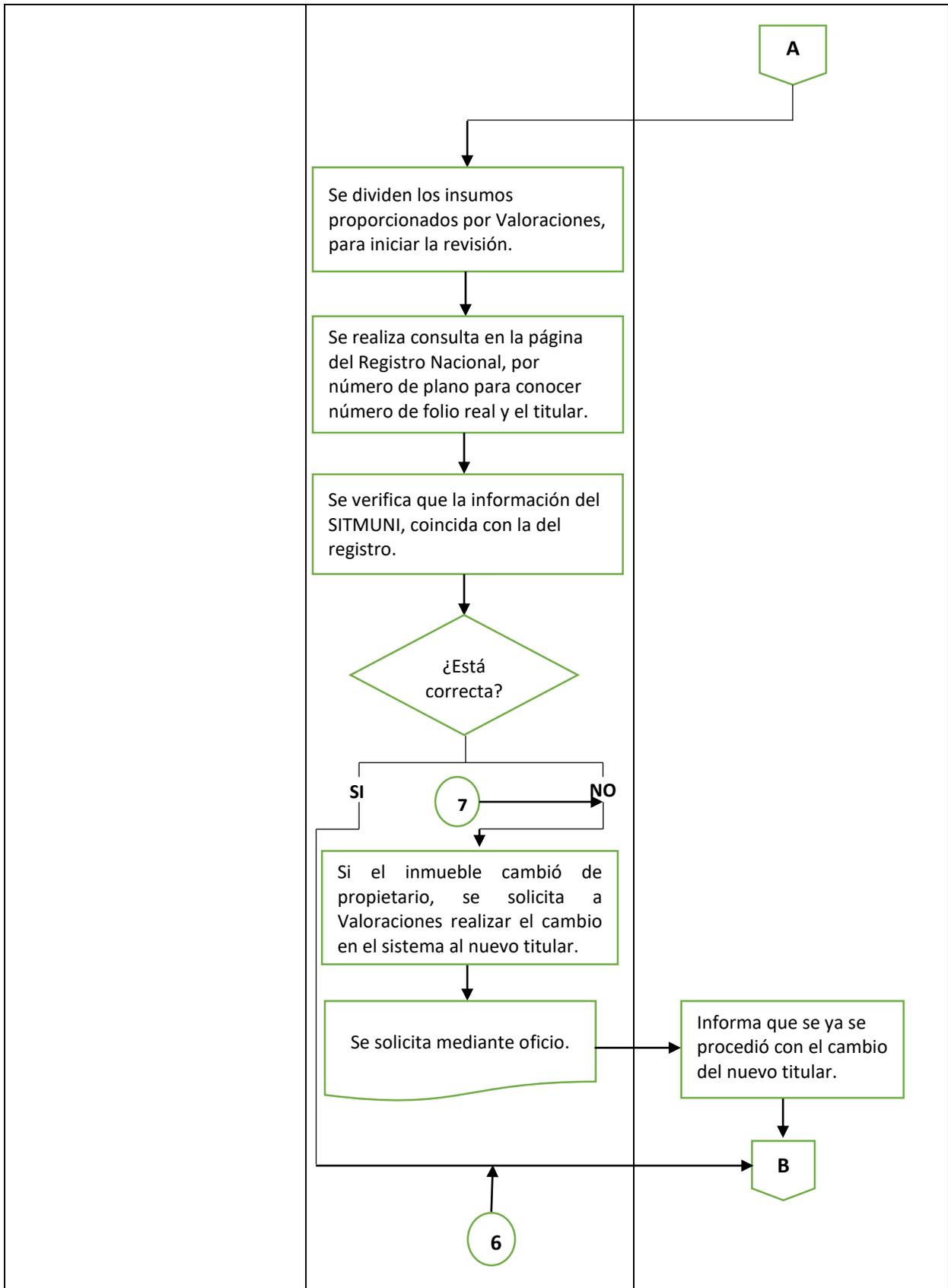
En la tabla N°10, se presenta la diagramación del procedimiento de identificación de contribuyentes morosos:

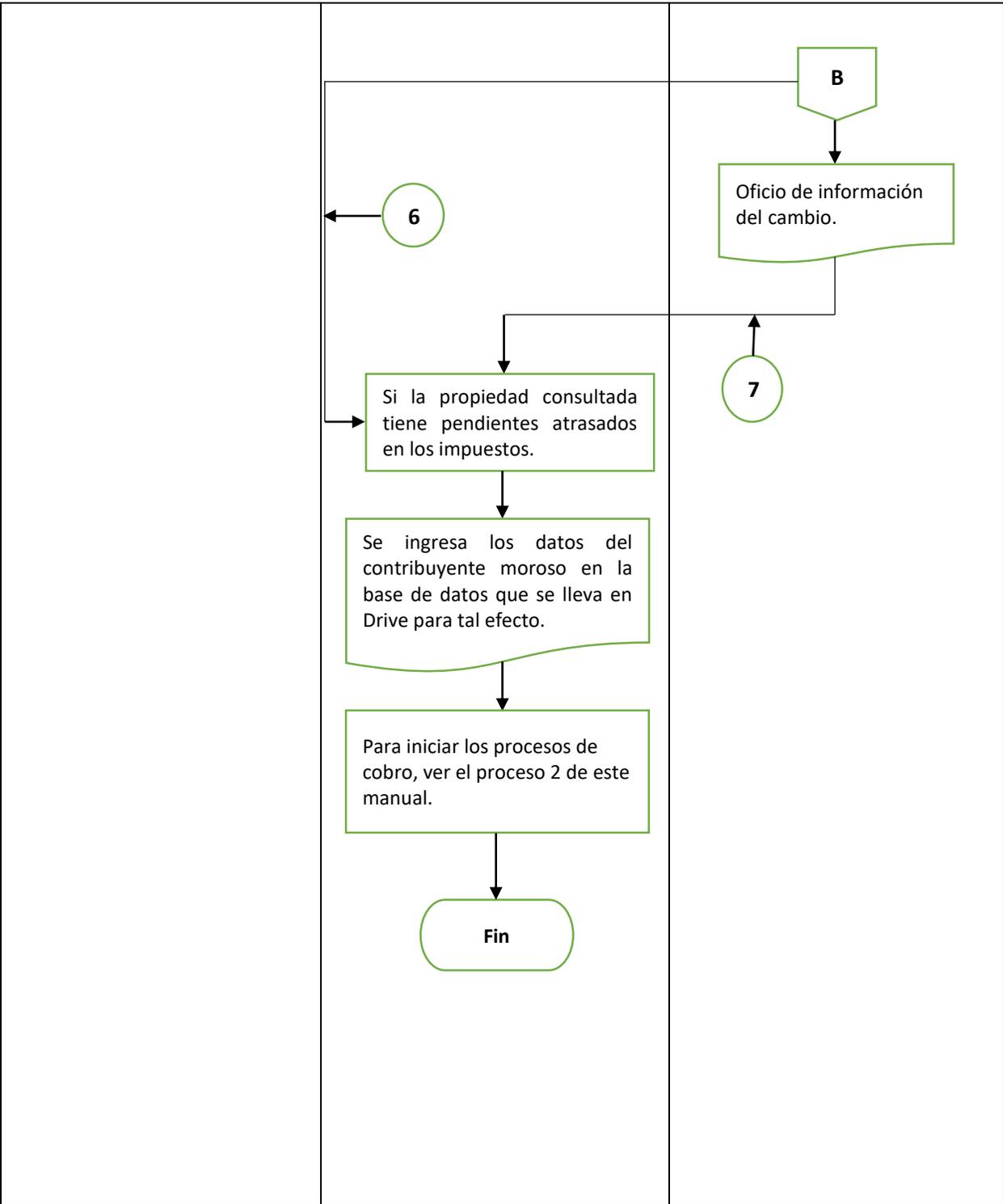
Tabla N° 10.

Diagrama de flujo del procedimiento de identificación de contribuyentes morosos.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
<i>Diagrama de Flujo para el procedimiento de identificación de contribuyentes morosos</i>		
Coordinador (a) del departamento de Gestión de Cobro Administrativo	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de cobros	Coordinador de la Oficina de Valoraciones







Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.1.2. Procedimiento para la emisión de avisos de cobro

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 11, se muestra la identificación del procedimiento para la emisión de avisos de cobro.

Tabla N°11.

Identificación del procedimiento para emisión de avisos de cobro.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Emisión de Avisos de Cobro		Código del Proceso: MG-GC-PR-002-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la 79 hasta la 89	Fecha: Setiembre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de emisión de avisos de cobro, muestra un parámetro de cómo se debe realizar la actividad de manera eficaz para optimizar tiempo y recursos e incrementar la productividad del departamento. En el desarrollo de dicho procedimiento se establece lo siguiente: el objetivo que

se pretende alcanzar con la puesta en marcha del proceso, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	82
Introducción.....	82
Objetivo.....	83
Alcance del procedimiento.....	83
Responsable.....	83
Políticas o normas de operación.....	84
Conceptos.....	84
Descripción de las operaciones.....	85
Diagrama de Flujo.....	88

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar un proceso de cobro eficiente para reducir la morosidad de los contribuyentes del cantón, mantenerlo en cifras aceptables y aumentar la recaudación de ingresos.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por el coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y sus colaboradores.

✓ **Responsable**

El procedimiento de emisión de avisos de cobro, le compete al departamento de Gestión de Cobro Administrativo, el cual tiene como responsable directo al coordinador (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- d) Ley General de Control Interno N°8292.
- e) Ley General de Administración Pública N°6227.
- f) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N°7509.
- g) Ley de Tarifas de Impuestos Municipales del cantón de Golfito N°7505.
- h) Ley de Notificaciones Judiciales N°8687.
- i) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- j) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Contribuyentes: entiéndase como la “persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).

c) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).

d) Departamento de Gestión de Cobro: Corresponde a la instancia encargada de la función de recaudación de la Morosidad de la Municipalidad de Golfito.

e) Morosos: Persona física o jurídica que adeudan impuestos a la municipalidad.

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N°12, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de emisión de avisos de cobro.

Tabla N° 12.

Descripción de las operaciones del procedimiento de emisión de avisos de cobro.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
<i>Procedimiento para la emisión de avisos de cobro</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobros	<p>Revisión de la lista de contribuyentes morosos que se recopiló en el procedimiento anterior y a través de las distintas gestiones.</p> <p>Dicha lista está confeccionada en un documento de Excel en Google Drive, el cual se divide en hojas que componen los distritos del cantón de Golfito. Cada distrito se encuentra asignado entre los integrantes del departamento, los cuales serán responsables de realizar la gestión de cobro y llevar los controles correspondientes de cada distrito.</p>

16	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	<p>Los avisos de cobro notificados, ya sea por medios digitales o al domicilio, se registran en el sistema SITMUNI, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Se accede a módulo del sistema. 2- Gestión de Cobro Administrativo. 3- Registro de avisos de cobro. 4- Se ingresa la información solicitada para tal registro. 5- Finalmente se da clic en la opción “aplicar”. <p>Lo anterior con la finalidad de que se refleje en el sistema que el contribuyente posee un proceso de cobro.</p>
17	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	<p>Se procede a archivar los documentos originados bajo este procedimiento, para lo cual se revisa en el archivo de gestión, si el sujeto pasivo ya cuenta con expediente, en caso contrario, se procede con la conformación de dicho expediente, siguiendo el procedimiento establecido para esta operación.</p>
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

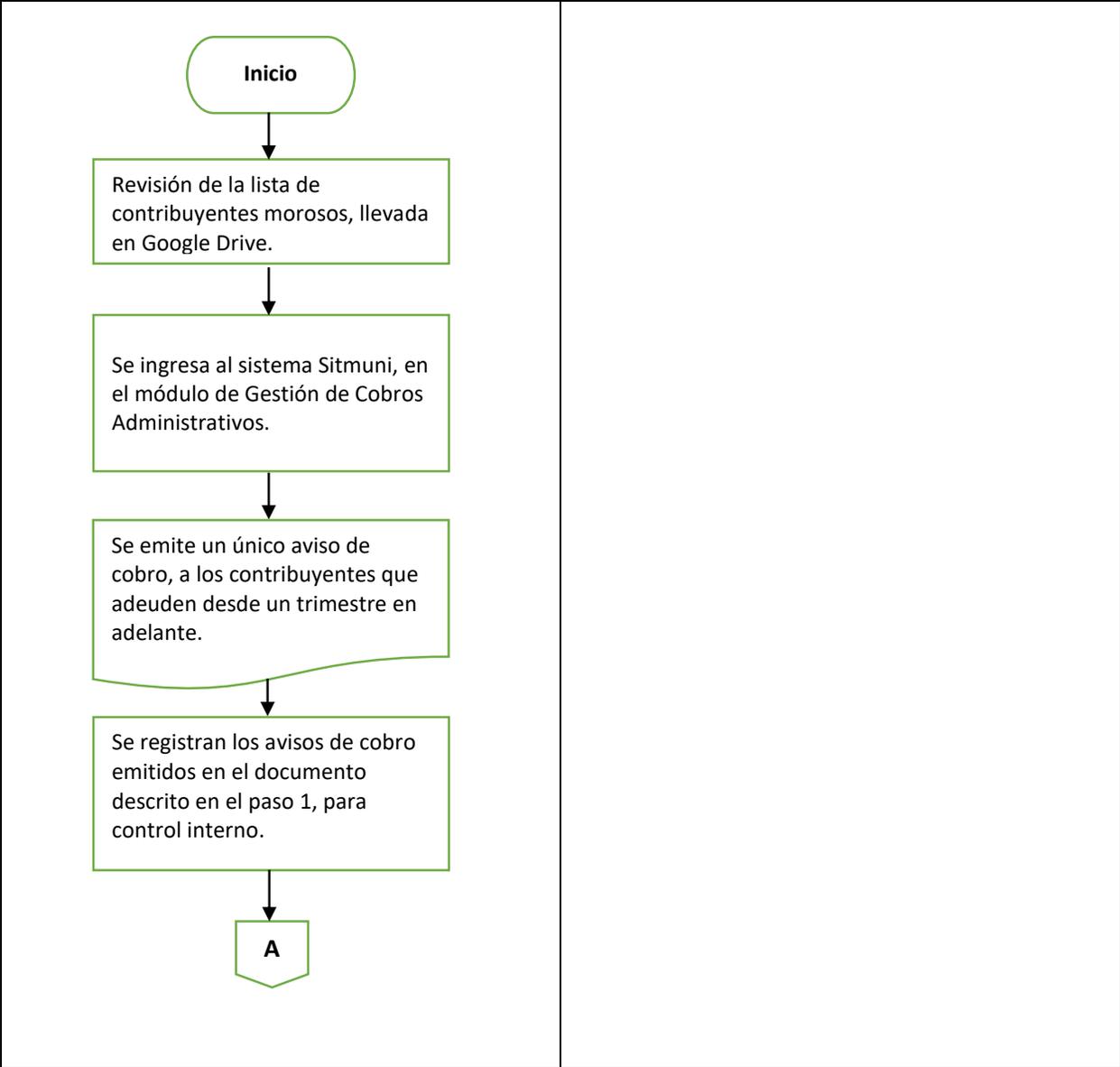
✓ **Diagrama de flujo**

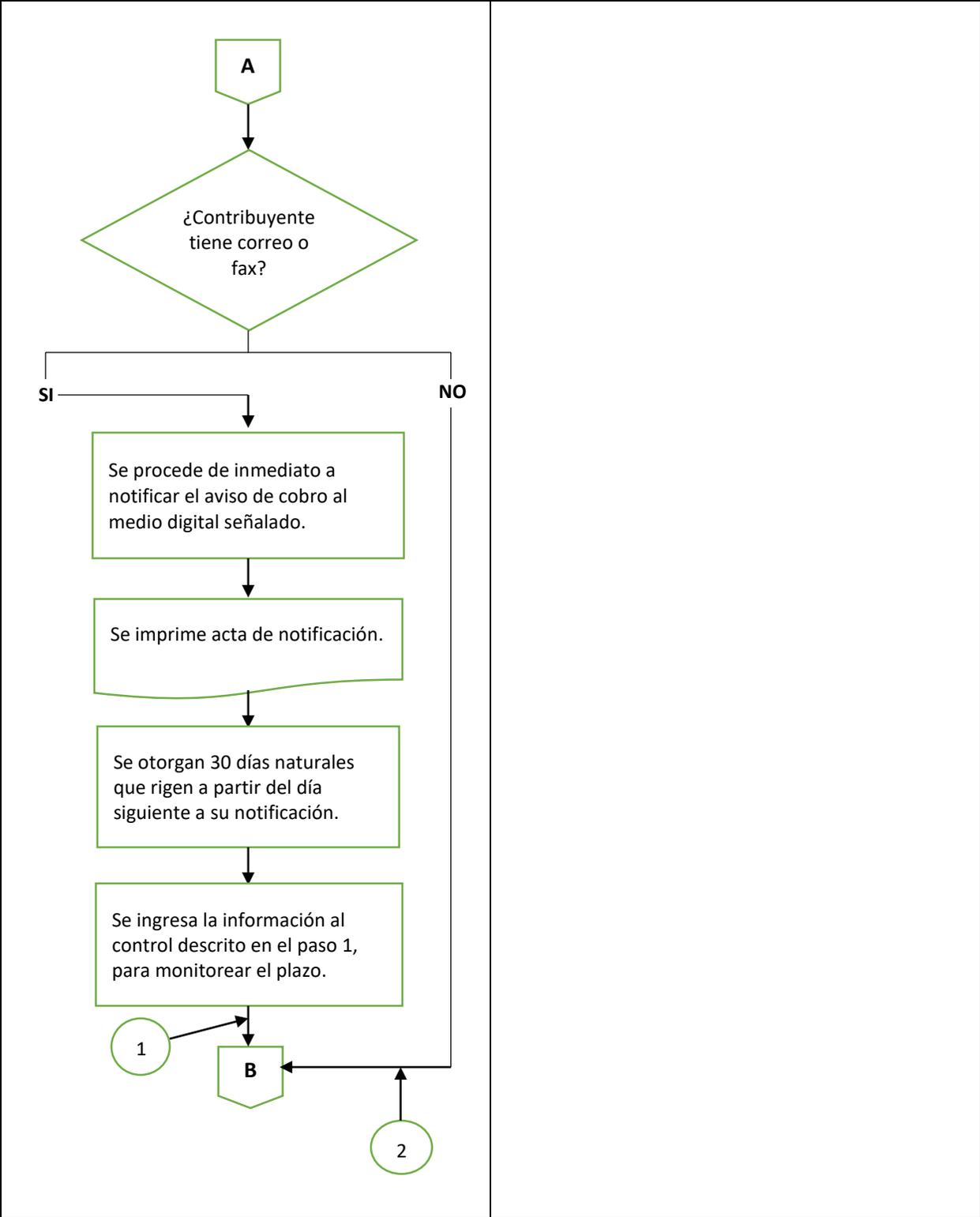
En la tabla N°13, se presenta la diagramación del procedimiento de emisión de avisos de cobro:

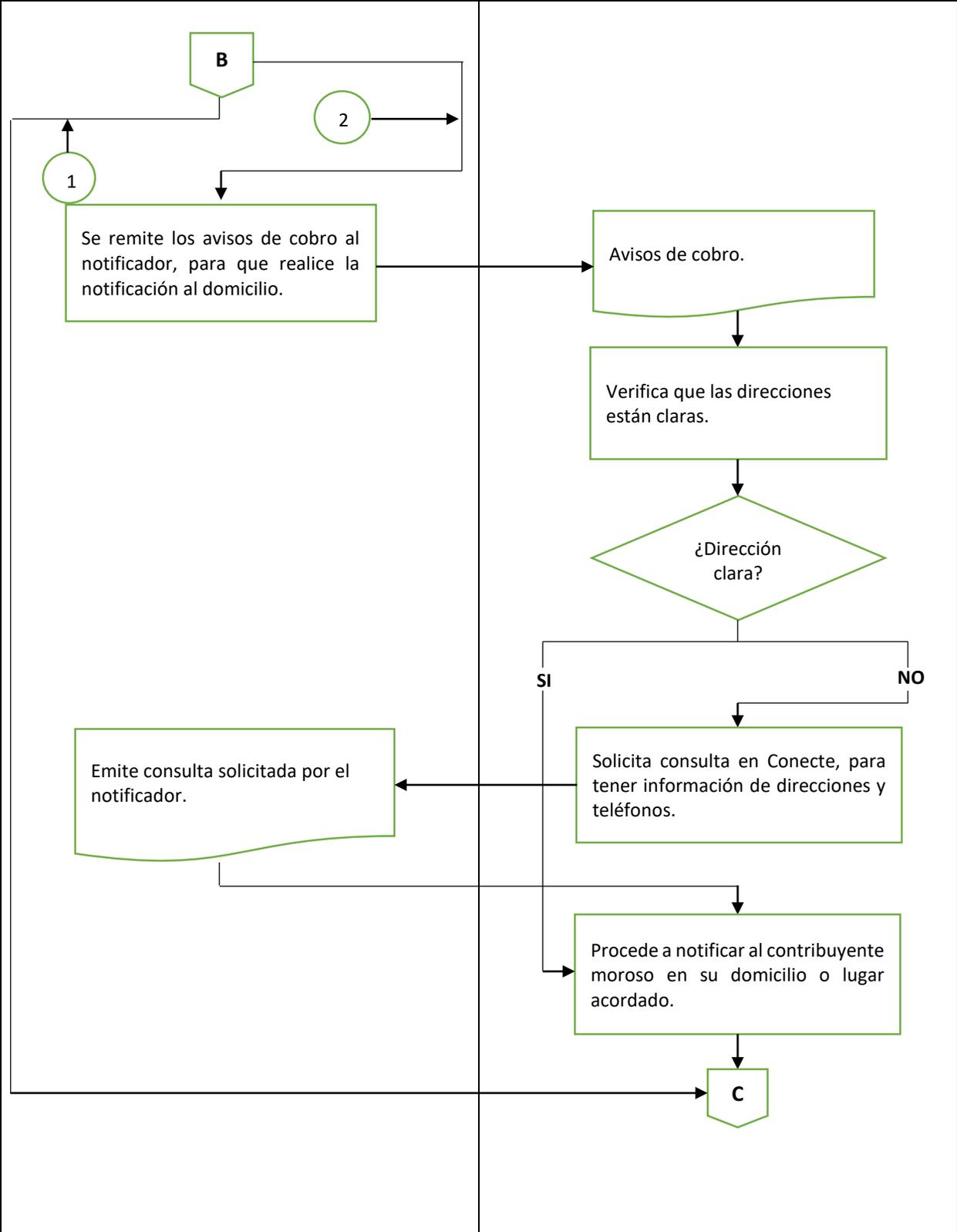
Tabla N° 13.

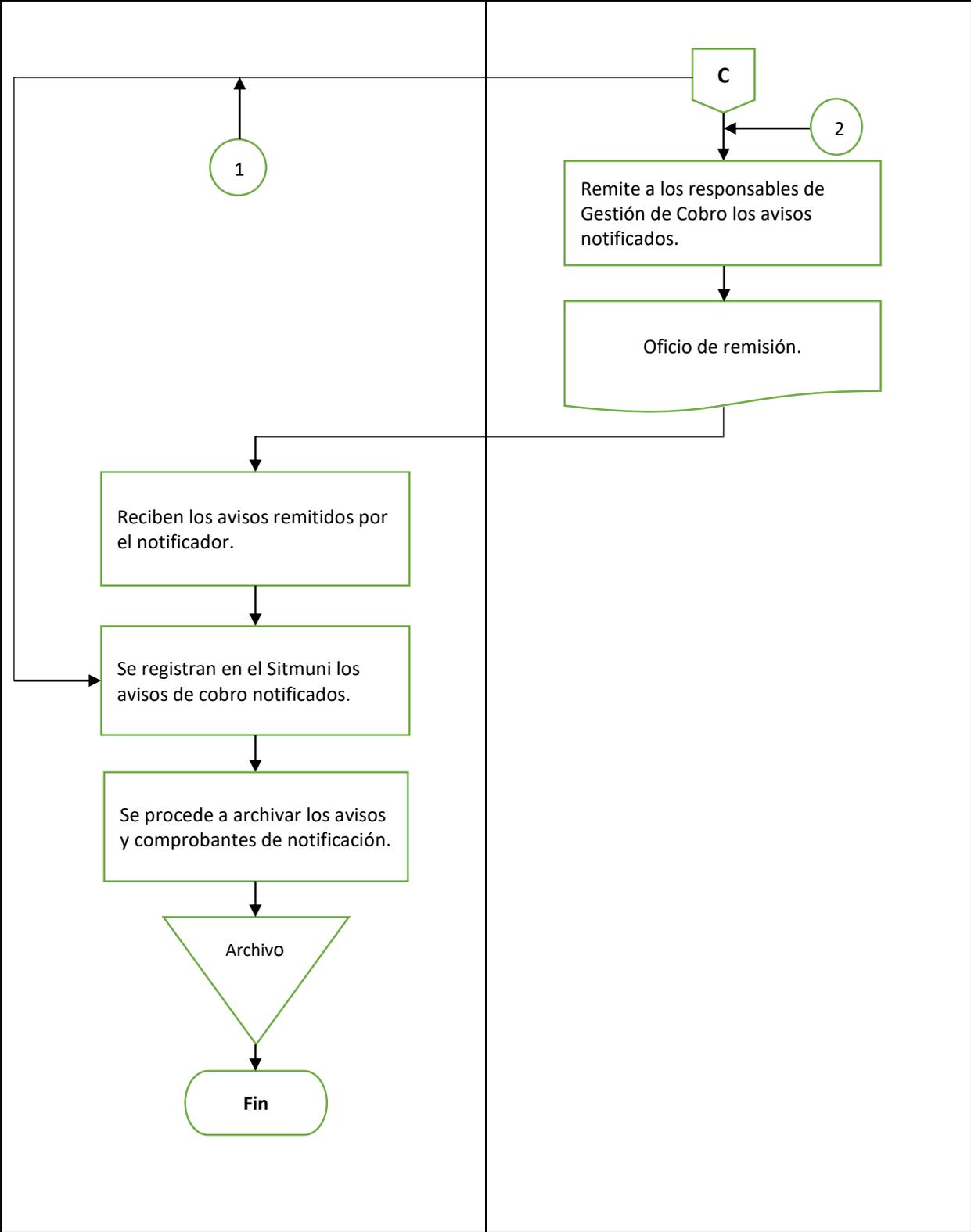
Diagrama de flujo del procedimiento de emisión de avisos de cobro.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
<i>Diagrama de Flujo para el procedimiento de emisión de avisos de cobro</i>		
Coordinador (a) y colaboradores departamento de Gestión de Cobro	Notificador	









Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.1.3. Procedimiento para la revisión del control de avisos de cobro notificados

➤ Identificación

En la tabla N°14, se muestra la identificación del procedimiento para la revisión del control de avisos de cobro notificados.

Tabla N°14.

Identificación del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Revisión del control de avisos de cobro notificados		Código del Proceso: MG-GC-PR-003-2020
Responsable: Coordinador(a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la 90 hasta 96	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de revisión de avisos de cobro administrativos, permite tener un control eficiente del plazo otorgado para la atención de dichos avisos, que en caso de no ser atendidos, pasan el proceso a cobro judicial en tiempo y forma. En el desarrollo de este procedimiento se establece

lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del proceso, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	93
Introducción.....	93
Objetivo.....	94
Alcance del procedimiento.....	94
Responsable.....	94
Políticas o normas de operación.....	95
Conceptos.....	95
Descripción de las operaciones.....	96
Diagrama de Flujo.....	97

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar un control eficiente de los avisos de cobro notificados a los sujetos pasivos morosos en el pago de sus impuestos, remitir a cobro judicial en tiempo y forma aquellos que hicieron caso omiso al aviso de cobro administrativo.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por el coordinador (a) del departamento de Gestión de Cobro Administrativo y sus colaboradores.

✓ **Responsable**

El procedimiento de revisión de los avisos de cobro notificados, le compete al departamento de Gestión de Cobro Administrativo, el cual tiene como responsable directo al coordinador (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Ley General de Control Interno N°8292.
- d) Ley de Notificaciones Judiciales N°8687.
- e) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- f) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Contribuyentes: entiéndase como la “persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- c) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- d) Departamento de Gestión de Cobro: Corresponde a la instancia encargada de la función de recaudación de la Morosidad de la Municipalidad de Golfito.

e) Morosos: Persona física o jurídica que adeudan impuestos a la municipalidad.

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N°15, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.

Tabla N° 15.

Descripción de las operaciones del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
<i>Procedimiento para la revisión del control de avisos de cobro notificados</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobros.	En la primera semana de inicio de todos los meses, se ingresa al documento Excel llevado en Google Drive y que tiene por nombre "Control de Avisos de Cobro", para realizar el monitoreo de plazos de los avisos de cobro notificados.
2	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Ingresar al sistema SITMUNI, para verificar si el contribuyente al cual se le realizó el proceso cobratorio atendió el aviso de cobro administrativo en el plazo otorgado de los 30 días naturales.
3	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Si de la revisión al sistema se constata lo siguiente: 1- Que el sujeto pasivo canceló la deuda en su totalidad. Paso 4. 2- Que procedió a formalizar un arreglo de pago. Paso 5. 3- Que hizo caso omiso al aviso de cobro notificado. Paso 6.
4	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se procede a archivar el expediente en el archivo pasivo.
5	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se realiza chequeos constantes del control de arreglos de pago para verificar su fiel cumplimiento. Para lo cual se deberá seguir el procedimiento n°5 del presente manual.

6	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se procede a remitir las piezas al abogado (a) encargado del proceso de cobro judicial del departamento, para que este continúe con el procedimiento de cobro judicial (ver procedimiento N°6).
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

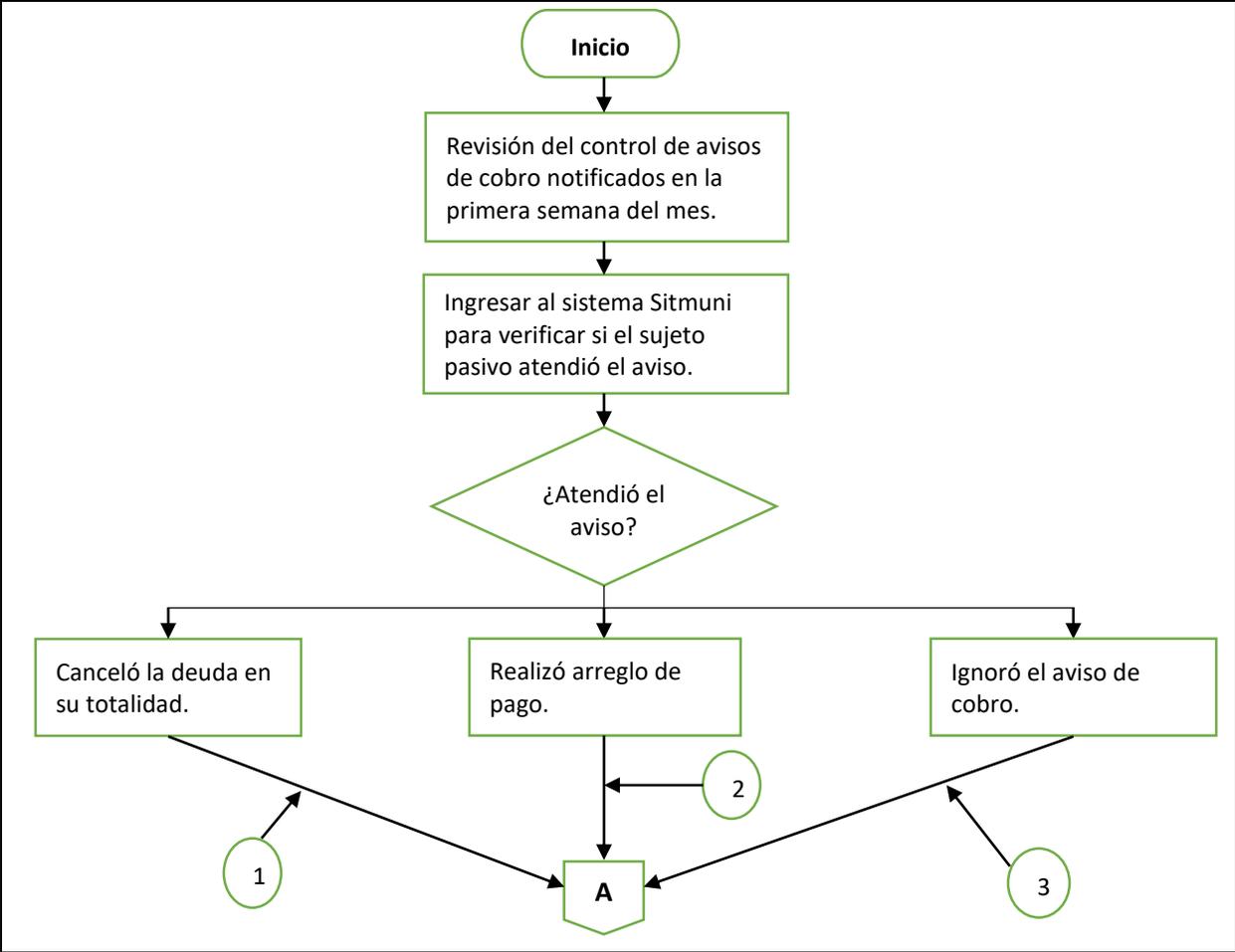
✓ **Diagrama de flujo**

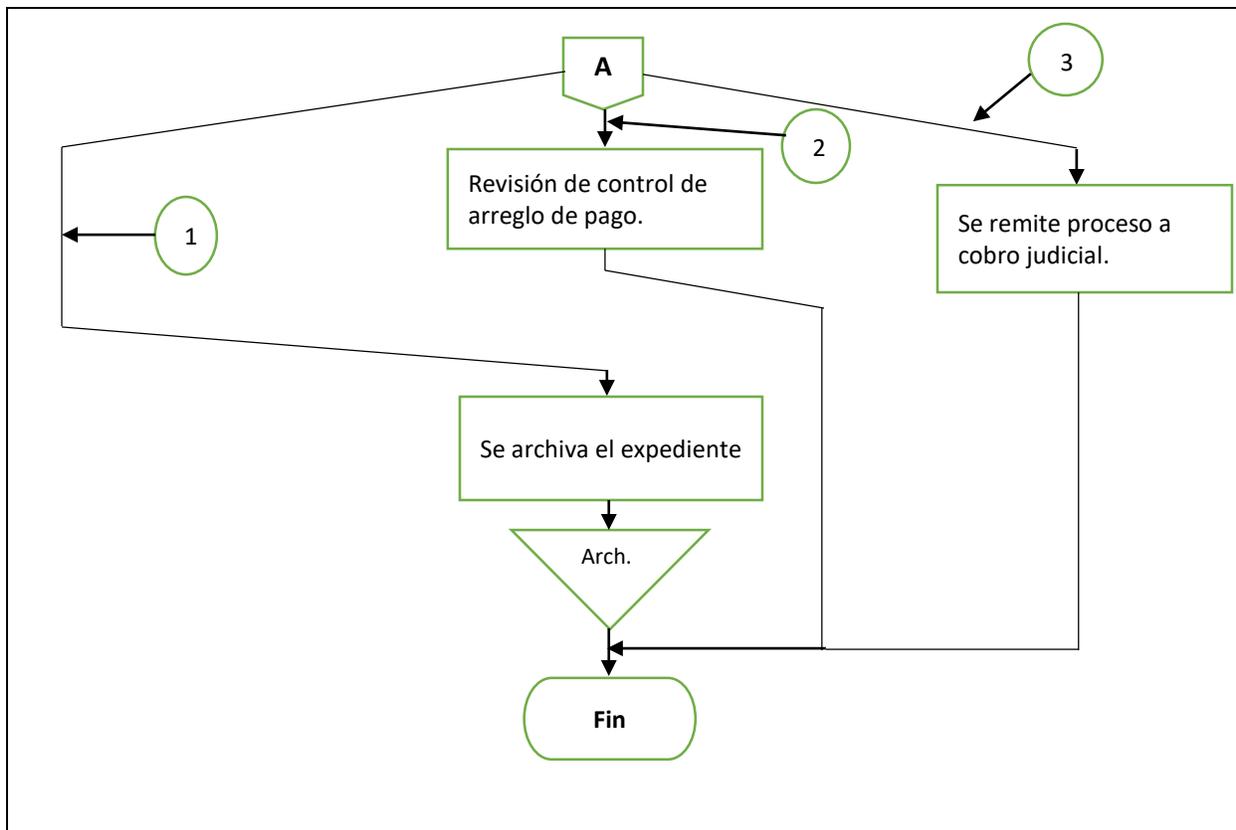
En la tabla N°16, se presenta la diagramación del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.

Tabla N° 16.

Diagrama de flujo del procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial	
<i>Diagrama de Flujo para el procedimiento de revisión del control de avisos de cobro notificados</i>	
Coordinador (a) y colaboradores departamento de Gestión de Cobro	





Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.1.4. Procedimiento para la formalización de arreglos de pago

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N°17, se muestra la identificación del procedimiento para la formalización de arreglos de pago:

Tabla N° 17.

Identificación del procedimiento de formalización de arreglos de pago.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Formalización de arreglos de pago.		Código del Proceso: MG-GC-PR-004-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p. 96 a la 107	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

El procedimiento de formalización de arreglos de pago, es un acuerdo entre el municipio y los sujetos pasivos, que da una alternativa a los contribuyentes morosos de ponerse al día con sus obligaciones tributarias. Dichos pagos se pueden realizar por tratos, en un periodo determinado. En el desarrollo de este procedimiento se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del proceso, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....99

Introducción.....	100
Objetivo.....	101
Alcance del procedimiento.....	101
Responsable.....	101
Políticas o normas de operación.....	101
Conceptos.....	102
Descripción de las operaciones.....	103
Diagrama de Flujo.....	105

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Brindar alternativas a los sujetos pasivos morosos, con el pago de sus impuestos en tractos, y de esta manera coadyuvar en la recaudación de impuestos del municipio y reducir la morosidad.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto por el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Gestión de Cobro Administrativo, como con los contribuyentes solicitantes del arreglo de pago.

✓ **Responsable**

El procedimiento de formalización de arreglos de pago, le compete al Departamento de Gestión de Cobro Administrativo, el cual tiene como responsable de velar por el fiel cumplimiento al coordinador (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

a) Código Municipal Ley N° 7794.

b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

- c) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- d) Ley General de Control Interno N°8292.
- e) Ley General de Administración Pública N°6227.
- f) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N°7509.
- g) Ley de Notificaciones Judiciales N°8687.
- h) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N°8114.
- i) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- j) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Contribuyentes: entiéndase como la “persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- c) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1)
- d) Departamento de Gestión de Cobro: Corresponde a la instancia encargada de la función de recaudación de la Morosidad de la Municipalidad de Golfito.
- e) Morosos: Persona física o jurídica que adeuda impuestos a la municipalidad.

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N°18, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de formalización de arreglos de pago.

Tabla N° 18.

