

## *Resumen Ejecutivo Informe Final*

<b>Informe No.:</b>	AI 097-2021	<b>Fecha</b>	19/03/2021
<b>Detalle:</b>	Evaluación de la gestión de los procesos de cobro administrativo y judicial de las operaciones de crédito del INFOCOOP y del FNA.		
<b>Dirigido a:</b>	Alejandro Ortega Calderón-Director Ejecutivo		
<b>Período auditado:</b>	Periodos 2016 al 2020		

### I. INTRODUCCIÓN:

El presente informe contiene los puntos más relevantes relacionados con la auditoría de la **“Evaluación de la gestión de los procesos de cobro administrativo y judicial de las operaciones de crédito del INFOCOOP y del Fondo Nacional de Autogestión”**; esta se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2020

### II. RESUMEN EJECUTIVO:

Del resultado del trabajo realizado, se emiten las recomendaciones que se resumen a continuación, las cuales fueron discutidas y aceptadas por la administración en fechas 11 y 12 de marzo 2021:

#### Observaciones de Cobro Administrativo y Judicial INFOCOOP

OBSERVACIÓN	TÓPICO/RECOMENDACIÓN	ADMIN.
 <p><b>Expedientes de operaciones en cobro administrativo y cobro judicial</b></p>	<p>Durante la revisión de la muestra de expedientes tanto de operaciones de cobro administrativo como de cobro judicial se observó falta de evidencia documental de información requerida según la normativa, como notificaciones formales ya cuse de recibo, solicitud de pagos atrasados, traslado del expediente de Financiamiento a Asesoría Jurídica, arreglos de pago, ejecución de fideicomisos, entre otros.</p> <p>Además, se comprobó que existe documentación soporte de las operaciones de créditos para los procesos de cobro judicial, que no están debidamente incorporados al expediente; por ejemplo, documentación en diversos sobres de manila.</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Financiamiento: 6.1.1.1 En adelante, completar los expedientes con la documentación que evidencie la gestión del proceso de cobro administrativo. 6.1.1.2 Valorar la posibilidad de adquirir o desarrollar un sistema que permita trabajar bajo la modalidad de un expediente digital de las operaciones de crédito. 6.1.1.3 Valorar la implementación de un expediente digital para cada una de las operaciones de manera que se maneje la información digitalmente. 6.1.1.4 Crear procedimientos que indiquen y estandaricen el contenido de los expedientes de las operaciones.</p> <p>Gerente de Asesoría Jurídica: 6.1.2.1 Girar las instrucciones para que, al momento de recibir los expedientes para iniciar el proceso de cobro judicial, se verifique y se deje evidencia de que el mismo cuenta con toda la información requerida para continuar el proceso, según lo establece la normativa. 6.1.2.2 Completar los expedientes con la documentación que evidencie la gestión del proceso de cobro judicial. 6.1.2.3 Valorar la posibilidad de contar con un archivo general para el resguardo de los expedientes de cobro judicial. 6.1.2.4 Mantener una copia fiel de los expedientes que se encuentran en el Poder Judicial de cada caso, ya sea en forma digital o documental, a fin de poder contar con la información completa.</p>	<p><b>ACEPTADO/</b> Sr. William Esquivel Jiménez- Gerente de Financiamiento</p> <p><b>ACEPTADO/</b> Sr. Geovanny Bonilla Goldoni, Gerente de Asesoría Jurídica</p>

