

**INFORME DEFINITIVO CON LOS
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE
CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA
GESTIÓN DE PATENTES Y
SOSTENIBILIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES DEL CANTÓN DE
POÁS**



POÁS
GOBIERNO
LOCAL

**INFORME DEFINITIVO AI-MP-04-2025
2025**

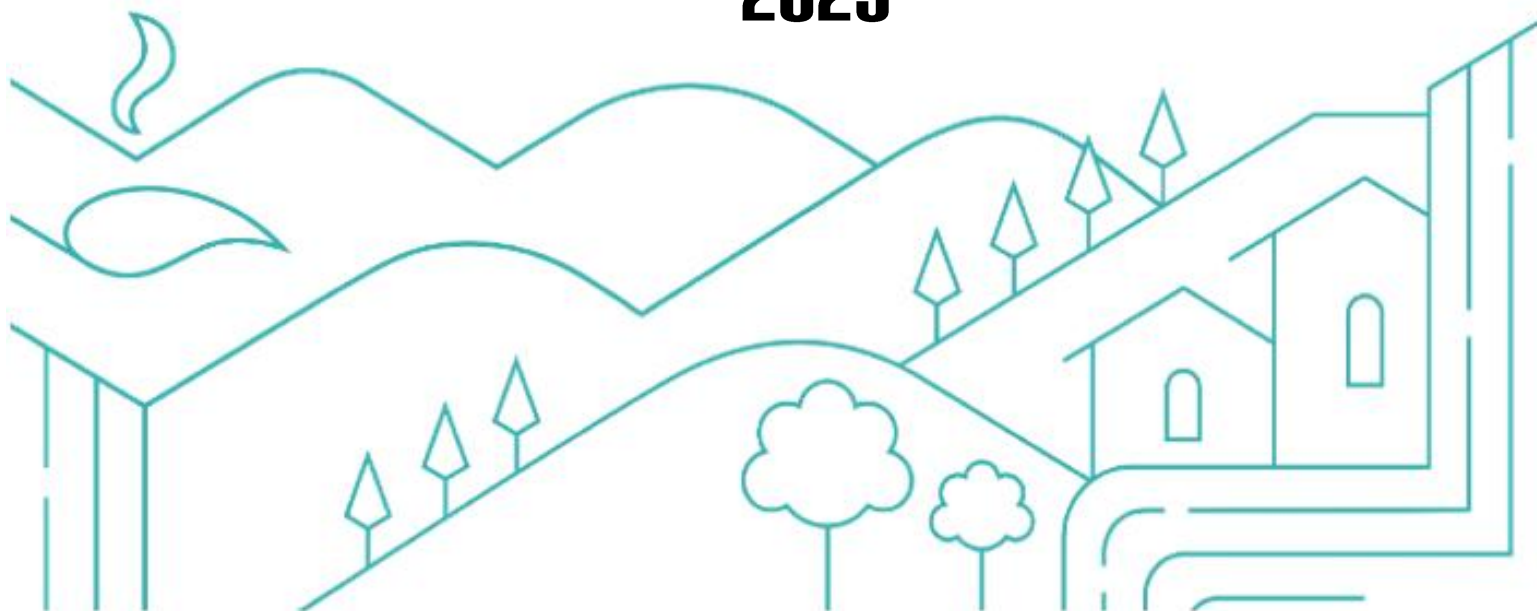


Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AUDITORÍA.....	6
2 Objetivo de la Auditoría	6
3 ALCANCE Y PERÍODO DEL SERVICIO DE AUDITORÍA.....	6
4 LIMITACIONES EN EL ESTUDIO.....	7
5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO	7
6 RESULTADOS	7
6.1 Los resultados financieros positivos de la Municipalidad no se han traducido en una mejora continua de los servicios municipales	7
6.2 Debilidades en la gestión de patentes en cuanto la actualización normativa y la confiabilidad y oportunidad de la información	16
7 CONCLUSIONES	25
8 RECOMENDACIONES	26
8.1 Al Concejo Municipal.....	26
8.2 Al Alcalde Municipal	27
9 CONSIDERACIONES FINALES	28

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Se examinó si la gestión de patentes cumple la Ley, el Código Municipal y las directrices de la Contraloría, y si la información en SITRIMU es íntegra y confiable.

¿Por qué es importante el tema estudiado?

La gestión de patentes y la sostenibilidad de los servicios municipales impactan directamente la salud financiera, la legalidad y la legitimidad del gobierno local:

Riesgo fiscal y uso eficiente de recursos. *Errores en la base imponible y en el registro de datos pueden causar sub-recaudación que merma los ingresos necesarios o sobrecobros que generan litigios y reembolsos, con los consiguientes costos administrativos y pérdida de eficiencia.*

Cumplimiento del bloque de legalidad y responsabilidad de los funcionarios. *Las debilidades en el sistema de información y en los formularios exponen a nulidades, sanciones de la Contraloría y eventuales responsabilidades civiles y administrativas para jerarcas y titulares subordinados.*

Equidad tributaria y confianza ciudadana. *Distorsiones en las tarifas progresivas y diferencias de carga entre regímenes fiscalmente equivalentes vulneran el principio de igualdad, erosionando la percepción de justicia y transparencia en la gestión municipal.*

Calidad y cobertura de los servicios públicos. *Aunque varios servicios generan superávits, estos no se traducen en mejoras sostenibles ni en una mayor satisfacción de la población, lo que señala la necesidad de alinear la planificación y la inversión con los resultados financieros.*

Reputación institucional y rendición de cuentas. *La falta de datos confiables y los cobros erróneos afectan la transparencia, debilitan la rendición de cuentas y disminuyen la confianza de la ciudadanía en su municipalidad*

¿Qué aspectos relevantes se determinaron?

La auditoría permitió aislar los puntos neurálgicos que explican los riesgos y brechas en la gestión de patentes y de los servicios autofinanciados de la Municipalidad; entre los mismos se tiene:

Los servicios municipales autofinanciados no se traducen en mejores resultados para la ciudadanía. *Aunque casi todos los servicios con tasas y precios cerraron 2024 con superávits —\$91,7 millones en conjunto—, el Índice de Servicios Municipales 2023 sigue mostrando calificaciones “Básico” e “Intermedio” y brechas en inversión, cobertura y atención a poblaciones vulnerables.*

La planificación carece de líneas base, metas claras y trazabilidad. *Los planes estratégicos y operativos presentan indicadores sin cuantificación aspiracional; la meta global de “disminuir 3 % el pendiente de cobro” no discrimina por servicio y los instrumentos no vinculan metas operativas con objetivos estratégicos, lo que dificulta el seguimiento y la mejora continua.*

Vacío reglamentario en el impuesto de patentes. *La Municipalidad aplica la Ley N.º 9017 sin un reglamento que detalle tarifas y procedimientos, generando riesgo de violación al principio de legalidad tributaria y posibles impugnaciones de los contribuyentes.*

Información fiscal poco confiable en el sistema SITRIMU. *El campo “monto declarado” almacena el monto a pagar, no la base imponible; las declaraciones digitales son inexistentes y los cálculos se hacen manualmente en Excel, con riesgo de sub- o sobrecobro y de responsabilidad administrativa por datos inexactos.*

Formulario y controles de patentes desactualizados. El formulario no registra los años de operación necesarios para aplicar la tarifa progresiva; además, no existe un plan formal de conciliación con los datos del Ministerio de Hacienda ni evidencia de las verificaciones efectuadas, lo que limita la detección de evasión y la equidad del tributo.

¿Qué se propone para fortalecer la gestión de patentes y la sostenibilidad de los servicios públicos?

Integrar metas con líneas base, trazabilidad y nuevos indicadores en la planificación institucional. Se plantea incorporar en los planes estratégicos y operativos metas cuantificadas y vinculadas —por ejemplo, aumentar el porcentaje de residuos valorizables, reducir la morosidad por servicio y elevar la eficiencia de micromedición del agua— para mejorar el Índice de Gestión de Servicios Municipales.

Regularizar y documentar el impuesto de patentes. Elaborar un Reglamento que precise tarifas y procedimientos, acompañado de memorias de cálculo que sustenten la interpretación y cuantificación del tributo.

Modernizar el sistema informático de patentes. El encargado de Informática debe presentar un plan de acción con alcance, entregables, cronograma, recursos e indicadores para actualizar SITRIMU y emitir reportes mensuales de avance.

Digitalizar los expedientes de patentes. La Comisión de Mejora Institucional elaborará un plan con metas, responsables y cronograma para convertir los archivos físicos en registros digitales y reportar avances mensualmente.

Actualizar el formulario de declaración y reforzar los cruces de información. Patentes debe incluir el dato de años de operación, publicar los formularios revisados y diseñar una estrategia programada para contrastar las declaraciones con la información del Ministerio de Hacienda, mostrando la evidencia de control y seguimiento.