Descripción de las operaciones del procedimiento de formalización de arreglos de pago.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
<i>Procedimiento para la formalización de arreglos de pago</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	Se presenta al municipio a realizar la solicitud de arreglo de pago por la deuda de tributos. Dicha solicitud la podrá realizar de manera verbal o escrita.
2	Sujeto pasivo	Las personas físicas deberán aportar copia de cédula de identidad, en el caso de las personas jurídicas la personería (con no más de 30 días de expedida por notario o registro) que certifique la representación dentro de la sociedad, cuando el arreglo sea tramitado por una tercera persona deberá aportar poder especial o general otorgado por la persona física o jurídica para que actúe en representación de estos.
3	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Analiza la solicitud de arreglo de pago planteada por el sujeto pasivo, y procede a indicarle los requisitos que debe cumplir para la formalización del arreglo de pago.
4	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Ingresa al sistema SITMUNI a verificar que el solicitante cumpla con lo siguiente: 1- Que los bienes inmuebles a su nombre se encuentren declarados, y la declaración vigente en el término de los 5 años que establece la Ley de Bienes Inmuebles. 2- Que los bienes inmuebles que posean construcciones tengan incluidos los servicios correspondientes.
5	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	¿Cumple con los requisitos del sistema? SI: Paso 8 NO: Paso 6

6	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se envía al sujeto pasivo a la Plataforma de Servicios a declarar por primera vez o actualizar la declaración de bienes inmuebles, antes de formalizar el arreglo de pago.
7	Sujeto pasivo	Se presenta nuevamente ante la oficina de Gestión de Cobro Administrativo e indica que ya cumplió con los requisitos de la declaración de B.I.
8	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se verifica en el sistema el monto adeudado por el sujeto pasivo, para establecer el porcentaje del aporte inicial y el periodo para la formalización del arreglo, que establece el artículo 25 del Reglamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
9	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se le indica al sujeto pasivo el porcentaje de la deuda que deberá cancelar como aporte inicial y el periodo de cancelación para el convenio del arreglo de pago.
10	Sujeto pasivo	¿Está de acuerdo con el monto del aporte inicial y el plazo del arreglo? SI: Paso 10 NO: Fin del procedimiento
11	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se emite estado de cuenta proyectado a diciembre del año en el cual se terminará de cancelar la deuda, para realizar los siguientes cálculos: 1- $\text{Monto total de la deuda} \times \% = \text{Aporte inicial}$. 2- $\text{Monto total} - \text{Aporte inicial} \div \text{meses del arreglo} = \text{Cuota mensual}$.
12	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se procede con el llenado del formulario que tiene por nombre "Solicitud de Arreglo de Pago", que proporciona el departamento para tal efecto, y que se ubica en el servidor en la carpeta de Gestión de Cobro, subcarpeta Arreglos de pago. Dicho formulario deberá ser firmado por el funcionario responsable y el sujeto pasivo.
13	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de cobro	Se le indica al sujeto pasivo que el formulario anterior debe contener un timbre de 50 colones, y que el mismo es proporcionado por el municipio.
14	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de Cobro	Se ingresa al sistema SITMUNI a facturar el monto del abono inicial pactado en el arreglo de pago y el timbre de 50 colones que tiene un valor representativo de 200 colones.
15	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Una vez generado el recibo del pago del aporte inicial, se anota el número de recibo en el apartado que solicita dicha información en el formulario de arreglo de pago.

16	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se le proporciona una copia del formulario del arreglo de pago al sujeto pasivo, el cual lo conservará como respaldo de la gestión realizada.
17	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se remite directamente a los cajeros de la Plataforma de Servicios, los recibos generados en el proceso del arreglo de pago.
18	Sujeto pasivo	Se presenta ante la Plataforma de Servicios a realizar la cancelación de los recibos.
19	Cajero.	Realiza el cobro correspondiente y emite recibo al contribuyente.
20	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se ingresa la información en el control de los arreglos de pago que lleva el departamento para tal efecto en Google Drive, en un documento Excel llamado "Control de Arreglos de Pago".
21	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se archiva en el expediente del sujeto pasivo los siguientes documentos: 1- Formulario de solicitud de arreglo de pago debidamente lleno y firmado por ambas partes. 2- Estado de cuenta generado para realizar los cálculos del arreglo. 3- Copia de cédula de identidad, o documento que acredite al sujeto pasivo para realizar este procedimiento (ver paso 2). En caso de que el sujeto pasivo no cuente con expediente, se procede con la conformación del mismo siguiendo el procedimiento establecido para esta operación.
22	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Para el monitoreo de los arreglos de pago, ver el procedimiento N°5 del presente manual (Revisión de control de arreglos de pago).
FIN		

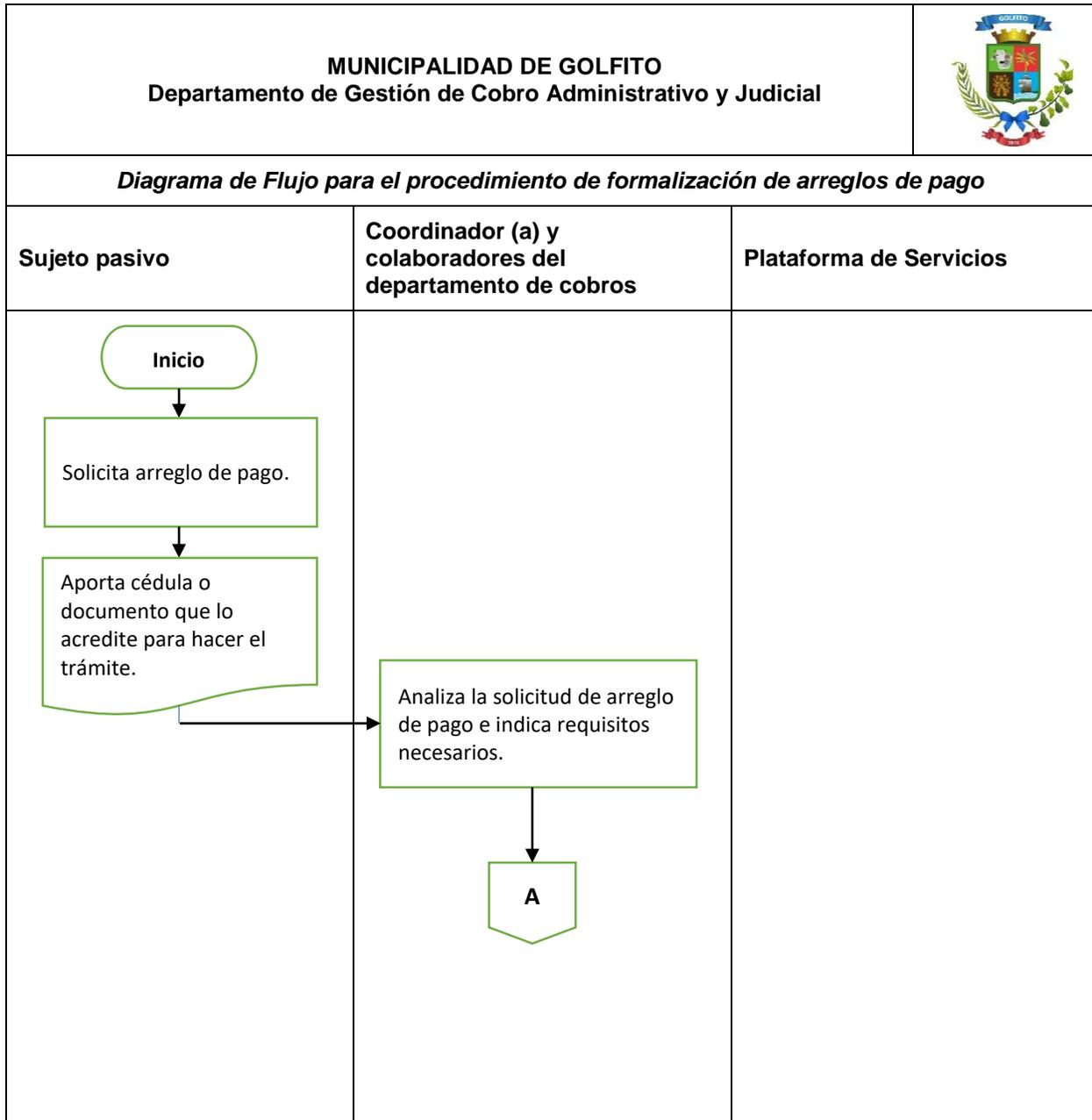
Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

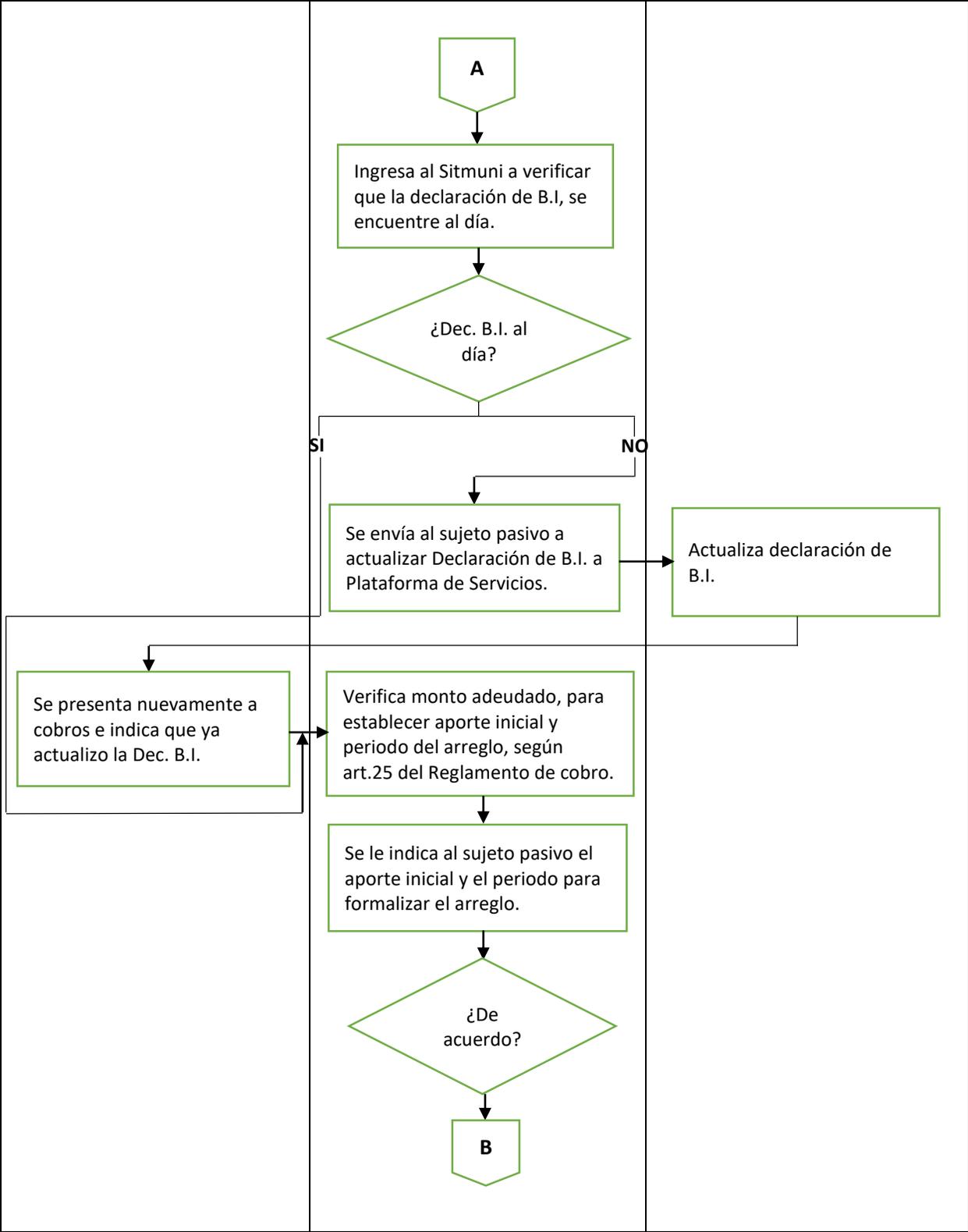
✓ **Diagrama de flujo**

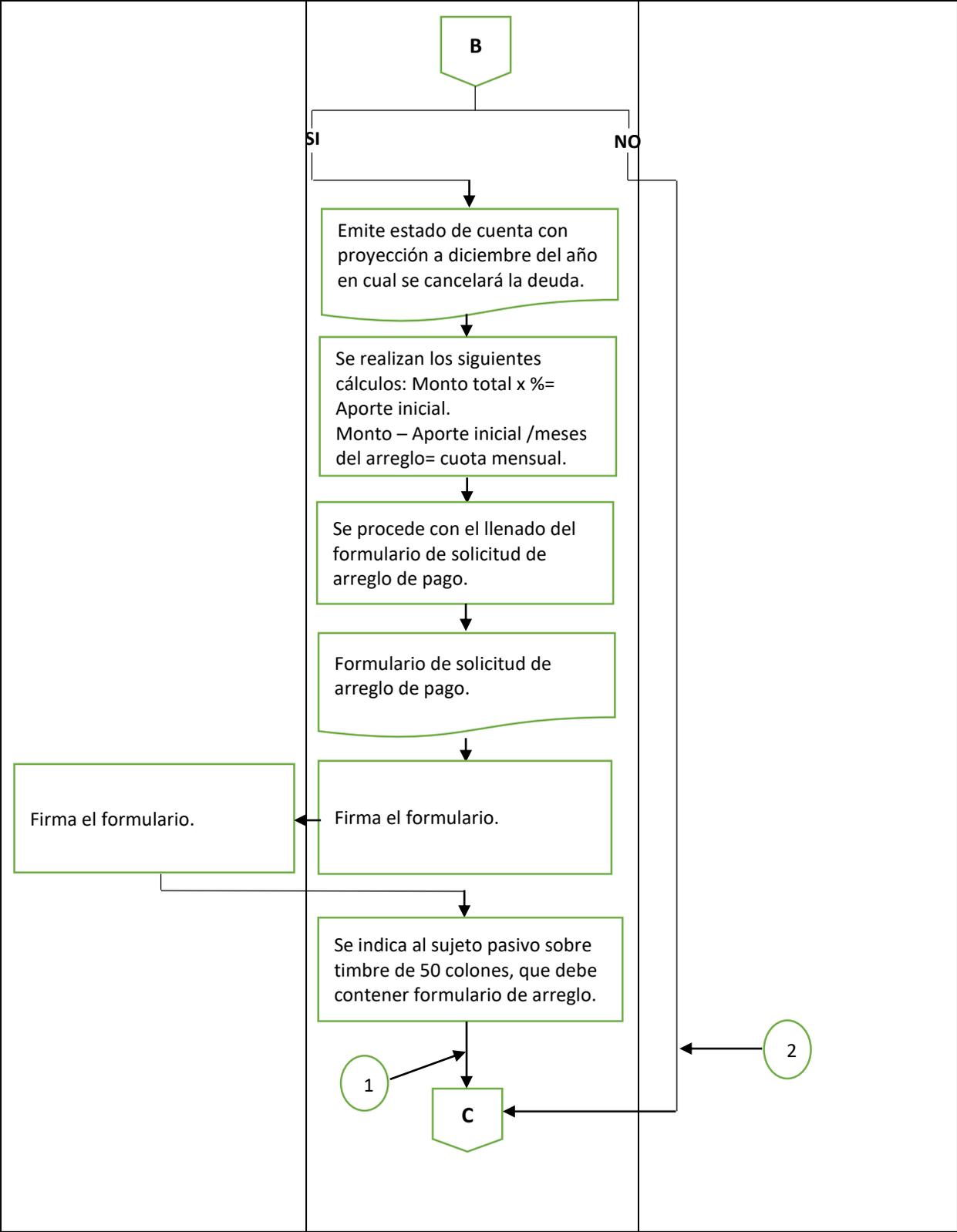
En la tabla N°19, se presenta la diagramación del procedimiento de formalización arreglos de pago.

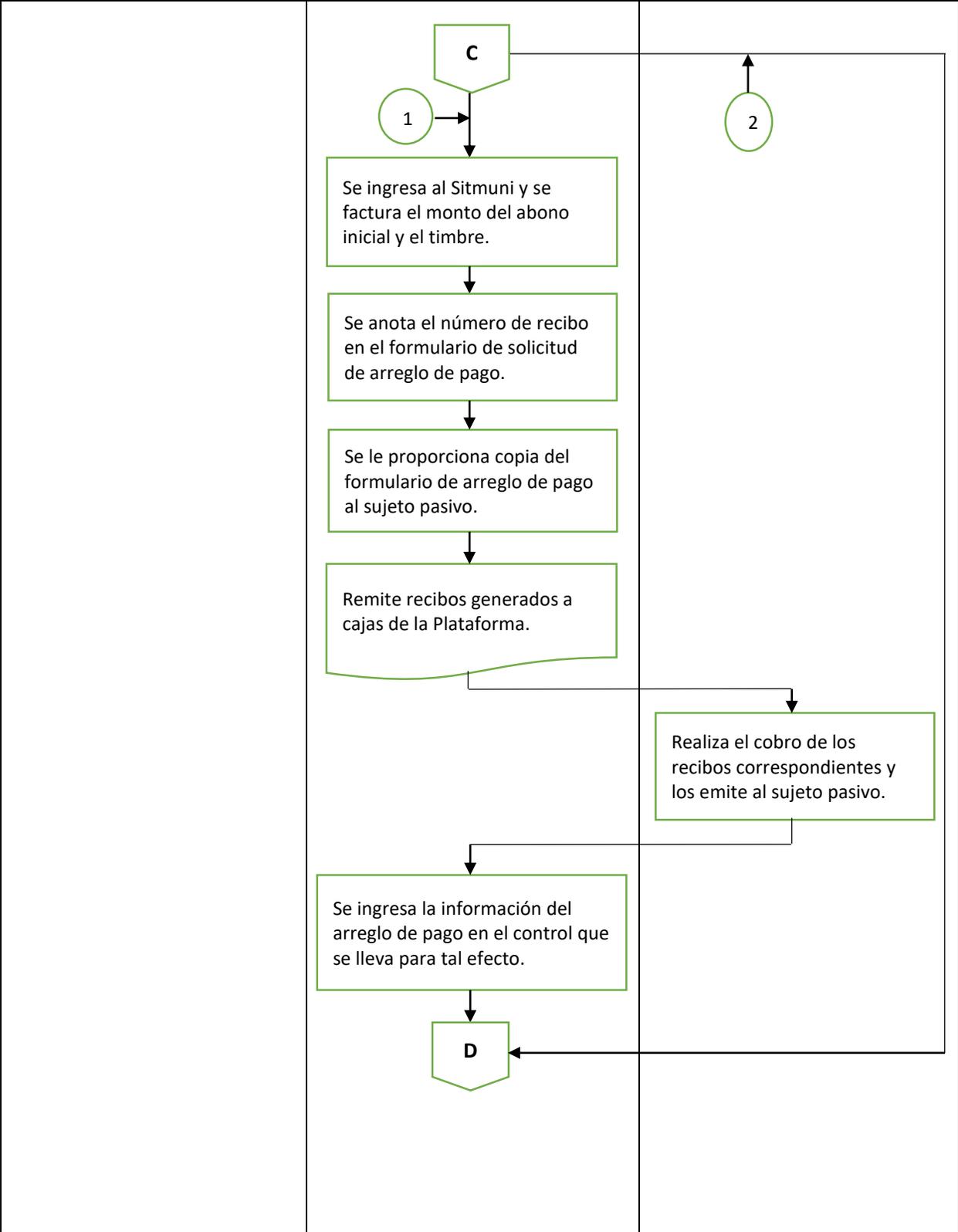
Tabla N° 19.

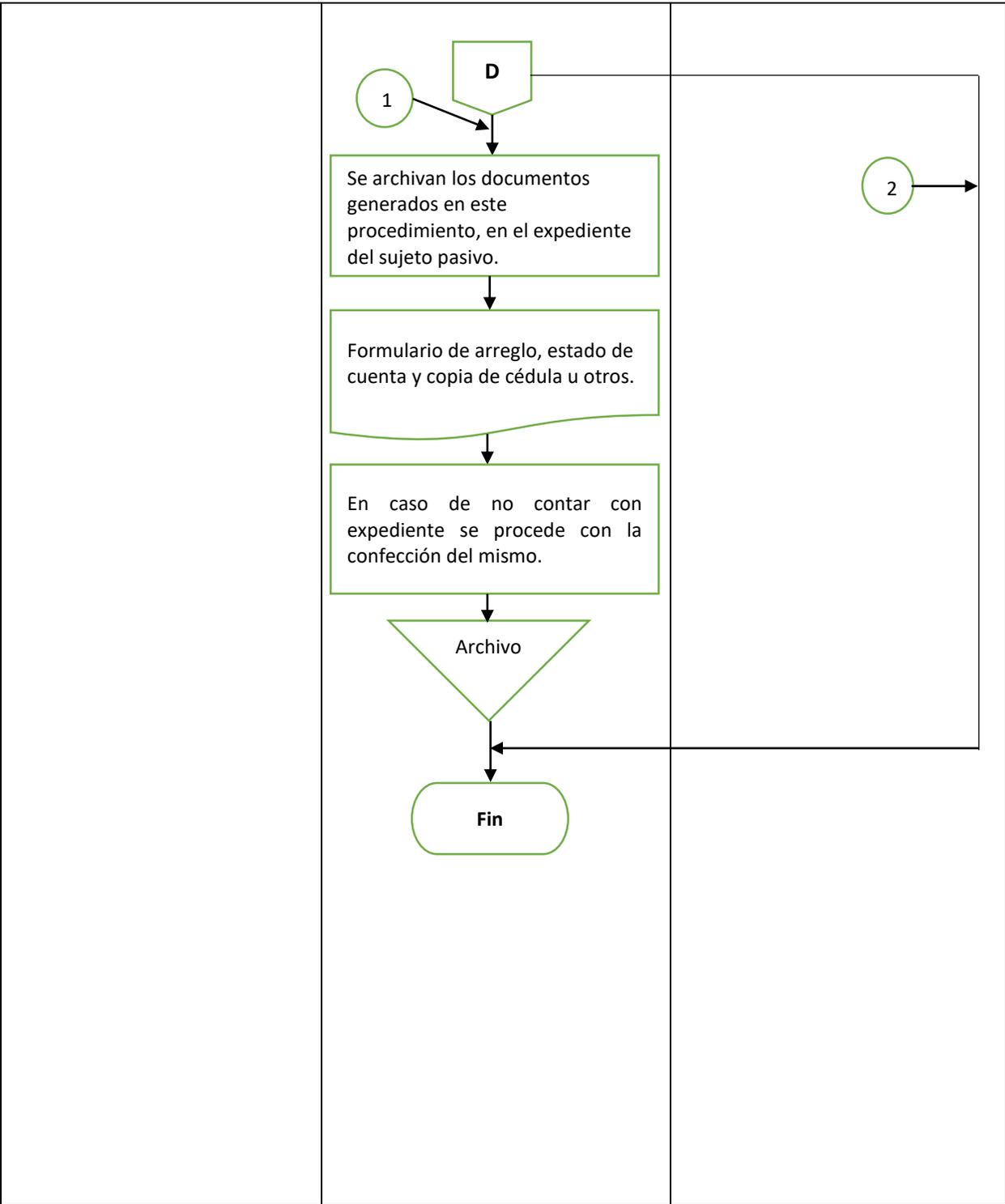
Diagrama de flujo del procedimiento de formalización de arreglos de pago.











Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.1.5. Procedimiento para la revisión del control de arreglos de pago

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 20, se muestra la identificación del procedimiento para la revisión del control de arreglos de pago.

Tabla N° 20.

Identificación del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Revisión del control de arreglos de pago.		Código del Proceso: MG-GC-PR-005-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la 108 hasta 116	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de revisión de arreglos de pago, permite al departamento de Gestión de Cobro tener un control eficiente sobre los arreglos de pago formalizados. Además permite la identificación en tiempo y forma de incumplimiento de algún arreglo para proceder de inmediato

según corresponda. En el desarrollo de este procedimiento se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del proceso, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	111
Introducción.....	111
Objetivo.....	112
Alcance del procedimiento.....	112
Responsable.....	113
Políticas o normas de operación.....	113
Conceptos.....	113
Descripción de las operaciones.....	114
Diagrama de Flujo.....	116

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar un control eficiente de los arreglos de pago formalizados con los sujetos pasivos morosos, para vigilar el fiel cumplimiento en el pago de las cuotas hasta que la deuda sea cancelada en su totalidad en el periodo pactado, y en caso de incumplimiento, proceder con la gestión cobratoria o el proceso de cobro judicial, según sea el caso.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Gestión de Cobro Administrativo.

✓ **Responsable**

El procedimiento de revisión del control de arreglos de pago, le compete al departamento de Gestión de Cobro Administrativo, el cual tiene como responsable directo al coordinador (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Ley General de Control Interno N°8292.
- d) Ley de Notificaciones Judiciales N°8687.
- e) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- f) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Contribuyentes: entiéndase como la “persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- c) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1)

d) Departamento de Gestión de Cobro: Corresponde a la instancia encargada de la función de recaudación de la Morosidad de la Municipalidad de Golfito.

e) Morosos: Persona física o jurídica que adeudan impuestos a la municipalidad.

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N°21, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago:

Tabla N° 21.

Descripción de las operaciones del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
<i>Procedimiento para la revisión del control de arreglos de pago</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobros.	En la primera semana de inicio de todos los meses, ingresar al documento Excel llevado en Google Drive y que tiene por nombre "Control de Arreglos de Pago", para la revisión de cumplimiento de los arreglos.
2	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	<p>Ingresar al sistema SITMUNI, para verificar si el contribuyente al cual se le otorgo un arreglo de pago, se encuentra al día con el pago de sus cuotas mensuales, para lo cual se deberá ingresar a:</p> <p>1- Modulo del sistema. 2- Facturación. 3- Histórico de recibos emitidos por contribuyente.</p> <p>Una vez en el paso 3, se ingresa los datos del sujeto pasivo a consultar y se verifica el último recibo emitido.</p>
3	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	<p>¿Se encuentra al día con la cuota mensual del arreglo?</p> <p style="text-align: center;">SI: Fin de procedimiento NO: Paso 4</p>

4	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se realiza recordatorio al sujeto pasivo del atraso en el arreglo de pago, por medio de llamada telefónica o bien por mensaje de texto a través de correo electrónico o la aplicación Conecte.
5	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se le indica al sujeto pasivo que tiene un plazo de <u>5 días hábiles</u> para ponerse al día con el pago de las cuotas mensuales atrasadas o de lo contrario se procederá según corresponda.
6	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se procede con el llenado del acta que tiene el departamento para dejar constancia de la llamada telefónica o mensaje de texto enviado al sujeto pasivo como recordatorio del incumplimiento.
7	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se ingresa al control de arreglos de pago, la información del plazo de los 5 hábiles otorgados al sujeto pasivo en el paso 5 del presente procedimiento, para monitorear su vencimiento.
8	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Una vez vencido el plazo, se ingresa al sistema SITMUNI para verificar si el sujeto pasivo se puso al día con las cuotas del arreglo de pago.
9	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	¿Se puso al día con el arreglo de pago? SI: fin del procedimiento NO: Paso 10.
10	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se verifica en el sistema SITMUNI, si al sujeto pasivo que incumplió el arreglo de pago, ya se realizó el proceso cobratorio.
11	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	¿Ya tiene notificados avisos de cobro? SI: Paso 13. NO: Paso 12.
12	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se inicia con el proceso cobratorio del sujeto pasivo moroso.
13	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro	Se procede a remitir las piezas al abogado (a) encargado del proceso de cobro judicial del departamento, para que este continúe con el procedimiento de cobro judicial (ver procedimiento N°6 del presente manual).
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

✓ **Diagrama de flujo**

En la tabla N°22, se presenta la diagramación del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.

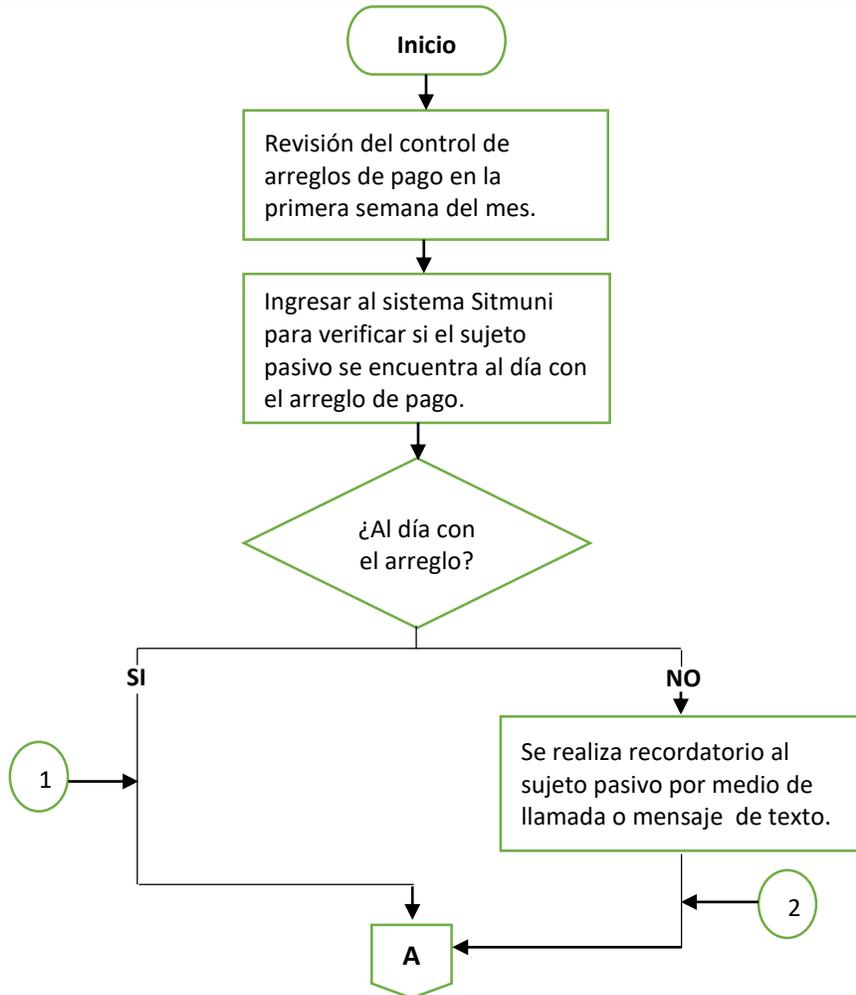
Tabla N° 22.

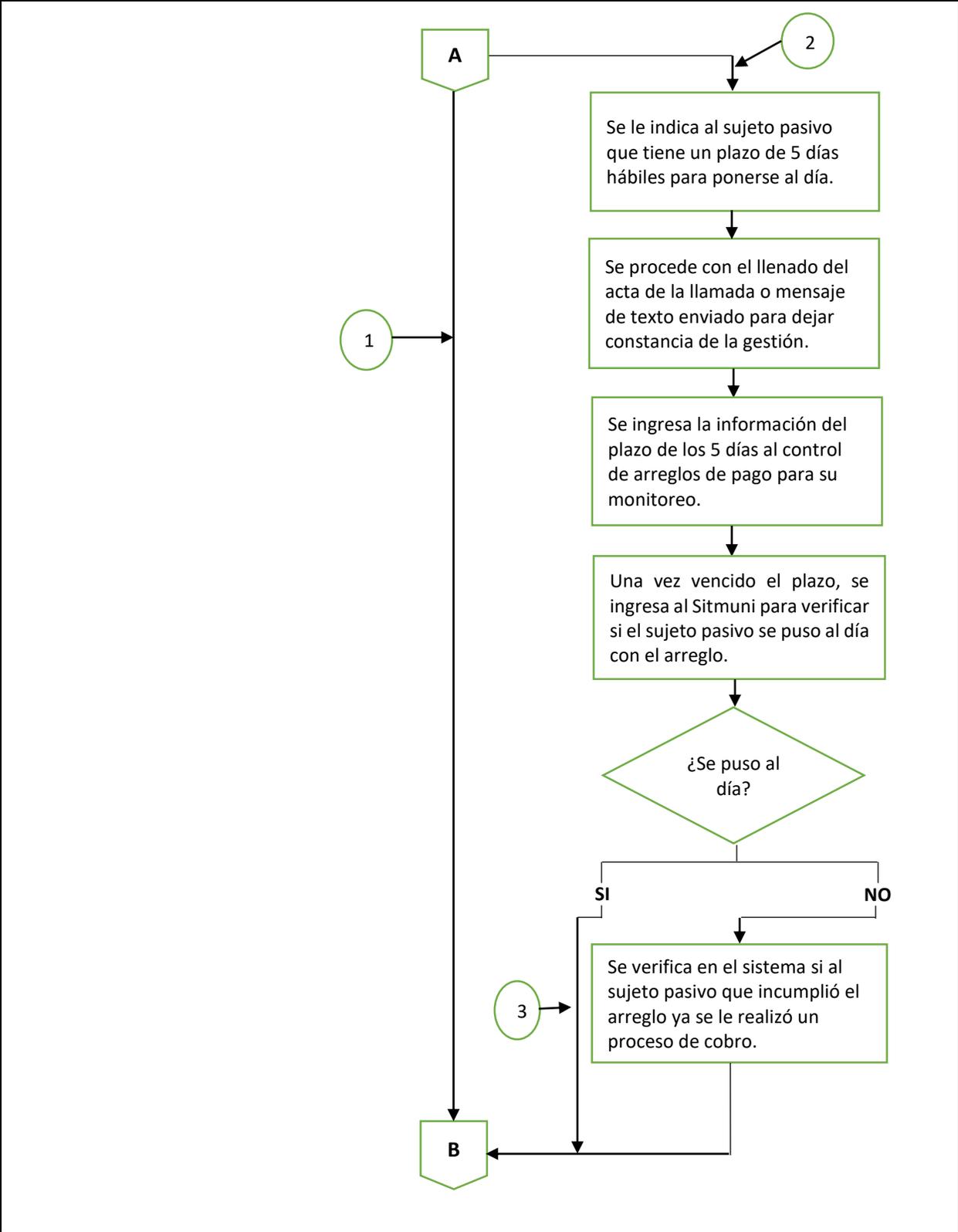
Diagrama de flujo del procedimiento de revisión del control de arreglos de pago.

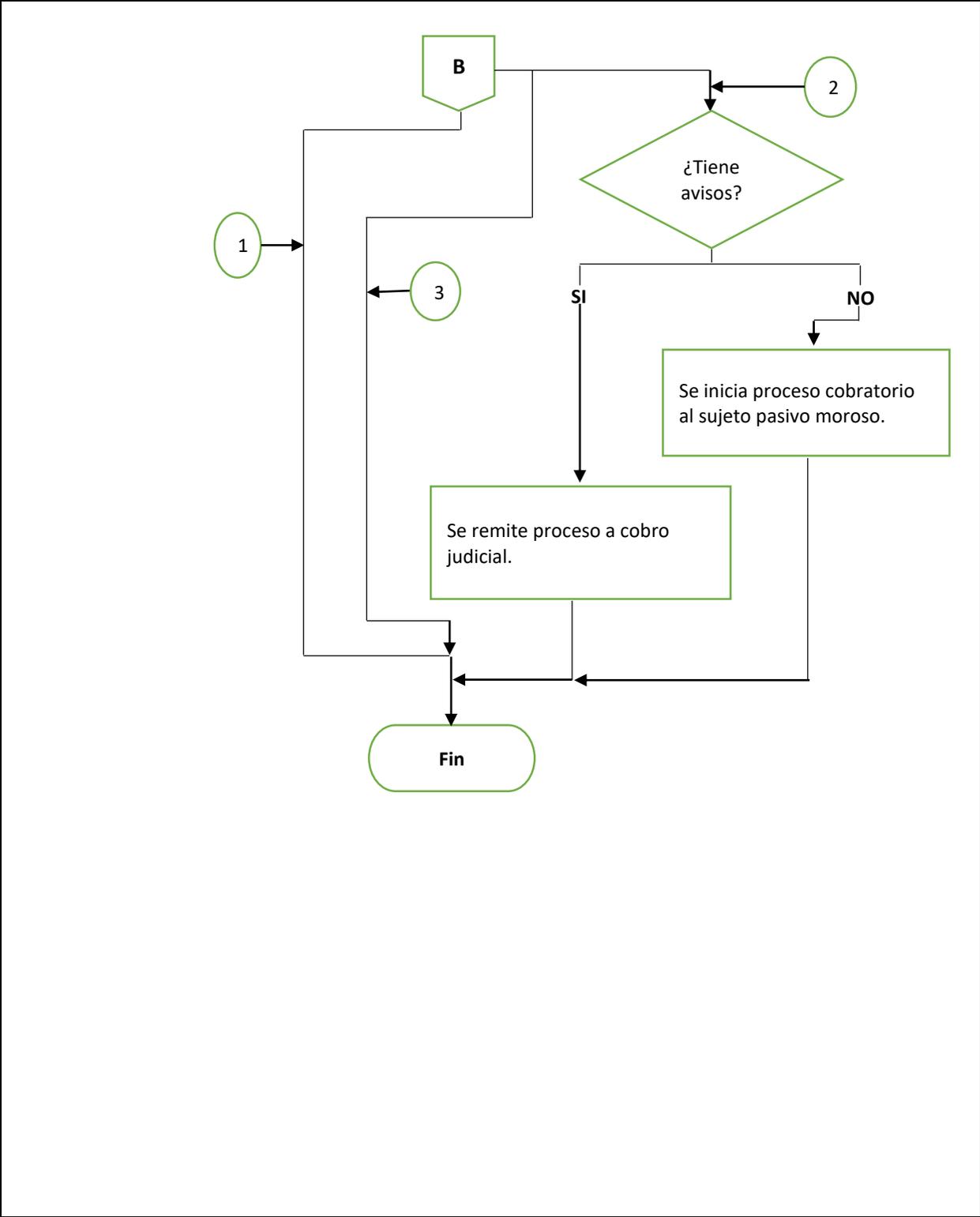


Diagrama de Flujo para el procedimiento de revisión del control de arreglos de pago

Coordinador (a) y colaboradores departamento de Gestión de Cobro







Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.1.6. Procedimiento para la gestión de cobro judicial

➤ Identificación

En la tabla N° 23, se muestra la identificación del procedimiento para la gestión de cobro judicial.

Tabla N° 23.

Identificación del procedimiento de gestión de cobro judicial.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Gestión de cobro judicial		Código del Proceso: MG-GC-PR-006-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.117 a la 129	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de gestión de cobro judicial, permite al municipio la recuperación de deudas por medio de la vía judicial. En el desarrollo de este procedimiento se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del proceso, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los

conceptos de términos que contienen tecnicismos, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	120
Introducción.....	120
Objetivo.....	121
Alcance del procedimiento.....	121
Responsable.....	121
Políticas o normas de operación.....	122
Conceptos.....	122
Descripción de las operaciones.....	123
Diagrama de Flujo.....	128

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Proporcionar al municipio la alternativa para la recuperación de deudas que no pudieron hacerse efectivas mediante la vía administrativa y apoyar la gestión de ingresos y reducción de los pendientes de morosidad.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto para el abogado (a) y coordinador (a) del departamento de Gestión de Cobro Administrativo y judicial, como para el contador, perito, alcalde, secretaría del concejo y abogado (a) externo. Actualmente este proceso es llevado a cabo por el abogado del Departamento de Cobro, pero se incluye el abogado externo bajo el supuesto de que el municipio en algún momento contrate dichos profesionales para hacerse cargo de estos procesos.

✓ **Responsable**

El procedimiento de gestión de cobro judicial, le compete al departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial, en el cual el responsable directo es el abogado (a) del departamento encargado de llevar dichos procesos (o abogado externo) y el coordinador (a) como supervisor.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- h) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- i) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- j) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.
- k) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- l) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

- a) Abogados: se refiere a “los profesionales en Derecho debidamente acreditado ante el colegio profesional respectivo, que laboren para la Municipalidad de Golfito, efectuando gestiones de Cobro Judicial” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.2), o bien un profesional externo que lleve dichos procesos.
- b) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- c) Contribuyentes: entiéndase como la “persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- d) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1)
- e) Departamento de Gestión de Cobro: Corresponde a la instancia encargada de la función de recaudación de la Morosidad de la Municipalidad de Golfito.
- f) Cobro judicial: entiéndase por cobro judicial “como el desarrollo y establecimiento de controles tendientes al logro de la máxima recuperación de las obligaciones vencidas trasladadas a estos para su respectivo cobro” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.2).
- g) Morosos: Persona física o jurídica que adeudan impuestos a la municipalidad.
- h) Rubrica: se podría decir que es un “trazo o conjunto de trazos que forma parte de una firma y se hace encima o alrededor del nombre escrito” (Significados.com, 2016, parr.1), en este caso va a la par del número de folio de la página de un expediente administrativo.

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N° 24, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de gestión de cobro judicial:

Tabla N° 24.

Descripción de las operaciones del procedimiento de gestión de cobro judicial.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y judicial		
<i>Procedimiento para la gestión de cobro judicial</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) del Departamento de Cobros.	<p>Remite los expedientes de los sujetos pasivos que serán sometidos al proceso de cobro judicial, los cuales deberán contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Avisos de cobro notificados. 2- Consulta registral de bienes muebles e inmuebles a nombre de los sujetos pasivos. 3- Consulta del Registro Civil del sujeto pasivo si es persona física, en caso de ser jurídica, consulta del Registro Nacional. 4- Formulario de arreglo de pago (en caso de que el sujeto pasivo realizara un arreglo y lo incumpliera, quedando como registro documental dentro del expediente). 5- Medios de notificación digital o domicilio exacto del sujeto pasivo. 6- Consulta del sujeto pasivo en la aplicación Conecte (en caso de no contar con información clara del punto 5).
2	Coordinador (a) del Departamento de Cobro.	Los expedientes se remiten mediante oficio que contendrá la información de los sujetos pasivos remitidos al proceso judicial.
3	Coordinador (a) del Departamento de Cobro.	Procede con el bloqueo en el sistema SITMUNI de los sujetos pasivos remitidos para el proceso de cobro judicial.
4	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial	Verifica que los expedientes recibidos por la parte de cobros administrativos se encuentren completos con los documentos descritos en el paso 1.

5	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial	<p>Procede a confeccionar el expediente de cobro judicial, el cual deberá contener la siguiente información en la carátula:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Encabezado con el nombre: Municipalidad de Golfito y la gestión de cobro judicial. 2- Expediente. 3- Asunto. 4- Demandado (a). 5- Fecha de inicio de la demanda. 6- Causa. 7- Lugar de notificaciones del demandado. 8- Distrito donde se encuentra la finca o tributo correspondiente. 9- Teléfono del contribuyente. <p>Lo anterior con base en el <u>artículo 37</u> del Reglamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.</p>
6	Abogado (a) del departamento de cobro encargado de la gestión judicial.	<p>Solicitar a otras instancias emitir documentos esenciales para el proceso de cobro judicial, lo cual se hará mediante oficio a cada una de las partes. Aunado a lo anterior se describe lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Solicitar al contador municipal, certificación de la deuda de tributos del sujeto pasivo. 2- Solicitar al perito municipal, certificación del valor (avalúo) del inmueble al cual se le realizará el eventual proceso de embargo. 3- Solicitar a la alcaldía municipal, poder especial autenticado por un abogado (a), el cual puede ser el asesor (a) legal de la municipalidad, a favor del abogado (a) municipal o externo, encargado del proceso judicial. 4- Solicitar a secretaria del Concejo, personería jurídica del municipio, que faculte al alcalde como representante legal de dicho ayuntamiento.
7	Contador (a), perito, alcalde y secretaria del concejo.	<p>Proceden con la emisión de las certificaciones solicitadas, al abogado (a) del municipio encargado de los procesos de cobro judicial.</p>
8	Abogado (a) del departamento de cobro encargado de la gestión judicial.	<p>Fotocopia las certificaciones emitidas y las adjunta en el expediente abierto al sujeto pasivo para el proceso de cobro judicial.</p>
9	Abogado (a) del departamento de cobro encargado de la gestión judicial.	<p>Revisa que todos los folios que conforman el expediente, estén debidamente numerados y rubricados.</p>

10	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial.	Actualmente un abogado de planta del municipio, colaborador del Departamento de Cobro, se encarga de los procesos de cobro judicial, pero bajo el supuesto de que se llegara a contratar un abogado externo para llevar los procesos, se le deberá proporcionar una copia del expediente y las certificaciones originales para que inicie las diligencias ante los tribunales.
11	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial o en su efecto (abogado externo).	Prepara la demanda para presentarla ante los Tribunales de Justicia y señala el correo electrónico institucional del municipio (o el correo del abogado externo), utilizado para los trámites de los procesos de cobro judicial.
12	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial o en su efecto (abogado externo).	Una vez expedidas las certificaciones solicitadas en el paso 6 del presente procedimiento, el abogado (a) tiene un plazo de <u>10 días hábiles</u> para interponer la demanda judicial ante los tribunales, dispuesto así en el <u>inciso a</u> del <u>artículo 41</u> del Reglamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
13	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial o en su efecto (abogado externo).	Presenta las demandas de cobro judicial ante los Tribunales, junto con las certificaciones originales descritas en el paso 6 del presente procedimiento, para lo cual se deberá llevar un documento extra para el recibido, en donde se estamparán los sellos y la fecha del juzgado que recibió dichas demandas.
14	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial.	Se notifica al sujeto pasivo que el proceso de cobro se está tramitando mediante la vía judicial, y se le advierte por última vez que de no cumplir con la obligación tributaria se procederá con los embargos correspondientes, además se le indica que la única manera de dar fin al proceso judicial será con la cancelación total de la deuda, más el pago de los honorarios al abogado (si el proceso fuese llevado por un abogado externo).
15	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial	Se da un plazo de <u>15 días naturales</u> , el cual inicia el día siguiente de la notificación para que el sujeto pasivo se presente a realizar los pagos correspondientes.
16	Sujeto pasivo	En caso de que el sujeto pasivo atienda la notificación dentro del plazo estipulado, ver los siguientes procedimientos. En caso de que realice caso omiso a la notificación continuar con el paso 24.
17	Sujeto pasivo	Realiza el pago de los honorarios al abogado externo encargado de llevar el proceso de cobro judicial, el cual será calculado con base en la legislación vigente en esta materia.

18	Abogado (a) externo	Informa al municipio del pago realizado de los honorarios y adjunta comprobante de pago, para que procedan según corresponda (este paso se da bajo el supuesto de que el proceso sea llevado por un abogado externo).
19	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial.	Solicita mediante oficio al coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial, desbloquear al sujeto pasivo para que procedan en las cajas recaudadoras con la facturación total de la deuda.
20	Coordinador (a) del Departamento de Cobro.	Desbloquea en el sistema SITMUNI al sujeto pasivo e informa a cajas que pueden proceder con la facturación.
21	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial.	Solicita a Cajas que le proporcionen copias de los recibos cancelados por el sujeto pasivo, para adjuntarlos como comprobante al expediente en el que se lleva el proceso judicial.
22	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial o en su defecto (abogado externo).	Informa a los Tribunales de Justicia lo acontecido, para que procedan con el levantamiento de la demanda de cobro judicial interpuesta al sujeto pasivo.
23	Abogado (a) del Departamento de Cobro encargado de la gestión judicial o en su defecto (abogado externo).	Realiza la devolución del expediente del sujeto pasivo al departamento de Gestión de Cobro Administrativo, para que sea guardado en el archivo pasivo del departamento. En caso de que un abogado externo hubiese llevado el proceso, realizará la devolución de las copias del expediente proporcionado.
24	Abogado (a) del departamento de cobro encargado de la gestión judicial o en su defecto (abogado externo)	Realiza revisiones una vez al mes en la página de los tribunales, para conocer si existe movimiento en algunos de los procesos tramitados, en caso de constarse de alguna sentencia en firme, solicitará de inmediato la orden de giro correspondiente.
25	Abogado (a) del departamento de cobro encargado de la gestión judicial o en su defecto (abogado externo)	Presentar al coordinador (a) del Departamento de Cobros, un informe trimestral, la primera semana de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de todos los años, de los procesos de cobro judicial gestionados.
FIN		

Fuente: Elaboración propia.

✓ **Diagrama de flujo**

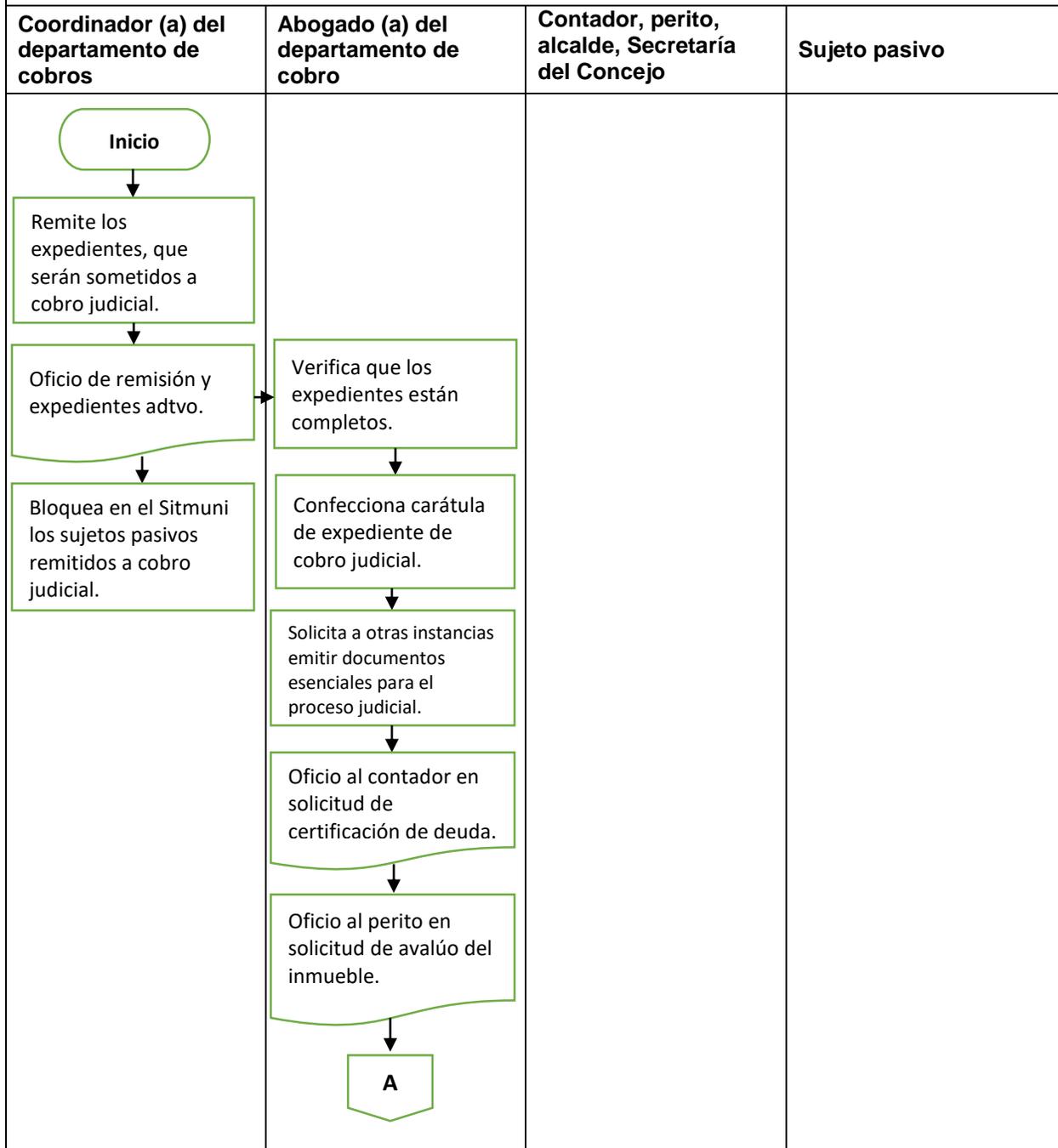
En la tabla N° 25, se presenta la diagramación del procedimiento de gestión de cobro judicial:

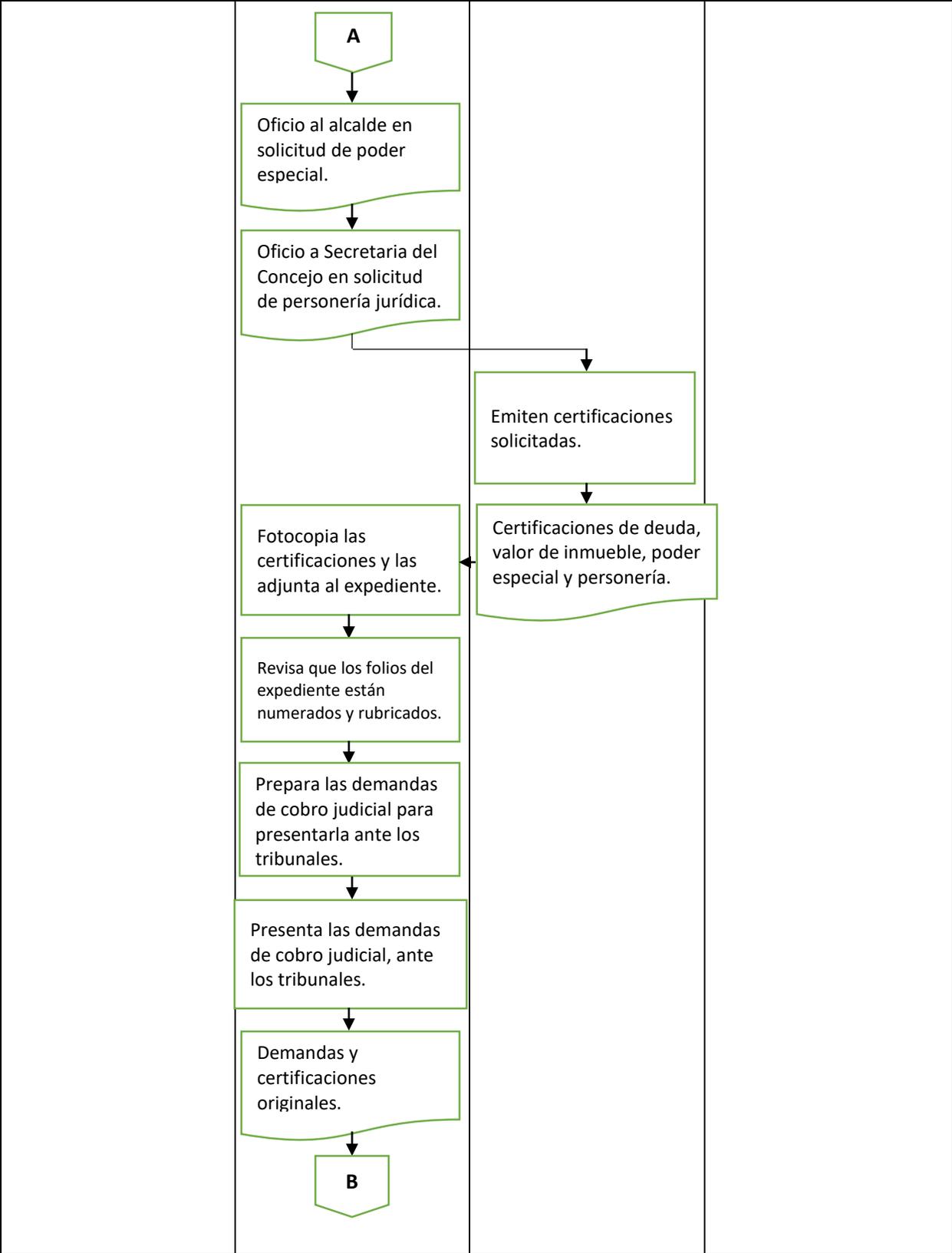
Tabla N° 25.

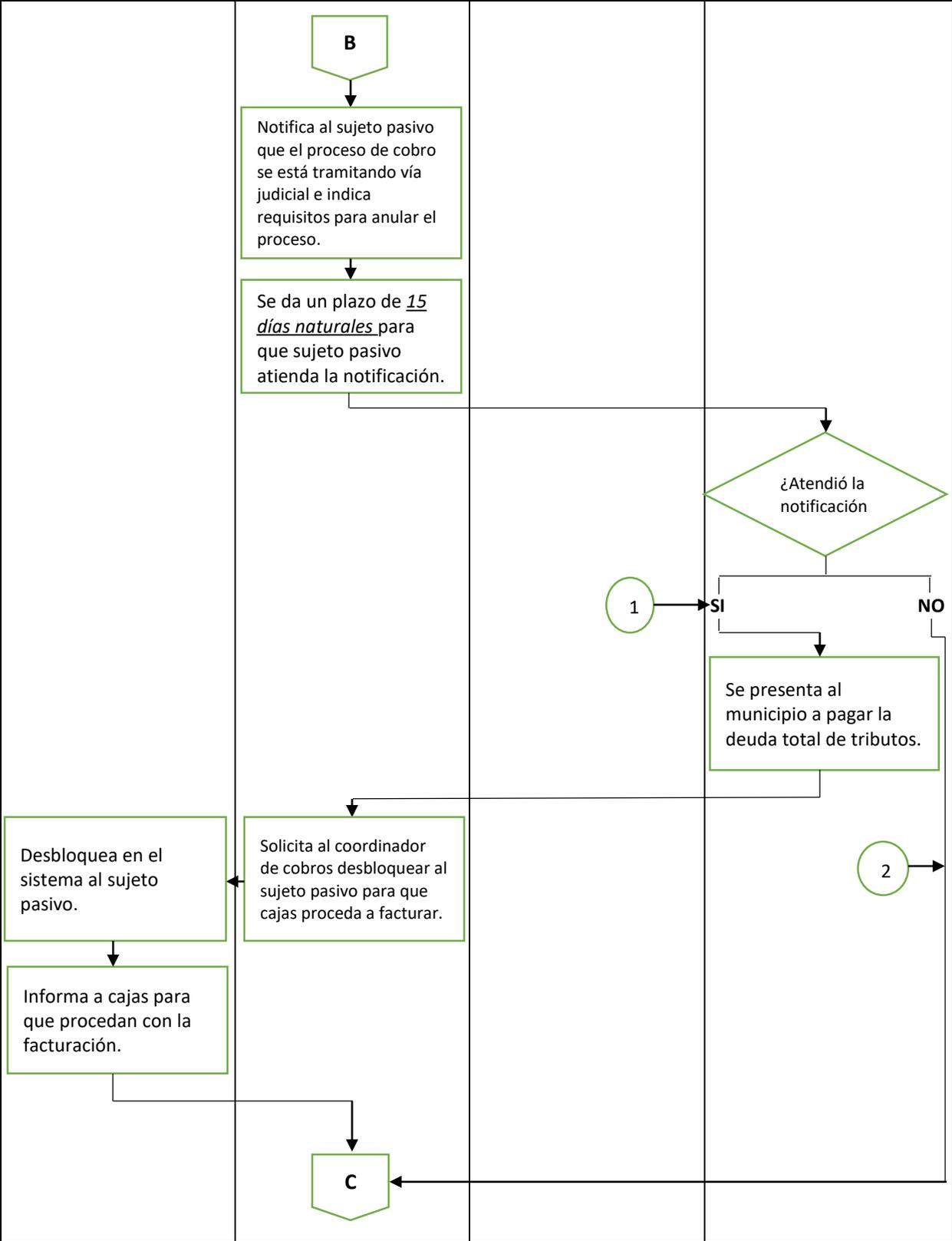
Diagrama de flujo del procedimiento de gestión de cobro judicial.

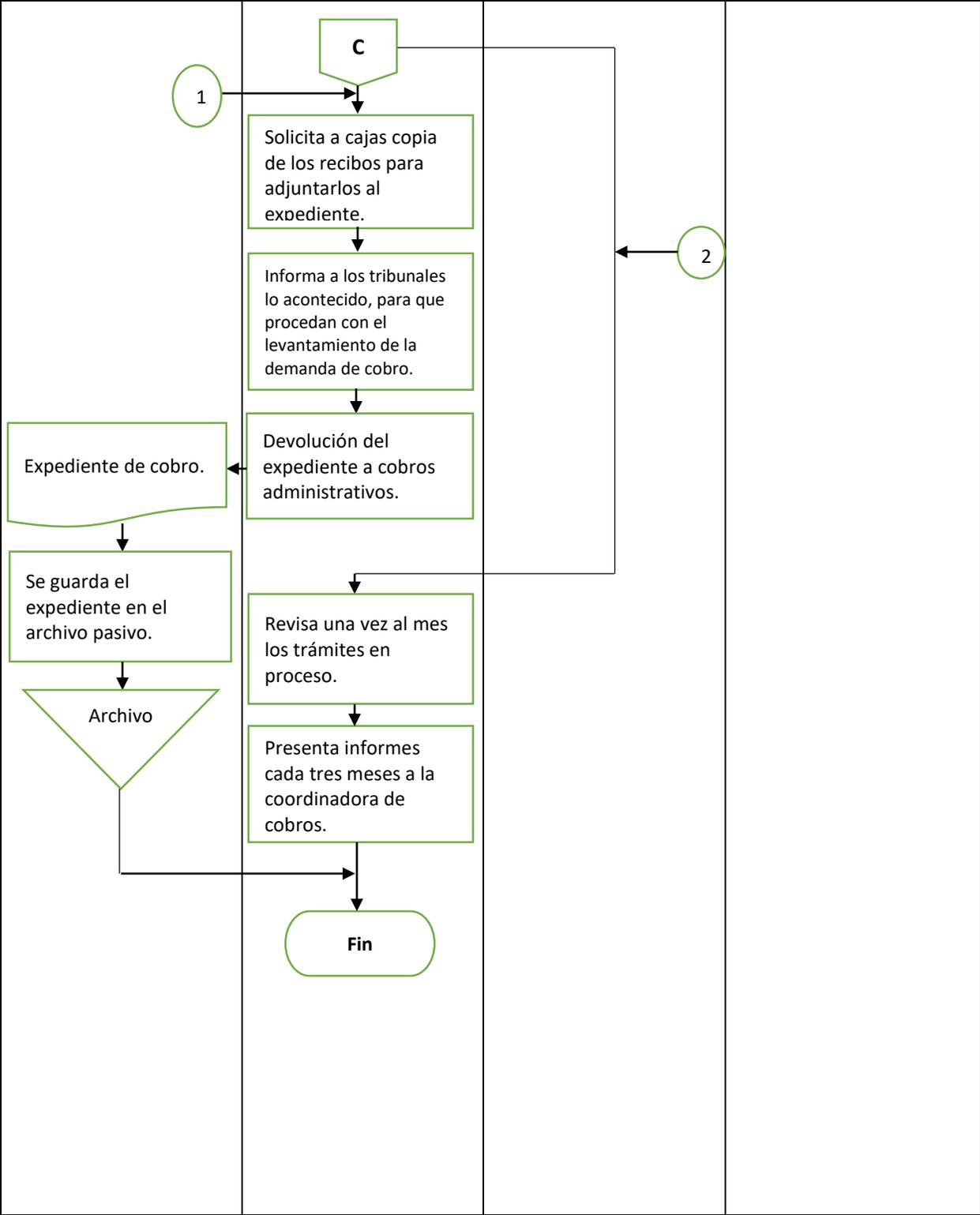


Diagrama de Flujo para el procedimiento de gestión de cobro judicial









Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.1.7. Procedimiento para la atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 26, se muestra la identificación del procedimiento para la atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos:

Tabla N° 26.

Identificación del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Gestión de Cobro Administrativos y Judicial		
Nombre del Procedimiento: Atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.		Código del Proceso: MG-GC-PR-007-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.130 hasta la 139	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Hannia Gabriela Valenciano Gutiérrez	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

Este procedimiento permite a los colaboradores del Departamento de Gestión de Cobro, dar una atención oportuna a los administrados que presenten solicitudes de prescripción. En aras de su importancia en el desarrollo del proceso se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismos, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	133
Introducción.....	134
Objetivo.....	134
Alcance del procedimiento.....	135
Responsable.....	135
Políticas o normas de operación.....	135
Conceptos.....	136
Descripción de las operaciones.....	136
Diagrama de Flujo.....	139

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Brindar una atención eficiente y oportuna a las solicitudes de prescripción de deudas de tributos presentadas por los administrados, dándoles respuestas en el plazo y términos que establece la normativa vigente en esta materia.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto por el coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y judicial y el contribuyente solicitante.

✓ **Responsable**

El procedimiento de atención de solicitudes de prescripción, le compete al Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y Judicial, el responsable directo es el encargado (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- h) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- i) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- j) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.
- k) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.

l) Reglamento Interno de Cobros Administrativos y Judiciales.

✓ **Conceptos**

a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.

b) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1)

c) Prescripción: la prescripción “es el plazo de tiempo en el que, una vez transcurrido y reconocido por la Ley, no puede establecerse un impuesto, cobrar una deuda, o comprometer una instancia” (Economipedia, 2020, parr.1).

d) Condonación: la condonación también se puede entender como remisión o perdón de la deuda y “es el acto jurídico por el que un acreedor expresa su voluntad de extinguir total o parcialmente su derecho de crédito, sin recibir nada a cambio” (Economipedia, 2020, parr.1).

e) Pruebas fácticas: la palabra “factico” se originó en el vocablo latino “factum” que significa “hecho” más el sufijo “ico” que indica una relación. Es por ello que lo fáctico es todo lo que se encuentra relacionado con los hechos” (DeConpctos.com, 2020, parr.1).

f) Registro Único Tributario (RUT): Fórmula utilizada por el municipio para recopilar información de medios de notificación de los contribuyentes del cantón de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N° 27, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.

Tabla N° 27.

Descripción de las operaciones del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Gestión de Cobro Administrativo y judicial		
Procedimiento para la atención de solicitudes de prescripción de deudas		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	<p>Presenta la solicitud de prescripción de la deuda de tributos ante el Departamento de Cobros, dicha solicitud deberá ser por escrito con los fundamentos de hecho y derecho. La misma podrá ser presentada de manera presencial o por correo electrónico, y deberá venir firmada por el titular de la deuda con los siguientes adjuntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Copia de cédula de identidad, si el titular es persona física, en caso de ser una sociedad deberá aportar personería jurídica con la copia del documento de identidad del representante legal. 2- Si es apoderado, deberá aportar dicho poder que haga constar que puede actuar en nombre del titular. 3- Cualquier otro documento de representación del titular de la deuda, en caso de ser tramitado por otra persona.
2	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se recibe la solicitud de prescripción presentada por el sujeto pasivo, y se le indica que la misma será resulta dentro del plazo de <u>10 días hábiles</u> que establece la Ley General de Administración Pública, en su numeral 262, para dar respuesta a los administrados que presenten solicitudes de reclamos.
3	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se procede a recopilar información de medios de notificación del sujeto pasivo, para lo cual se utilizará el formulario que tiene por nombre "Registro Único Tributario (RUT)", con el fin de realizar la notificación del resultado de la solicitud de prescripción.
4	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se emite copia de recibido al sujeto pasivo de la solicitud presentada.
5	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Revisar si existe algún proceso cobratorio anterior a la solicitud de prescripción, o bien alguna causal establecida en el Código de Normas y Procedimientos Tributarios, para interrumpir el plazo de los años prescriptos.

6	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	¿Existe causal de interrupción? SI: Paso 7. NO: Paso 10.
7	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se redacta la resolución administrativa de conformidad con las pruebas fácticas y jurídicas que respaldan el desistimiento de la solicitud planteada.
8	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se notifica la resolución al sujeto pasivo, en la cual se establece un plazo de <u>5 días hábiles</u> , que rige el día siguiente de su notificación, para presentar recursos de revocatoria o apelación en subsidio contra la resolución dictada, en caso de inconformidad. Lo anterior de conformidad con el <u>artículo 171</u> del <u>Código Municipal</u> .
9	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Una vez vencido el plazo otorgado mediante la resolución y no habiendo recursos por resolver, se procede con el archivo de la solicitud de prescripción en el ampo de correspondencia externa con copia de la resolución con la cual se declaró sin lugar la solicitud planteada.
10	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	En caso de proceder la solicitud de prescripción, se ingresa al sistema SITMUNI y se revisan los periodos que corresponde condonar.
11	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se procede a aplicar en el sistema la condonación de los periodos prescriptos, para lo cual se ingresa al SITMUNI en los siguientes apartados: 1- Módulo del sistema. 2- Módulo de Gestión de Cobro. 3- Módulo de resoluciones administrativas. Una vez dentro del paso 3, se ingresa el número de contribuyente al cual se aplicará la condonación y se ajustan los periodos por exonerar.
12	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se redacta la resolución administrativa, declarando con lugar la solicitud de prescripción planteada por el sujeto pasivo, en la misma se hace mención de los periodos y del monto condonado. En caso de quedar algún pendiente por periodos que no están prescritos, se le informa que deberá realizar la cancelación de dichos periodos.

13	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se notifica la resolución al sujeto pasivo al medio asignado para tal efecto, en la cual se establece un plazo de <u>5 días hábiles</u> , que rige el día siguiente de su notificación, para presentar recursos de revocatoria o apelación en subsidio contra la resolución dictada, en caso de inconformidad con lo resuelto por la administración. Lo anterior de conformidad con el <u>artículo 171 del Código Municipal</u> .
14	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	En caso de haber quedado algún pendiente de periodos que no cubriera la prescripción, se procede de inmediato a realizar el proceso cobratorio, evitando futuras solicitudes de esta índole.
15	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se remite a contabilidad copia de la resolución dictada, y la resolución del sistema con la cual se aplicó la condonación de los impuestos prescritos, para que procedan con la modificación en sus registros.
16	Coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Cobro.	Se archivan las resoluciones notificadas al sujeto pasivo en el ampo de resoluciones administrativas, con adjunto del comprobante generado del sistema de la condonación de los periodos prescritos en caso de haber sido declarada con lugar.
FIN		

Fuente: Elaboración propia.

✓ **Diagrama de flujo**

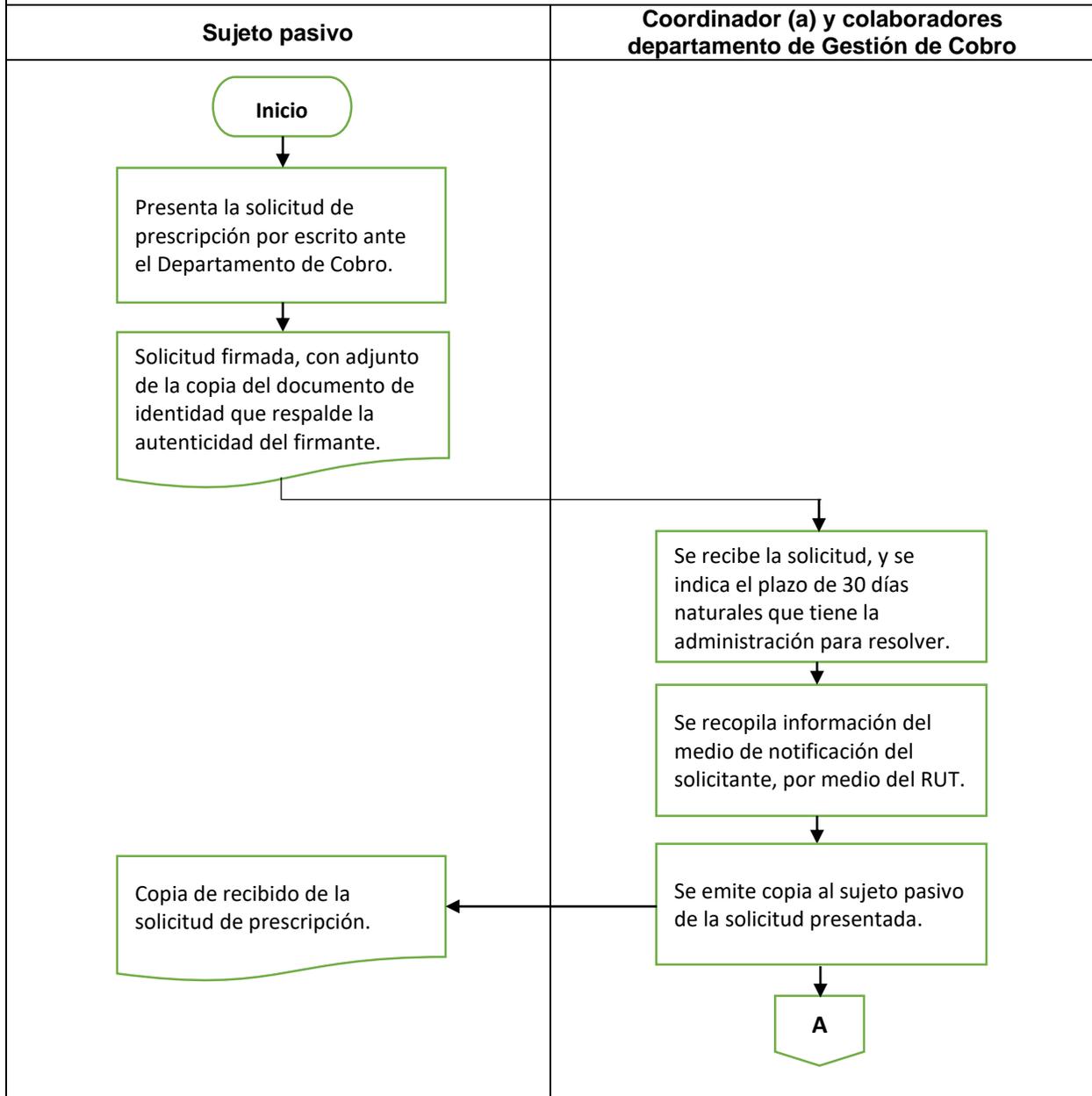
En la tabla N°28, se presenta la diagramación del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.

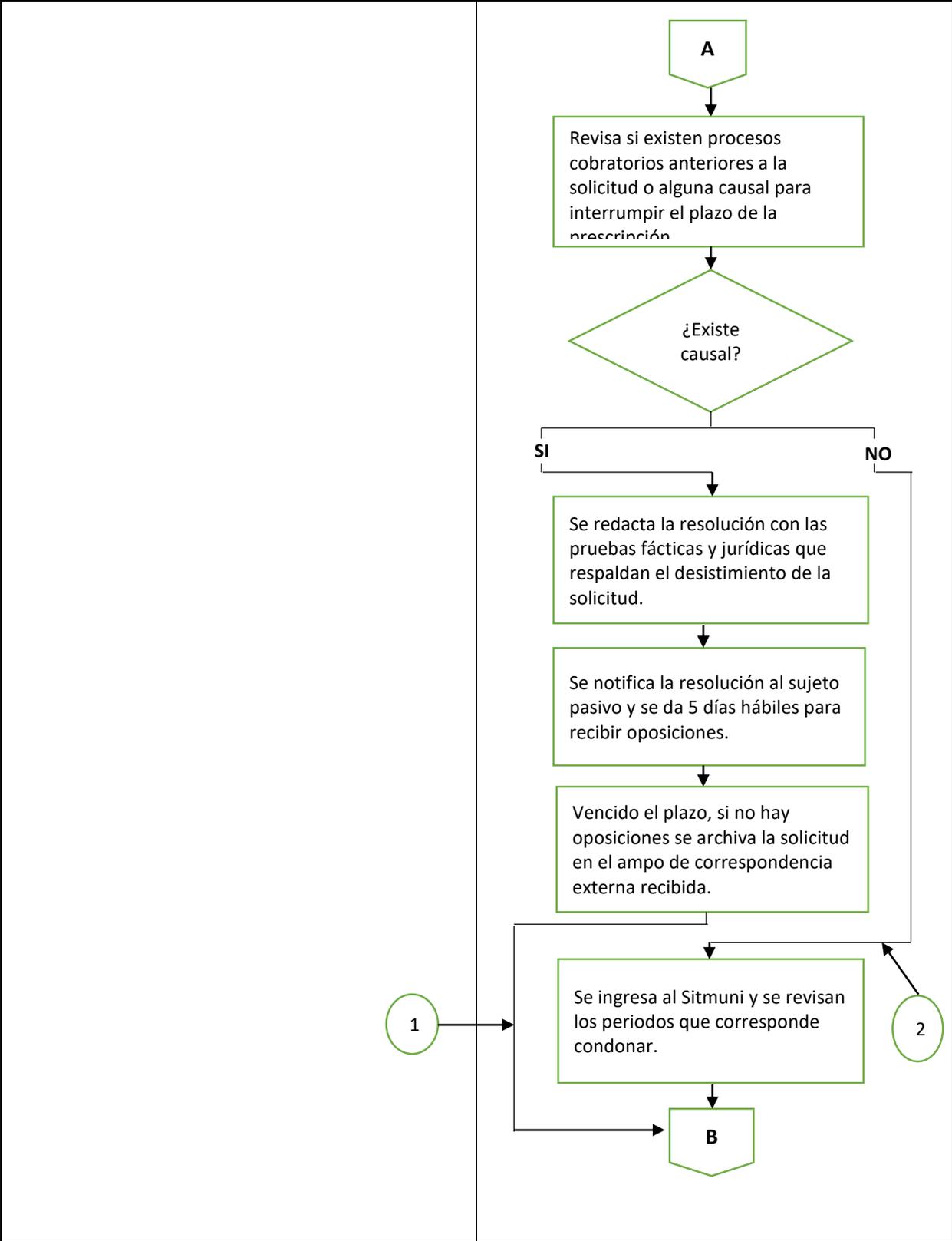
Tabla N° 28.