INFORME DEFINITIVO CON LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE PATENTES Y SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL CANTÓN DE POÁS

1. INTRODUCCIÓN

El presente **estudio especial AI-MP-04-2025** fue ejecutado conforme al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna de la Municipalidad de Poás y cubrió el período **13 de enero de 2025 – 13 de junio de 2025**. Su propósito es **valorar los riesgos y controles** que inciden en la legalidad, equidad y sostenibilidad de dos ámbitos entrelazados:

- la **gestión del impuesto de patentes** regulado por la Ley N.º 9017 y el Código Municipal, y
- la **prestación de servicios municipales autofinanciados** mediante tasas y precios, cuyas tarifas deben reflejar el costo más un 10 % de utilidad según el artículo 83 del Código Municipal

La ruta de la investigación estuvo guiada por el bloque de legalidad que ampara la hacienda local: la Constitución, el Código Municipal y la Ley N.º 9017, que fija las reglas del impuesto de patentes; a ese andamiaje se suman la Ley 8292 y las Normas de Control Interno, exigentes en materia de información confiable y verificación periódica. Bajo ese paraguas normativo, la Municipalidad debería calcular con precisión la base imponible de cada contribuyente, aplicar tarifas progresivas, actualizar anualmente las tasas de sus servicios y reinvertir los superávits para ampliar cobertura y mejorar la atención de los más vulnerables.

Sin embargo, la realidad que afloró revela fisuras: en 2024 los servicios cerraron con un superávit global cercano a los \$91,7 millones, pero el sistema SITRIMU registra solamente el monto a pagar y omite la base imponible; los formularios de patente olvidan consignar los años de operación, y no existe un programa regular de cruces con el Ministerio de Hacienda. Cada una de estas grietas pone en jaque la equidad tributaria y la capacidad de planificar el futuro financiero de la Municipalidad.

Para llegar a esas conclusiones, el equipo aplicó pruebas de cumplimiento y sustantivas, revisó documentos, realizó entrevistas y solicitó confirmaciones externas.

Hubo limitaciones—expedientes incompletos y datos ausentes—pero los hallazgos preliminares se discutieron con la Administración Activa antes de integrarse en este informe final.

Lo que sigue, entonces, es la crónica detallada de los objetivos, el alcance, los resultados y las recomendaciones que buscan cerrar esas brechas y asegurar que los recursos recaudados se traduzcan en servicios de calidad para toda la comunidad.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AUDITORÍA

2 Objetivo de la Auditoría

Analizar si las gestiones de otorgamiento de patentes se ajustan al marco normativo y buenas prácticas, en cuanto al desarrollo e implementación de mecanismos para prevenir la corrupción.

2.1 Objetivos Específicos del estudio

- 2.1.1 Evaluar la mejora y continuidad de los servicios municipales.
- 2.1.2 Analizar el cumplimiento normativo en la gestión de patentes.
- 2.1.3 Estudiar la confiabilidad y oportunidad de la información de patentes.

3 ALCANCE Y PERÍODO DEL SERVICIO DE AUDITORÍA

El presente estudio consideró la evaluación de los procedimientos y las actividades de control relacionadas con la sostenibilidad financiera y la mejora continua de los servicios municipales autofinanciados mediante tasas y precios (recolección de residuos, agua potable, cementerio, parques, aseo de vías y otros) y la gestión del impuesto de patentes regulado por la Ley N.º 9017 y el Código Municipal. El período del estudio comprendió entre el 13 de enero del 2025 al 13 de junio de 2025.

3.1 Fuentes de criterios

- Constitución Política, 7 de noviembre de 1949 y sus reformas.
- Ley N°7794, del 30 de abril de 1998, Código Municipal y sus reformas.
- Ley General de Administración Pública, 01 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias N°8114, del 4 de julio de 2001.
- Ley N 8292, Ley General de Control Interno.
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y sus reformas, en lo que corresponda.
- Ley N°4755, Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario)
- Ley N°9017, Tarifa de Impuestos Municipales del Cantón de Poás.
- Ley N°7337, del 05/05/1993, la cual Crea Concepto Salario Base para Delitos Especiales del Código Penal.
- Criterio experto del Lic. Luis Antonio Álvarez Chaves, Asesor Legal Externo de la Auditoría Interna de la Municipalidad de Poás
- Lineamientos, criterios y resoluciones emitidos por la Contraloría General de la República, por la Procuraduría General de la República y Tribunales de la República, que resulten aplicables.
- Lineamientos y normativa interna aplicable.

4 LIMITACIONES EN EL ESTUDIO

La información requerida en oportunidades no fluyó con la dinámica deseable para lo que se deja constancia. En cuanto a la información de la base de datos del sistema municipal SITRIMU, se recibió incompleta toda vez que no fue posible realizar una verificación dado que no se contó con la base imponible del tributo y la cantidad de años en funcionamiento del comercio y el tipo de comercio. Además, el campo de monto declarado no corresponde a ese concepto, sino al de monto a pagar de impuesto. No se contó con información suficiente para un recálculo del cobro del servicio de recolección de basura (tipo de propiedad, cantidad de residuos generados), sobre los medidores de agua municipales y de ASADAS para el recálculo en el cobro de dichos servicios, lo que podría derivar en un estudio posterior, en relación con la integridad y disponibilidad de la información en las bases de datos municipales.

Por lo demás, se agradece a las autoridades y funcionarios municipales su atención a los requerimientos que en función del presente estudio se realizaron.

5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO

La presentación preliminar de los resultados, las conclusiones y recomendaciones producto del estudio a que alude el presente informe, se llevó a cabo el 25 de junio de 2025, en forma virtual con la asistencia de las siguientes personas:

Ronald Ugalde Rojas	Auditor Interno	Auditoría Interna
Gerardo Marín Tijerino	Director de proyecto	Servicios de Gestión y Apoyo
Carlos Andrés Morales	Director de proyecto	Servicios de Gestión y Apoyo
Heibel Rodríguez Araya	Alcalde Municipal	Alcaldía Municipal
Marycruz Corrales Rojas	Encargada de Patentes	Gestión Financiera Tributaria
Eduardo Vargas Rodríguez	Encargado de Informática	Gestión Administrativa
Carlos Chaves Ávila	Gestor Financiero Tributario	Gestión Financiera Tributaria

6 RESULTADOS

6.1 Los resultados financieros positivos de la Municipalidad no se han traducido en una mejora continua de los servicios municipales

El Código Municipal en su artículo 83 señala que por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios que se fijarán tomando en consideración su costo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos. Es así que la Municipalidad de Poas, está facultada para cobrar por los servicios de limpieza de vías públicas, recolección separada, transporte, valorización, tratamiento y disposición final adecuada de los residuos ordinarios, mantenimiento de parques y zonas verdes, mantenimiento, rehabilitación y construcción de aceras y cualquier otro servicio municipal urbano o no urbano, en el tanto se presten.

De acuerdo con el análisis financiero, en el último año, salvo el caso de aseo de “vías y sitios públicos”, los servicios prestados son autosuficientes:

Servicio	Ingreso real 2024 En colones	Egreso real 2024 en millones de colones	Diferencia
Recolección de residuos sólidos	552 958 662	512 606 307	40 352 355
Venta de agua	494 638 003	470 332 522	24 305 481
Cementerio	53 285 963	50 014 386	3 271 577
Mantenimiento parques y obras de ornato	35 614 515	28 100 853	7 513 662
Aseo de vías y sitios públicos	28 709 852	38 375 289	9 665 437
Alquiler edificios e instalaciones	24 942 647	20 387 126	4 555 521
Instalación y derivación agua	23 702 611	2 320 000	21 382 611
Total	1 213 852 257	1 122 136 487	91 715 770

Fuente: Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto (SIPP) de la Contraloría General de la República y Liquidaciones presupuestarias de la Municipalidad de Poás

A ello se suma los resultados financieros positivos de periodos anteriores, según se observa en la siguiente tabla

Servicio	Superávit 2022	Superávit 2023	Superávit 2024
Recolección de residuos sólidos	66 195 772	71 575 541	70 320 357
Venta de agua	58 732 921	83 802 193	131 423 261
Cementerio	22 697 564	34 145 025	35 354 886
Mantenimiento parques y obras de ornato	No reporta	No reporta	No reporta
Aseo de vías y sitios públicos	No reporta	No reporta	No reporta
Alquiler edificios e instalaciones	18 778 186	24 900 166	27 903 688
Instalación y derivación agua	No reporta	No reporta	No reporta

Fuente: Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto (SIPP) de la Contraloría General de la República y Liquidaciones presupuestarias de la Municipalidad de Poás

No obstante, esta condición financiera favorable no se ha podido traducir en mejores condiciones de gestión “habilitadores”¹, y por ende mejores servicios para los ciudadanos del Cantón, según reflejó el índice de servicios municipales 2023 de la Contraloría General de la República, donde consignaron niveles básicos e iniciales en varios ítems evaluados:

ASPECTO EVALUADO	Calificación
Grado de Madurez Total 2023	Básico

¹ Habilitadores: políticas, procedimientos, procesos, estructura organizativa, cultura organizacional, información, tecnologías de información, personas, habilidades y competencias.

ASPECTO EVALUADO	Calificación
Grado de Madurez Recolección, depósito y tratamiento de residuos 2023	Intermedio
La Municipalidad brinda el servicio de Recolección de residuos 2023	Si
La Municipalidad brinda el servicio de Depósito y tratamiento de residuos 2023	Si
Reglamento Recolección de Residuos 2023	Si
Reglamento Depósito y tratamiento de residuos 2023	Si
Recolección de Residuos; Para la prestación del servicio se tiene identificada la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Pobreza 2023	No
Recolección de Residuos; Para la prestación del servicio se tiene identificada la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Edad 2023	No
Recolección de Residuos; Para la prestación del servicio se tiene identificada la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Género 2023	No
Recolección de Residuos; Para la prestación del servicio se tiene identificada la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Desarrollo según ubicación geográfica 2023	No
Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos 2023	Si
Se considera dentro del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos las necesidades de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, relacionados con la siguiente variable: Pobreza 2023	No
Se considera dentro del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos las necesidades de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, relacionados con la siguiente variable: Edad 2023	No
Se considera dentro del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos las necesidades de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, relacionados con la siguiente variable: Género 2023	No
Se considera dentro del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos las necesidades de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, relacionados con la siguiente variable: Desarrollo según ubicación geográfica 2023	Si
Porcentaje de Toneladas de Residuos Valorizables según datos suministrados 2023	5.26%
Mantiene la tasa actualizada Recolección de Residuos 2023	No
Mantiene la tasa actualizada depósito y tratamiento de residuos 2023	No
Estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de los residuos 2023	Si
Unidad de Gestión Ambiental 2023	Si
Cuenta con un centro de recuperación de residuos valorizables municipal o por convenio con emprendimientos locales?2023	Si
Campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada 2023	Si
Campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos. 2023	Si

ASPECTO EVALUADO	Calificación
Campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de Gestión integral de residuos para evitar el impacto en la salud humana, los ecosistemas, la contaminación del agua, el suelo y el aire.2023	Si
Porcentaje de Cobertura Recolección Ordinaria 2023	100%
Se realiza la recolección de residuos valorizables? 2023	Si
Recolección casa a casa por la Municipalidad o por convenio con emprendimientos locales. 2023	Si
Centro de acopio (contenedores o receptores, entre otros) 2023	Si
Porcentaje Cobertura Recolección Selectiva 2023	95.63%
Ejecución de Recursos Recolección de Residuos 2023	Superavitario
Porcentaje de Inversión de Recursos (Debe ser Mayor o Igual al 10% Recolección de Residuos) 2023	0%
Porcentaje Morosidad Recolección de Residuos 2023	23.47%
Evaluación Sobre la calidad del Servicio Recolección de Residuos 2023	Si
Plan de mejora en función respuestas del usuario Recolección de Residuos 2023	No
Residuos generados en el cantón son depositados mediante 2023	Relleno sanitario
Grado de Madurez Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	Inicial
La Municipalidad brinda el servicio de aseo de vías y sitios públicos. 2023	Si
Reglamento Aseo de Vías Y Sitios Públicos 2023	No
Existe una planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente: 1) Objetivos, metas y métricas 2023	No
Existe una planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente: 2) Responsables 2023	No
Existe una planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente:3) Zonas de riesgo (menor y mayor necesidad de atención) 2023	No
Existe una planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente: 4) Cobertura 2023	No
Existe una planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente:5) Cuenta la municipalidad con un estudio o diagnóstico que determine las necesidades en cuanto a la prestación de este servicio 2023	No
Existe una planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente: 6) La participación ciudadana 2023	No
Aseo de vías; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio a la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Pobreza 2023	No
Aseo de vías; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio a la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Edad 2023	No
Aseo de vías; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio a la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Género 2023	No

ASPECTO EVALUADO	Calificación
Aseo de vías; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio a la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Desarrollo según ubicación geográfica 2023	No
Mantiene la tasa actualizada Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	No
Porcentaje de cobertura Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	100%
Ejecución de Recursos Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	Deficitario
Porcentaje de Inversión de Recursos (Debe ser Mayor o Igual al 10% Aseo de Vías y Sitios Públicos) 2023	0%
Porcentaje de Morosidad Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	10.27%
Evaluación Sobre la calidad del Servicio Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	Si
Plan de mejora en función respuestas del usuario Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023	No
Grado de Madurez Alcantarillado Pluvial 2023	Inicial
La Municipalidad brinda el servicio de Alcantarillado Pluvial 2023	Si
Reglamento Alcantarillado Pluvial 2023	Si
Existe una planificación en el Servicio de Alcantarillado Pluvial que considere Objetivos, metas y métricas 2023	No
Existe una planificación en el Servicio de Alcantarillado Pluvial que considere Responsables 2023	No
Existe una planificación en el Servicio de Alcantarillado Pluvial que considere Identificación de las zonas de mayor y menor riesgo 2023	No
Existe una planificación en el Servicio de Alcantarillado Pluvial que considere Cobertura 2023	No
Existe una planificación en el Servicio de Alcantarillado Pluvial que considere Inversión en infraestructura 2023	No
Existe una planificación en el Servicio de Alcantarillado Pluvial que considere Mantenimiento de la infraestructura 2023	No
Existe una planificación del servicio de alcantarillado pluvial, que considere, La participación ciudadana 2023	No
Existe una planificación del servicio de alcantarillado pluvial, que considere, Adaptación al cambio climático 2023	No
Existe una planificación del servicio de alcantarillado pluvial, que considere, Estudio o diagnóstico que determine las necesidades, cantidades de metros a atender, entre otros; en cuanto a la prestación de este servicio 2023	No
Alcantarillado Pluvial; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Pobreza 2023	No
Alcantarillado Pluvial; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Edad 2023	No
Alcantarillado Pluvial; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Género 2023	No

ASPECTO EVALUADO	Calificación
Alcantarillado Pluvial; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Desarrollo según ubicación geográfica 2023	No
Cuenta con un inventario actualizado en relación con el estado estructural del Alcantarillado Pluvial del cantón 2023	No
Cuenta con un registro del sistema de alcantarillado pluvial que contemple; la totalidad de la infraestructura 2023	No
Cuenta con un registro del sistema de alcantarillado pluvial que contemple; Georreferenciación de los elementos del sistema 2023	No
Cuenta con un registro del sistema de alcantarillado pluvial que contemple; Capacidad de estructuras 2023	No
Cuenta con un registro del sistema de alcantarillado pluvial que contemple; Diferenciación de elementos del sistema que destaque aquellos que tienen una importancia vertebradora o estratégica. 2023	No
Mantiene la tasa actualizada Alcantarillado Pluvial 2023	No
Cuenta con un proceso de inspección, supervisión y detección de los lugares en donde se viertan aguas y residuos no aptos para el alcantarillado pluvial 2023	Si
Porcentaje de Cobertura Alcantarillado Pluvial 2023	100%
Porcentaje de Mantenimiento y limpieza en Servicio de Alcantarillado Pluvial 2023	La administración no cuenta con la información
Ejecución de Recursos Alcantarillado Pluvial 2023	
Porcentaje de Inversión de Recursos (Debe ser Mayor o Igual al 10%)2023	
Porcentaje de Morosidad Alcantarillado Pluvial 2023	
Evaluación Sobre la calidad del Alcantarillado Pluvial 2023	Si
Plan de mejora en función respuestas del usuario Alcantarillado Pluvial 2023	No
Grado de Madurez Agua Potable 2023	Básico
La Municipalidad brinda el servicio de Agua Potable 2023	Si
Reglamento del servicio de Agua Potable 2023	No
Existe una planificación en el servicio de Agua Potable que considere Objetivos, metas y métricas 2023	No
Existe una planificación en el servicio de Agua Potable que considere Responsables 2023	No
Existe una planificación en el servicio de Agua Potable que considere Inversión 2023	No
Existe una planificación en el servicio de Agua Potable que considere Mantenimiento preventivo y correctivo 2023	No
Existe una planificación en el servicio de Agua Potable que considere La participación ciudadana 2023	No
Existe una planificación en el servicio de Agua Potable que considere Cambio climático 2023	No
Agua potable; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Pobreza 2023	No