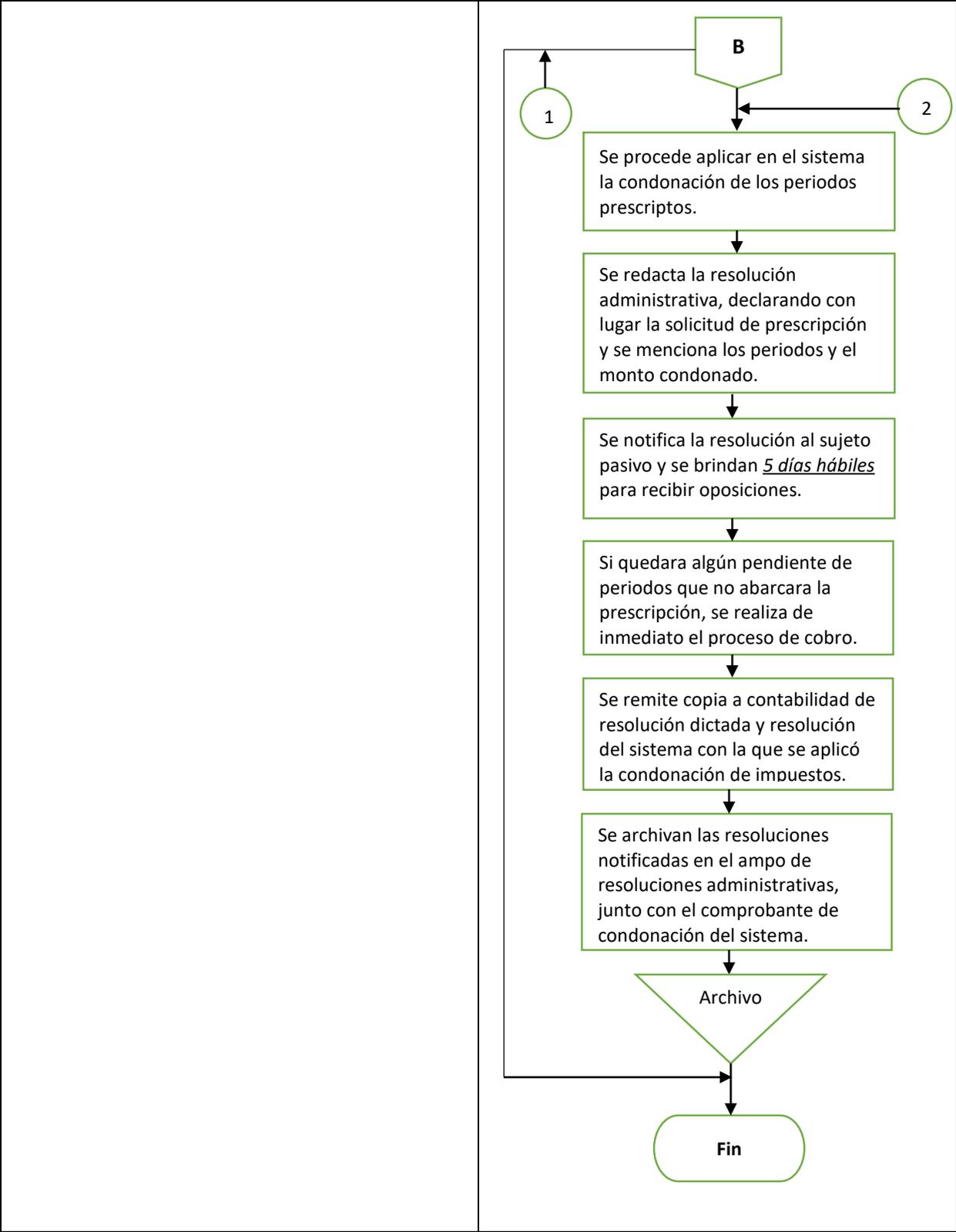
Diagrama de flujo del procedimiento de atención de solicitudes de prescripción de deudas de tributos.



Diagrama de Flujo para el procedimiento de atención de solicitudes de prescripción







Fuente: Elaboración propia.

3.7.2. Manual de procedimientos del Departamento de Plataforma de Servicios

Los procedimientos que a continuación se desarrollarán son funciones propias de una plataforma de servicios de un municipio. Lo anterior con fundamento en el análisis de manuales organizacionales de otros municipios.

3.7.2.1. Procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 29, se muestra la identificación del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles:

Tabla N° 29.

Identificación del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Recepción de declaraciones de bienes inmuebles		Código del Proceso: MG-PS-PR-001-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.140 hasta la 149	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:	Rige a partir de:	

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

Este procedimiento permite a los colaboradores de la Plataforma de Servicios aumentar la efectividad en la recepción de declaraciones de bienes inmuebles, además de reducir el margen de error en dicha labor. En su desarrollo se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha de este, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismos, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	143
Introducción.....	144
Objetivo.....	144
Alcance del procedimiento.....	145
Responsable.....	145
Políticas o normas de operación.....	145
Conceptos.....	146
Descripción de las operaciones.....	146
Diagrama de Flujo.....	149

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar una gestión eficiente en la recepción de las declaraciones de bienes inmuebles de los contribuyentes del cantón y estandarizar el proceso para aumentar la eficiencia de los plataformistas para reducir los tiempos de espera y errores materiales.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por el coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Plataforma de Servicios, el primero como supervisor, y los segundos como ejecutores del proceso, y finalmente el contribuyente como declarante.

✓ **Responsables**

El procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles, le compete al Departamento de Plataforma de Servicios, el cual tiene como responsable directo al encargado de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- h) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- i) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- j) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422.

k) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.

✓ **Conceptos**

a) Bien inmueble: se podría definir como “aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.43).

b) Declaración de bienes inmuebles: Se refiere a la determinación del valor de la propiedad en forma voluntaria mediante formulario proporcionado por el municipio para tal efecto, valor que servirá como base imponible para el cálculo del impuesto sobre Bienes Inmuebles.

c) Monto declarado: aquel que “se deriva de la declaración presentada ante la Municipalidad, por los propietarios o poseedores de inmuebles” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.44).

d) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1)

e) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.

f) Registro Único Tributario (RUT): Fórmula utilizada por el municipio para recopilar información de medios de notificación de los contribuyentes del cantón de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N° 30, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.

Tabla N° 30.

Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.

**MUNICIPALIDAD DE GOLFITO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



Departamento de Plataforma de Servicios

Procedimiento para la recepción de declaraciones de bienes inmuebles

Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	<p>Deberá presentar formulario de declaración de bienes inmuebles proporcionado por el municipio, debidamente lleno, con adjunto de los siguientes documentos:</p> <p><u>Persona física:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de la escritura o en su efecto certificación literal de la propiedad a declarar emitida por el Registro Nacional o notario con no menos de 3 meses de expedida. - Copia del plano catastrado. - Copia de la cédula de identidad del propietario del inmueble. <p><u>Persona jurídica:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de la escritura o en su efecto certificación literal de la propiedad a declarar emitida por el Registro Nacional o notario con no menos de 3 meses de expedida. - Copia del plano catastrado. - Personería jurídica y copia del documento de identidad del representante legal. <p>Lo anterior de conformidad con el <u>artículo 26</u>, del Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles N°7509.</p> <p>Además, es importante tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si la propiedad a declarar es una finca sin inscribir, deberá aportar copia del documento que lo acredite dueño del inmueble (carta de compra venta, donación, eta) por medio de declaración jurada ante notario. ➤ En caso que el declarante no sea el dueño del inmueble, deberá aportar poder especial o general, o <i>cualquier otro documento que lo faculte legalmente para actuar en representación del propietario del inmueble.</i>
2	Plataforma de Servicios	<p>Verificar que los documentos adjuntos al formulario de declaración aportados por el sujeto pasivo estén completos.</p>

3	Plataforma de Servicios	¿Documentos completos? SI: Paso 8. NO: Paso 4.
4	Plataforma de Servicios	Si se constata que en los documentos aportados hace falta algún requisito que no se pueda incorporar de inmediato, ni se puede generar de la base de datos municipal, se rechaza la declaración por falta de requisitos mediante una resolución administrativa.
5	Plataforma de Servicios	Procede con la redacción de la resolución administrativa, la cual deberá ser firmada por el encargado (a) de la Plataforma de Servicios o en su efecto por el encargado a.i.
6	Plataforma de Servicios	Se imprimen dos juegos de la resolución de rechazo, una que se entregará al sujeto pasivo, y la otra, en la que se tomará el recibido como respaldo de la administración.
7	Plataforma de Servicios	Se procede con el archivo de la resolución recibida por el administrado, en el Ampo que tiene por nombre "Resoluciones Administrativas de la Plataforma de Servicios", y se incorpora una copia en el expediente del sujeto pasivo, en caso de no contar con expediente se procederá con la confección del mismo.
8	Plataforma de Servicios	<p>Verifica que el formulario de declaración esté debidamente lleno y completo en todos sus apartados. Además de revisar que no contenga tachones o algún defecto en la información que sea consignada inadmisibles y que los montos del inmueble y las construcciones sean entendibles.</p> <p>En caso de que el administrado no presente el formulario debidamente lleno o completo, el plataformista lo instruirá para su correcto llenado.</p> <p>Finalmente, bajo el supuesto de que el administrado esté incapacitado para llenar el formulario, el plataformista procederá a llenarlo de manera digital bajo su consentimiento, con la información dictada por el sujeto pasivo, y una vez lleno deberá leerse en voz alta la información contenida en la declaración, para obtener su aprobación.</p>
9	Plataforma de Servicios	Verificar que la información proporcionada por el declarante, coincida con la de los documentos aportados y descritos en el paso 1 del presente procedimiento.
10	Sujeto pasivo	Conforme con la declaración, procede a estampar la firma en el apartado del formulario utilizado para tal efecto.

11	Plataforma de Servicios	Una vez que el formulario esté debidamente lleno y firmado por el declarante, y cumpla con todos los documentos de acompañamiento de la declaración, se procederá a estampar el sello de recibido en el formulario de declaración, que contendrá: fecha de recibido, hora, firma del plataformista y la cantidad de folios recibidos.
12	Plataforma de Servicios	Se procede a recopilar información de medios de notificación del sujeto pasivo, para lo cual se utilizará el formulario que tiene por nombre "Registro Único Tributario (RUT)", con el fin de contactar o prevenir alguna anomalía que detecte la oficina de Valoración en cuanto a la declaración recibida.
13	Plataforma de Servicios	Se emite copia del formulario de declaración recibido al declarante como respaldo de la gestión realizada.
14	Plataforma de Servicios	<p>Se le indica al sujeto pasivo que la declaración recibida será remitida a la Oficina de Valoración para el proceso de control de declaraciones, con el fin de definir si el monto declarado se ajusta al monto generado por el Valora del Ministerio de Hacienda, o tiene que someterse a un proceso de fiscalización, y que el resultado de dicho análisis será informado al medio de notificación asignado para tal efecto en los siguientes <u>10 días hábiles</u>. En caso de no contar con ningún medio de notificación digital, tendrá que presentarse en la Plataforma de Servicios pasados los <u>10 días hábiles</u> para conocer el resultado.</p> <p>Se establece este plazo de conformidad con lo dispuesto en el <u>artículo 262</u>, de la Ley General de Administración Pública.</p>
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

✓ **Diagrama de flujo**

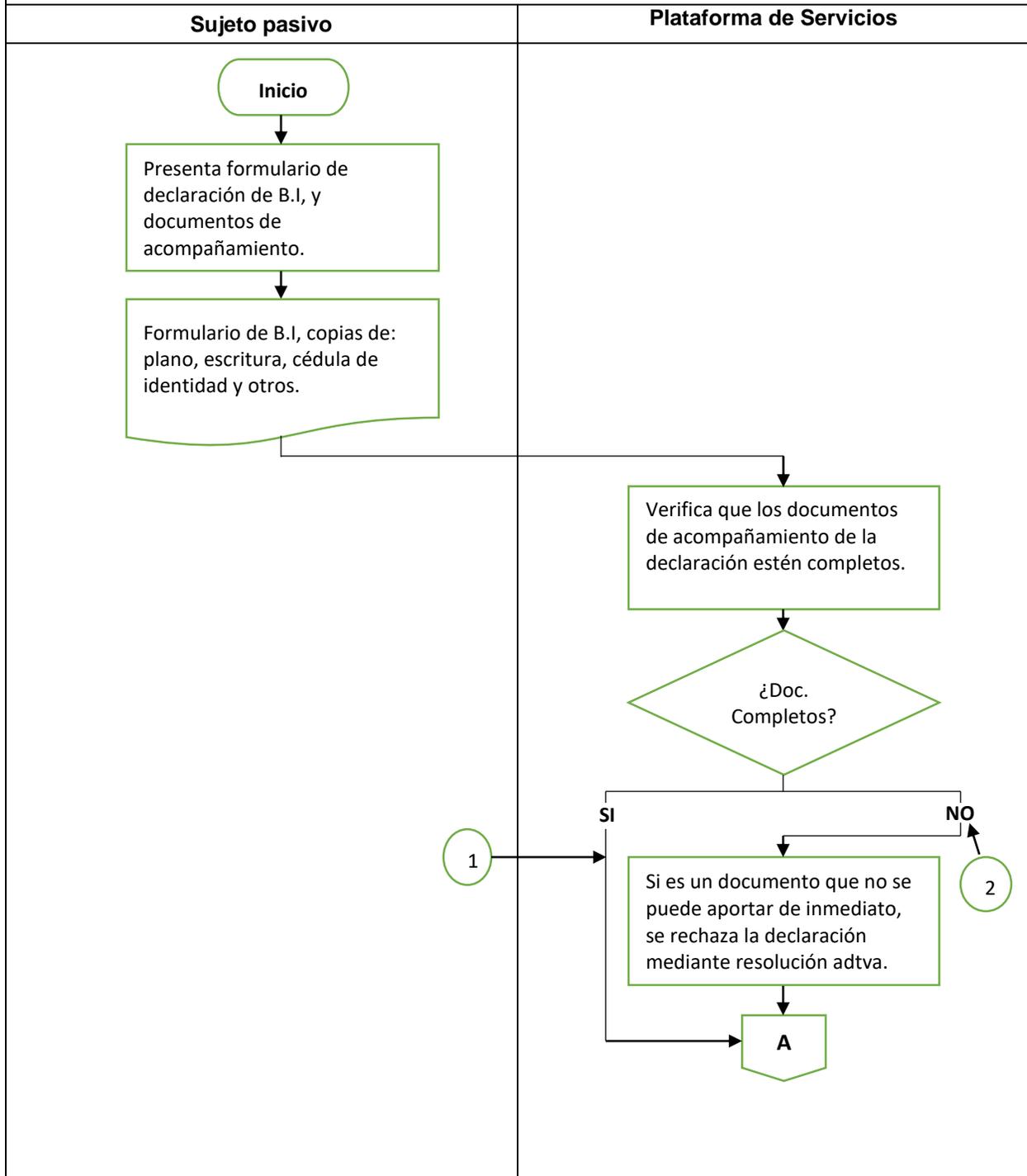
En la tabla N° 31, se presenta la diagramación del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.

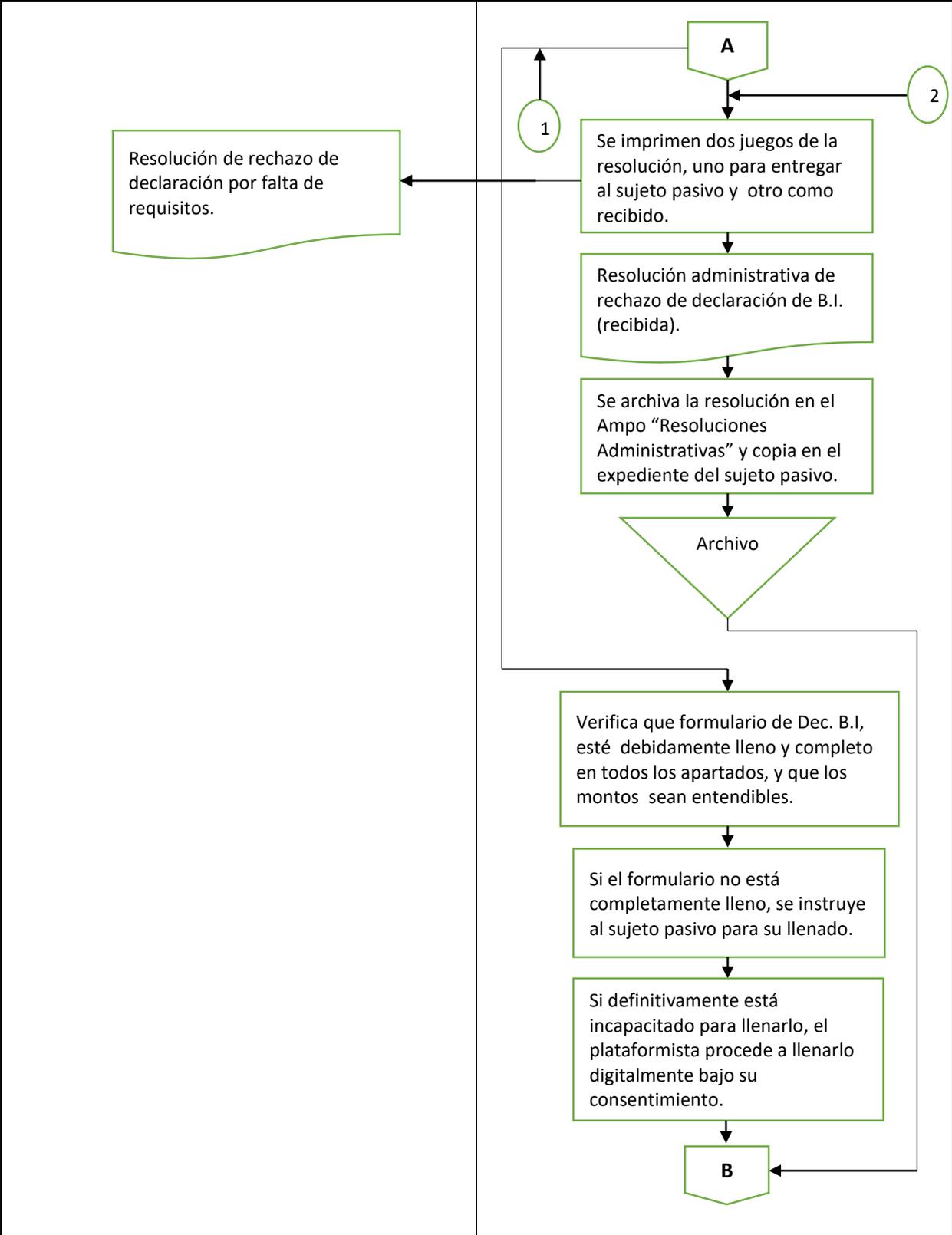
Tabla N° 31.

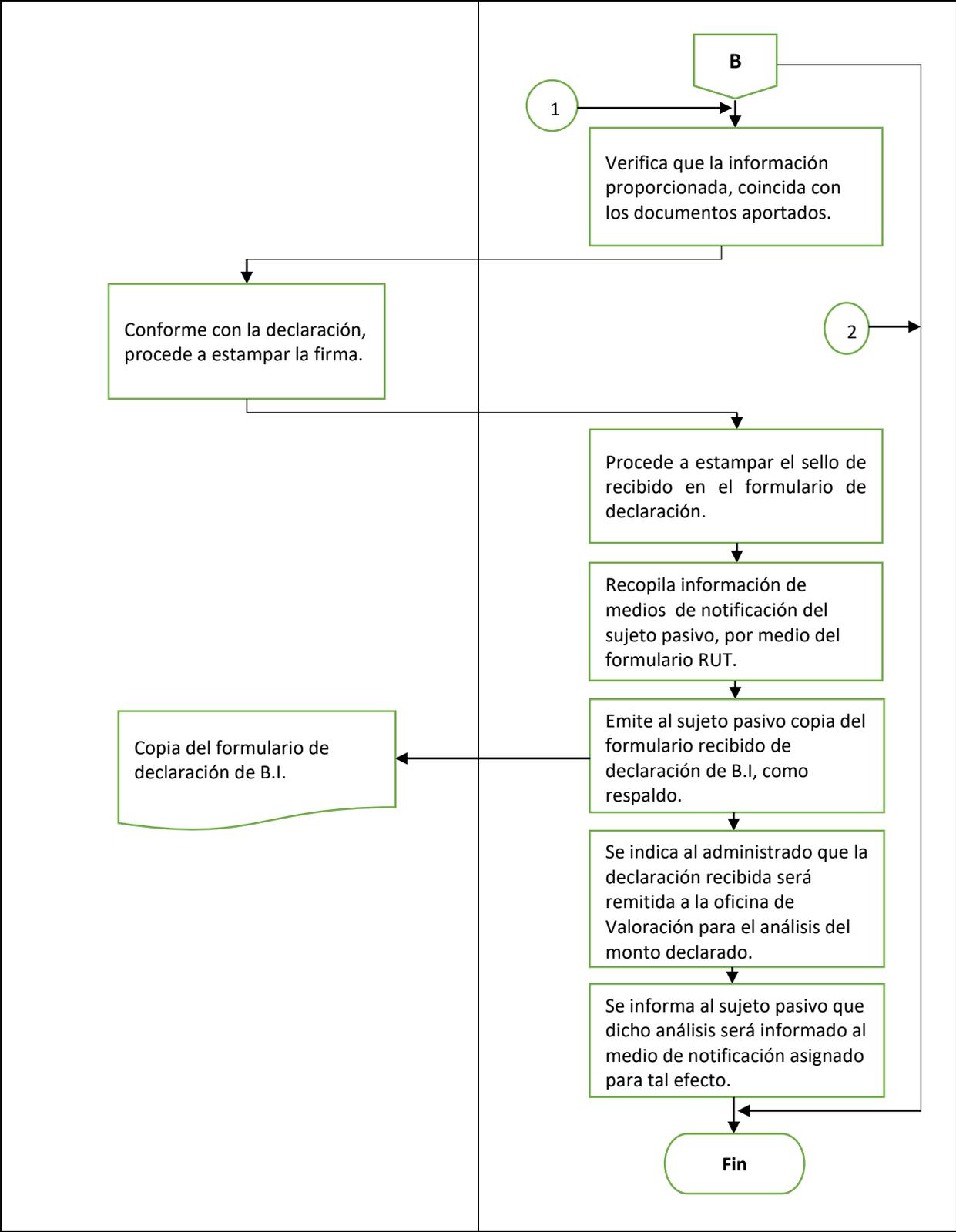
Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de declaraciones de bienes inmuebles.



Diagrama de Flujo del procedimiento de recepción de declaraciones de B.I.







Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.2. Procedimiento para la remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración

➤ **Identificación**

En la tabla N° 32, se muestra la identificación del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.

Tabla N° 32.

Identificación del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración		Código del Proceso: MG-PS-PR-002-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.150 hasta la 155	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

El presente procedimiento proporciona una guía a la Plataforma de Servicios, para una remisión oportuna de las declaraciones de bienes inmuebles recibidas, a la Oficina de Valoración, proporcionando un mayor control interno de los trámites de los administrados. En el desarrollo del proceso se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha de este, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismos, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	153
Introducción.....	154
Objetivo.....	154
Alcance del procedimiento.....	155
Responsable.....	155
Políticas o normas de operación.....	155
Conceptos.....	155
Descripción de las operaciones.....	156
Diagrama de Flujo.....	157

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar un proceso eficiente en la remisión de las declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración, incrementando el control interno y coadyuvar para que los administrados obtengan una respuesta oportuna del trámite de declaración en el menor tiempo posible.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por los funcionarios de Plataforma de Servicios, y los de la Oficina de Valoración.

✓ **Responsables**

El procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles, le compete a la Plataforma de Servicios, la cual tiene como responsable directo al encargado (a) del departamento, quien vela por el fiel cumplimiento de los procesos.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Ley General de Control Interno N° 8292.
- d) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- e) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- f) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- g) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.

✓ **Conceptos**

- a) Declaración de bienes inmuebles: Se refiere a la determinación del valor de la propiedad en forma voluntaria mediante formulario proporcionado por el municipio para tal efecto, valor que servirá como base imponible para el cálculo del impuesto sobre Bienes Inmuebles.

b) Monto declarado: aquel que “se deriva de la declaración presentada ante la Municipalidad, por los propietarios o poseedores de inmuebles” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.44).

c) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N° 33, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.

Tabla N° 33.

Descripción de las operaciones del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Todos los días, en la última hora de labores, se inicia el proceso de remisión a la Oficina de Valoraciones, las declaraciones de bienes inmuebles que fueron recibidas durante el día.
2	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Se ingresa la información de las declaraciones recibidas en el Control que tiene por nombre “Declaraciones de Bienes Inmuebles”, se lleva en un documento de Excel, para efectos de control interno, y tendrá como mínimo los siguientes datos: 1- Nombre del declarante. 2- Número de cédula de identidad. 3- Folio real de propiedad declarada. 4- Número del formulario de declaración. 5- Monto declarado. 6- Medios de notificación. 7- Fecha de recibido. 8- Fecha de remisión a Valoraciones.

3	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Procede con la anotación de las declaraciones de bienes inmuebles en el libro de remisiones que tiene el departamento para tal efecto.
4	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Remite las declaraciones de bienes inmuebles recibidas durante el día a la Oficina de Valoración.
5	Coordinador (a) y colaboradores de la Oficina de Valoración.	Recibe las declaraciones de bienes inmuebles, y procede a firmar en el libro de remisiones de la Plataforma de Servicios.
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

✓ **Diagrama de flujo**

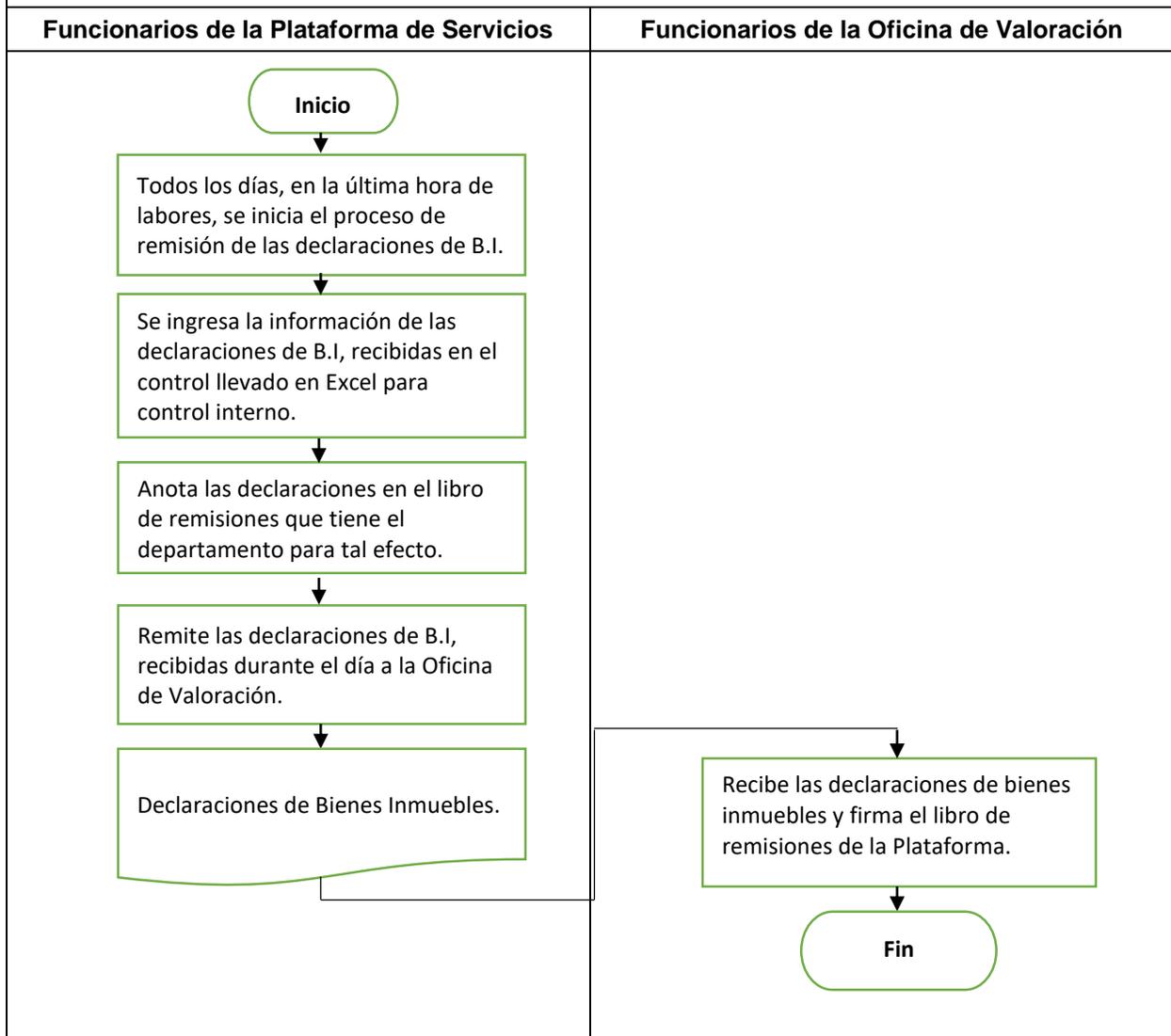
En la tabla N° 34, se presenta la diagramación del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.

Tabla N° 34.

Diagrama de flujo del procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles a la Oficina de Valoración.



Diagrama de Flujo del procedimiento de remisión de declaraciones de B.I. a Valoraciones



Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.3. Procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles

➤ **Identificación**

En la tabla N° 35, se muestra la identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.

Tabla N° 35.

Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles		Código del Proceso: MG-PS-PR-003-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p. 155 hasta la 167	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

El procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles, proporciona a los plataformitas una adecuada gestión para el desarrollo de dicho trámite, y propicia una mejor atención a las solicitudes de los administrados. Concomitantemente en el desarrollo del proceso se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo,

la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	158
Introducción.....	159
Objetivo.....	160
Alcance del procedimiento.....	160
Responsable.....	160
Políticas o normas de operación.....	161
Conceptos.....	161
Descripción de las operaciones.....	162
Diagrama de Flujo.....	166

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Brindar una gestión eficiente en la recepción de las solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles que presentan los contribuyentes del cantón y estandarizar el proceso para aumentar la eficiencia de los plataformistas y reducir los tiempos de espera de los administrados y errores materiales.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto para el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Plataforma de Servicios, como para el sujeto pasivo solicitante de la exoneración.

✓ **Responsables**

El procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles, es competencia del Departamento de Plataforma de Servicios, el cual tiene como responsable directo al encargado (a) de dicha área.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- h) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- i) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- j) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422.
- k) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.

- b) Bien inmueble: se podría definir como “aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.43).
- c) Declaración de bienes inmuebles: Se refiere a la determinación del valor de la propiedad en forma voluntaria mediante formulario proporcionado por el municipio para tal efecto, valor que servirá como base imponible para el cálculo del impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- d) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- e) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.
- f) Ley: Se refiere a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles , su Reglamento N°7509 y sus Reformas.
- g) Exoneración del I.B.I: se puede decir que es “cuando una persona o entidad puede dejar de pagar un impuesto u obligación de forma temporal o definitiva. Este tipo de exoneraciones tributarias suelen ser promulgadas por leyes o decretos especiales” (DeSignificados.com, s.f, parr.4).
- h) I.B.I: corresponde a la abreviatura de la frase “Impuesto de Bienes Inmuebles”.
- i) Registro Único Tributario (RUT): Fórmula utilizada por el municipio para recopilar información de medios de notificación de los contribuyentes del cantón de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N° 36, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.

Tabla N° 36.

Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Plataforma de Servicios		
Procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	Se presenta en la Plataforma de Servicios y solicita la exoneración del impuesto de bienes inmuebles, para lo cual deberá portar en mano el documento de identificación.
2	Sujeto pasivo	Para la solicitud de no afectación del I.B.I, el sujeto pasivo deberá presentar la certificación que establece el <u>artículo 5</u> del Reglamento de la Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles, acorde al inmueble no afecta al impuesto que versan en el <u>artículo 4</u> de la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. En el caso de las personas físicas, las certificaciones de bienes inmuebles podrán ser emitidas por el municipio ya que posee convenio con el Registro Nacional.

3	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	<p>Para la recepción de una solicitud de no afectación del impuesto de bienes inmuebles, se verificará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Que el sujeto pasivo solicitante de la exoneración del impuesto de bienes inmuebles es el actual propietario del terreno, y que dicho terreno se encuentra debidamente inscrito en el Registro Nacional. Para lo anterior se accede vía internet a la página del Sistema de Certificaciones e Informes Digitales del Registro Nacional, en los siguientes módulos: - Consultas Gratuitas / Sección de bienes inmuebles / - Consulta de persona por identificación. Una vez ingresado, se incluye el número de cédula y se procede a dar clic en la opción "Consultar". (se omite este punto para las propiedades sin inscribir). 2- Se ingresa al sistema SITMUNI para verificar que el inmueble por exonerar se encuentra declarado o vigente la declaración dentro del quinquenio que establece la ley. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo del sistema / - Módulo de Bienes Inmuebles / - Datos de las declaraciones del B.I. / - Datos del Documento de Declaración. 3- Se ingresa al sistema SITMUNI para consultar si el sujeto pasivo se encuentra atrasado en el pago de tributos de servicios u otro impuesto. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de Facturación / - Facturación General / Facturación General por propietario. 4- En caso de que el solicitante de la no afectación sea persona física, se verifica que solo posee un bien único a nivel nacional, incluyendo fincas inscritas y no inscritas. Lo anterior se verificará en la página del Registro Nacional, utilizando el mismo procedimiento descrito en el punto 1 arriba indicado, esto para las propiedades inscritas. Para las no inscritas se analizará a nivel del sistema municipal.
4	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	<p>¿El sujeto pasivo cumple con todos los requisitos para la exoneración del I.B.I.?</p> <p style="text-align: center;">SI: Paso 9. NO: Paso 5.</p>
5	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	<p>Si el sujeto pasivo es persona física y del análisis anterior se constata que tiene más de una propiedad, se le indica que la solicitud de exoneración no aplica, de conformidad con lo establecido en el <i>inciso e</i>, del <i>artículo 4</i>, de la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, y que deberá realizar la cancelación del impuesto del bien inmueble.</p>

6	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	En caso de no haber declarado o se encuentra pendiente de actualizar la declaración de bienes inmuebles se le previene que no se tramitará la exoneración hasta que no cumpla con este requisito.
7	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Si se encuentra atrasado en el pago de tributos de servicios municipales u otros impuestos, de la misma manera se le indicará que debe ponerse al día con la deuda para poder tramitar la exoneración (excepto si se encuentra en un arreglo de pago).
8	Sujeto pasivo	Si el sujeto pasivo porta los documentos requeridos para la declaración o actualización de la misma, podrá realizarla en el acto, y continuar con el trámite de exoneración. De la misma manera con la deuda de tributos de servicios, si cancela el atraso o formaliza un arreglo de pago, se continúa con el trámite.
9	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Procede con el llenado digitalmente del formulario que tiene por nombre "Solicitud de Exoneración de Bienes Inmuebles", con la información dictada por el sujeto pasivo en lo que respecta a datos personales. En el apartado del valor del inmueble y periodos a exonerar, se verifica esta información en el sistema SITMUNI.
10	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Si se constata que el inmueble a exonerar tiene un valor que supera los 45 salarios base que establece como tope el inciso e, del artículo 4, de la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles para condonar la totalidad del impuesto, se indica al sujeto pasivo que una vez que la Oficina de Valoración proceda a aplicar la exoneración, deberá pagar el impuesto sobre el exceso de esa suma establecida.
11	Sujeto pasivo	Conforme con la información proporcionada en el formulario de solicitud de exoneración del I.B.I, procede a estampar la firma en el apartado del formulario utilizado para tal efecto.
12	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Una vez que el formulario esté debidamente lleno y firmado por el sujeto pasivo, se procederá a estampar el sello de recibido en el formulario, que contendrá: fecha de recibido, hora, firma del plataformista, y la cantidad de folios recibidos.
13	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le proporciona copia al sujeto pasivo de la solicitud de no afectación del impuesto de bienes inmuebles recibida, como respaldo de la gestión realizada.