ASPECTO EVALUADO	Calificación
Agua potable; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Edad 2023	No
Agua potable; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Género 2023	No
Agua potable; Para la prestación del servicio se tiene identificada y se incluye en la planificación del servicio, la población en condición de vulnerabilidad del cantón, según las siguientes variables; Desarrollo según ubicación geográfica 2023	No
Mantiene la tasa actualizada Agua Potable 2023	No
¿Cuenta con un Programa de control de calidad de agua que contemple: Toma de muestras: frecuencias y puntos de recolección de muestras 2023	No
¿Cuenta con un Programa de control de calidad de agua que contemple: Medición de los parámetros: cloro residual, turbiedad y olor y sabor. 2023	Si
¿Cuenta con un Programa de control de calidad de agua que contemple: Sistema de cloración en funcionamiento 2023	No
¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos: Análisis de riesgos con su correspondiente probabilidad de ocurrencia 2023	Si
¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos: Análisis de vulnerabilidad, que explicita los elementos del sistema mas afectados potencialmente 2023	No
¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos: Medidas de mitigación para reducir la vulnerabilidad 2023	Si
¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos: Organismos responsables de emitir alertas y encargados de su monitoreo y están incorporadas en el plan de inversión 2023	No
¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos: Identificación de usuarios prioritarios para reponer el servicio (hospitales, escuelas, grandes consumidores, etc.) 2023	No
¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos: Difundido al personal y entrenado para aplicarlo. 2023	No
Porcentaje de eficiencia del sistema de medición: Volumen de agua incorporada en el sistema que es consumida y medida mediante micro medición 2023	71.43%
Ejecución de Recursos Agua Potable 2023	Superavitario
Porcentaje de Inversión de Recursos (Debe ser Mayor o Igual al 10% Agua potable) 2023	8.80%
Porcentaje de Morosidad Agua Potable 2023	19.83%
Identifican las interrupciones del suministro en el servicio de agua potable 2023	Si identifica
Identifican las roturas en las conducciones de transporte o distribución en el servicio de agua potable 2023	No identifica
¿Se dispone de una base de datos de la infraestructura que contemple las siguientes características: Contemple la totalidad de la infraestructura 2023	Si

ASPECTO EVALUADO	Calificación
¿Se dispone de una base de datos de la infraestructura que contemple las siguientes características: Georrefenciación de los elementos del sistema 2023	Si
¿Se dispone de una base de datos de la infraestructura que contemple las siguientes características: Capacidad de estructuras 2023	Si
¿Se dispone de una base de datos de la infraestructura que contemple las siguientes características: Condición operacional 2023	Si
¿Se dispone de una base de datos de la infraestructura que contemple las siguientes características: Diferenciación de elementos del “sistema” de suministro y distribución que destaca aquellos que tienen una importancia vertebradora o estratégica 2023	No
Evaluación Sobre la calidad del servicio de Agua Potable 2023	Si
Plan de mejora en función respuestas del usuario en el servicio de Agua Potable 2023	No

Además, esta conoció el informe elaborado por el Lic. José Fabio Escalante Soto (2024) correspondiente al seguimiento del Índice de Gestión de Servicios Municipales de la Contraloría General de la República, la medición de la satisfacción del usuario y otras variables relacionadas con la ejecución de los programas, utilidad y generación de planes de mejora. A partir del análisis, se sintetizó el cuadro resumen con los aspectos en los cuales la municipalidad mejoró, y en lo que bajó su calificación:

VARIABLES	AÑO 2023	AÑO 2024	Variación porcentual
Estrategia para motivar prácticas de clasificación y entrega de residuos?	64%	81%	27%
¿Calificación a la atención recibida en el Palacio Municipal?	53%	67%	26%
Evaluación Programas Atención Emergencias Cantonales	43%	54%	26%
Qué evaluación le otorga a la calidad del servicio de Red Vial Cantonal	39%	47%	21%
Promueve cultura gestión integral residuos para evitar impacto salud humana, ecosistemas, contaminación agua, suelo, aire	64%	76%	19%
Campañas de sensibilización para promover cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos	46%	54%	17%
Existe Encargado aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones sobre trámites Uso Suelo, permisos construcción y patentes	79%	88%	16%
Evaluación sobre la calidad del servicio de programas educativos, culturales y deportivos	54%	58%	7%
Campañas de sensibilización para promover cultura de recolección separada	76%	79%	4%

VARIABLES	AÑO 2023	AÑO 2024	Variación porcentual
Evaluación del servicio de suministro de agua potable	80%	50%	38%
Evaluación Labor Concejo Municipal	61%	39%	36%

Evaluación Labor de la Alcaldía	64%	46%	28%
Que evaluación le otorga a la calidad del servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?	71%	57%	20%
Evaluación sobre la calidad del servicio de programas sociales	60%	54%	10%
Que calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?	73%	70%	4%
Que evaluación les otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad	63%	61%	3%

Esta última tabla es reflejo que la Municipalidad no ha podido mejorar en las variables relacionadas con el suministro de agua potable, el servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos y el aseo de vías, entre otros.

A criterio de esta Auditoría, esta condición obedece a una necesidad de optimizar la definición de líneas estratégicas, líneas base y metas asociadas en los instrumentos de planificación institucional, que respondan a las oportunidades de mejora derivadas de las evaluaciones y diagnósticos que contrata la Administración. Lo anterior se viene arrastrando desde el Plan 2020 -2024 y permanece en el plan 2024-2028, conducentemente, los Planes Operativos de las dependencias municipales no aseguran el alineamiento estratégico necesario para fomentar la mejora en las variables relacionadas.

Según se aprecia en la siguiente tabla, las metas en color verde realmente no tienen una cuantificación aspiracional, por lo cual resulta ambiguo su cumplimiento:

Área estratégica 3: Servicios Públicos			
Política: Brindar a los usuarios servicios ágiles y oportunos que permitan satisfacer sus necesidades, mediante la mejora continua.			
Objetivo Estratégico	Acción Estratégica	Metas	Indicador
3.1. Brindar a los usuarios servicios accesibles, oportunos y de calidad.	3.1.1. Adecuación de la prestación de los servicios municipales de acuerdo al perfil del usuario.	Crear una plataforma de servicios integrada que permita atender las diferentes necesidades de los usuarios.	Plataforma de servicios creada y adaptada para cada perfil y tipo de servicio.
		Contar con un diagnóstico que brinde un inventario de los servicios actuales y sus respectivos trámites.	Diagnóstico con inventario de servicios y trámites.
		Realizar la simplificación de trámites de los diferentes servicios que presta la Municipalidad	Cantidad de trámites simplificados.
		Revisión del marco técnico jurídico que regula la prestación de los servicios públicos para su actualización.	Reglamentos, estudios tarifarios y censos.
	3.1.2. Creación de un procedimiento para el control de la calidad de los servicios brindados / Generar nuevos mecanismos.	Incrementar el porcentaje de la satisfacción del usuario a partir de los resultados de la encuesta de percepción del 2020.	Porcentaje de incremento en la satisfacción del usuario.

En los planes operativos no se logra identificar la trazabilidad con las metas estratégicas y las líneas base.

PLAN OPERATIVO ANUAL
MUNICIPALIDAD DE POAS
2025
MATRIZ DE DESEMPEÑO PROGRAMÁTICO
PROGRAMA I: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL

MISIÓN: Desarrollar las políticas y acciones administrativas de apoyo a la gestión municipal, así como la vigilancia, dirección y administración de los recursos de la manera más eficiente a efecto de
Producción relevante: Acciones Administrativas

IFICACIÓN ESTRATÉGICA		PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL											EVALUACIÓN								
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	OBJETIVOS DE MEJORA VIO OPERATIVOS	META			INDICADOR	PROGRAMACIÓN DE LA META				FUNCIONARIO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA POR META		GASTO REAL POR META		Resultado anual del indicador	EJECUCIÓN DE LA META				Resultado del indicador de
		Código	No.	Descripción		I semestre	%	II semestre	%			I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE		I Semestre	%	II Semestre	%	
Finanzas Municipales	Realizar las fiscalizaciones y avalúes periódicos a los bienes inmuebles en el Cantón de Poás.	Operativo	1	Aplicar 100 avalúes posteriores a la fiscalización en los casos necesarios	Avalúes aplicados	50	50%	50	50%	Encargado Bienes Inmuebles y Valoraciones	Administración General	6.372.879,61	6.372.879,61	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Finanzas Municipales	Realizar las valoraciones a los propietarios omisos de la Ley 7509 y sus reformas	Operativo	2	Valorar 1500 fincas en la declaración de bienes inmuebles.	Derechos valorados	50	50%	50	50%	Encargado Bienes Inmuebles y Valoraciones	Administración General	6.372.879,61	6.372.879,61	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Finanzas Municipales	Recibir el proceso de no afectación	Operativo	3	Aceptar y aplicar 3100 de las no afectaciones	Exoneraciones aplicadas	50	50%	50	50%	Gestión Tributaria, Plataforma de Servicios y Bienes Inmuebles.	Administración General	6.372.879,61	6.372.879,61	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Finanzas Municipales	Mantener instrumentos actualizados para una buena gestión de cobro	Mejora	4	Actualizar y depurar en un 100 % la base de datos Municipales	Base depurada	50	50%	50	50%	Encargado Bienes inmuebles, Cobros, Patentes, Plataformas	Administración General	6.372.879,61	6.372.879,61	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Finanzas Municipales	Disminuir parte del porcentaje de morosidad de los impuestos y servicios.	Operativo	5	Disminuir en un 3% el pendiente de cobro	Morosidad reducida	50	50%	50	50%	Gestor Tributario Encargado Cobros.	Administración General	6.372.879,61	6.372.879,61	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

Además, en el caso de la meta de disminuir en un 3% el *pendiente de cobro* da la impresión de ser un promedio simple para todos los servicios, por lo que en la matriz debería quedar claro para no suponer. Además, podría resultar más retador y con mayor visibilidad, indicadores de mora segregados, por ejemplo:

Indicador	Línea base 2023	Meta 2025
Porcentaje Morosidad Recolección de Residuos	23.47%	20.47%
Porcentaje de Morosidad Aseo de Vías y Sitios Públicos	10.27%	7.27%
Porcentaje de Morosidad Agua Potable	19.83%	16.83%

6.2 Debilidades en la gestión de patentes en cuanto la actualización normativa y la confiabilidad y oportunidad de la información

A partir de la evaluación al proceso de patentes, se identificaron las siguientes situaciones:

Situación #1

La Municipalidad está aplicando la Ley N°9017 en ausencia de un Reglamento que precise y regule las tarifas del impuesto de patentes, lo que podría generar afectaciones relevantes desde el punto de vista jurídico, particularmente en lo que respecta al principio de legalidad tributaria, el principio de seguridad jurídica y el pleno ejercicio de los derechos subjetivos de los contribuyentes.

El efecto de esta omisión reglamentaria, según criterio del Lic. Luis Antonio Álvarez Chaves, Asesor Legal Externo de Auditoría, podría recaer sobre los derechos subjetivos de los contribuyentes, quienes podrían verse afectados por actos administrativos que carezcan de sustento normativo suficiente en cuanto a procedimiento, cuantificación de la obligación o definición del hecho generador. Ello podría vulnerar el derecho al debido proceso administrativo, el derecho de defensa y el principio de igualdad ante la ley.

Por otra parte, sobre la aplicabilidad del artículo 7 del referido cuerpo normativo se tienen los siguientes vacíos interpretativos:

CAPÍTULO IV Tarifa del impuesto y plazo del pago ARTÍCULO 7.- Tarifa aplicable Los ingresos brutos o los beneficios percibidos serán el producto de la actividad realizada y determinarán el monto del impuesto de patentes que corresponde pagar a cada patentado, en la siguiente forma: a) Se multiplicará por un factor del cero coma cero cero quince (0,0015) sobre los ingresos brutos para el primer año y el segundo año, el cero coma cero cero veinte (0,0020) sobre los ingresos brutos para el tercer y cuarto año, y del cero coma cero cero veinticinco (0,0025) sobre los ingresos brutos para el quinto año y en lo sucesivo. Este producto representará el impuesto anual a pagar. b) A los contribuyentes que se encuentren autorizados bajo el régimen de tributación simplificada, a efectos de calcular el monto del impuesto de patentes de estos contribuyentes, el cálculo se dividirá entre el quince por ciento (15%) sobre las compras declaradas en ese régimen; el producto representará el ingreso bruto. c) El pago del impuesto anual de patentes no deberá ser inferior a un quince por ciento (15%) del salario base establecido en el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.

- a) La duda si ¿Debe entenderse y aplicarse el beneficio establecido para el "primer año" de actividad económica —según lo indicado en el inciso a)— en función del primer año de operación del negocio como tal, o bien, en función del primer año de constitución de la persona jurídica o inscripción del contribuyente ante el Ministerio de Hacienda? En principio, el Lic. Luis Antonio Álvarez Chaves, Asesor Legal Externo de Auditoría considera:

“... la interpretación más adecuada y conforme con el espíritu de la Ley N.º 9017 es aquella que vincula el beneficio del “primer año” a la primera vez que se ejerce efectivamente una actividad económica determinada en el cantón de Poás, no al año de constitución de la persona jurídica ni al año de inscripción ante el Ministerio de Hacienda de forma abstracta”

No obstante, es un hecho que no debe quedar a interpretaciones sino taxativamente en la normativa aplicable y comunicada a la ciudadanía, porque este u otro tipo de interpretaciones socava principios como la equidad tributaria, la buena fe y la prohibición de abuso de derecho, todos reconocidos por la jurisprudencia constitucional y por el artículo 8 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

- b) A partir de los análisis y recálculos del pago de impuesto a contribuyentes de régimen tradicional y simplificado, se tiene la duda si ¿Existe algún desequilibrio, desde el punto de vista jurídico o del principio de igualdad tributaria, entre los contribuyentes sujetos al impuesto de patentes que están bajo el régimen tradicional (régimen general de renta) y aquellos que se encuentran en el régimen simplificado? A continuación los cálculos realizados:

Régimen simplificado					
1 000 000	15%	Divide	6 666 666.67	6.67	
489 200	15%	Salario base	73 380.00		
Años			6 666 666.67		
1y 2		0.0015	10 000.00		
3y 4		0.002	13 333.33		
5 y restantes		0.0025	16 666.67		
Régimen tradicional					
Años			1 000 000.00		
1y 2		0.0015	1 500.00	6.67	
3y 4		0.002	2 000.00	6.67	
5 y restantes		0.0025	2 500.00	6.67	

La aplicación literal de dicha fórmula genera, como se desprende del cuadro aportado, una asimetría significativa en la carga tributaria entre contribuyentes que, en la práctica, podrían tener un volumen económico similar. Por ejemplo, mientras un contribuyente bajo régimen tradicional con \$1.000.000 de ingresos paga \$1.500 en el primer año (tasa 0,0015), uno en régimen simplificado con compras por \$1.000.000 tendría un ingreso bruto presunto de \$6.666.667 y, por tanto, un impuesto de \$10.000, lo que equivale a una carga 6,67 veces mayor.

Desde la óptica del Lic. Luis Antonio Álvarez Chaves, Asesor Legal Externo de Auditoría, no toda diferenciación normativa es constitucionalmente válida: debe ser razonable, proporcional y responder a una finalidad legítima. Si bien el régimen simplificado busca facilitar el cumplimiento tributario en la esfera nacional, su extrapolación directa al ámbito municipal sin ajustes que reflejen con mayor precisión la capacidad contributiva real del sujeto pasivo puede dar lugar a efectos confiscatorios o desiguales.

- c) También se generó la duda si ¿Existe algún reparo, desde el punto de vista jurídico o técnico, en cuanto a que la aplicación del inciso c) pueda, en su aplicación, neutralizar o desvirtuar los efectos del inciso b), generando diferencias significativas en el monto del impuesto de patentes que corresponde pagar?

La inquietud se plantea porque, según el análisis efectuado, por cada millón de colones en actividad económica, podrían existir diferencias **de 5 a 6 veces** en el monto a pagar si, en lugar

de aplicar el inciso b), se opta por la aplicación del inciso c). Esta situación se ilustra en la siguiente tabla comparativa:

Régimen simplificado					
1 000 000	15% Divide	6 666 666.67	6.67		
489 200	15% Salario base	73 380.00			
Años		6 666 666.67			
1y2	0.0015	10 000.00	73 380.00	-	63 380.00
3y4	0.002	13 333.33	73 380.00	-	60 046.67
5 y restantes	0.0025	16 666.67	73 380.00	-	56 713.33

El Lic. Álvarez Chaves, Asesor Legal Externo de Auditoría, acotó que la aplicación conjunta del inciso b) y del inciso c) del artículo 7 de la Ley N.º 9017, que regulan respectivamente el método de determinación del ingreso bruto presunto para los contribuyentes en régimen simplificado y el mínimo del impuesto de patentes, podría generar —según los resultados aportados— una neutralización práctica del beneficio establecido en el inciso b), provocando que el monto final a pagar se acerque o iguale al mínimo fijado por el inciso c), y con ello, diferencias significativas entre lo calculado por aplicación literal del inciso b) y el impuesto finalmente exigido por el municipio conforme al piso mínimo del inciso c), por lo que se plantean varios reparos relevantes:

El artículo 121 inciso 13) de la Constitución Política exige que los tributos y sus elementos esenciales —incluido el monto mínimo exigible— estén establecidos por ley. En este caso, tanto la fórmula del inciso b) como el piso mínimo del inciso c) están contenidos en la ley, lo cual formalmente respeta el principio de legalidad. Sin embargo, lo que debe evaluarse no es solo la validez formal, sino la coherencia sistemática y la racionalidad técnica de la estructura legal.