14	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se procede a recopilar información de medios de notificación del sujeto pasivo, para lo cual se utilizará el formulario que tiene por nombre "Registro Único Tributario (RUT)", con el fin de contactar o prevenir alguna anomalía que detecte la oficina de Valoración en la solicitud presentada para la no afectación del I.B.I.
15	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que la solicitud de no afectación del impuesto I.B.I, será remitida a la Oficina de Valoración para que procedan con la revisión y aplicación de la exoneración del impuesto en el sistema.
16	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se ingresa la información de las solicitudes de exoneración recibidas en el control que tiene por nombre "Solicitudes de exoneración del I.B.I.", llevado en un documento Excel, para efectos de control interno, y el cual tendrá como mínimo los siguientes datos: 1- Nombre del sujeto pasivo. 2- Número de identificación. 3- Número de finca a condonar el impuesto. 4- Periodos por exonerar. 5- Monto porexonerar. 6- Fecha de recibido. 7- Fecha de remisión a la Oficina de Valoración.
17	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Anota las solicitudes de no afectación del impuesto de bienes inmuebles en el libro de remisiones que tiene el departamento para tal efecto.
18	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Remite a la Oficina de Valoración, las solicitudes de exoneración siguiendo el plazo establecido en el procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles (todos los días en la última hora laboral).
19	Coordinador (a) y colaboradores de la Oficina de Valoración.	Recibe las solicitudes de no afectación del impuesto de bienes inmuebles, y procede a firmar el libro de remisiones de la Plataforma de Servicios.
FIN		

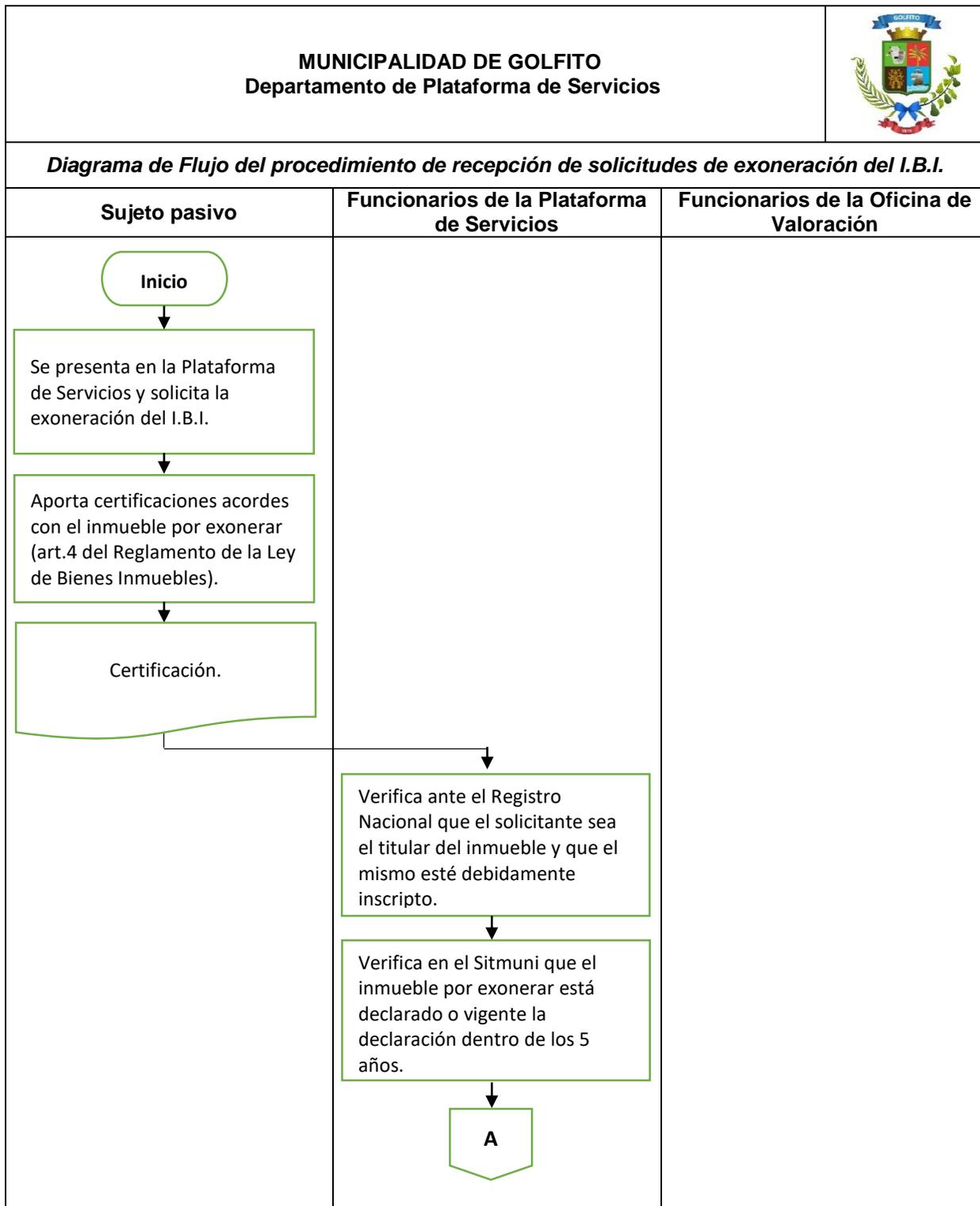
Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

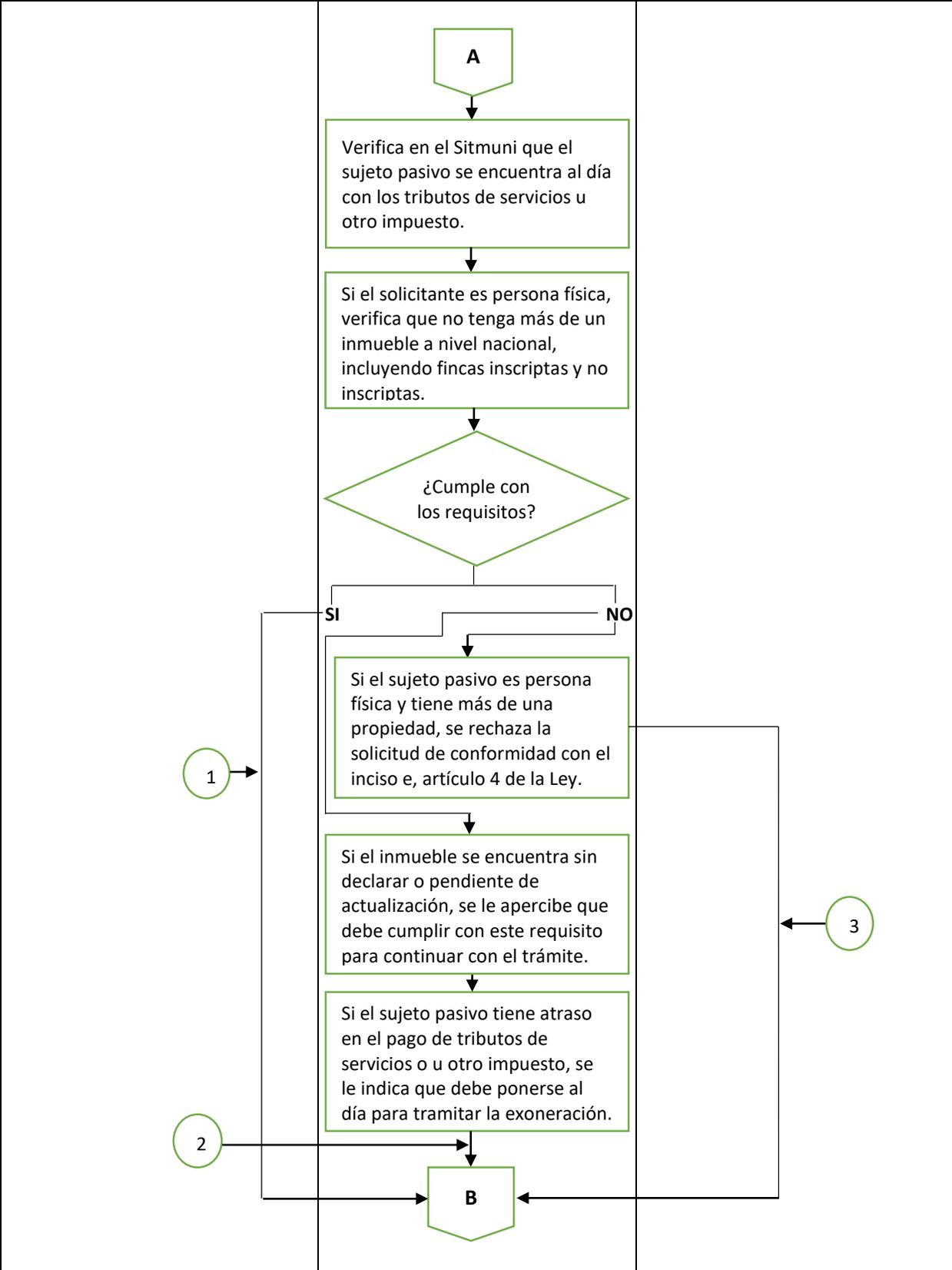
✓ **Diagrama de flujo**

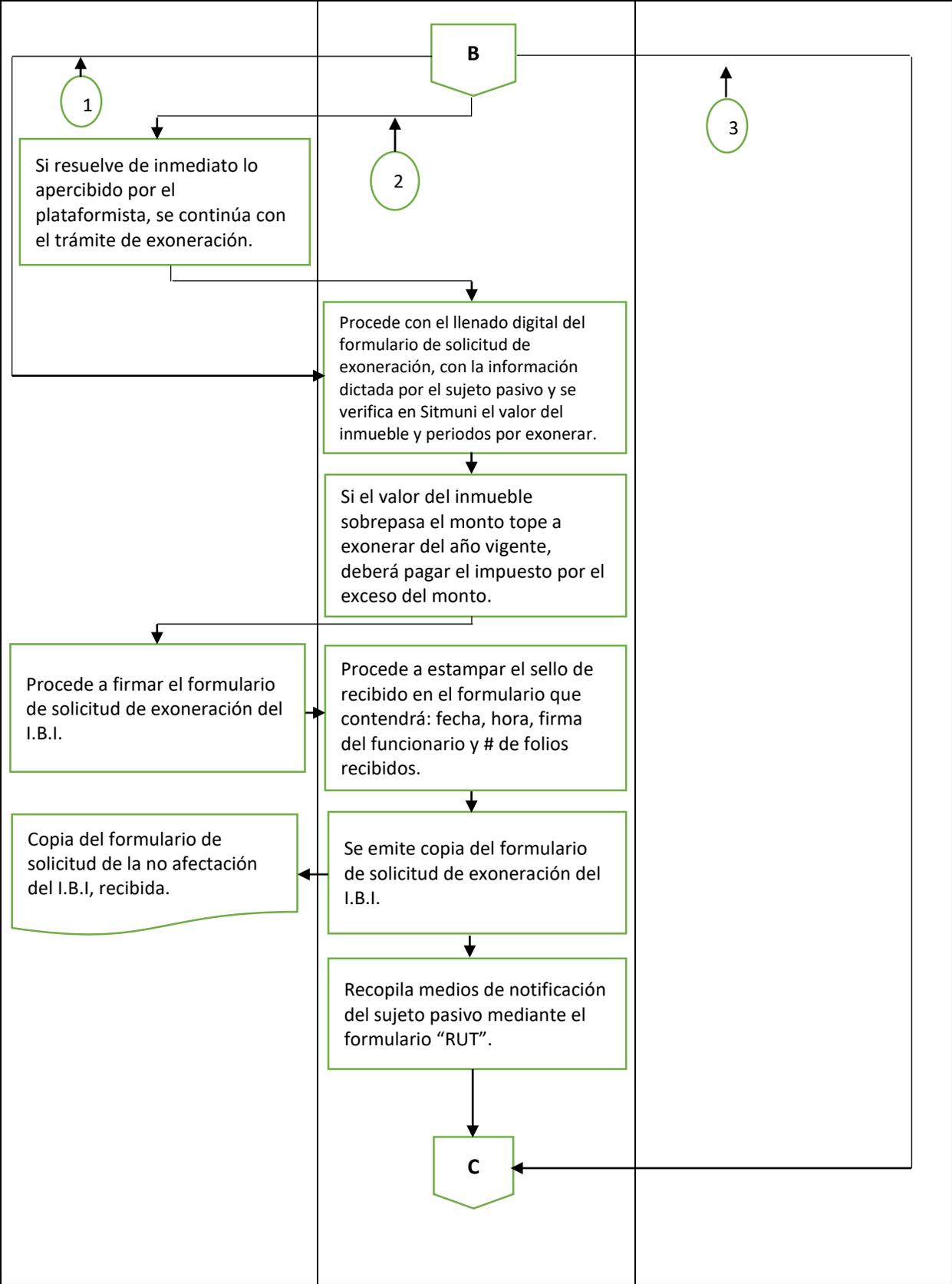
En la tabla N° 37, se presenta la diagramación del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.

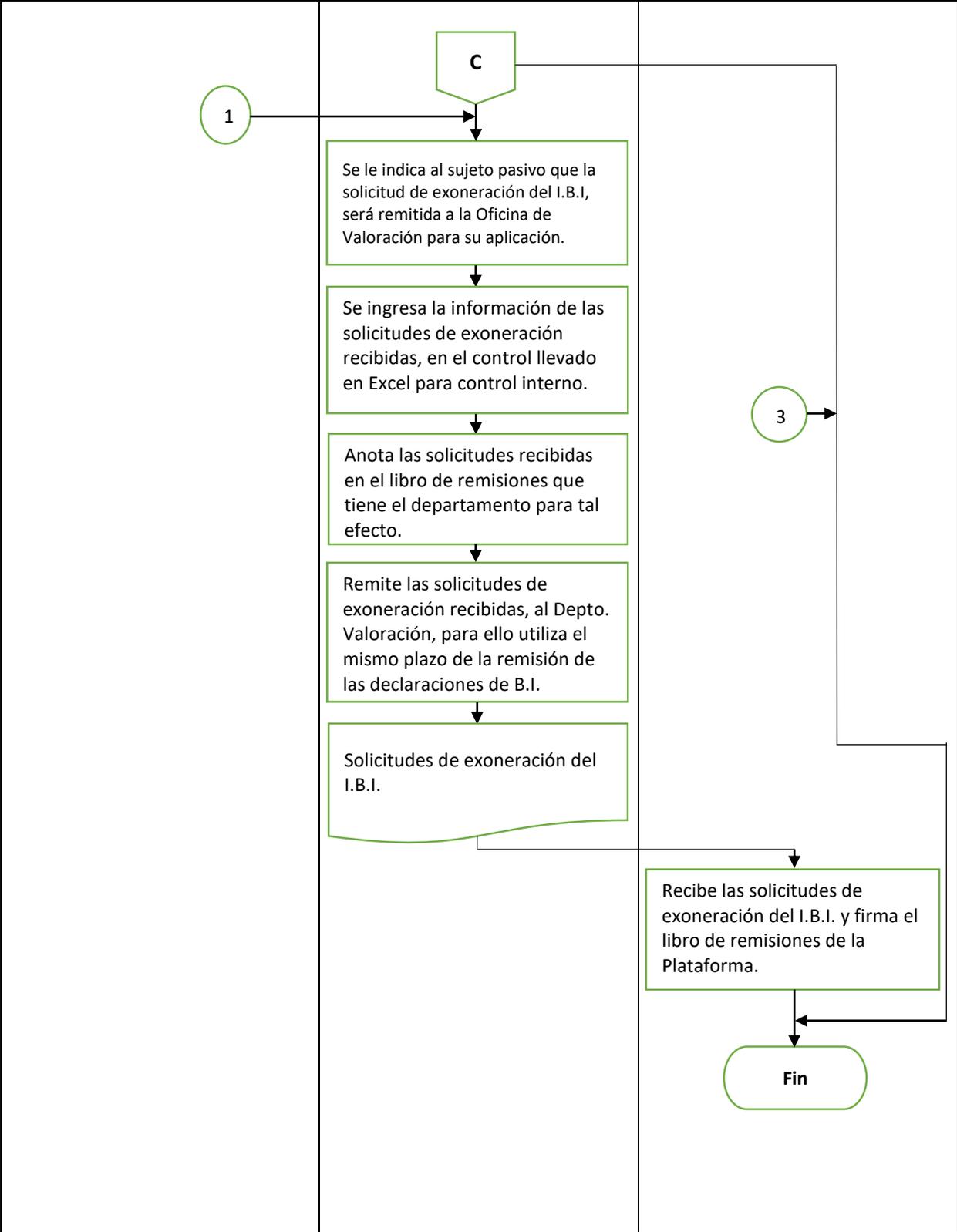
Tabla N° 37.

Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de exoneración del impuesto de bienes inmuebles.









Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.4. Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 38, se muestra la identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.

Tabla N° 38.

Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitudes de licencias comerciales		Código del Proceso: MG-PS-PR-004-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.168 hasta la 182	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales, proporciona a los plataformistas una guía para la adecuada gestión del desarrollo de dicho trámite y propicia una mejor atención a las solicitudes de los administrados. Concomitantemente en el desarrollo del

proceso se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	171
Introducción.....	171
Objetivo.....	172
Alcance del procedimiento.....	172
Responsable.....	173
Políticas o normas de operación.....	173
Conceptos.....	174
Descripción de las operaciones.....	175
Diagrama de Flujo.....	179

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar una adecuada gestión, en la recepción de las solicitudes de licencias comerciales para las distintas actividades que presenten los contribuyentes del cantón de Golfito, para reducir tiempos de espera de los administrados y errores materiales que se puedan consignar en la información de los formularios de solicitud o bien en requisitos necesarios para el otorgamiento de la licencia comercial.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto para el coordinador (a) y colaboradores del Departamento de Plataforma de Servicios -quienes serán los encargados de la recepción y custodia de las solicitudes de licencias- como para el sujeto pasivo como solicitante, y el

Departamento de Patentes y Licencias Comerciales encargados del análisis y otorgamiento de la actividad comercial.

✓ **Responsables**

El procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales, es competencia del Departamento de Plataforma de Servicios, el cual tiene como responsable directo al encargado (a) de dicha área, quien vela por el fiel cumplimiento de las funciones de sus colaboradores.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Tarifa de Impuestos Municipales del Cantón de Golfito N° 7505 (Licencias Comerciales).
- h) Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico N° 9047.
- i) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- j) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- k) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.

- l) Ley de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos N° 7440.
- m) Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683.
- n) Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600.
- o) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.
- p) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.
- q) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- r) Reglamento de la Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico del Cantón de Golfito.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Bien inmueble: se podría definir como “aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.43).
- c) Declaración de bienes inmuebles: Se refiere a la determinación del valor de la propiedad en forma voluntaria mediante formulario proporcionado por el municipio para tal efecto, valor que servirá como base imponible para el cálculo del impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- d) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).

e) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.

f) Licencias y Patentes: Corresponde al departamento encargado de la custodia, control, análisis, y aprobación de las actividades comerciales del cantón de Golfito, así como la actualización de la base imponible del impuesto de las licencias comerciales.

g) Licencia comercial: es un tipo de autorización legal que la municipalidad otorga a los administrados del cantón de Golfito, para que desarrollen una actividad comercial, y que por la cual deberán contribuir con el pago de impuestos.

h) Tributos: se puede definir como “un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades o políticas económicas” (Economipedia, 2020, parr.1).

i) Registro Único Tributario (RUT): Fórmula utilizada por el municipio para recopilar información de medios de notificación de los contribuyentes del cantón de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N° 39, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.

Tabla N° 39.

Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.

**MUNICIPALIDAD DE GOLFITO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



Departamento de Plataforma de Servicios

Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales

Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	Deberá presentar el formulario de solicitud de licencia comercial proporcionado por el Departamento de Patentes y Licencias debidamente lleno, junto con los requisitos generales, especiales, o extraordinarios indicados en la normativa que rige para la actividad comercial por desarrollar.
2	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Procede con la revisión de los documentos aportados por el sujeto pasivo para el trámite de solicitud de la licencia comercial pretendida.
3	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica los requisitos especiales o extraordinarios que demande la actividad comercial por desarrollar.
4	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Cumple con todos los requisitos especiales o extraordinarios necesarios para la tramitación de la licencia? SI: Paso 13. NO: Paso 5.
5	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Le indica al sujeto pasivo los requisitos faltantes debido a la naturaleza del negocio que pretende desarrollar, y se le informa que la solicitud no será procesada hasta que no cumpla con estos requisitos.
6	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se previene los requisitos faltantes mediante resolución administrativa, en la cual se dará un plazo de <u>10 días hábiles</u> , para que el administrado complete los documentos o subsane información. El anterior plazo se establece de conformidad con el <u>artículo 6</u> , de la Ley N°8220.
7	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Imprime dos juegos de la resolución administrativa de prevención de requisitos, las cuales deberán ser firmadas por el coordinador (a) de la Plataforma de Servicios.
8	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Le entrega una resolución al administrado, y en la otra recoge la firma de recibido.
9	Sujeto pasivo	Se retira de la Plataforma de Servicios.

10	Sujeto pasivo	Una vez que tenga los requisitos faltantes, se presenta nuevamente a la Plataforma de Servicios a continuar con el trámite de solicitud de la licencia comercial.
11	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Recibe los documentos faltantes y revisa que sean conforme con los que se previno con anterioridad.
12	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Los documentos están completos? SI: Paso 13. NO: Paso 6.
13	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para verificar que el inmueble donde se desarrollará la actividad comercial se encuentra declarado o vigente la declaración dentro del quinquenio que establece la ley. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo del sistema / - Módulo de Bienes Inmuebles / - Datos de las declaraciones del B.I. / - Datos del Documento de Declaración.
14	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Declaración de bienes inmuebles al día? SI: Paso 23. NO: Paso 15.
15	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que no se tramitará la solicitud de licencia comercial hasta que no cumpla con este requisito.
16	Sujeto pasivo	El dueño del inmueble donde se desarrollará la actividad comercial procede a cumplir con la declaración.
17	Sujeto pasivo	Informa que ya la propiedad se encuentra declarada.
18	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica en el sistema que ya efectivamente se cumplió con la declaración de bienes inmuebles.
19	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para consultar si el inmueble donde desarrollará la actividad comercial se encuentra atrasado en el pago de tributos. En caso de ser un inquilino el solicitante de la licencia, de igual manera se verificará que esta persona se encuentre al día en el pago de tributos. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de Facturación / - Facturación General / Facturación General por propietario.
20	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	¿Al día con los impuestos municipales? SI: Paso 23. NO: Paso 21.

21	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que debe ponerse al día con el pago de tributos para poder tramitar la licencia comercial.
22	Sujeto pasivo	Realiza la cancelación de la deuda de tributos.
23	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Una vez constatado que se cuenta con todos los requisitos necesarios para dar trámite a la licencia comercial y el formulario esté debidamente lleno y firmado por el sujeto pasivo, se procederá a estampar el sello de recibido en el formulario, que contendrá: fecha de recibido, hora, firma del plataformista, y la cantidad de folios recibidos.
24	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le proporciona al sujeto pasivo comprobante de recibido de la solicitud de licencia comercial, como respaldo de la gestión realizada.
25	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Se procede a recopilar información de medios de notificación del sujeto pasivo, para lo cual se utilizará el formulario que tiene por nombre "Registro Único Tributario (RUT)", con el fin de contactar o prevenir alguna anomalía que detecte el Departamento de Licencias y Patentes en la solicitud presentada.
26	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que la solicitud de licencia comercial recibida será remitida al Departamento de Licencias y Patentes para el proceso de análisis, y en caso de no encontrarse defectos, se tramitará la aprobación de la licencia por parte del departamento antes dicho, y que el resultado del trámite será informado al medio de notificación asignado para tal efecto en los siguientes <u>10 días hábiles</u> . Se establece este plazo de conformidad con lo dispuesto en el <u>artículo 262</u> , de la Ley General de Administración Pública y <u>artículo 6</u> , de la Ley N°8220.
27	Sujeto pasivo	Se retira del municipio.

28	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se ingresa la información de las solicitudes de licencias comerciales recibidas en el control que tiene por nombre "Solicitudes de licencias comerciales", llevado en un documento Excel, para efectos de control interno, y el cual tendrá como mínimo los siguientes datos: 1- Nombre del solicitante. 2- Número de identificación. 3- Tipo de licencia comercial solicitada. 4- Fecha de recibido. 5- Fecha de remisión al Departamento de Licencias y Patentes.
29	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Anota las solicitudes recibidas de licencias comerciales en el libro de remisiones que tiene el departamento para tal efecto.
30	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Remite al Departamento de Licencias y Patentes, las solicitudes de licencias comerciales siguiendo el plazo establecido en el procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles (todos los días en la última hora laboral).
31	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de Licencias y Patentes.	Recibe las solicitudes de licencias comerciales, y procede a firmar el libro de remisiones de la Plataforma de Servicios.
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

✓ **Diagrama de flujo**

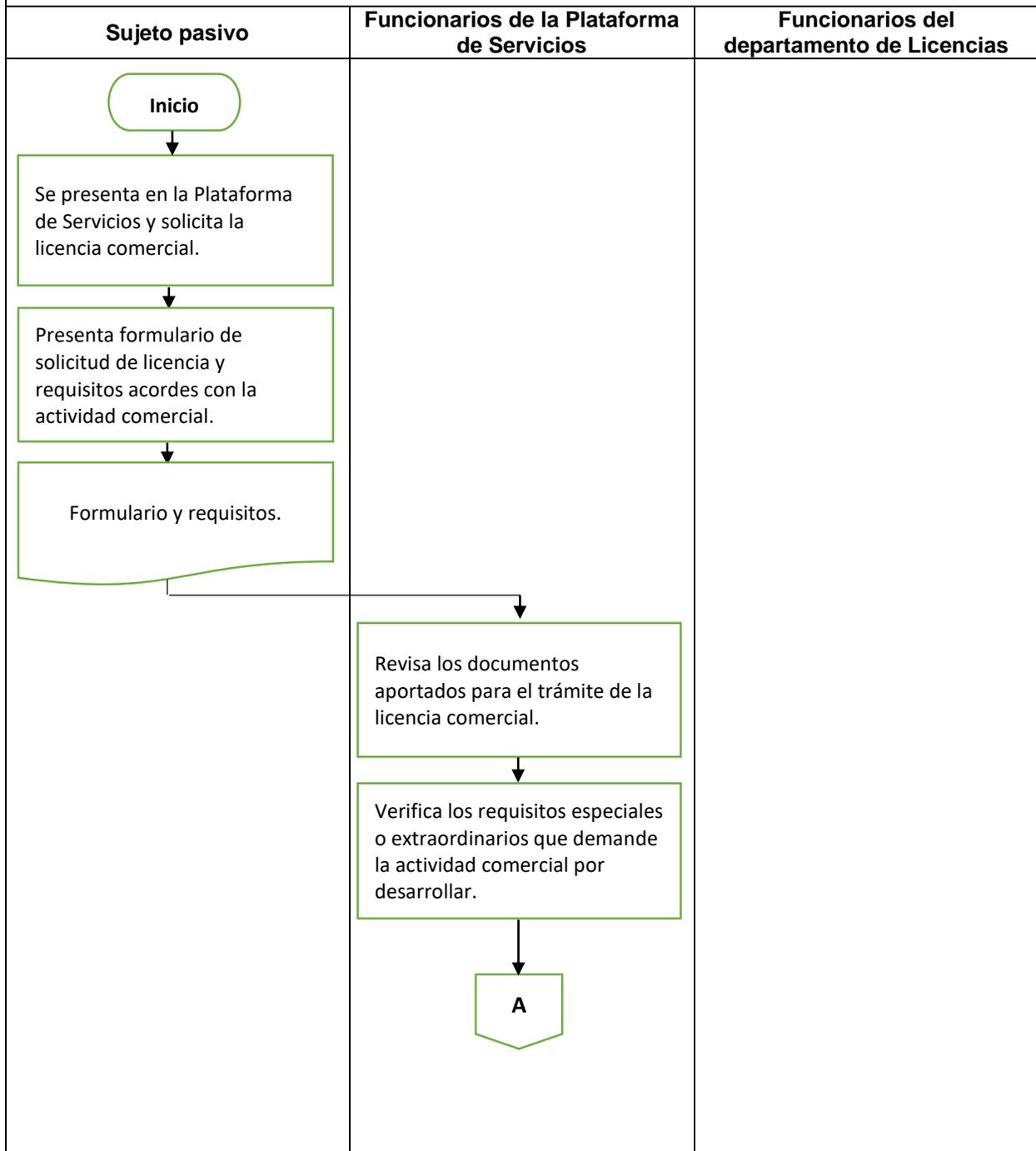
En la tabla N° 40, se presenta la diagramación del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.

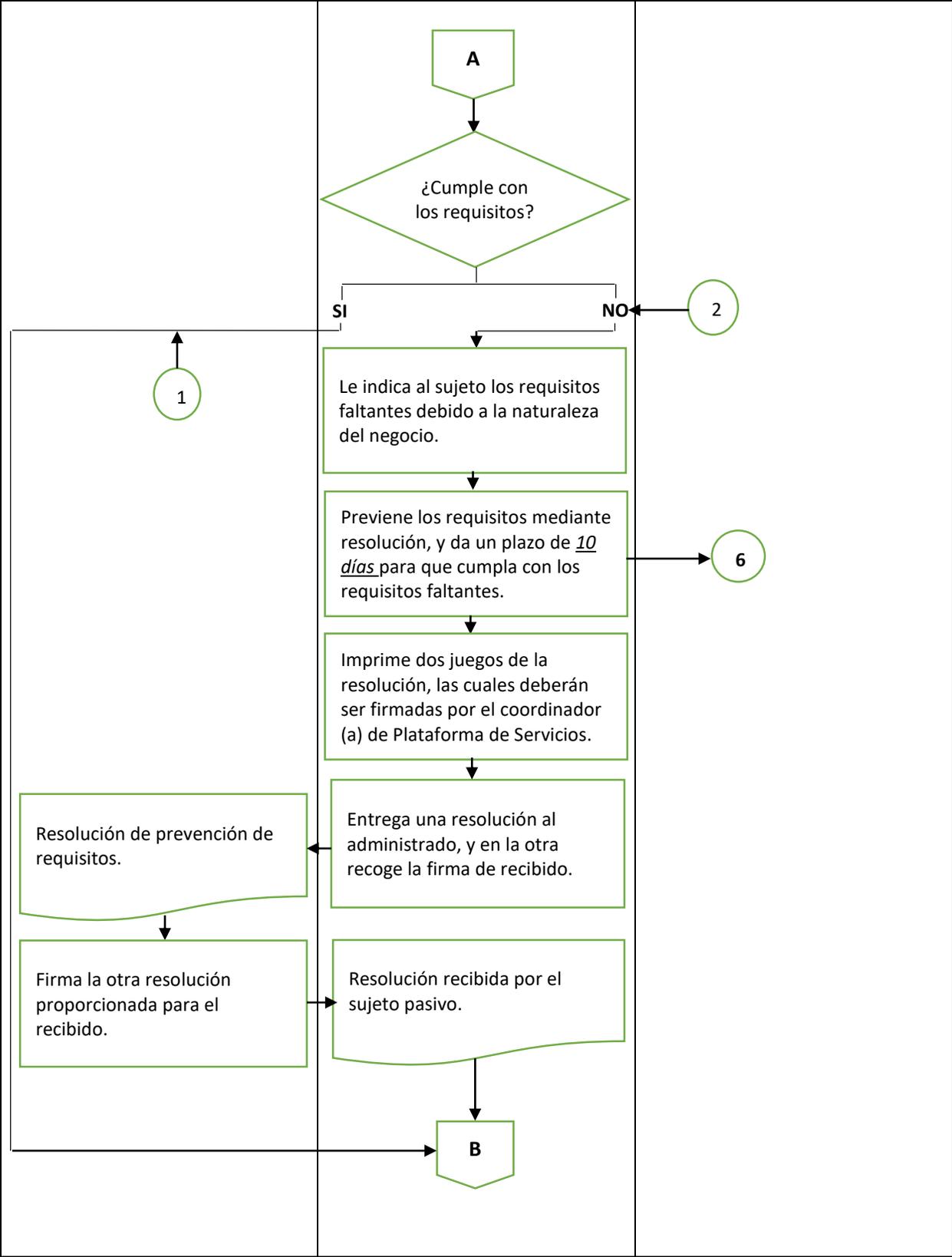
Tabla N° 40.

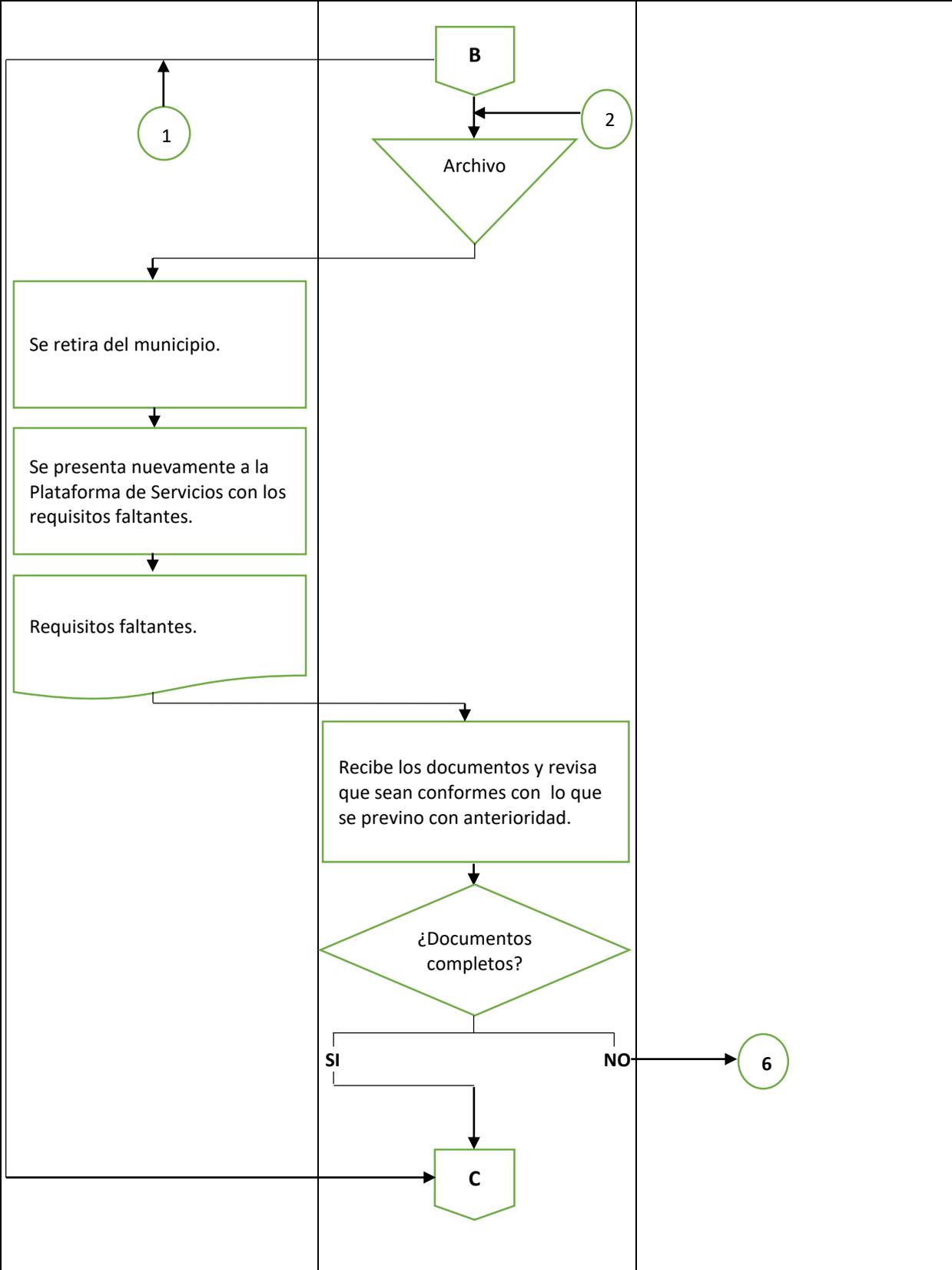
Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales.

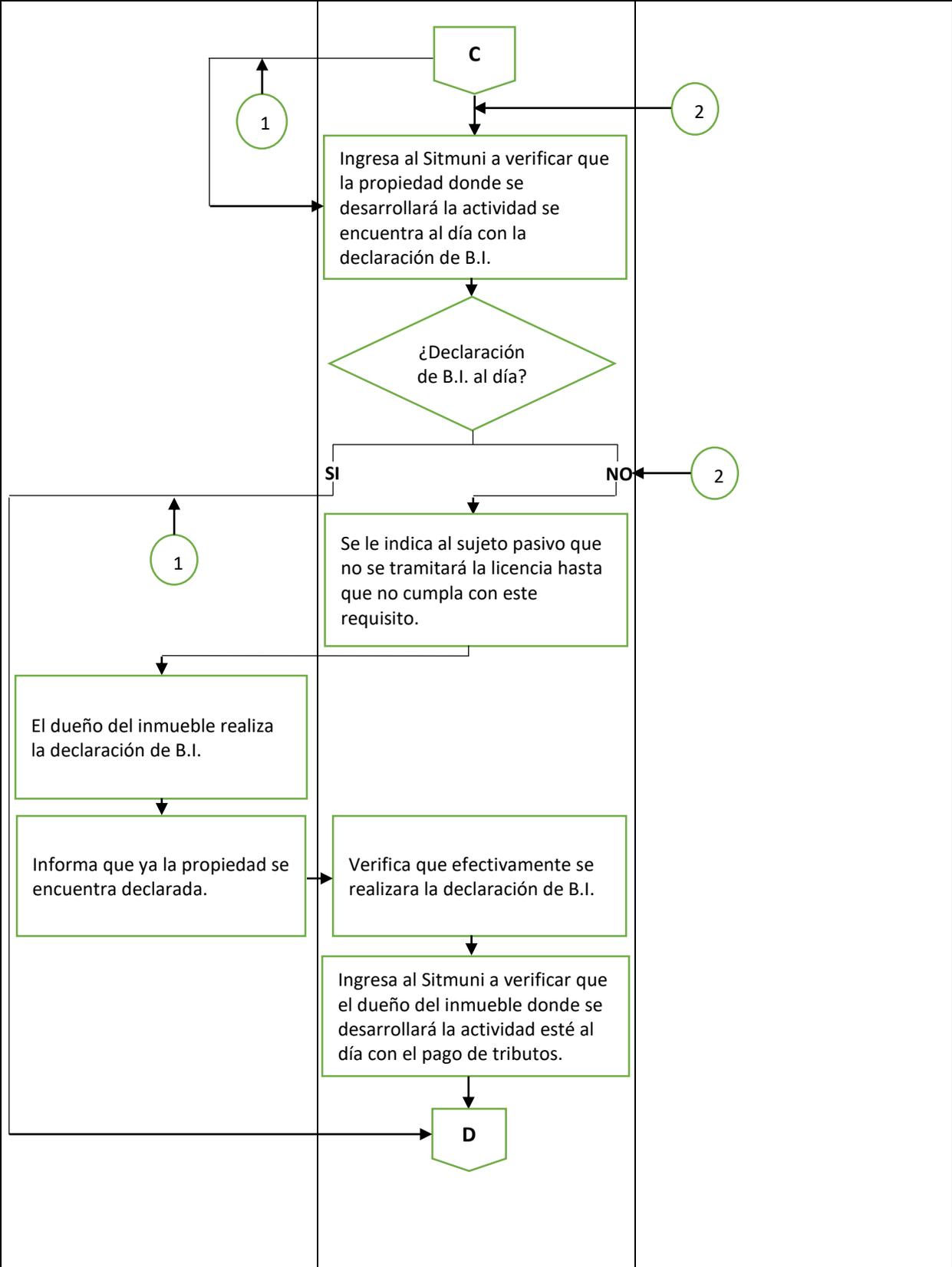


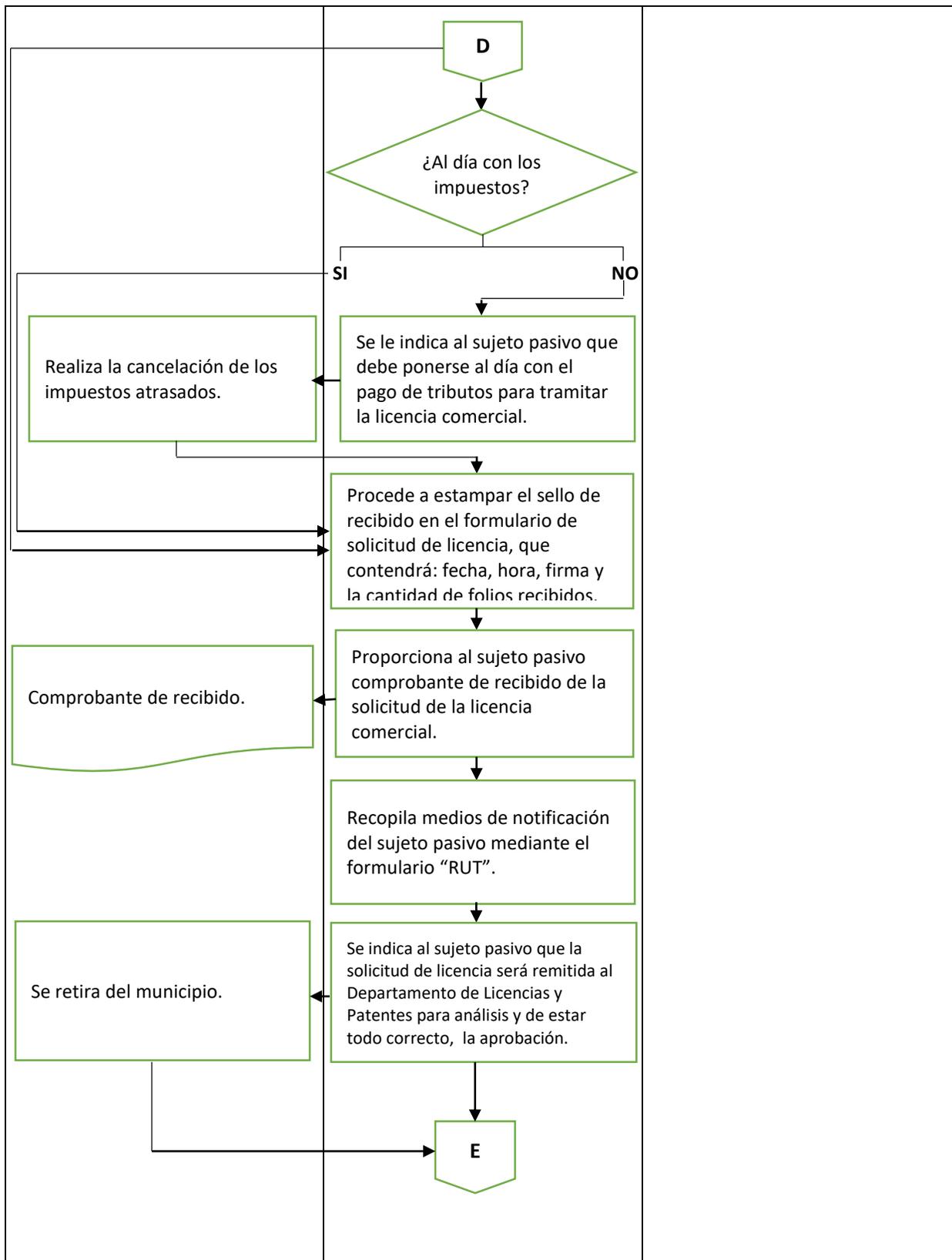
Diagrama de Flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de licencias comerciales

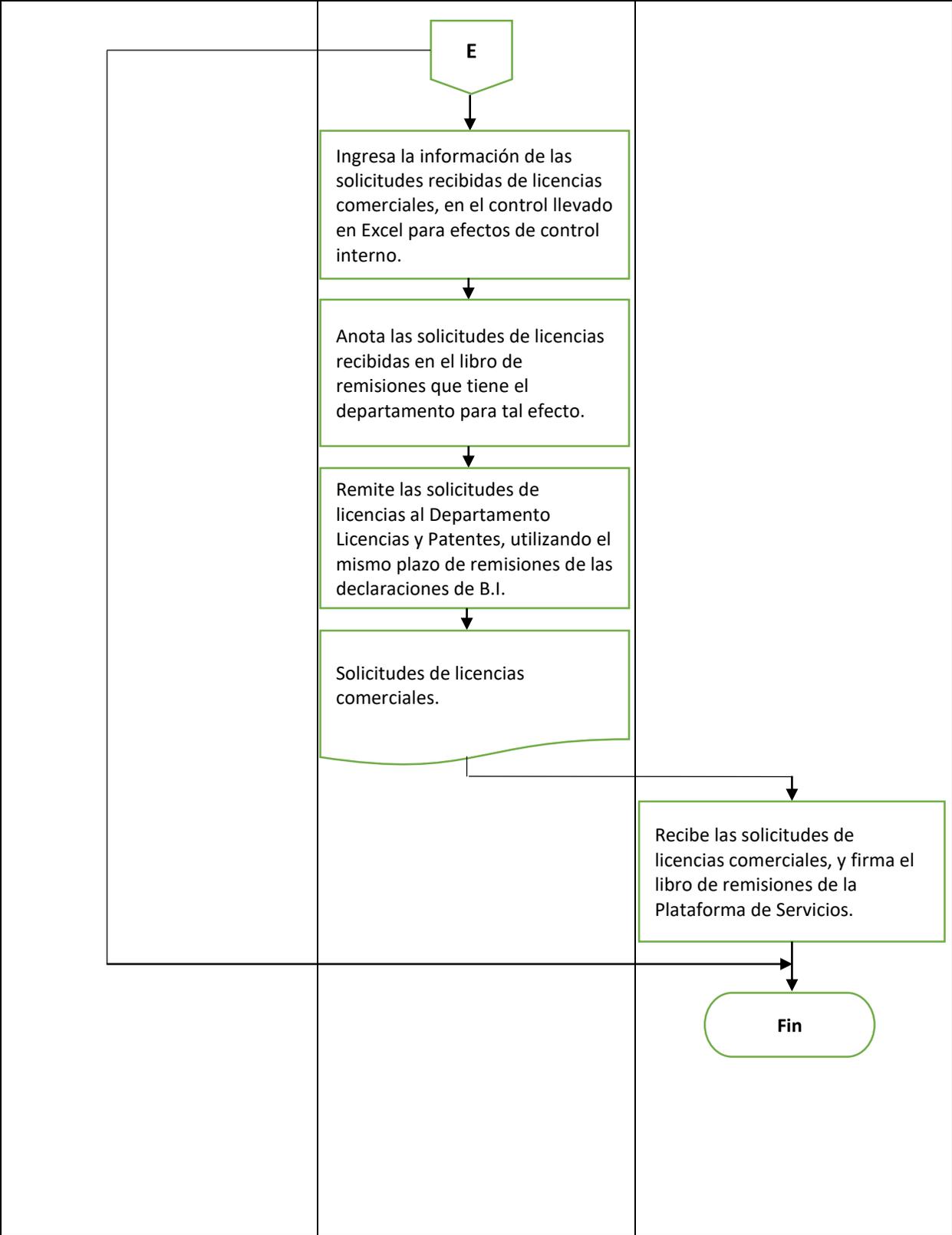












Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.5. Procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

➤ **Identificación**

En la tabla N° 41, se muestra la identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

Tabla N° 41.

Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales		Código del Proceso: MG-PS-PR-005-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.183 hasta la 198	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:	Rige a partir de:	

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

El procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales, proporciona a los plataformistas una guía para la adecuada gestión del desarrollo de dicho trámite y propicia una mejor atención a las solicitudes de los administrados. Concomitantemente en el desarrollo del proceso se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	186
Introducción.....	187
Objetivo.....	187
Alcance del procedimiento.....	187
Responsable.....	188
Políticas o normas de operación.....	188
Conceptos.....	189
Descripción de las operaciones.....	190
Diagrama de Flujo.....	195

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar una adecuada gestión, en la recepción de las solicitudes de renovación de licencias comerciales para las distintas actividades que presenten los contribuyentes del cantón de Golfito, reduciendo tiempos de espera de los administrados y errores materiales que se puedan consignar en la información de los formularios de solicitud o bien en requisitos necesarios para la renovación de la licencia comercial.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto para el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Plataforma de Servicios quienes serán los encargados de la recepción y custodia de las solicitudes de renovación de las licencias, como para el sujeto pasivo como solicitante, y el Departamento de Licencias y Patentes encargados del análisis y renovación de la actividad comercial.

✓ **Responsables**

El procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales, es competencia del Departamento de Plataforma de Servicios, el cual tiene como responsable directo al encargado (a) de dicha área, quien vela por el fiel cumplimiento de las funciones de sus colaboradores.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Tarifa de Impuestos Municipales del Cantón de Golfito N° 7505 (Licencias Comerciales).
- h) Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico N° 9047.
- i) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.

- j) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- k) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- l) Ley de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos N° 7440.
- m) Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683.
- n) Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600.
- o) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.
- p) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.
- q) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- r) Reglamento de la Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico del Cantón de Golfito.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Bien inmueble: se podría definir como “aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.43).
- c) Declaración de bienes inmuebles: Se refiere a la determinación del valor de la propiedad en forma voluntaria mediante formulario proporcionado por el municipio para tal efecto, valor que servirá como base imponible para el cálculo del impuesto sobre Bienes Inmuebles.

- d) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- e) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.
- f) Licencias y Patentes: Corresponde al departamento encargado de la custodia, control, análisis, y aprobación de las actividades comerciales del cantón de Golfito, así como la actualización de la base imponible del impuesto de las licencias comerciales.
- g) Licencia comercial: es un tipo de autorización legal que la municipalidad otorga a los administrados del cantón de Golfito, para que desarrollen una actividad comercial, y que por la cual deberán contribuir con el pago de impuestos.
- h) Tributos: se puede definir como “un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades o políticas económicas” (Economipedia, 2020, parr.1).
- i) Registro Único Tributario (RUT): Fórmula utilizada por el municipio para recopilar información de medios de notificación de los contribuyentes del cantón de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla N° 42, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

Tabla N° 42.

Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	Se presenta en la Plataforma de Servicios y solicita la renovación de la licencia comercial.
2	Sujeto pasivo	Aporta los documentos necesarios para la renovación de la licencia comercial, tales como: 1- Certificado vencido de la licencia comercial (obligatorio). 2- Permiso de funcionamiento vigente del Ministerio de Salud (en caso de encontrarse vencido el que consta en el expediente del sujeto pasivo). 3- Copia de cédula de identidad vigente (en caso de encontrarse vencido el documento de identidad que consta en el expediente). 4- Otros requisitos especiales que demande la renovación y que tengan vencimiento.
3	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Procede con la revisión de los documentos aportados por el sujeto pasivo para el trámite de renovación de la licencia comercial.
4	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Solicita el expediente de licencia comercial del sujeto pasivo a la encargada de Archivo.
5	Encargada de Archivo	Proporciona el expediente solicitado al plataformista.
6	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Revisa el expediente para constatar la vigencia de los documentos descritos en el paso 2.
7	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Documentos vigentes? SI: Paso 14. NO: Paso 8.
8	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios..	Le indica al sujeto pasivo que debe aportar la documentación vigente.
9	Sujeto pasivo	¿Porta los documentos? SI: Paso 12. NO: Paso 10.
10	Sujeto pasivo	Se retira del municipio.

11	Sujeto pasivo	Una vez que tenga los requisitos faltantes, se presenta nuevamente a la Plataforma de Servicios a continuar con el trámite de renovación de la licencia comercial.
12	Sujeto pasivo	Aporta la documentación vigente.
13	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Recibe los documentos vigentes.
14	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica en la página Web del Ministerio de Hacienda, que el sujeto pasivo se encuentre debidamente inscripto.
15	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	<p>Revisa que el sujeto pasivo se encuentre al día con el pago de impuestos a entidades externas, tales como:</p> <p>1- Caja Costarricense del Seguro Social. 2- Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares. 3- Asociación de Compositores y Autores Musicales de Costa Rica.</p> <p>Lo anterior se verifica en la página Web de estas instituciones.</p>
16	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	<p>¿Al día con el pago de tributos a estas instituciones?</p> <p>SI: Paso 19. NO: Paso 17.</p>
17	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que no se tramitará la renovación de la licencia comercial hasta que no se ponga al día con el pago a estas instituciones.
18	Sujeto pasivo	Realiza el pago de tributos atrasados a las instituciones externas descritas anteriormente.
19	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para verificar que el inmueble donde se desarrolla la actividad comercial se encuentra vigente con la declaración dentro del quinquenio que establece la ley. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo del sistema / - Módulo de Bienes Inmuebles / - Datos de las declaraciones del B.I. / - Datos del Documento de Declaración.
20	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	<p>¿Declaración de bienes inmuebles al día?</p> <p>SI: Paso 25. NO: Paso 21.</p>
21	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que no se tramitará la renovación de la licencia comercial hasta que no cumpla con este requisito.
22	Sujeto pasivo	El dueño del inmueble donde se desarrollará la actividad comercial procede a cumplir con la declaración.

23	Sujeto pasivo	Informa que ya la propiedad se encuentra declarada.
24	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica en el sistema que ya efectivamente se cumplió con la declaración de bienes inmuebles.
25	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para consultar si el inmueble donde desarrolla la actividad comercial se encuentra atrasado en el pago de tributos. En caso de ser un inquilino el solicitante de la licencia, de igual manera se verificará que esta persona se encuentre al día en el pago de tributos. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de Facturación / - Facturación General / Facturación General por propietario.
26	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	¿Al día con los impuestos municipales? SI: Paso 29. NO: Paso 27.
27	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que debe ponerse al día con el pago de tributos para poder tramitar la renovación de la licencia comercial.
28	Sujeto Pasivo	Realiza la cancelación de la deuda de tributos.
29	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Una vez constatado que se cuenta con todos los requisitos necesarios para dar trámite a la renovación, se procede con el llenado digital del formulario de renovación de licencias comerciales, con la información dictada por el sujeto pasivo.
30	Sujeto pasivo	Conforme con la información contenida en el formulario procede con la firma en el apartado utilizado para tal efecto.
31	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Procede a estampar el sello de recibido en el formulario, que contendrá: fecha de recibido, hora, firma del plataformista, y la cantidad de folios recibidos.
32	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le proporciona al sujeto pasivo comprobante de recibido de la solicitud renovación de la licencia comercial, como respaldo de la gestión realizada.
33	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se procede a recopilar información de medios de notificación del sujeto pasivo, para lo cual se utilizará el formulario que tiene por nombre "Registro Único Tributario (RUT)", con el fin de contactar o prevenir alguna anomalía que detecte el Departamento de Licencias y Patentes en la solicitud presentada.

34	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	<p>Se le indica al sujeto pasivo que la solicitud de renovación de la licencia comercial recibida será remitida al Departamento de Licencias y Patentes para el proceso de análisis, y en caso de no encontrarse defectos, se tramitará la renovación de la licencia por parte del departamento antes mencionado, y que el resultado del trámite será informado al medio de notificación asignado para tal efecto en los siguientes <u>10 días hábiles</u>.</p> <p>Se establece este plazo de conformidad con lo dispuesto en el <u>artículo 262</u>, de la Ley General de Administración Pública.</p>
35	Sujeto pasivo	Se retira del municipio.
36	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	<p>Se ingresa la información de las solicitudes de renovación de licencias comerciales recibidas en el control que tiene por nombre "Solicitudes de renovación de licencias comerciales", llevado en un documento Excel, para efectos de control interno, y el cual tendrá como mínimo los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Nombre del solicitante. 2- Número de identificación. 3- Tipo de licencia a renovar. 4- Fecha de recibido. 5- Fecha de remisión al Departamento de Licencias y Patentes.
37	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Anota las solicitudes recibidas de renovación de licencias comerciales en el libro de remisiones que tiene el departamento para tal efecto.
38	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Remite al Departamento de Licencias y Patentes, las solicitudes de renovación de licencias comerciales, siguiendo el plazo establecido en el procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles (todos los días en la última hora laboral).
39	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de Licencias y Patentes.	Recibe las solicitudes de renovación de licencias comerciales, y procede a firmar el libro de remisiones de la Plataforma de Servicios.
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

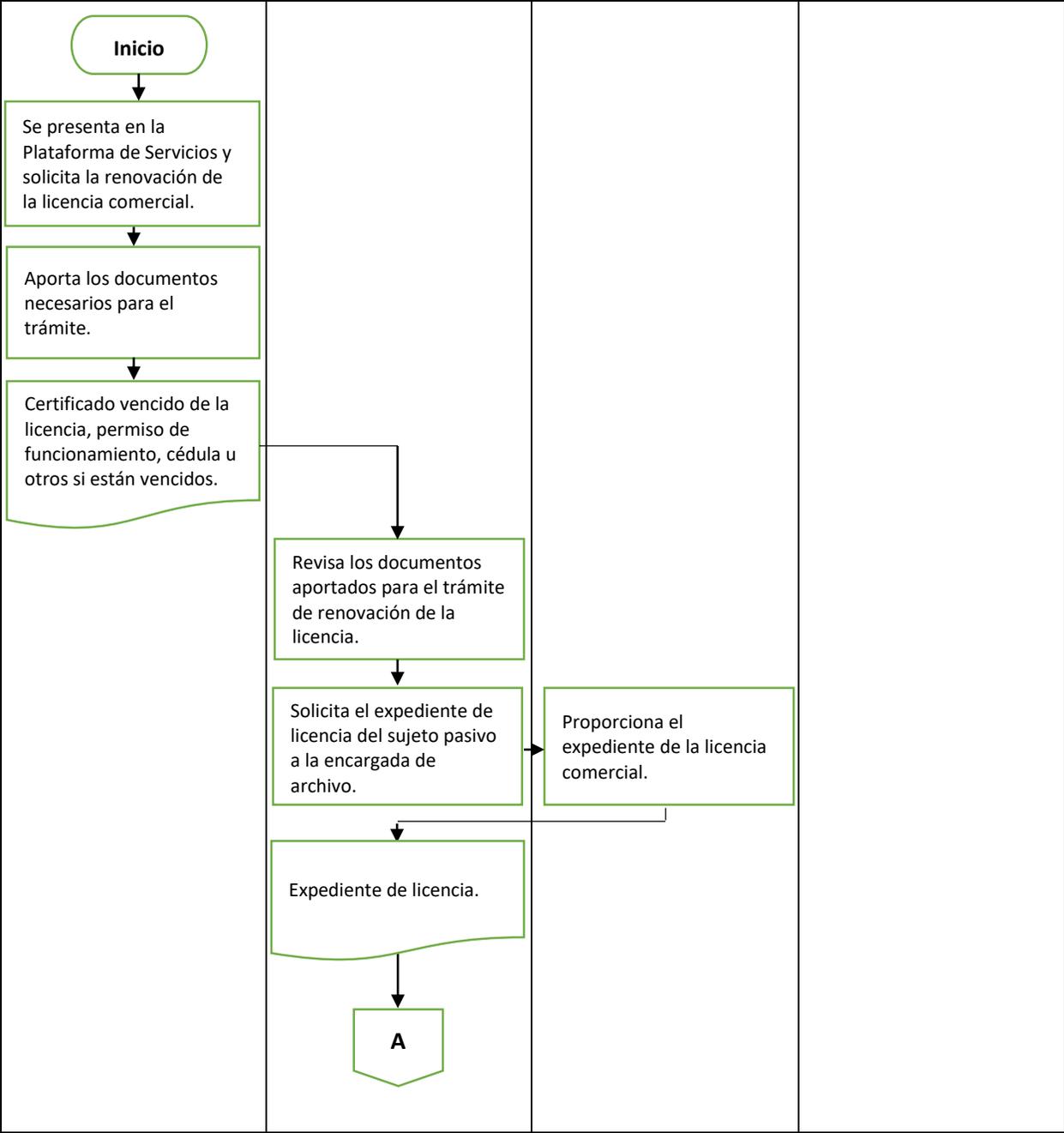
✓ **Diagrama de flujo**

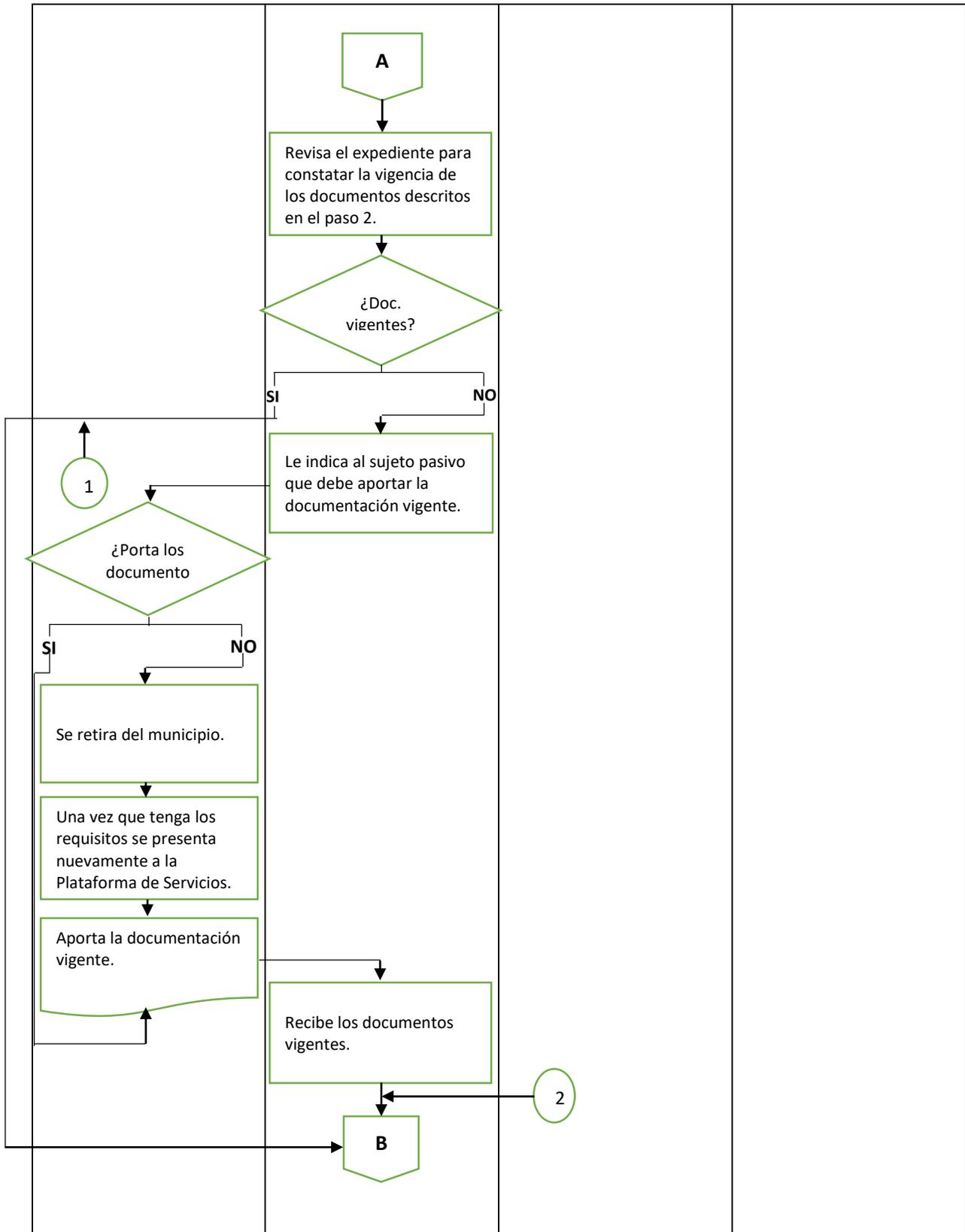
En la tabla N° 43, se presenta la diagramación del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

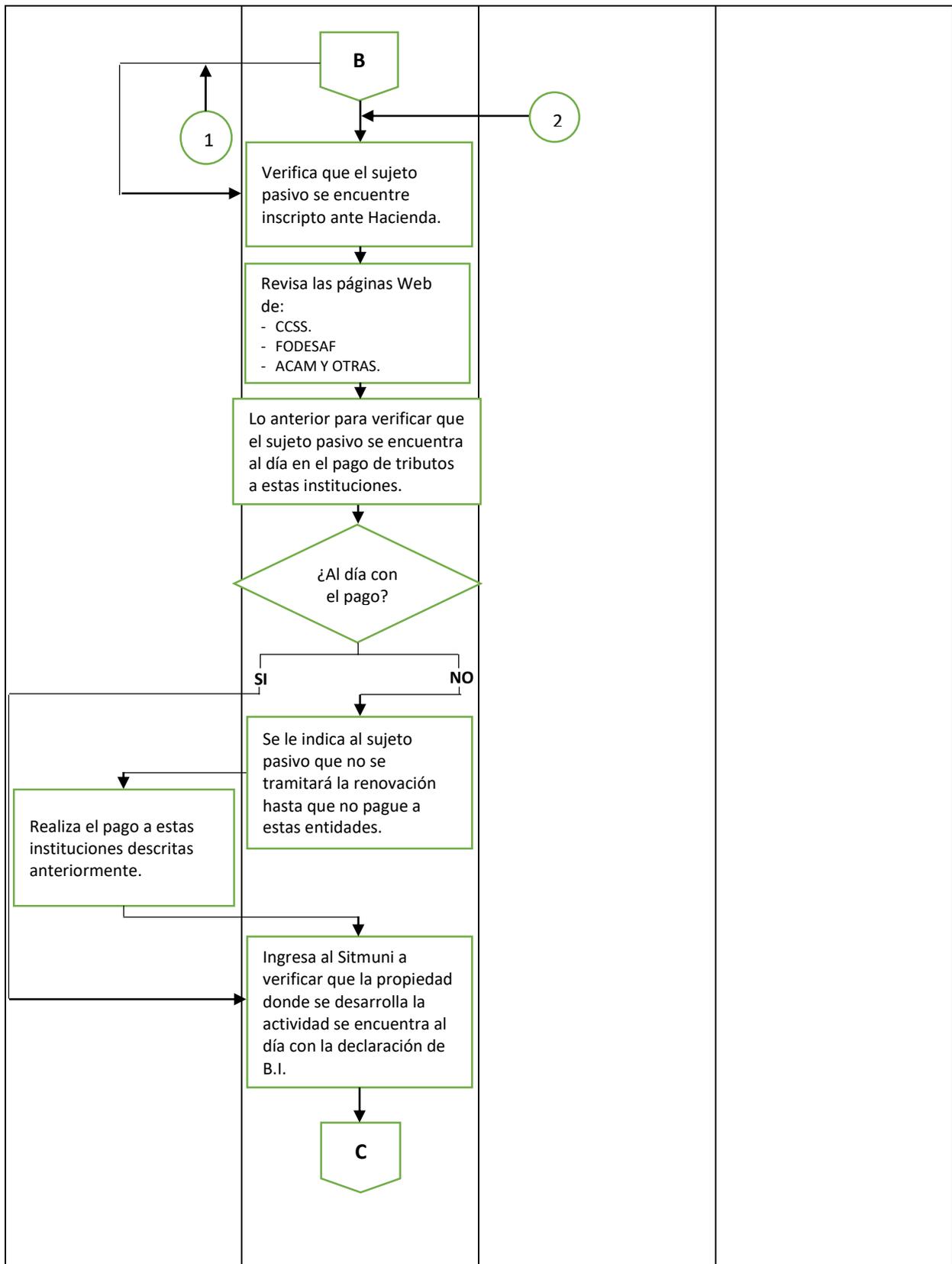
Tabla N° 43.

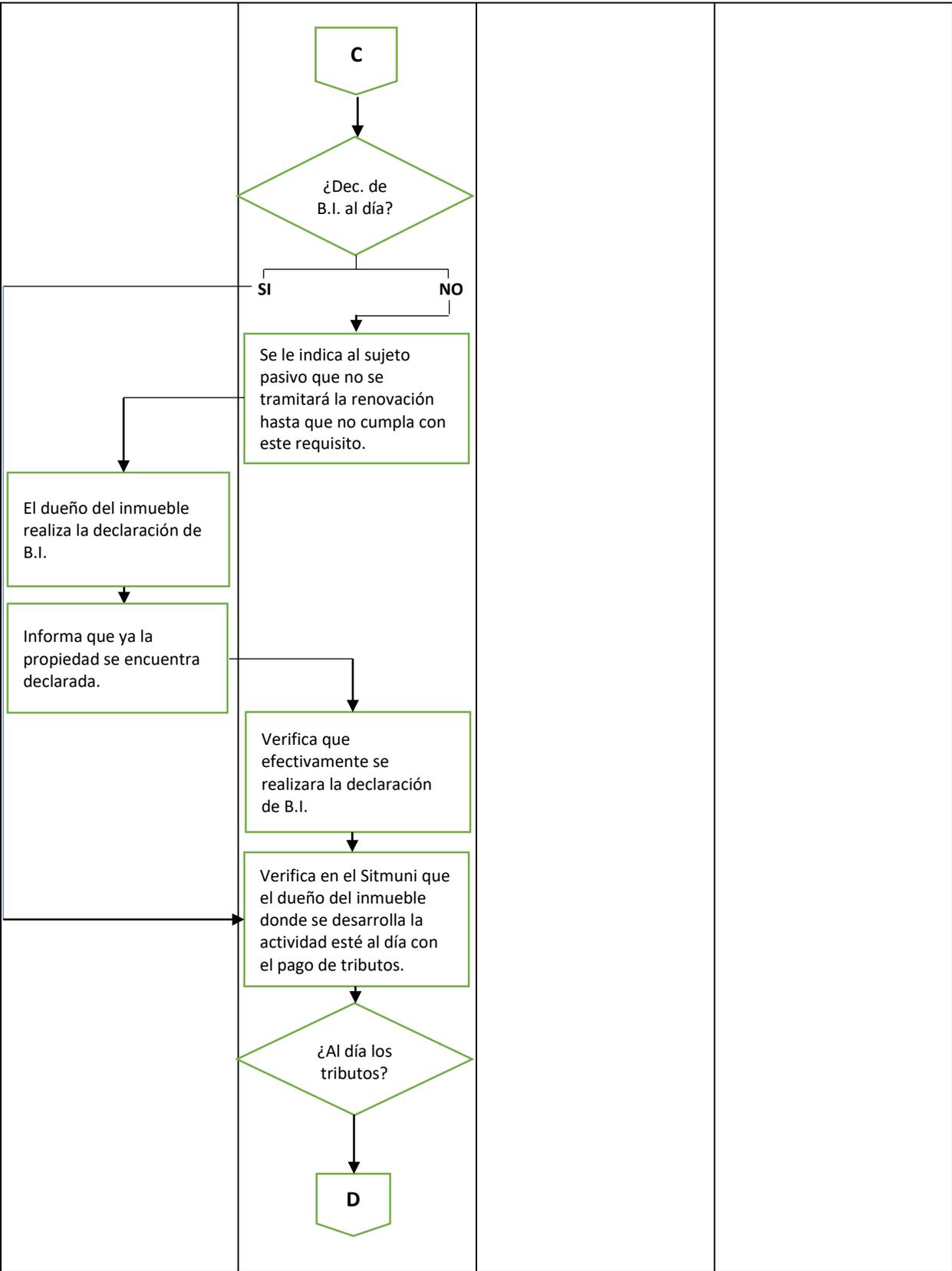
Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales.

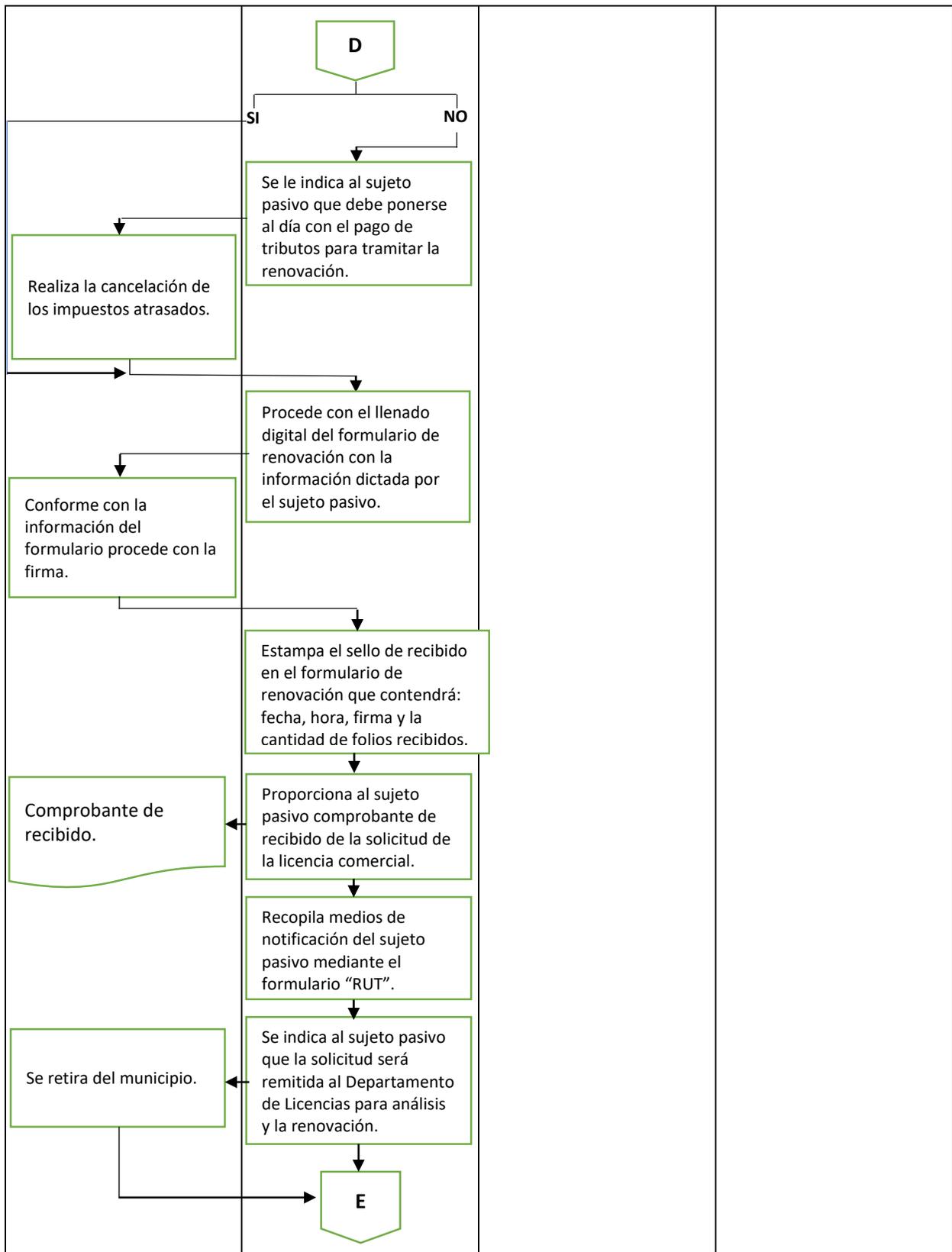
MUNICIPALIDAD DE GOLFITO Departamento de Plataforma de Servicios			
<i>Diagrama de Flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de renovación de licencias comerciales</i>			
Sujeto pasivo	Funcionarios de la Plataforma de Servicios	Encargada de Archivo	Funcionarios del departamento de Licencias

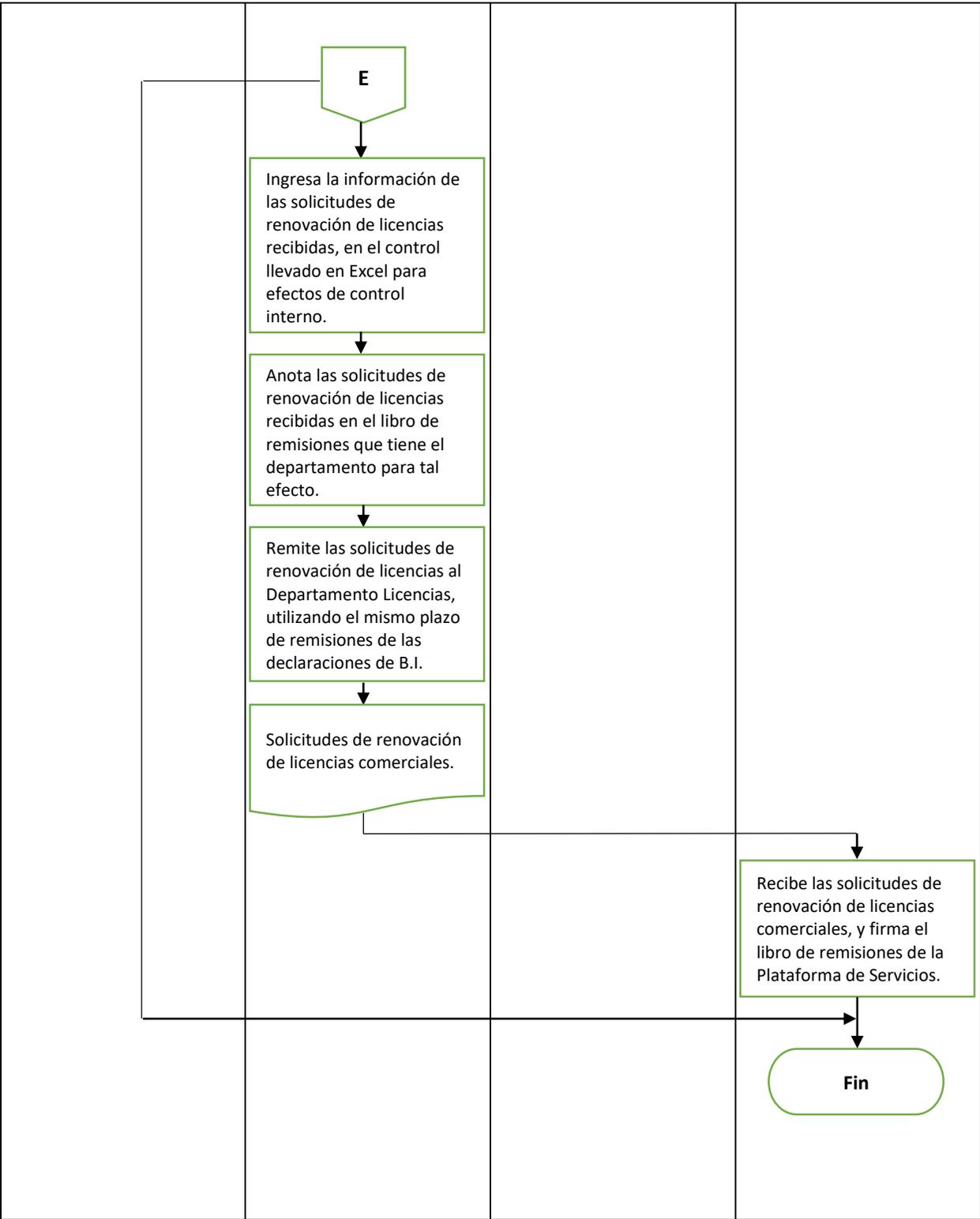












Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.6. Procedimiento de recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 44, se muestra la identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales.

Tabla N° 44.

Identificación del procedimiento de recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales		Código del Proceso: MG-PS-PR-006-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p. 199 hasta la 210	Fecha: Octubre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ **Introducción**

El procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales, permite a los plataformista tener una guía simplificada para la adecuada gestión del desarrollo de dicho trámite, propiciando una mejor atención a las solicitudes de los administrados. Concomitantemente en el desarrollo del proceso se establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	202
Introducción.....	203
Objetivo.....	203
Alcance del procedimiento.....	204
Responsable.....	204
Políticas o normas de operación.....	204
Conceptos.....	205
Descripción de las operaciones.....	206
Diagrama de Flujo.....	209

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar una adecuada gestión, en la recepción de las solicitudes de renuncias de licencias comerciales que presenten los contribuyentes del cantón de Golfito, reduciendo tiempos de espera y aumentado la eficiencia del municipio en la atención de las solicitudes que presenten los administrados.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable tanto por el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Plataforma de Servicios quienes serán los encargados de la recepción y custodia de las solicitudes de renuncias de las licencias, como para el sujeto pasivo como solicitante, y el Departamento de Licencias y Patentes encargados del análisis y eliminación en sistema de dichas licencias.

✓ **Responsables**

El procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales, es competencia del Departamento de Plataforma de Servicios, el cual tiene como responsable directo al encargado (a) de dicha área, quien vela por el fiel cumplimiento de las funciones de sus colaboradores.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Tarifa de Impuestos Municipales del Cantón de Golfito N° 7505 (Licencias Comerciales).
- h) Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico N° 9047.

- i) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- j) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- k) Ley de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos N° 7440.
- l) Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683.
- m) Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600.
- n) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.
- o) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422.
- p) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.
- q) Reglamento de la Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico del Cantón de Golfito.

✓ **Conceptos**

- a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.
- b) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).
- c) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.

d) Licencias y Patentes: Corresponde al departamento encargado de la custodia, control, análisis, y aprobación de las actividades comerciales del cantón de Golfito, así como la actualización de la base imponible del impuesto de las licencias comerciales.

e) Licencia comercial: es un tipo de autorización legal que la municipalidad otorga a los administrados del cantón de Golfito, para que desarrollen una actividad comercial, y que por la cual deberán contribuir con el pago de impuestos.

f) Tributos: se puede definir como “un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades o políticas económicas” (Economipedia, 2020, parr.1).

g) Registro Único Tributario (RUT): Fórmula utilizada por el municipio para recopilar información de medios de notificación de los contribuyentes del cantón de Golfito.

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N° 45, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales.

Tabla N° 45.

Descripción de las operaciones del procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	Se presenta en la Plataforma de Servicios y solicita la renuncia de la licencia comercial.
2	Sujeto pasivo	Deberá aportar el certificado original de la licencia comercial o en su efecto un escrito justificando la razón por la cual no presenta dicho certificado.