Aunque ambos incisos forman parte del artículo 7, su aplicación concurrente genera un resultado contradictorio, pues el inciso b) presume un ingreso bruto reducido a partir de las compras, pero el inciso c) impone un tributo mínimo que ignora dicha presunción. Este conflicto desvirtúa la finalidad del inciso b), que es facilitar el cumplimiento tributario mediante una metodología simplificada que refleje en forma razonable los ingresos estimados del contribuyente.

*Por tanto, desde un enfoque técnico-jurídico, la aplicación concurrente del inciso c) sobre lo calculado en el inciso b), sin criterios de gradualidad, exclusión o proporcionalidad, **sí representa una fuente potencial de distorsión y trato desigual en la estructura del impuesto de patentes**, especialmente en perjuicio de los pequeños contribuyentes con bajos niveles de compra o actividad.*

La Administración aduce que ha venido trabajando en mejoras a otros Reglamentos, pero este no lo ha podido realizar. Además indicó que no cuentan con las memorias de cálculos de escenarios con el análisis de las implicaciones y efectos de cada condición o porcentaje aplicado.

Situación #2

El sistema informático que actualmente tiene la Municipalidad para el registro transaccional, en la casilla de **Monto declarado** no contiene esa información, sino la del monto a cancelar por concepto de impuestos. Por ende, tampoco contiene la información digital de las declaraciones sino que se deben de consultar en físico para realizar los recálculos y confirmaciones correspondientes. Aunado a lo anterior, esta omisión ocasiona que los cálculos del monto a pagar deban ser realizados a mano apoyado en Excel y posteriormente colocados en el sistema, en vez de contener una fórmula financiera que realice con mayor presión y de manera automática los cálculos. En la siguiente imagen se aprecia la columna referida:

Resultados de Búsqueda de Declaración de patente								
Valoración	Código Solicitud	Fecha	Modificación	Estado	Propietario	Sujeto Recaudado	Monto Declarado	Paso
☐ DB-2020-103		28/01/2020	Mediante Declaración Obligatoria	Inactivo	3101721684 / DISTRIBUIDORA JAFC S.A.	FERRETERIA POAS - Patente comercial		
☐ DB-2021-438		25/03/2021	Mediante Declaración Obligatoria	Actualización	3101721684 / DISTRIBUIDORA JAFC S.A.	FERRETERIA POAS - Patente comercial		

Entre otros factores esto obedece a que la Administración está dispuesta a asumir este riesgo, según consta en la matriz de autoevaluación de control interno y riesgos de PATENTES, específicamente los riesgos RE11, RE12 y RE13. Lo mismo ocurrió en la matriz de riesgos de INFORMÁTICA, según se aprecia a continuación:

R74 =SI(CONTAR.SI(L74:N74;VERDADERO)>1;"Revise selección";SI(CONTAR.SI(L74:N74;VERDADERO)=1;"Listo";""))						
EVALUACIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS				Estado: Evaluación terminada		Riesgos seleccionados: 4
N°	RIESGOS IDENTIFICADOS	ATENDER RIESGO	ASUMIR RIESGO	NO APLICA RIESGO	OBSERVACIONES	
74	RE11 Falta y/o interrupción de servicios (internet, agua, gas, electricidad).	☐	☒	☐		Listo
75	RE12 Sistemas tecnológicos insuficientes o desactualizados.	☐	☒	☐		Listo
76	RE13 Infraestructura inadecuada o insuficiente.	☐	☒	☐		Listo

Las debilidades señaladas en la Situación #2 se contraponen a varios requerimientos expresos de las **Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)**:

La norma **1.2, inciso b)** define como **objetivo del SCI** “exigir confiabilidad y oportunidad de la información”, de modo que los datos de gestión se recopilen, procesen y comuniquen con prontitud a quienes los requieran para la toma de decisiones institucionales. Cuando el sistema SITRIMU guarda el

monto a pagar en la casilla reservada para el “monto declarado” la Municipalidad incumple ese objetivo: ni la veracidad ni la entrega oportuna de la información están razonablemente aseguradas.

La Administración indicó que ya ha planteado requerimientos de mejora al sistema a la Unidad de Informática, pero que no han sido atendidos a la fecha. Pero por otro lado, el tema de la digitalización de expedientes de patentes no ha sido abordado por la Comisión de Mejora Institucional.

De persistir las debilidades descritas en la Situación #2, se prevén efectos negativos como:

Desviaciones en el cálculo y la liquidación del impuesto de patentes. Al registrar en la casilla “Monto declarado” el monto a cancelar y no la base imponible real, los cobros se realizan con datos incompletos o erróneos. Ello puede traducirse en sub-recaudación (pérdida de ingresos municipales) o sobrecobro (reembolsos y litigios), vulnerando el deber de generar información confiable y oportuna.

Riesgo jurídico por incumplimiento del bloque de legalidad. La falta de actualización del sistema y de los formularios conforme a las reformas legales expone a la Municipalidad a impugnaciones de los contribuyentes, nulidades de actos administrativos y eventuales procesos contenciosos.

Responsabilidad administrativa y civil de los jerarcas y titulares subordinados. El incumplimiento injustificado de las obligaciones de control interno, incluido el perfeccionamiento de los sistemas de información, configura causales de responsabilidad previstas en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno.

Sobrecostos operativos e ineficiencia administrativa. La necesidad de recálculos manuales y doble registro (Excel–SITRIMU) incrementa horas-hombre, duplica tareas y eleva el riesgo de error humano, contrariando el principio de eficiencia subyacente al SCI y evidenciado en la misma descripción de la situación.

Debilitamiento de la rendición de cuentas y de la transparencia institucional. La falta de información íntegra y de reportes oportunos limita la capacidad de informar con veracidad a los órganos de fiscalización y a la ciudadanía.

Decisiones estratégicas y presupuestarias basadas en datos incompletos. Sin información fiable sobre la actividad económica real de los patentados, los planes operativos y financieros pueden basarse en supuestos imprecisos, comprometiendo la asignación eficiente de recursos y la sostenibilidad de los servicios.

Afectación reputacional y disminución de la confianza ciudadana. Los errores de cobro, la falta de transparencia y los posibles conflictos legales deterioran la percepción de legalidad y buena gestión municipal, impactando la legitimidad del gobierno local.

Situación #3

Según se conoció en reunión del 5 de junio 2025, con la Encargada de Patentes, el formulario que llenan los contribuyentes se encuentra desactualizado, porque no indica la cantidad de años de operación de la actividad realizada, el cual es requerido para el cálculo del factor de impuesto en el régimen tradicional según el literal a) del artículo 7, conforme se aprecia a continuación:



Municipalidad del Cantón de Poás

DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO DE PATENTES

Ley Nº 9017 De 15 de diciembre del 2011

Señale el tipo de período:

- ☐ Fiscal del 1 de Octubre del 20__ al 30 de Setiembre del 20__.
- ☐ Natural del 1 de Enero del 20__ al 31 de Diciembre del 20__.

Declaración Número 0001

Número de Declaración

que corrige _____

Nombre o Razón Social completa: _____ Cédula (física o jurídica) Nº _____

Gerente o representante legal: _____ Cédula personal _____

Dirección exacta: _____ Teléfonos _____

Señalar lugar de notificación: _____ Correo electrónico: _____

Apartado Postal: _____ Fax _____

Nombre del Negocio _____ Tipo del negocio: _____

DETERMINACIÓN DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIAS

1 Efectivo, Bancos, Inversiones Transitorias, Documentos u Cuentas por Cobrar _____

2 Acciones y Aportes en Sociedades _____

3 Inventarios _____

4 Activos fijos netos _____

5 Total Activo Neto (sume reglones del 1 al 4) _____

6 Total de Pasivos _____

7 CAPITAL NETO (reglón 5 menos reglón 6) _____

8 Suma de los cuatro periodos de compras (Régimen Simplificado) _____

9 Venta de Bienes y Servicios _____

10 Comisiones _____

11 Intereses y Rendimientos Financieros _____

12 Alquileres _____

13 Otros Ingresos diferentes a los anteriores _____

14 Total Renta Bruta (Sume reglones 9 al 13) _____

DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO DE PATENTES

15 IMPUESTO DEL PERIODO (Reglón 8 o 14 por factor artículo 7 de ley Patentes) _____

16 TOTAL DEUDA A PAGAR (Reglón 15) _____

ARTÍCULO 7.- Tarifa aplicable

Los ingresos brutos o los beneficios percibidos serán el producto de la actividad realizada y determinarán el monto del impuesto de patentes que corresponde pagar a cada patentado, en la siguiente forma:

a) Se multiplicará por un factor del cero coma cero cero quince (0,0015) sobre los ingresos brutos para el primer año y el segundo año, el cero coma cero cero veinte (0,0020) sobre los ingresos brutos para el tercer y cuarto año, y del cero coma cero cero veinticinco (0,0025) sobre los ingresos brutos para el quinto año y en lo sucesivo. Este producto representará el impuesto anual a pagar.

b) A los contribuyentes que se encuentren autorizados bajo el régimen de tributación simplificada, a efectos de calcular el monto del impuesto de patentes de estos contribuyentes, el cálculo se dividirá entre el quince por ciento (15%) sobre las compras declaradas en ese régimen; el producto representará el ingreso bruto.

c) El pago del impuesto anual de patentes no deberá ser inferior a un quince por ciento (15%) del salario base establecido en el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.

DECLARACIÓN JURADA

Bajo la gravedad del juramento y conforme con las disposiciones el Código de Normas y Procedimientos Tributarios y la Ley de Impuestos Municipalidad del Cantón de Poás, declaro que este informe y sus anexos ha sido examinados por mí, y que contienen una verdadera completa declaración de mi patentes para el mencionado período fiscal.

ADJUNTAR

Copia de la última declaración Jurada del impuesto de rentas.

Copia de los últimos cuatro pagos en Régimen Simplificado.

FIRMADO _____ A LOS _____ DÍAS DEL MES DE _____ DEL AÑO _____

Firma del declarante o representante legal

Cédula

Original: Municipalidad

Copia: Cliente

Copia: Consecutivo

Cualquier consulta al centro de servicio al cliente, teléfono (506) 2448-5060 Ext. Nº 120 o 123, Fax 2448-6080 Apto. Postal: 50-San Pedro, Costado Norte del Parque de San Pedro de Poás, Correo Electrónico: cristianinspección@municipalidadpoas.coM

Asimismo, le Encargada de Patentes indicó que el Ministerio de Hacienda, conforme la programación, remite un reporte de los contribuyentes de ese Cantón, y que ella lo utiliza para realizar verificaciones aleatorias. Sin embargo, en la revisión de campo, se determinó que no se cuenta con una programación o estrategia de revisión de dichas declaraciones, ni la documentación soporte de cuáles ya revisó y cuáles están pendientes. El archivo Excel fue solicitado en el sitio, pero al momento de este informe no se recibió.

La situación #3 evidencia que el diseño y la ejecución de los controles sobre el formulario de declaración y sobre las verificaciones a la información de los patentados no satisfacen los requerimientos básicos que las **Normas de Control Interno para el Sector Público** imponen en materia de información y actividades de control:

En primer lugar, la **Norma 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”** dispone que la Administración debe recopilar, procesar, mantener y custodiar información de calidad, atendiendo los riesgos y la legalidad aplicable. Sus sub-normas **4.4.1 “Documentación y registro”** y **4.4.2 “Formularios uniformes”** ordenan que todos los actos de gestión se documenten en el lapso adecuado y que los formularios utilizados para el registro de transacciones sean administrados y actualizados para garantizar su correcto uso. El hecho de que el formulario de patentes no incluya el dato de años de operación —indispensable para aplicar el artículo 7 literal a) de la Ley 9017— incumple estos requisitos y compromete la integridad del registro de la gestión.

Asimismo, la **sub-norma 4.4.5 “Verificaciones y conciliaciones periódicas”** exige comprobar regularmente la exactitud de los registros mediante conciliaciones y otras verificaciones. La ausencia de una programación formal y de evidencia documental sobre las revisiones que se realizan al reporte del Ministerio de Hacienda contraviene este mandato.

Ligada a lo anterior, la **Norma 4.5.1 “Supervisión constante”** requiere que los titulares ejerzan supervisión continua sobre la gestión y sobre la aplicación de las regulaciones de control interno. La inexistencia de un plan de revisión estructurado refleja debilidades en esa supervisión.

La persistencia de la situación identificada puede ocasionar efectos para la institución como:

Distorsión estructural de la tarifa progresiva establecida en el artículo 7 a) de la Ley 9017. Sin el dato de años de operación, la Municipalidad aplica, de hecho, una tarifa “plana” que subvenciona a los patentados más antiguos y penaliza a los de reciente apertura. Este trato inequitativo altera la finalidad redistributiva del tributo y crea subsidios cruzados no autorizados.

Incentivo a la sub-declaración de antigüedad y a la simulación de cierres temporales. Al no existir un campo obligatorio ni un control de contraste con Hacienda, los contribuyentes pueden omitir o manipular los años reales de actividad para acceder a categorías más favorables. La evasión se vuelve difícil de detectar y, en el mediano plazo, arraiga una cultura de incumplimiento.

Limitación para efectuar análisis económicos y proyecciones de ingreso plurianuales. La evolución del parque empresarial (entradas, supervivencia y salidas) es un insumo clave para estimar ingresos futuros. Al no registrar los años de operación, los modelos de proyección se basan en supuestos genéricos, restando precisión a la planificación financiera y al presupuesto ordinario.

Debilitamiento del control cruzado con el Ministerio de Hacienda y otros entes de fiscalización. La ausencia de conciliaciones periódicas —que exige la sub-norma 4.4.5— impide contrastar declaraciones locales con las bases de datos de renta o IVA. Esto reduce la capacidad de detectar incongruencias entre lo declarado al fisco nacional y al municipio, dejando escapar casos de elusión o subreporte.

Riesgo de observaciones formales de la Contraloría General. Un padrón con datos insuficientes puede ser objetado en auditorías externas por falta de trazabilidad y verificación documental, generando glosas resarcitorias o recomendaciones de alto impacto que comprometan la calificación del control interno municipal.

Sobrecostos de fiscalización ex post y desperdicio de capacidad técnica. Al no contar con filtros automáticos basados en antigüedad, el personal debe revisar manualmente expedientes y extraer información de fuentes externas para cada caso de inspección. Esto eleva el costo unitario de cada fiscalización y desvía recursos que podrían destinarse a otras funciones de valor agregado.

7 CONCLUSIONES

La Municipalidad de Poás mantiene resultados financieros positivos que, sin un marco normativo claro, sistemas de información robustos y una planificación orientada a metas medibles, no se convierten en valor público tangible. Corresponde a la Administración y a los titulares subordinados atender con premura las recomendaciones de esta Auditoría, conforme lo exigen los artículos 36 y 37 de la Ley General de Control Interno, so pena de incurrir en las responsabilidades señaladas por el ordenamiento jurídico.

Las evidencias recabadas demuestran que, pese a que la Municipalidad de Poás cerró el ejercicio 2024 con un superávit global cercano a \$91,7 millones en los servicios autofinanciados, dichos recursos no se han traducido en mejoras sostenibles de cobertura, calidad ni satisfacción ciudadana; el Índice de Servicios Municipales mantiene calificaciones “Básico” e “Intermedio”, y varias variables de percepción de los usuarios incluso retroceden. Esta brecha obedece, en primer término, a debilidades estructurales en la planificación: los planes estratégicos y operativos carecen de líneas base, metas cuantificadas y trazabilidad entre objetivos, lo que impide una gestión orientada a resultados y alinea la institución con un esquema de cumplimiento meramente formal.

En materia tributaria, la auditoría constató un vacío reglamentario crítico: la Municipalidad aplica la Ley N.º 9017 sin un reglamento que detalle tarifas, procedimientos y criterios interpretativos. Ello vulnera los principios de legalidad y seguridad jurídica, y expone a la Administración a impugnaciones por posibles cobros sin sustento normativo, especialmente en la interpretación concurrente de los incisos b) y c) del artículo 7, cuyo efecto práctico neutraliza el beneficio tributario para pequeños contribuyentes y genera distorsiones de hasta seis veces en el impuesto a pagar.

Aunado a lo anterior, el sistema SITRIMU registra en el campo “monto declarado” el monto a pagar y no la base imponible; las declaraciones digitales no existen y los cálculos deben efectuarse manualmente en hojas de Excel, situación que contraviene la exigencia de información confiable y oportuna prevista en las Normas de Control Interno y crea un riesgo real de sub-recaudación, sobrecobro y responsabilidad administrativa.

La cadena de control también se ve comprometida por la utilización de formularios desactualizados que omiten registrar los años de operación —dato esencial para aplicar la tarifa progresiva— y por la inexistencia de un programa sistemático de conciliación con los reportes del Ministerio de Hacienda. Estas omisiones debilitan la detección de evasión, fomentan incentivos a la sub-declaración y erosionan la equidad tributaria.