3	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Procede con la revisión de los documentos aportados por el sujeto pasivo para el trámite de la renuncia de la licencia comercial.
4	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica en la página Web del Ministerio de Hacienda, que el sujeto pasivo ya procedió con la desafiliación de la actividad comercial ante dicha entidad.
5	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Se encuentra desafiliado? SI: Paso 7. NO: Paso 6.
6	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que debe proceder a desafiliar la actividad comercial ante Hacienda para evitar futuros malentendidos.
7	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para consultar si el sujeto pasivo se encuentra al día con el pago de los impuestos de la licencia comercial a renunciar u otros impuestos. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de Facturación / Facturación General / Facturación General por propietario.
8	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	¿Al día con los impuestos municipales? SI: Paso 11. NO: Paso 9.
9	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que debe ponerse al día con el pago de los impuestos para poder tramitar la renuncia de la licencia comercial.
10	Sujeto pasivo	Realiza la cancelación de la deuda de tributos.
11	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Una vez constatado que se cuenta con todos los requisitos necesarios para dar trámite a la renuncia, se procede con el llenado digital del formulario de renuncia de licencias comerciales proporcionado por el municipio, con la información dictada por el sujeto pasivo.
12	Sujeto pasivo	Conforme con la información contenida en el formulario procede con la firma en el apartado utilizado para tal efecto.

13	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Procede a estampar el sello de recibido en el formulario, que contendrá: fecha de recibido, hora, firma del plataformista, y la cantidad de folios recibidos.
14	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le proporciona al sujeto pasivo comprobante de recibido de la solicitud renuncia de la licencia comercial, como respaldo de la gestión realizada.
15	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se procede a recopilar información de medios de notificación del sujeto pasivo, para lo cual se utilizará el formulario que tiene por nombre "Registro Único Tributario (RUT)", con el fin de contactar o prevenir alguna anomalía que detecte el Departamento de Licencias y Patentes en la solicitud presentada.
16	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Se le indica al sujeto pasivo que la solicitud recibida de renuncia de la licencia comercial será remitida al Departamento de Licencias y Patentes para el proceso de análisis, y en caso de no encontrarse defectos, la eliminación de la misma en el sistema por parte del departamento antes dicho, y que el resultado del trámite será informado al medio de notificación asignado para tal efecto en los siguientes <u>10 días hábiles</u> . Se establece este plazo de conformidad con lo dispuesto en el <u>artículo 262</u> , de la Ley General de Administración Pública.
17	Sujeto pasivo	Se retira del municipio.
18	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se ingresa la información de las solicitudes recibidas de renunciaciones de licencias comerciales en el control que tiene por nombre "Solicitudes de renunciaciones de licencias comerciales", el cual se lleva en un documento Excel, para efectos de control interno, y el cual tendrá como mínimo los siguientes datos: 1- Nombre del solicitante. 2- Número de identificación. 3- Tipo de licencia renunciada. 4- Fecha de recibido. 5- Fecha de remisión al Departamento de Licencias y Patentes.
19	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Anota las solicitudes recibidas de renunciaciones de licencias comerciales en el libro de remisiones que tiene el departamento para tal efecto.

20	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Remite al Departamento de Licencias y Patentes, las solicitudes de renuncias de las licencias comerciales, siguiendo el plazo establecido en el procedimiento de remisión de declaraciones de bienes inmuebles (todos los días en la última hora laboral).
21	Coordinador (a) y colaboradores del departamento de Licencias y Patentes.	Recibe las solicitudes de renuncias de licencias comerciales, y procede a firmar el libro de remisiones de la Plataforma de Servicios.
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

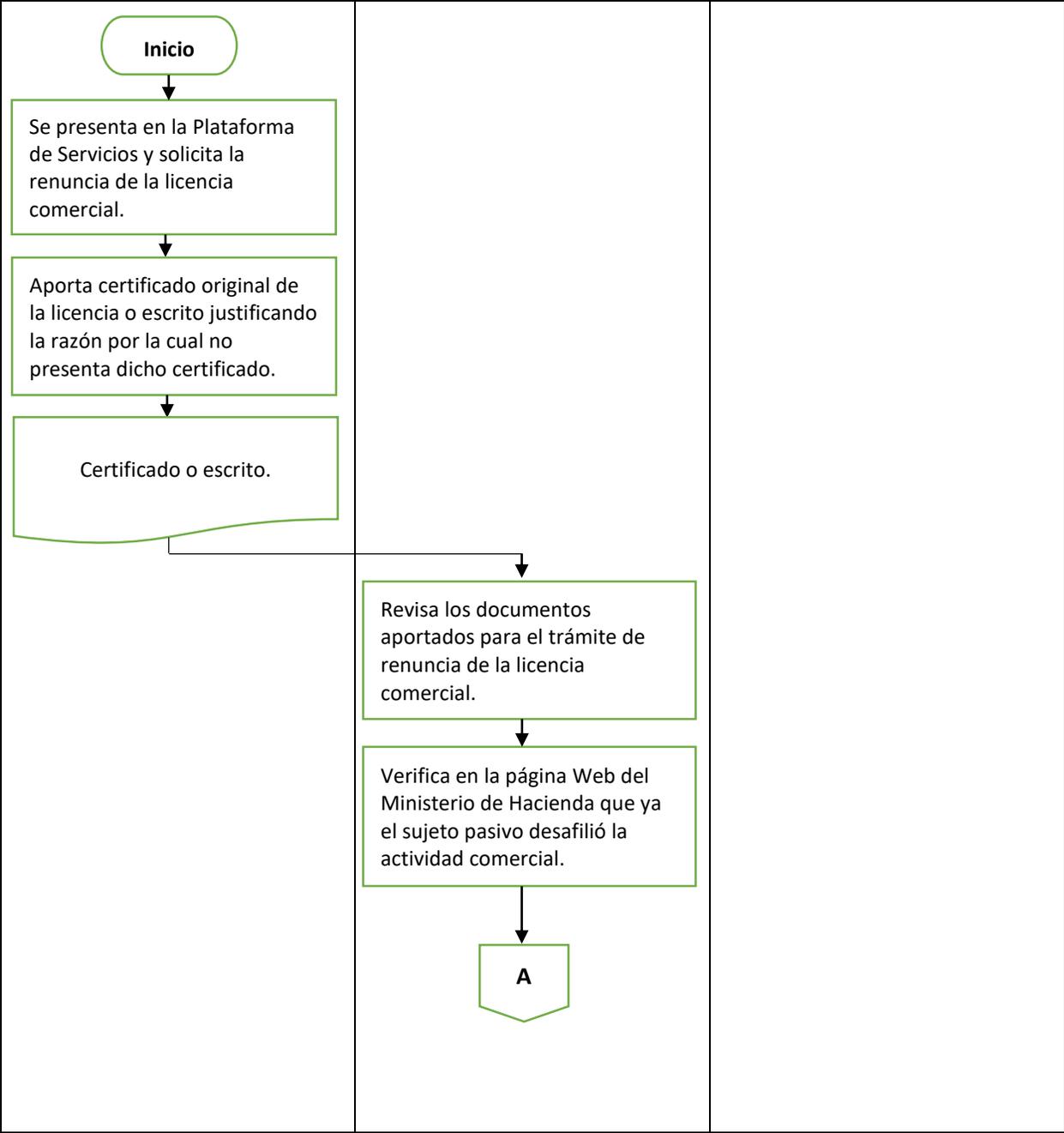
✓ **Diagrama de flujo**

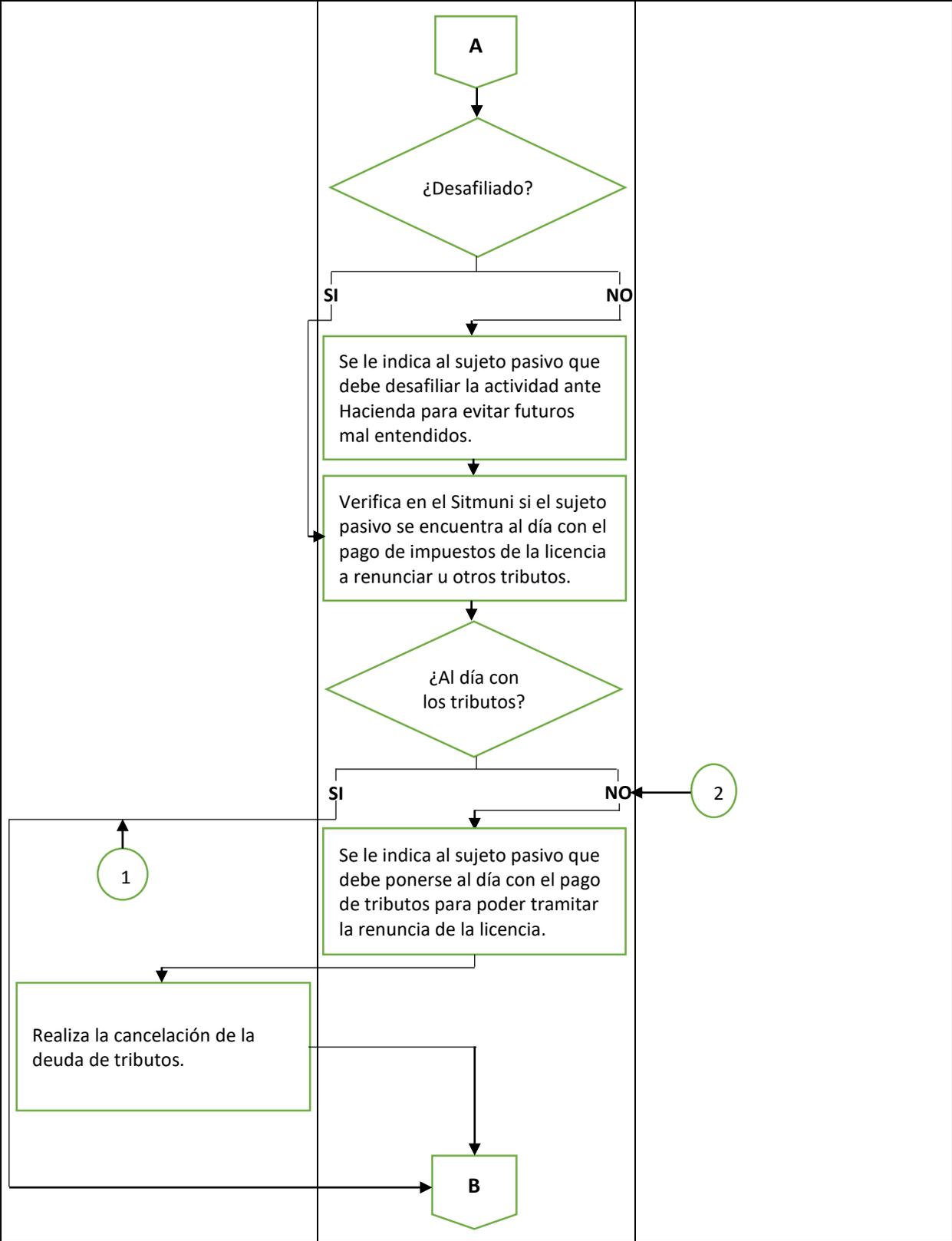
A continuación, en la tabla N° 46, se presenta la diagramación del procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales.

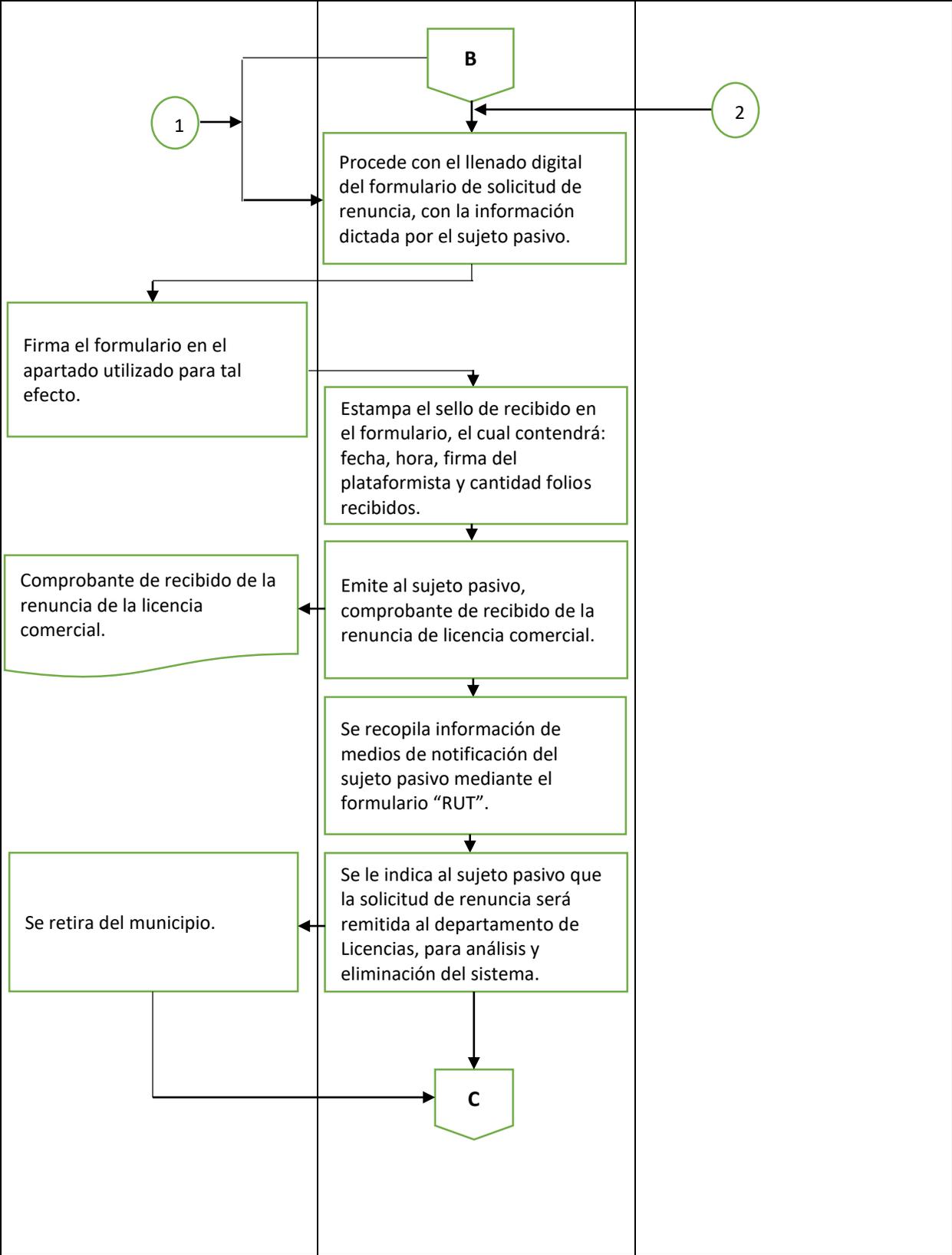
Tabla N° 46.

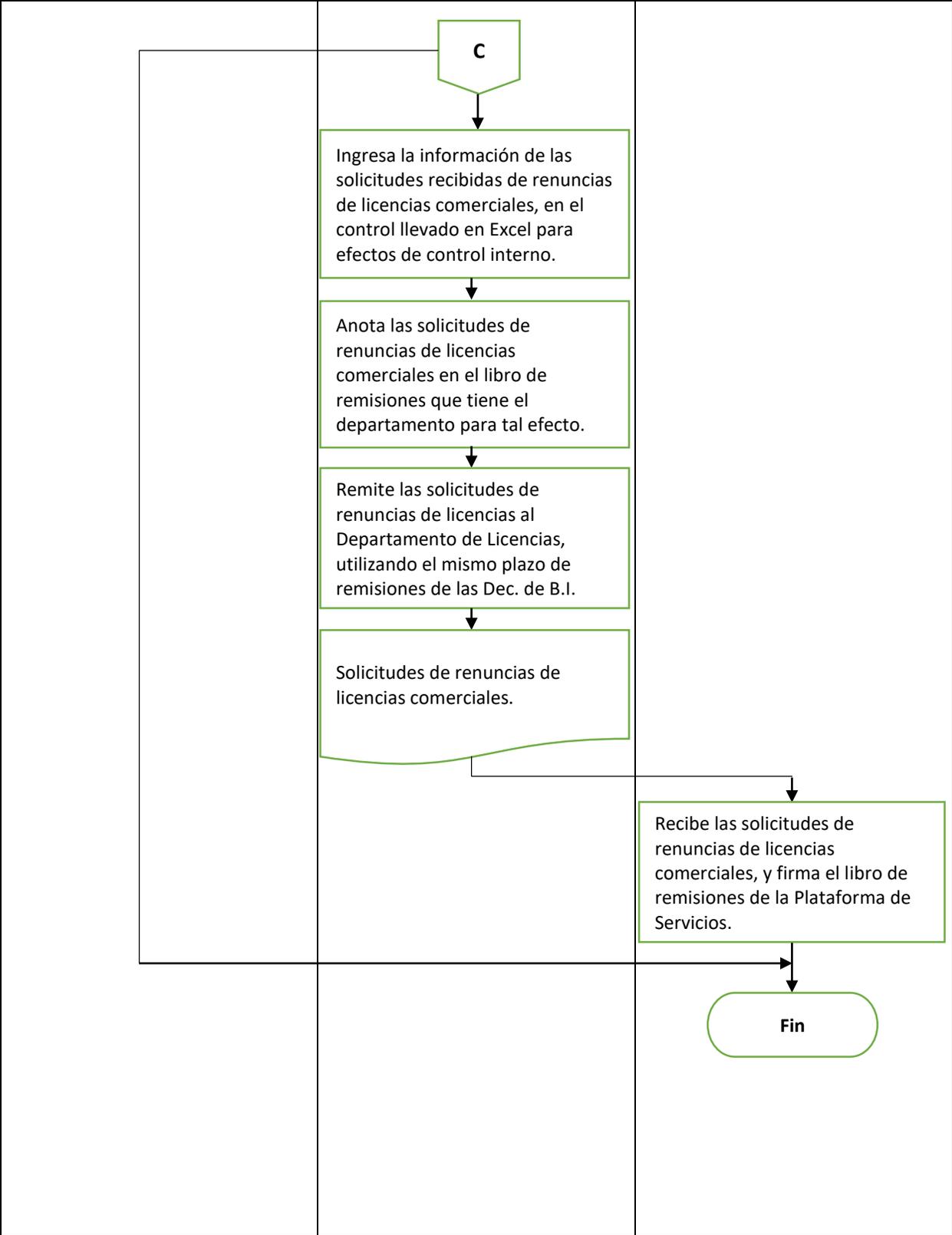
Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Diagrama de Flujo del procedimiento de recepción de solicitudes de renuncias de licencias comerciales</i>		
Sujeto pasivo	Funcionarios de la Plataforma de Servicios	Funcionarios del departamento de Licencias









Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.7. Procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras

➤ Identificación

En la tabla N° 47, se muestra la identificación del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.

Tabla N° 47.

Identificación del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Cobro de Impuestos en Cajas recaudadoras.		Código del Proceso: MG-PS-PR-007-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios y Tesorería.		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p.211 hasta la 221	Fecha: Noviembre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras, permite a los plataformistas realizar una adecuada gestión en el cobro de tributos, garantizando a los administrados una atención rápida y eficiente. Concomitantemente en el desarrollo del proceso se establece lo

siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	214
Introducción.....	214
Objetivo.....	215
Alcance del procedimiento.....	215
Responsable.....	216
Políticas o normas de operación.....	216
Conceptos.....	217
Descripción de las operaciones.....	217
Diagrama de Flujo.....	220

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Realizar una adecuada gestión en la administración y control de los ingresos propios del municipio por concepto de pago de impuestos de los administrados del cantón de Golfito para brindar a los contribuyentes una atención rápida y distinguida.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Plataforma de Servicios, quienes serán los encargados de la recepción de los ingresos por concepto de pago de tributos, el contribuyente, y el Departamento de Tesorería encargado de la custodia y administración de los ingresos.

✓ **Responsables**

El procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras, es competencia del Departamento de Plataforma de Servicios, en conjunto con el Departamento de Tesorería, son los responsables directos los coordinadores de ambos departamentos.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- h) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- i) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.
- j) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.
- k) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.

✓ **Conceptos**

a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.

b) Contribuyente: entiéndase como la “persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).

c) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).

d) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.

e) Departamento de Tesorería: es el área encargada del manejo de dinero del arca municipal, a su vez vela por el registro y control de los ingresos y egresos de la Municipalidad de Golfito.

f) Impuestos: se puede definir como “un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades o políticas económicas” (Economipedia, 2020, parr.1).

✓ **Descripción de las operaciones**

A continuación, en la tabla n°48, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.

Tabla N°48.

Descripción de las operaciones del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se presenta ante la Oficina de Tesorería 15 minutos antes de la entrada a labores a recoger el fondo de caja.
2	Tesorería	Proporciona a cada plataformista el fondo de caja para la apertura de las cajas recaudadoras, junto con el comprobante del monto emitido para tal efecto.
3	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Revisa que el efectivo proporcionado para realizar la apertura de caja, sea igual al monto descrito en el comprobante.
4	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Monto igual? SI: Paso 7. NO: Paso 5.
5	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Le indica a Tesorería lo acontecido para la corrección de inmediato.
6	Tesorería	Procede a realizar la corrección del monto de apertura de caja.
7	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI, y realizan el cierre de facturación del día anterior. Para lo cual deberán ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de herramientas / - Módulo de cierre diario / - Se procede a realizar la actualización.
8	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Realizan la apertura de cajas.
9	Contribuyente	Se presenta ante la Plataforma de servicios a realizar el pago de impuestos, para lo cual deberá mostrar el documento de identificación. En caso de que el administrado presente no sea el titular de la deuda, deberá indicar el nombre completo o número del contribuyente al cual desea realizar el pago de impuestos.
10	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para consultar los pendientes de impuestos del contribuyente. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de Facturación / - Facturación General / Facturación General por propietario.

11	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Una vez generado en el sistema el pendiente adeudado por el contribuyente, se le informa al sujeto pasivo sobre dicho monto y los periodos que abarca.
12	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se consulta al sujeto pasivo si desea cancelar la deuda total o parcialmente (trimestres vencidos).
13	Contribuyente	Informa lo que desea cancelar.
14	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se imprime el recibo del pago de impuestos a nombre del contribuyente.
15	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se consulta al sujeto pasivo si va a pagar en efectivo, con tarjeta bancaria, o con cheque.
16	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Efectivo, tarjeta o cheque? Efectivo: Paso 17/ Tarjeta: Paso 19/ Cheque: Paso 21.
17	Contribuyente	Emite el dinero al plataformista.
18	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica que el dinero recibido coincida con el monto del recibo, en caso de que pague de más se procede a dar el vuelto de inmediato.
19	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se digita el monto exacto en el Datafono, y se le insta al sujeto pasivo a pasar la tarjeta por el lector de chips. En caso de no funcionar el lector de chips, se ingresa la tarjeta al Datafono del modo tradicional.
20	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le proporciona al sujeto pasivo comprobante emitido por el datafono de la transacción realizada, y se le insta a firmar en la copia del comprobante que conservara el municipio.
21	Contribuyente	Emite cheque que cumpla con las normas establecidas para realizar pagos por este medio.
22	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica que el cheque cumpla con los siguientes lineamientos: 1- Que el cheque sea girado a nombre de la Municipalidad de Golfito. 2- Que coincida el monto en letras con el monto en números. 3- Que el monto del cheque coincida de manera exacta con el monto del recibo del pago de impuestos. 4- Que se encuentre debidamente firmado por parte del librador.
23	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿El cheque cumple con los lineamientos? SI: Paso 26. NO: Paso 24.

24	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que el cheque debe ser corregido.
25	Contribuyente	Procede a hacer la corrección del cheque.
26	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Una vez que tenga el efectivo en mano o el comprobante de algún otro medio de pago, procede a emitir al contribuyente el recibo del pago de impuestos.
27	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Guarda el efectivo o el comprobante de la transacción realizada en la caja de seguridad, de la misma manera procede con la copia del recibo emitido.
28	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Si antes del mediodía, el ingreso por caja recaudado supera el 1,500,000.00, se procederá a realizar un cierre previo y a entregar a Tesorería el efectivo o títulos valores.
29	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios	Al finalizar la jornada laboral, cada plataformista deberá realizar el cierre de caja, y posteriormente trasladará el efectivo o los títulos valores al Departamento de Tesorería donde se realizará un arqueo. Nota: Cada plataformista tiene un rol definido para realizar el cierre de caja.
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

✓ **Diagrama de flujo**

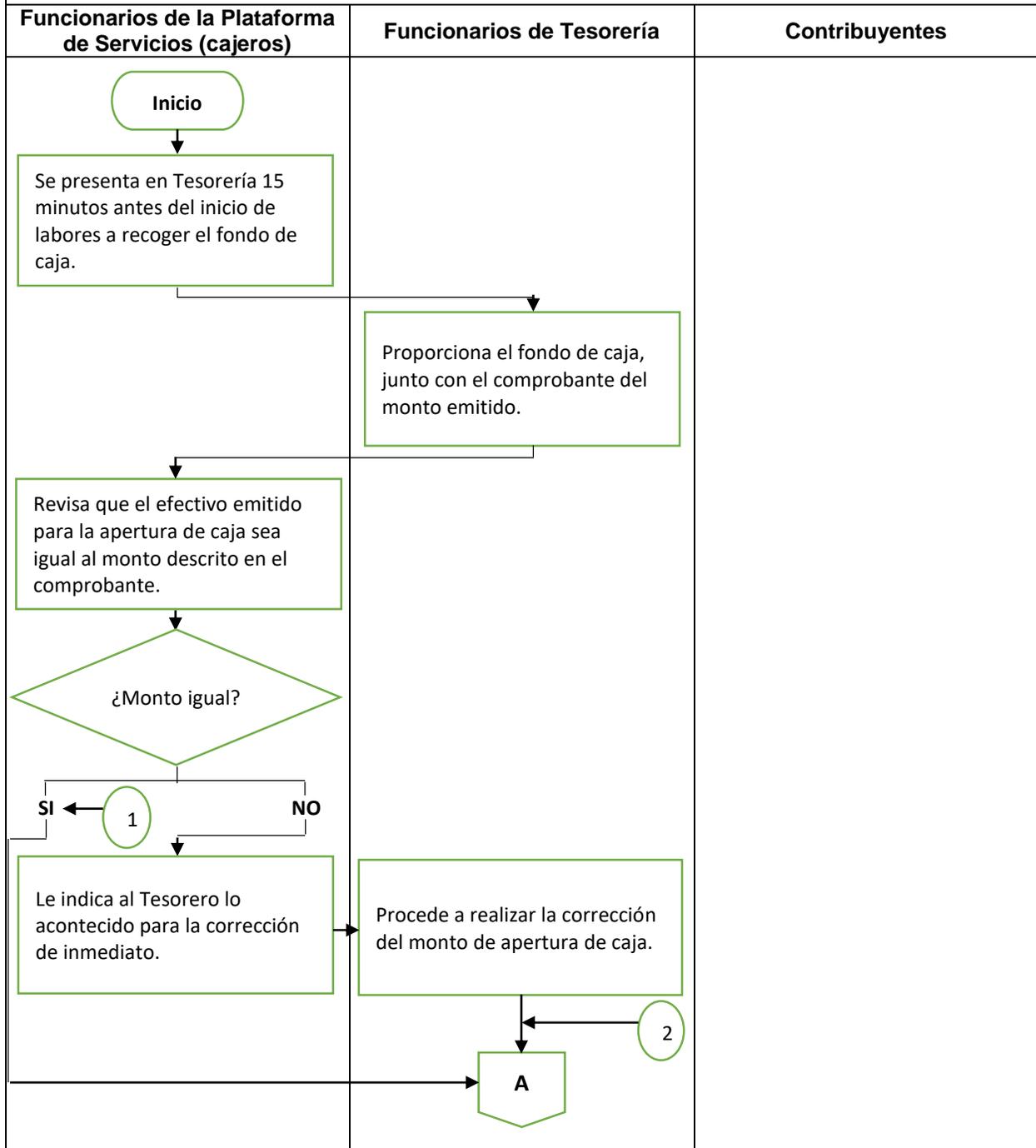
En la tabla N° 49, se presenta la diagramación del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.

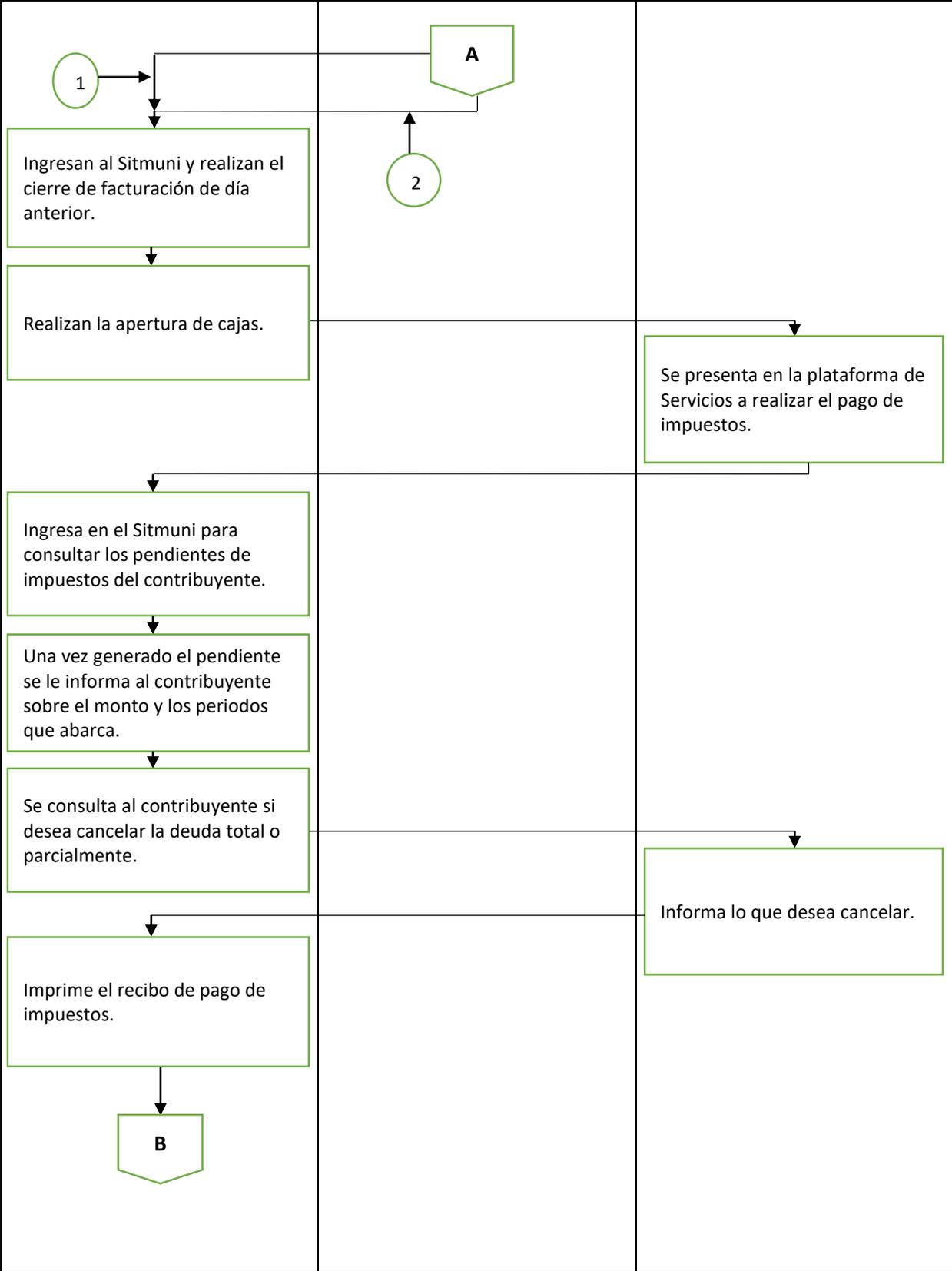
Tabla N° 49.

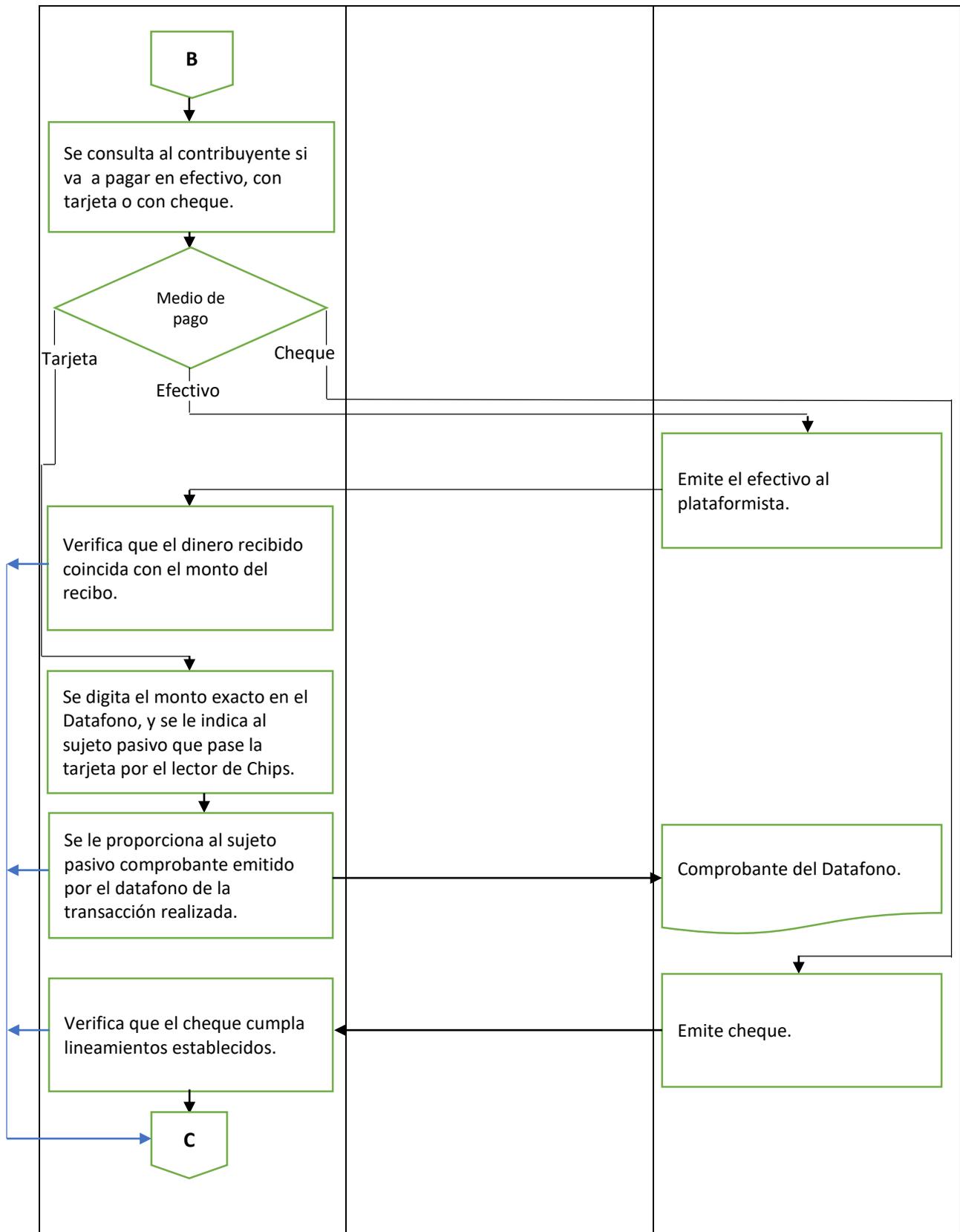
Diagrama de flujo del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras.

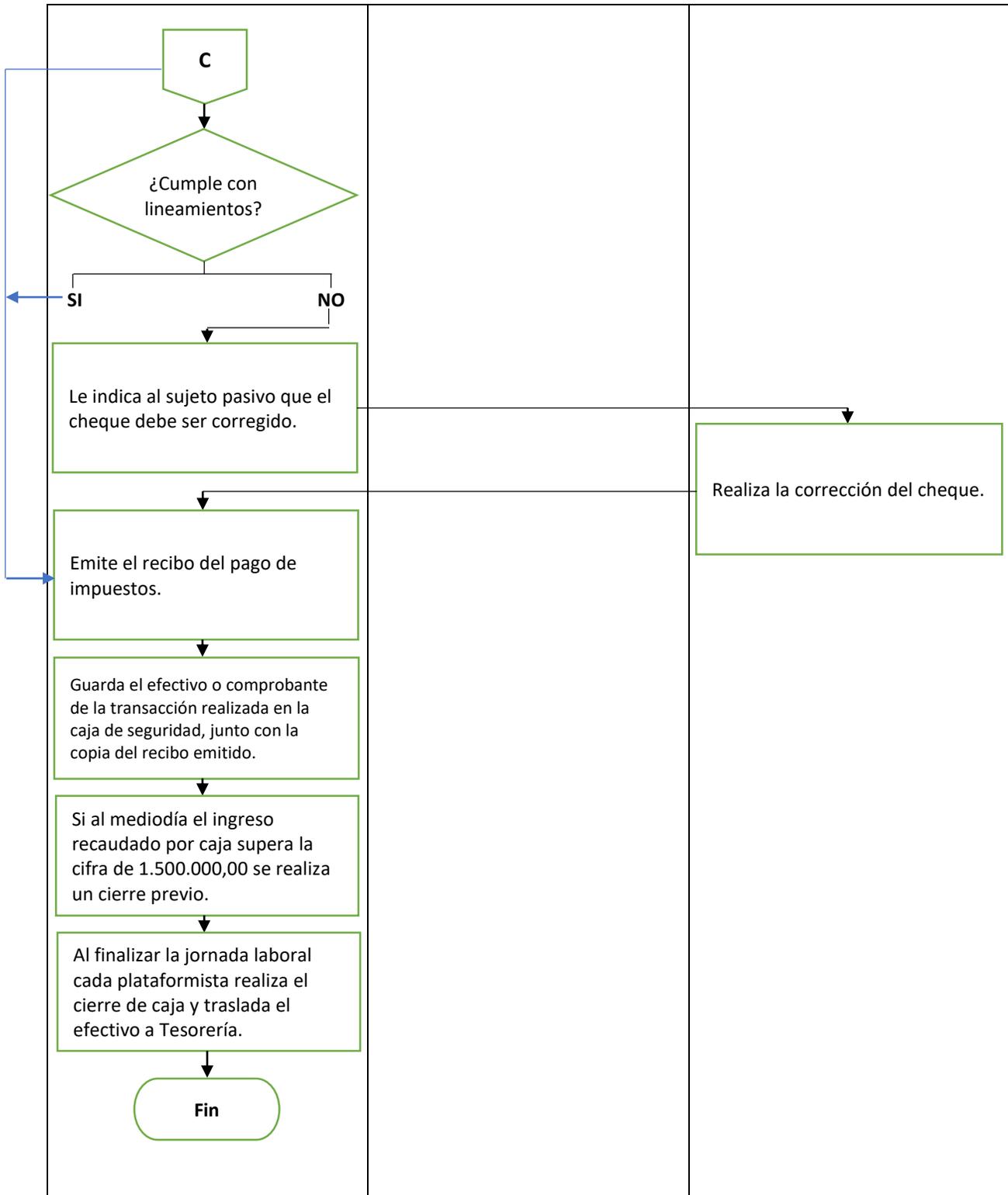


Diagrama de Flujo del procedimiento de cobro de impuestos en cajas recaudadoras









Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.7.2.8. Procedimiento de emisión de constancias municipales

➤ Identificación

A continuación, en la tabla N° 50, se muestra la identificación del procedimiento de emisión de constancias municipales.