Las consecuencias de estas debilidades no son meramente potenciales. Confluyen riesgos jurídicos de nulidad de actos y litigios por cobros indebidamente fundamentados, responsabilidades civiles y administrativas para jerarcas y titulares subordinados, sobrecostos operativos derivados de procesos manuales, y un deterioro reputacional que socava la confianza ciudadana en la gestión municipal.

El trabajo de auditoría enfrentó limitaciones derivadas de expedientes incompletos y bases de datos con información ausente; no obstante, dichas restricciones fueron comunicadas oportunamente y no impidieron emitir juicios sustentados sobre la razonabilidad de los hallazgos

8 RECOMENDACIONES

De conformidad con la Ley General de Control Interno, artículos: 2 incisos a), b), c); 7, 10, 12, 35, 37, 39, y con el fin de subsanar las debilidades de control interno señaladas en el presente informe, se recomienda:

8.1 Al Concejo Municipal

Brindar, en la forma y condiciones que le corresponden conforme a su competencia el apoyo necesario a las acciones que proponga la Administración para el cumplimiento de las recomendaciones giradas por esta Auditoría Interna, en el punto 8.2 de este informe, con el fin de potenciar las oportunidades de mejora en la gestión del Concejo. Es importante que este cuerpo deliberativo esté atento, “in vigilando” de la efectiva implementación de las alternativas de mejora que adopte la Administración de este Ayuntamiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de quince días hábiles contado a partir de la fecha de la sesión en la cual ese Órgano Colegiado conoce el Informe Definitivo, deben remitirse a esta Auditoría Interna, los acuerdos dictados sobre ese mismo particular, para lo cual se les insta a establecer un plazo para que la Administración Activa brinde un plan de acción para el cumplimiento de las recomendaciones avaladas por la Jerarquía Municipal.

8.2 Al Alcalde Municipal

1. En los instrumentos de planificación institucional, proceder con la incorporación de **líneas base** para las metas relevantes, un campo en la matriz que permite la **trazabilidad** entre la meta estratégica y las metas operativas, asimismo la **incorporación de otras metas** que permitan una mejora continua en el Índice de Gestión de Servicios Municipales de la Contraloría General de la República, tales como:

- a) Desde la perspectiva financiera:
 - ❖ % de aumento en el porcentaje de Toneladas de Residuos Valorizables
 - ❖ % de disminución del porcentaje Morosidad Recolección de Residuos
 - ❖ % de disminución del porcentaje de Morosidad Aseo de Vías y Sitios Públicos
 - ❖ % de disminución en el porcentaje de Morosidad Agua Potable
 - ❖ % de incremento en el porcentaje de eficiencia del sistema de medición: Volumen de agua incorporada en el sistema que es consumida y medida mediante micro medición
- b) Desde la perspectiva de usuarios:
 - ❖ % de aumento en la satisfacción general de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios.
 - ❖ % de disminución de quejas y/o denuncias por la prestación de los servicios.
- c) Desde la perspectiva de procesos, metas para mejorar los resultados del Índice de Gestión Municipal que resultaron en respuestas negativas y que, en la suma, afectan la calificación global de la Municipalidad. En este análisis, hay que observar la necesidad de regular algunos servicios que carecen de normativa y de trámites.

Esta recomendación debe ser atendida en el plazo establecido a partir de la fecha de recibo del presente informe y del plan de acción, para darla por atendida se debe remitir un oficio a la Auditoría Interna informando las acciones adoptadas y para darla por atendida se debe remitir copia del programa de trabajo propuesto. Al respecto véase lo comentado en el punto 6.1) de este informe

2. Revisión y documentar la atención de las situaciones expuestas sobre la interpretación y el cálculo de los tributos de patentes, dejando constancia de una memoria de cálculo y proceder con la actualización normativa según corresponda. **Producto esperado**, se requiere el Reglamento aprobado y publicado, así como las memorias de cálculo respectivas.

Esta recomendación debe ser atendida en el plazo establecido a partir de la fecha de recibo del presente informe y del plan de acción, para darla por atendida se debe remitir un oficio a la Auditoría Interna informando las acciones adoptadas y para darla por atendida se debe remitir copia del programa de trabajo propuesto. Al respecto véase lo comentado en el punto 6.2) de este informe

3. Observar las instrucciones que requiere el Encargado de Informática para elaborar un plan de acción que incluya: Alcance, Línea base y metas, Entregables, Actividades y secuencia, Responsables, Cronograma detallado, Recursos e Indicadores de seguimiento para contar con un sistema actualizado y adecuado de patentes. Asimismo, requerirle elaborar reportes mensuales de avance sobre la atención del referido plan. Como **producto esperado**, esta Auditoría requiere copia del oficio de remisión del encargado de Informática del plan de acción a la Alcaldía, así como de los primeros 6 reportes de avance.

Esta recomendación debe ser atendida en el plazo establecido a partir de la fecha de recibo del presente informe y del plan de acción, para darla por atendida se debe remitir un oficio a la Auditoría Interna informando las acciones adoptadas y para darla por atendida se debe remitir copia del programa de trabajo propuesto. Al respecto véase lo comentado en el punto 6.2) de este informe

4. Solicitar a la Comisión de Mejora Institucional un plan que incluya: Alcance, Línea base y metas, Entregables, Actividades y secuencia, Responsables, Cronograma detallado, Recursos e Indicadores de seguimiento para lograr la digitalización de expedientes de patentes y servicios municipales, aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas disponibles. Asimismo, solicitarles elaborar reportes mensuales de avance sobre la atención del referido plan. Como **producto esperado**, esta Auditoría requiere copia del oficio de remisión del encargado de la Comisión de Mejora Institucional del plan de acción a la Alcaldía, así como de los primeros 6 reportes de avance.

Esta recomendación debe ser atendida en el plazo establecido a partir de la fecha de recibo del presente informe y del plan de acción, para darla por atendida se debe remitir un oficio a la Auditoría Interna informando las acciones adoptadas y para darla por atendida se debe remitir copia del programa de trabajo propuesto. Al respecto véase lo comentado en los puntos 6.1) y 6.2) de este informe

5. Solicitar a la Encargada de Patentes la actualización del formulario de patentes y cualquier otro bajo el control de esa Jefatura. Asimismo, diseñar e implementar una estrategia para la revisión de las declaraciones de los patentados vs la información del Ministerio de Hacienda. Como **producto esperado**, esta Auditoría requiere un oficio de Patentes informando a la Alcaldía con copia a esta Auditoría, que procedió a realizar las actualizaciones a los formularios (indicar los cambios aplicados) y que se encuentra publicados los formularios actualizados en la página web institucional. En el caso de la estrategia, se requiere que Patentes muestre la programación y el control que lleva de las revisiones de declaraciones de los patentados vs la información del Ministerio de Hacienda.

Esta recomendación debe ser atendida en el plazo establecido a partir de la fecha de recibo del presente informe y del plan de acción, para darla por atendida se debe remitir un oficio a la Auditoría Interna informando las acciones adoptadas y para darla por atendida se debe remitir copia del programa de trabajo propuesto. Al respecto véase lo comentado en el punto 6.2) de este informe

9 CONSIDERACIONES FINALES

9.1 La información que se solicita en este informe para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones anteriores deberá remitirse, en los plazos y términos antes fijados, a la Auditoría Interna.

9.2 Se recuerda a la Administración la obligatoriedad de analizar e implementar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, en cumplimiento de lo establecido por el artículo 12, inciso c) de la Ley General de Control Interno, N° 8292.

9.3 Finalmente, se recuerda a la Administración que, para el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el presente informe, se debe observar lo que al respecto disponen los artículos 36, 37 y 38 de la misma Ley General de Control Interno.

10 ANEXO

ANEXO: ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES AL INFORME PRELIMINAR INFORME DEFINITIVO CON LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE PATENTES Y SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL CANTÓN DE POÁS

Resultado, Conclusión o Recomendación de AI	No se percibió alguna duda de lo indicado en el Informe.			
Observaciones Administración	No se aportaron observaciones de fondo al Informe.			
¿Se acoge?	Si	No	Parcial	N/A X
Argumentos de la Auditoría Interna	Se les pidió observaciones pero en la reunión virtual el Alcalde Municipal dejó claro que no podía de un día para otro darlas, por lo que no estuvo de acuerdo con ello, indicó que procederá a dar el informe por aceptado y analizar las recomendaciones que se consideren razonables. No obstante, esta Auditoría Interna está en la mejor disposición de atender cualquier aspecto tratado en este informe que coadyuve en el proceso de implementación de las recomendaciones emitidas. De la misma forma el Equipo de Gestión y Apoyo se sintió responsable de dicha situación para lo cual ofreció atender cualquier consulta o análisis y que sea parte de mejorar dicho Informe.			