Tabla N° 50.

Identificación del procedimiento de emisión de constancias municipales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Nombre del Departamento Plataforma de Servicios		
Nombre del Procedimiento: Emisión de constancias municipales.		Código del Proceso: MG-PS-PR-008-2020
Responsable: Coordinador (a) del Departamento de Plataforma de Servicios.		
Número de versión: 1	Número de páginas: De la p. 222 hasta la 232	Fecha: Noviembre 2020
Elaborado por: Jhon Genry Sandí Castillo	Revisado por: Licda. Victoria Blanco Moraga	Aprobado por: Lic. Marvin Urbina
Cargo: Secretario	Cargo: Jefa del Departamento	Cargo: Auditor Interno
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de aprobación:		Rige a partir de:

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

➤ Introducción

El procedimiento de emisión de constancias municipales, permite la estandarización del proceso garantizando a los administrados una atención rápida y eficiente en las solicitudes planteadas con referencia a este tipo de trámite. Concomitantemente en el desarrollo del proceso se

establece lo siguiente: el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del mismo, el alcance, los responsables de llevarlo a cabo, las políticas y normas legales que respaldan su ejecución, los conceptos de términos que contienen tecnicismo, la descripción secuencial de las operaciones en que se debe realizar el procedimiento y el diagrama de flujo que describe por medio de símbolos el contenido del proceso para una mejor interpretación.

➤ **Índice**

Identificación.....	225
Introducción.....	225
Objetivo.....	226
Alcance del procedimiento.....	226
Responsable.....	227
Políticas o normas de operación.....	227
Conceptos.....	228
Descripción de las operaciones.....	228
Diagrama de Flujo.....	231

➤ **Contenido**

✓ **Objetivo**

Brindar a los administrados del cantón de Golfito una atención rápida y eficiente en la emisión de constancias municipales al contribuir en el control de la base de datos municipal, y permitir captación de ingresos por otros conceptos.

✓ **Área de aplicación o alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es aplicable por el coordinador (a) y colaboradores del departamento de Plataforma de Servicios, quienes serán los encargados de la emisión de las constancias, y el contribuyente como solicitante.

✓ **Responsables**

El procedimiento de emisión de constancias municipales, es competencia del Departamento de Plataforma de Servicios, que tiene como responsable directo al coordinador (a) de dicho departamento.

✓ **Políticas o normas de operación**

- a) Código Municipal Ley N° 7794.
- b) Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- c) Código Procesal Civil.
- d) Constitución Política de la República de Costa Rica.
- e) Ley General de Control Interno N° 8292.
- f) Ley General de Administración Pública N° 6227.
- g) Ley de Tarifa de Impuestos Municipales del Cantón de Golfito N° 7505 (Licencias Comerciales).
- h) Ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles N° 7509.
- i) Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.
- j) Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria N° 8114.
- k) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.
- l) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.

m) Manual de usuario del sistema de Software SITMUNI.

✓ **Conceptos**

a) SITMUNI: es el Sistema Tributario Municipal, el cual tiene múltiples funciones, y una de las primordiales es ser la base de datos de los contribuyentes del cantón de Golfito.

b) Bien inmueble: se podría definir como “aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales” (Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, 2015, p.43).

c) Declaración de bienes inmuebles: Se refiere a la determinación del valor de la propiedad en forma voluntaria mediante formulario proporcionado por el municipio para tal efecto, valor que servirá como base imponible para el cálculo del impuesto sobre Bienes Inmuebles.

d) Sujeto pasivo: entiéndase como la “persona física o jurídica que se encuentra atrasada en el pago de sus obligaciones a la Municipalidad, derivados de impuestos, tasas, contribuciones especiales y cualquier otro tipo de adeudo Municipal” (Municipalidad de Golfito, 2020, p.1).

e) Plataforma de Servicios: Corresponde a la instancia encargada de la recepción, remisión, entrega de trámites y facturación de impuestos de la Municipalidad de Golfito.

f) Tributos: se puede definir como “un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades o políticas económicas” (Economipedia, 2020, parr.1).

✓ **Descripción de las operaciones**

En la tabla N° 51, se realiza la descripción de las operaciones del procedimiento de emisión de constancias municipales.

Tabla N° 51.

Descripción de las operaciones del procedimiento de emisión de constancias municipales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Procedimiento de emisión de constancias municipales</i>		
Paso	Responsable	Descripción de las operaciones
1	Sujeto pasivo	Se presenta en la Plataforma de Servicios y solicita la constancia municipal requerida, para lo cual deberá mostrar el documento de identificación. En caso de que el sujeto pasivo solicitante de la constancia no sea el titular del inmueble, impuestos u otro concepto, deberá presentar documento de autorización por parte del titular.
2	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Realiza interrogatorio al sujeto pasivo para conocer exactamente qué tipo de constancia municipal necesita.
3	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresa al sistema SITMUNI para verificar que los inmuebles a nombre del sujeto pasivo se encuentran declarados o vigente la declaración dentro del quinquenio que establece la ley. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo del sistema / - Módulo de Bienes Inmuebles / - Datos de las declaraciones del B.I. / - Datos del Documento de Declaración. Nota: Si el sujeto pasivo no tiene bienes inscriptos a su nombre se omite este paso.
4	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	¿Declaración de bienes inmuebles al día? SI: Paso 9. NO: Paso 5.
5	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que no se tramitará la constancia hasta que cumpla con este requisito.
6	Sujeto pasivo	Procede a cumplir con la declaración.
7	Sujeto pasivo	Informa que ya la propiedad se encuentra declarada.
8	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Verifica en el sistema que ya efectivamente se cumplió con la declaración de bienes inmuebles.

9	Coordinador (a) y colaboradores de Plataforma de Servicios.	Ingresar al sistema SITMUNI para consultar si el sujeto pasivo se encuentra atrasado en el pago de tributos por diferentes conceptos. Para lo anterior se deberá ingresar en el sistema en los siguientes apartados: - Módulo de Facturación / - Facturación General / Facturación General por propietario.
10	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	¿Al día con los impuestos municipales? SI: Paso 13. NO: Paso 11.
11	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Se le indica al sujeto pasivo que debe ponerse al día con el pago de tributos para poder tramitar la constancia municipal.
12	Sujeto pasivo	Realiza la cancelación de la deuda de tributos.
13	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Ingresar al sistema SITMUNI en el módulo correspondiente y genera la constancia municipal.
14	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	En caso de que la constancia municipal requerida sea índole especial y no se pueda generar del sistema, se procede a realizarla de forma manual mediante resolución administrativa.
15	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios.	Procede con la facturación del valor de la constancia y los timbres correspondientes.
16	Sujeto pasivo	Cancela el valor de la constancia.
17	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Firma en el apartado de la constancia "Encargado del Estudio".
18	Coordinador (a) y colaboradores de la Plataforma de Servicios	Recoge la firma del coordinador (a) de la Plataforma de Servicios en el apartado correspondiente para tal efecto.
19	Sujeto pasivo	Emite constancia municipal al sujeto pasivo.
20	Sujeto pasivo	Se le insta al sujeto pasivo a revisar el documento emitido antes de abandonar el municipio.
21	Sujeto pasivo	En caso de no encontrarse defectos en el contenido del documento, se retira del municipio.
FIN		

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

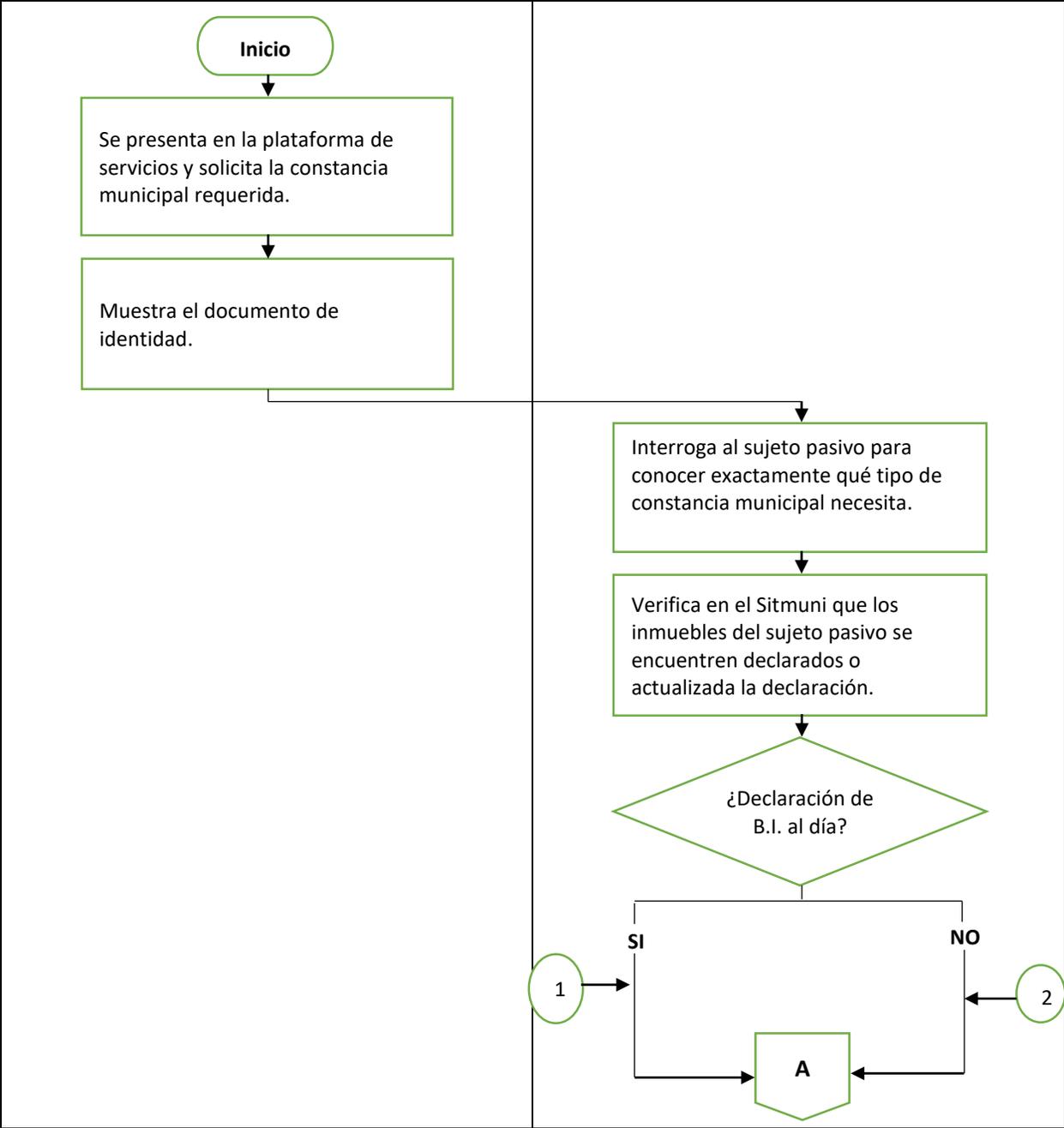
✓ **Diagrama de flujo**

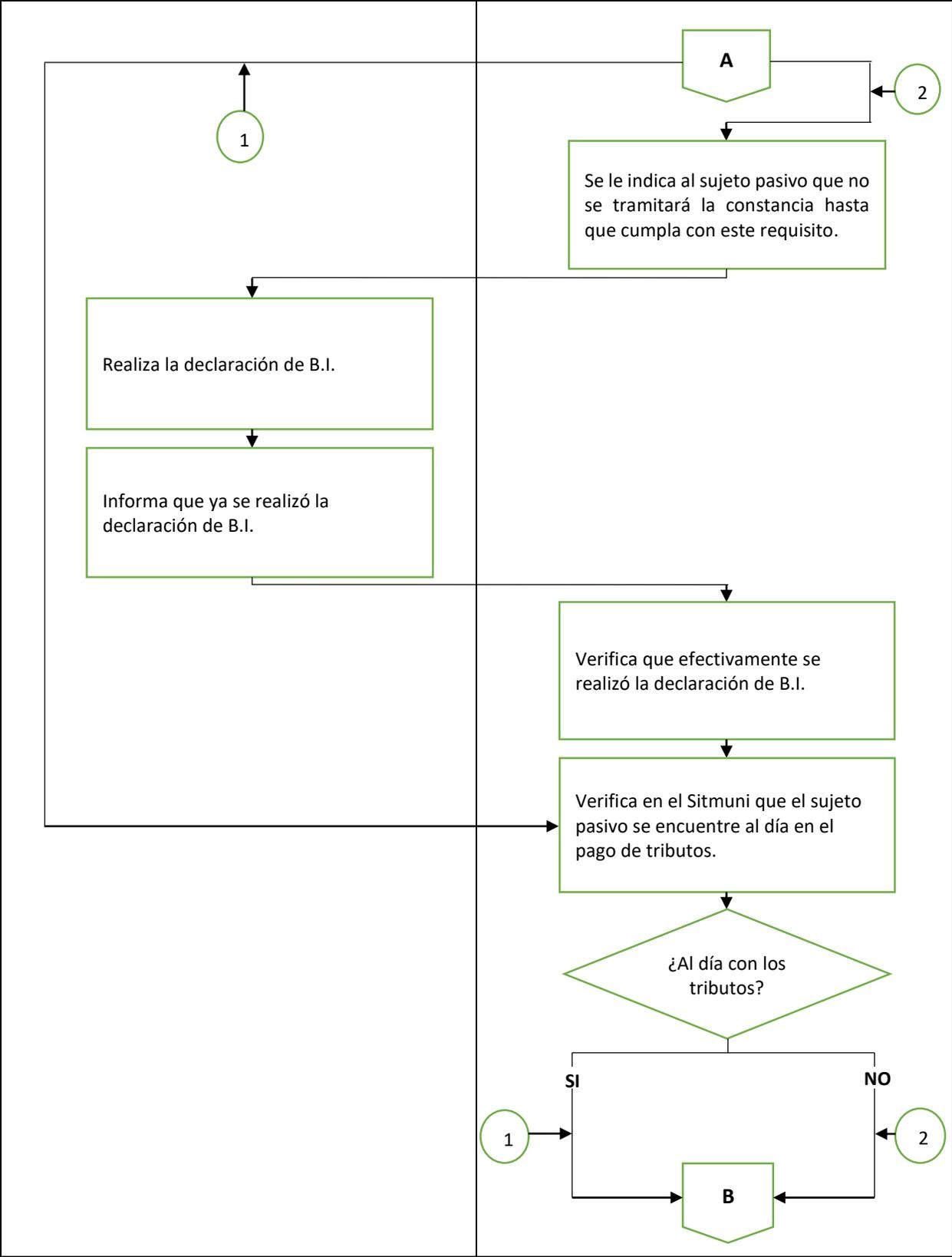
A continuación, en la tabla N° 52, se presenta la diagramación del procedimiento de emisión de constancias municipales.

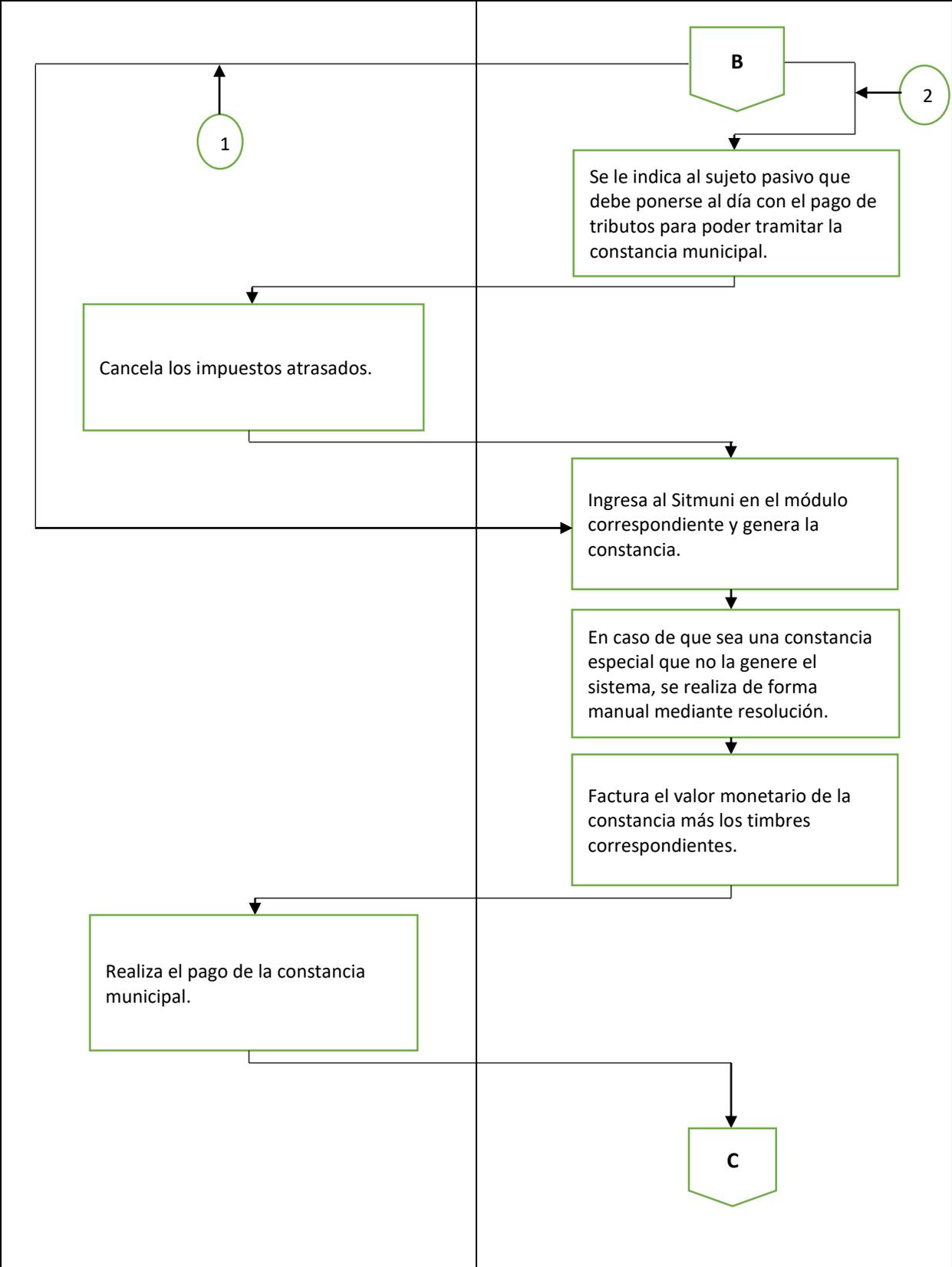
Tabla N° 52.

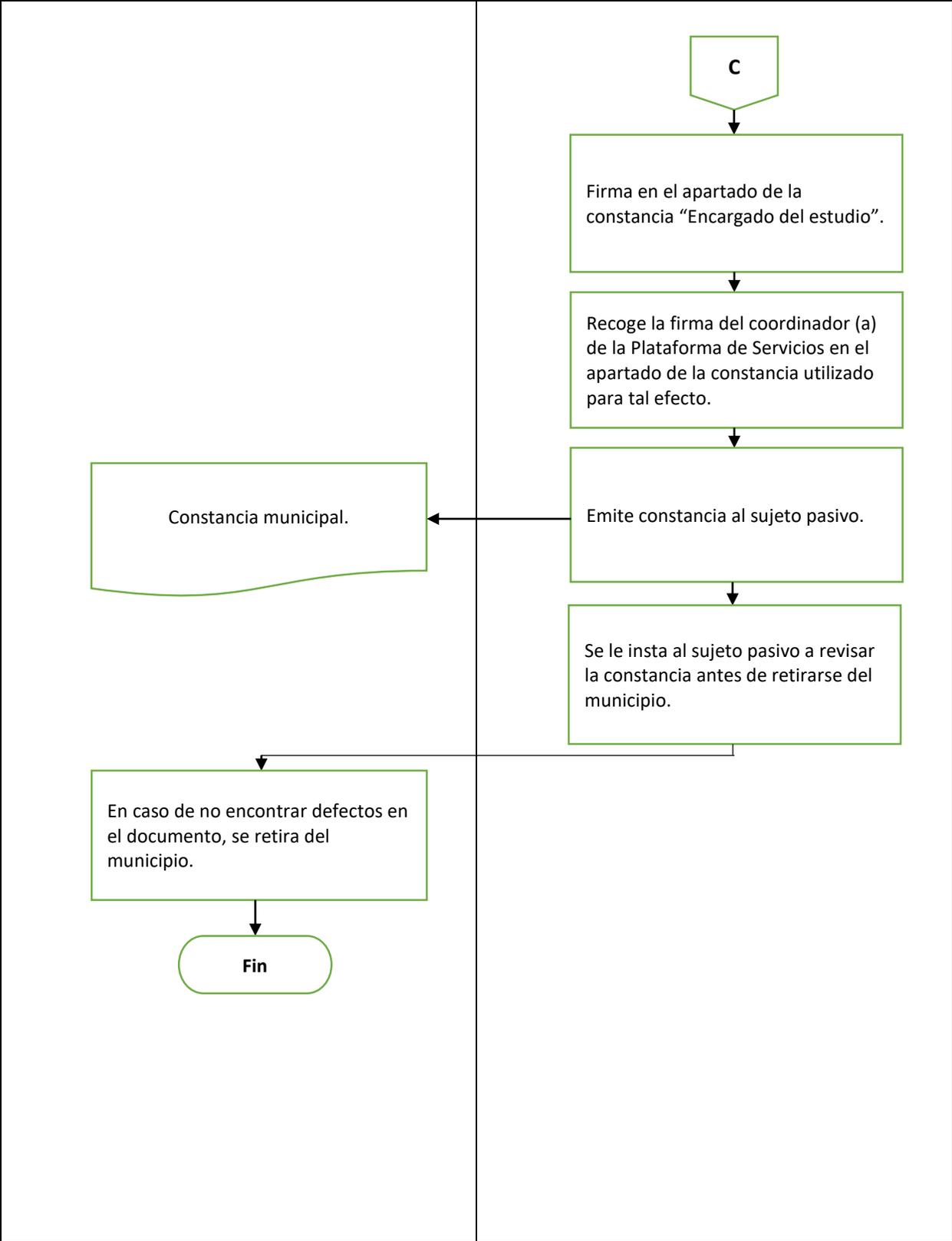
Diagrama de flujo del procedimiento de emisión de constancias municipales.

MUNICIPALIDAD DE GOLFITO Departamento de Plataforma de Servicios		
<i>Diagrama de Flujo del procedimiento de emisión de constancias municipales</i>		
Sujeto pasivo	Funcionarios de Plataforma de Servicios	









Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Benjamín y Fincowsky 2009.

3.8. Presupuesto de cambio

Para la puesta en marcha de la propuesta de cambio de los manuales de procedimiento, la Municipalidad de Golfito debe incurrir en los siguientes costos:

- El costo más significativo en el que debe incurrir el municipio para ejecutar la propuesta de cambio, radica en la publicación del Manual de procedimientos en el diario oficial La Gaceta, medio por el cual se realizan las publicaciones de los reglamentos y leyes de nuestro país, para adquirir firmeza y legalidad, y la población sea conocedora del reglamento.

De conformidad con lo anterior, según cotizaciones realizadas en la Imprenta Nacional, el precio depende de la cantidad de centímetros cuadrados que componen el reglamento por publicar. El precio por centímetro cuadrado equivale a 66.00 colones (ver Anexo 3).

Es importante aclarar que la Municipalidad de Golfito, lo que le interesa publicar es únicamente el plan para el cambio (Manual de procedimientos), el cual está compuesto por 162 páginas.

Otro aspecto relevante, es que el documento está compuesto por hojas de tamaño tipo carta (15 de ancho X 20 de largo), y con márgenes normales.

Por lo tanto, para conocer cuál es el costo para la publicación del documento es necesaria la aplicación de la siguiente fórmula:

- ✓ $15 \times 20 \times 162 = 48600 \text{ cm}^2$
- ✓ $48600 \text{ cm}^2 \times \text{C}66.00 = \text{C}3,207,600.00$

De conformidad con lo anterior, la Municipalidad de Golfito, debe pagar C3,207,600.00 (tres millones doscientos siete mil seiscientos colones netos), para la publicación del Manual de procedimientos de los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.

- Para la ejecución del Manual de procedimientos, se debe someter a un proceso de revisión por parte de expertos. En este caso, el municipio no tendrá que incurrir en gastos adicionales referentes a este aspecto, ya que cuenta con profesionales dentro de los

departamentos bajo estudio con amplio conocimiento y experiencia, auditor interno y el apoyo de facilitadores de la UNED para conformar un equipo interdisciplinario capaz de realizar esta labor.

- Aparte del contexto económico, el proyecto podría enfrentar abstencionismos por parte de un sector que se niega al cambio. Esto hace más difícil el proceso de inducción e implementación de los Manuales de procedimiento en cada una de las áreas por normar, pero es muy anticipado afirmar lo anterior, ya que solo se podría afirmar con la puesta en marcha del plan para el cambio.
- También es importante mencionar otro punto a favor de la presente propuesta de cambio, la cual radica en que el municipio cuenta con equipo tecnológico y mobiliario nuevo, y no tendrá que incurrir en gastos para el mejoramiento de los procesos, además de ajustarse a lo requerido para el desarrollo de los procedimientos.

Como se puede observar, este proyecto no demanda mayores costos económicos para su puesta en marcha, ni mayores adversidades en aspectos generales, por lo que se puede decir que es un proyecto rentable ya que son más los beneficios esperados, que las desventajas previstas.

3.9. Valoración del plan de cambio

La forma más viable de medir este apartado es cuando la institución ejecute el plan para el cambio, sin embargo, por el tiempo que demanda la finalización del presente proyecto, es imposible poder valorar el proyecto desde su puesta en marcha.

En los instrumentos utilizados en el tercer capítulo para la recopilación de información, se formularon varias interrogantes para conocer las expectativas de los expertos de las áreas bajo estudio (coordinador y colaboradores), en relación con el proyecto en desarrollo. Se mostraron resultados positivos en sus respuestas, en relación con la aceptación del plan para el cambio. Este sería un plan remedial para la problemática de control interno que afecta a los departamentos ya que no cuenta con Manuales de procedimientos que estandarice los procesos y defina alcances y responsables de su ejecución.

Concomitantemente en el proceso de formulación de los procedimientos, los coordinadores y colaboradores de los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro

Administrativo y Judicial, realizaron un aporte significativo en la transmisión de sus conocimientos y, conforme los manuales fueron tomando forma, su compromiso fue mayor.

Fue agradable ver la satisfacción de los involucrados de la Municipalidad de Golfito en el desarrollo de este proyecto, a la hora de exponer los procedimientos ya finalizados, se pudo percibir aún más su conformidad, y lo ven como la base para el mejoramiento continuo de control interno y eficiencia de los procesos de este ayuntamiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los manuales administrativos, y en especial de procedimientos, son herramientas fundamentales para la administración de una organización, sin ellos es imposible cumplir eficientemente con las funciones gerenciales de: planear, organizar, dirigir y controlar. Los manuales de procedimientos permiten estandarizar los procesos de las organizaciones, pues dotan de una guía a sus funcionarios para la correcta aplicación de las operaciones, y aumentan así la productividad de las empresas.

En la actualidad, la Municipalidad de Golfito carece de manuales de procedimientos en las distintas áreas organizacionales, lo cual dificulta el proceso de control interno. Por la problemática descrita anteriormente, surge el presente proyecto con el cual se pretende dar solución al municipio en dos de sus áreas más funcionales e importantes: Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.

Durante el desarrollo del proyecto gracias a la colaboración de los funcionarios de las áreas bajo estudio, se pudo recopilar información relevante para la elaboración de los manuales. Lo cual permitió realizar los procedimientos ajustados a la necesidad de la institución, con apego a la normativa legal y técnica que regulan estos reglamentos.

En el desarrollo de la investigación se detectaron funciones que actualmente realizan los departamentos bajo estudio y que no son competencia de estas áreas. Se llegó a esta conclusión mediante el análisis de manuales organizacionales de otras municipalidades, y a la experiencia de los coordinadores de los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.

En consenso con los coordinadores de los departamentos supra indicados, se llegó a la conclusión de que lo anterior se da específicamente por falta de manuales que definan las funciones de los departamentos, así como responsables de su realización. Tomando en consideración lo anterior, el manual de procedimientos fue formulado con procedimientos que son propios de estos departamentos.

Los involucrados de los Departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial, quedaron complacidos con el resultado del documento del Manual de

procedimientos proporcionado. Este les brindará un mejor control interno en los procesos y aumentará la productividad en las funciones.

Además, los coordinadores de los departamentos bajo estudio, afirman que el Manual de procedimientos una vez implementado por la administración, servirá como guía de inducción al nuevo capital humano que se contrate en estos departamentos, lo cual agiliza el proceso de capacitación y dará productividad a corto plazo.

Es importante acotar que este proyecto servirá de base para que las otras áreas de la municipalidad tengan a disposición un documento que les guíe en la elaboración de los Manuales de procedimientos. De igual manera quedarán con personal capacitado en este ámbito, y podrán realizar consultas a los involucrados durante el desarrollo del proyecto de los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro.

Para finalizar solo queda por decir que este proyecto es rentable, ya que en vista del análisis realizado, se desprende que son más los beneficios que se esperan obtener, que las desventajas previstas en la ejecución del proyecto.

Recomendaciones

Para la ejecución del plan de cambio, se insta a la Municipalidad de Golfito a seguir las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al municipio la implementación del presente proyecto, como plan remedial a la problemática de control interno que aqueja a la institución. A través de este se puede lograr la estandarización de los procesos, capacitación del nuevo capital humano, y que el municipio logre mayor productividad y seguridad en las operaciones realizadas por los departamentos de Plataforma de Servicios y Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
- Es necesario que los involucrados en la ejecución de los procesos, realicen las funciones de conformidad con lo establecido en el Manual de procedimientos. Para lograrlo es importante incentivar al personal sobre la importancia y los beneficios que generan dichos reglamentos de control interno y tengan el compromiso de realizar las tareas según lo dispuesto en estos documentos.

- Los Manuales de procedimientos se deben mantener actualizados, ya que continuamente se dan reajustes y derogaciones de las normativas conexas utilizadas como respaldo jurídico en los Manuales de procedimientos. Para lo anterior, es importante estar en constante revisión del Código Municipal, Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley General de Administración Pública, Ley de Simplificación y Eficiencias Tributarias, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, entre muchas otras normativas importantes que las municipalidades deben trabajar en conjunto con las disposiciones emanadas en estas leyes y reglamentos.
- Es fundamental el compromiso de las jefaturas de los departamentos para que realicen monitoreos constantes con el fin de que sus colaboradores realicen los procesos en apego a lo establecido en los Manuales de procedimiento.
- Que el auditor interno realice procesos de auditoría con el fin mantener la línea de control interno que emana de los Manuales de procedimientos.
- Que la Municipalidad de Golfito en el futuro pueda optar por un mejor sistema de información que realice los procesos de forma automatizada, ya que actualmente existen sistemas de software integrales que permiten realizar la mayoría de los procedimientos a través de estos medios, lo cual genera un ahorro de tiempo y de recursos a las instituciones.
- Es fundamental el trabajo en conjunto con otras municipalidades, para estar en constante evolución al cambio en el ambiente de los gobiernos locales. De esta manera se pueden mantener actualizados los procesos para que sean más eficientes y productivos.

Referencias bibliográficas

- Barrantes, E. (2020). Informe de Labores 2019: *Memorial de Gestión de Gobierno Municipal 2016-2020*. Archivo Municipal.
- Benjamín, E y Fincowsky, F. (2009). *Organización de Empresas*. (Tercera Edición). México: Mc Graw- Hill / Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Benjamín, E y Fincowsky, F. (2014 a). *Organización de Empresas*. (Cuarta Edición). México: Mc Graw- Hill / Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Bernal, C y Sierra, H. (2017). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI*. (Tercera Edición). Bogotá- Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.
- Código Municipal. Ley No. 7794* de 30 de abril. (1998). Publicada en La Gaceta No. 94 de 18 de mayo de 1998. Actualizado a febrero de 2016. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal.
- Constitución Política de la República de Costa Rica*. Del 07 de noviembre. (1949). Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ). Recuperado de: <http://www.pgrweb.go.cr>
- DeConceptos.com. (2020). *Concepto de fáctico*. Recuperado de: <https://deconceptos.com>
- DeSignificados.com. (s.f.). *Exonerar*. Recuperado de: <https://designificados.com>
- Economipedia. (2020). *Prescripción*. Recuperado de: <https://economipedia.com>
- Economipedia. (2021). *Proceso Administrativo*. Recuperado de: <https://economipedia.com>
- Franco, A y Jiménez, O. (2002). *Administración y Gestión Educativa. Instituto Hidalguense de Educación Universidad Pedagógica Nacional- Hidalgo*. Recuperado de: <https://www.academia.edu>

- Golfito a través de su Historia. (2011, 05 de enero). *Reseña Histórica de Golfito*. [Mensaje de Blog]. Recuperado de: <http://golfitoysuhistoria.blogspot.com/2011/01/reseña-historica-de-golfito.html>
- Hernández, S y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial: Enfoque basado en competencias*. (Primera Edición). México: Mc Griw- Hill / Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México: Mc Griw- Hill / Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Koontz, Wehrich y Cannice. (2012). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. (14^a Edición). México: Mc Griw- Hill / Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles y su Reglamento*. Ley N° 7509, diciembre. (2015). (Cuarta Edición). San José Costa Rica: Investigaciones Jurídicas S.A.
- Ley General de Administración Pública*. Ley N°6227, del 02 de mayo. (1978). Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ). Recuperado de: <http://www.pgrweb.go.cr>
- Ley General de Control Interno*. Ley N°8292, del 31 de julio. (2002). Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ). Recuperado de: <http://www.pgrweb.go.cr>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), *Área de Modernización del Estado*. (2009). *Guía de Manuales Administrativos*. Archivo Municipal.
- Municipalidad de Golfito. (2018). *Plan de Desarrollo Municipal (PDM)*. Periodo 2019-2020. Archivo Municipal.
- Municipalidad de Golfito. (2020). *Reglamento de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Golfito*. Archivo Municipal.
- Municipalidad de Heredia. (2018). *Manual Básico de Organización y Funciones*. Recuperado de: <https://opendata.heredia.go.cr>

Municipalidad de San Isidro de Heredia. (2017). *Manual de Organización y Funciones. Archivo Municipal.*

Munguía y Zúñiga. (2013). *Caracterización del Cantón de Golfito, Corredor Fronterizo Zona Sur. Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.* Recuperado de: <https://www.mivah.go.cr>

Perreño, I. (2002). *Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores. Proyecto previo a la obtención del título de: Ingeniera Comercial.* Escuela Politécnica del Ejército Extensión. Latacunga.

Piedra, V. (2017). *Constitución Política de la República de Costa Rica, (1° Edición).* San José: Imprenta Nacional.

Qgis. (s.f). *El SIG Líder de Código Abierto para Escritorio.* Recuperado de: <https://www.qgis.org>

Significados.com. (2016). *Significado de Rúbrica.* Recuperado de: <https://www.significados.com/rubrica/>

Tribunal Supremo de Elecciones. (2020). Resolución N.º 1318-E11-2020. *Tribunal Supremo de Elecciones. San José, a las diez horas y cinco minutos del veinticuatro de febrero de dos mil veinte. Declaratoria de elección de alcaldías y vice alcaldías de las municipalidades de los cantones de la provincia de Puntarenas, para el período comprendido entre el primero de mayo de dos mil veinte y el treinta de abril de dos mil veinticuatro.* Recuperado de: <https://www.tse.go.cr>

Anexos

7. Además de los integrantes del departamento a su cargo, que otra persona participa en el desarrollo de los procedimientos (contribuyentes, jefes superiores, compañeros de otros departamentos). Especifique ¿por qué intervienen en los procedimientos?

8. ¿Considera usted que alguna de las funciones que se realizan actualmente en el departamento a su cargo, no es competencia del mismo, y no se debería tomar en cuenta en el manual? (Si su respuesta es no, pase a la siguiente pregunta).

NO ()

SI () ¿Cuáles? Especifique.

11. Finalmente, si tiene algún aporte adicional, de lo que se planteó en esta entrevista, por favor expréselo ya que toda información se considera importante para sentar las bases del manual.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Firma del entrevistado

4. Elija los tres procedimientos que usted realiza con más frecuencia, y describa en forma secuencial las operaciones para el desarrollo de dichos procedimientos.

<p>1-</p> <p>Pasos del procedimiento:</p>	<p>2-</p> <p>Pasos del procedimiento:</p>	<p>3-</p> <p>Pasos del procedimiento:</p>
---	---	---

8. Dentro de los procedimientos que usted realiza, ¿considera que hay operaciones que podrían omitirse (operaciones de más), sin alterar el resultado del procedimiento? (Si su respuesta es no, pase a la siguiente pregunta).

NO

SI ¿Cuáles? Especifique.

9. ¿Se utiliza algún tipo de fundamento que respalde la ejecución de los procedimientos? (Puede marcar varias opciones).

Leyes

Reglamentos internos

Normativa o lineamientos

Ninguno de los anteriores

Si su respuesta fue una de las tres primeras opciones, mencione ¿cuáles?

10. ¿En la realización de alguno de los procedimientos, intervienen otras personas en el proceso, ajenas al propio departamento? (Puede marcar varias de las opciones que se plantean).

- () Contribuyentes
- () Compañeros de otras áreas
- () Superiores jerárquicos
- () Otros

11. Si la respuesta de la pregunta anterior, fue una de las tres primeras opciones, mencione los procedimientos en que intervienen estas personas, y describa ¿por qué es necesaria su intervención para el desarrollo del procedimiento?

12. ¿Para realizar algún procedimiento, es necesario la utilización de herramientas tecnológicas (software o hardware)? (Si su respuesta es no, pase a la siguiente pregunta).

NO () SI () ¿Cuáles? Especifique.

Anexo N°3

Cotización en la Imprenta Nacional, para publicar reglamento de manual de procedimientos



Buscar



Trámites e

Quiénes Somos

Diarios Oficiales

Producción Gráfica

Editorial Digital

Noticias

Contáctenos

Diarios Oficiales

Publicaciones en los Diarios Oficiales

¿Cuál es el precio para publicar en los Diarios Oficiales?

El precio depende de la cantidad de centímetros cuadrados que conforman el documento para publicar. El precio por centímetro cuadrado es de ₡66.

La tarifa fue aprobada por la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional en la sesión ordinaria N° 30, celebrada el 3 de diciembre del 2019, mediante el Acuerdo N° 7459-12-2019, publicado en el [Diario Oficial La Gaceta N° 233](#) del 6 de diciembre del 2019, página 10.

Además, la metodología para la fijación de las tarifas de las publicaciones en los Diarios Oficiales fue publicada en el [Diario Oficial La Gaceta N° 231](#) del 12 de diciembre del 2018, página 2.

Fuente: Página Web de la Imprenta Nacional.