	<p>6.1.2.5 Valorar la creación de un expediente digital de las operaciones de crédito en estado de cobro judicial 6.1.2.6 Crear políticas y procedimientos sobre el resguardo y custodia de información y de los expedientes.</p>	
 <p><b>Retrasos en el proceso de cobro judicial INFOCOOP y CPCA</b></p>	<p>Se identificaron operaciones de crédito las cuales se solicitaron a la Dirección Ejecutiva para ser trasladadas a cobro judicial, pero a la fecha de la revisión no se ha realizado dicho trámite. En la cartera de INFOCOOP 14 operaciones que pertenecen a: UPACOOOP, COOPEZARCERO R.L.; COOPETICO, COOPEAGROPAL, UPA, COOPECREATIVA, COOPEUNITRAP, COOPEINVU. En el caso de la cartera de CPCA: COOPEMARE, COOPEGUAYCARA, COOPESILENCIO, COOPEUNITRAP y COOTABUS</p> <p><b>Recomendación:</b> Dirección Ejecutiva: 6.2.1.1 Agilizar los procesos de cobro judicial según los tiempos establecidos en el Reglamento de cobro administrativo, arreglos de pago, cobro judicial y ejecución de fideicomisos de garantía. 6.2.1.2 Determinar las operaciones de crédito remitidas a la Dirección Ejecutiva en los últimos 3 años y que no se realizó la debida autorización de cobro judicial sin respaldo técnico jurídico, de manera que se investigue las razones y responsabilidades, debido al alto riesgo que esto representa en cuanto a la recuperación de los recursos públicos, por no ejecutar la garantía en tiempo y forma. y Proceder con el proceso correspondiente.</p>	<p><b>ACEPTADO/</b> Sr. Alejandro Ortega Calderón- Director Ejecutivo</p>
 <p><b>Políticas y procedimientos del área de cobro administrativo y judicial</b></p>	<p>Se determinó que no existe un procedimiento formalmente establecido, oficializado y divulgado que establezca las acciones y labores a ejecutar para el proceso de cobro administrativo y judicial; en ambas áreas se nos hizo llegar solamente un correo con los pasos que sigue cada encargada para ejecutar sus funciones</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Financiamiento y Gerente de Asesoría Jurídica: 6.3.1 Crear las políticas y procedimientos necesarios para la ejecución eficiente de las funciones de los procesos de cobro administrativo y judicial, con los controles y formularios que se requieran. Dirección Ejecutiva CPCA: Continuar con el proceso de apertura de centro de costo del 3% para un registro independiente de los gastos atendidos de acuerdo con el reglamento de uso del 3% ya establecido.</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sr. William Esquivel Jiménez- Gerente de Financiamiento</p> <p>Sr. Geovanny Bonilla Goldoni- Gerente de Asesoría Jurídica</p>
 <p><b>De los sistemas informáticos en los procesos de cobro administrativo y judicial</b></p>	<p>No se cuenta con un sistema informático de cobro que automatice, registre y estandarice toda la tramitología del proceso de cobro administrativo, de forma digital. Ya que a pesar de la existencia del Sistema de Información Financiera (SIF), éste no genera todos los reporte e información requerida y clasifica las operaciones solamente en regular e irregular, no muestra los estados: pre-judicial, arreglo de pago, readecuación, etc. Por su parte, el proceso de cobro judicial carece por completo de un sistema informático.</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Financiamiento: 6.4.1.1 Realizar un análisis técnico que le permita evaluar la necesidad de adquirir o desarrollar un sistema que permita automatizar todo el proceso de cobro administrativo. 6.4.1.2 Valorar realizar el requerimiento de manera que el sistema incluya el estado actual de las operaciones e indicar si está en proceso prejudicial: específicamente en arreglo de pago, readecuación, dación en pago o proceso judicial. Gerente de Asesoría Jurídica: 6.4.2.1 Valorar la posibilidad de adquirir o desarrollar un sistema que registre oportunamente la información de las operaciones y brinde el seguimiento de los trámites para cobro judicial.</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sr. William Esquivel Jiménez- Gerente de Financiamiento</p>
 <p><b>De la ejecución y seguimiento de garantías</b></p>	<p>Se observó la ejecución de garantías sin el debido respaldo de documentación que evidencie su seguimiento, específicamente COOPEMONTERRA R.L. y COOPEMUPRO R.L. Además, se identificó un posible conflicto de segregación de funciones ya que el área de financiamiento es quien acepta la garantía en el proceso de otorgamiento de crédito y el que la ejecuta, aunque existe un área de garantías en el Instituto.</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Asesoría Jurídica: 6.5.1. Establecer los controles necesarios para que se monitoree y de seguimiento a la</p>	<p><b>ACEPTADO/</b> Sr. Alejandro Ortega Calderón- Director Ejecutivo</p> <p>Sr. Geovanny Bonilla Goldoni- Gerente de Asesoría Jurídica</p>

	<p>ejecución de las garantías de forma oportuna y que este se evidencie documentalmente en los expedientes.</p> <p>Dirección Ejecutiva: 6.5.2. Valorar una reestructuración en cuanto a los encargados de ejecución de garantías de fideicomisos, de manera que quien las ejecute sea un área diferente a financiamiento, a fin de que el proceso sea lo más transparente y objetivo posible.</p>	
 <p><b>Del personal que ejecuta labores de Cobro Judicial y Notariado Institucional</b></p>	<p>Existe insuficiencia de personal en esta área para ejecutar las labores que les corresponden. Esta situación se ha presentado en los últimos años y se ejemplifica en casos como los expuestos en las observaciones anteriores referentes a retrasos u omisiones en el proceso de cobro judicial, tales como: expedientes incompletos e información dispersa, carencia de políticas y procedimientos, retrasos en la aplicación de cobro judicial y falta de seguimiento al proceso</p> <p><b>Recomendación:</b> <b>Dirección Ejecutiva:</b> 6.6.1.1 Que se tramite con carácter de urgencia la licitación para contratar los servicios de abogados y notarios externos que pongan al día la labor de cobro judicial; y que en adelante se mantenga un rol de abogados permanente que ejecute en los tiempos establecidos y de manera eficiente los procesos. 6.6.1.2 Realizar una revisión de todos los casos en cobro judicial con el fin de determinar el estado actual de las mismas e indicar aquellas operaciones que prescribieron, sus causas y el impacto financiero que le presenta al instituto.</p>	<p><b>ACEPTADO/</b> Sr. Alejandro Ortega Calderón- Director Ejecutivo</p>

**Observaciones de Cobro Administrativo y Judicial CPCA**

 <p><b>Expedientes de operaciones en cobro administrativo y cobro judicial</b></p>	<p>En la valoración realizada se determinó que los expedientes carecen de información como: notificación formal con acuse de recibo, solicitud de pagos, seguimiento a las gestiones de cobro judicial, notificación del traslado de la demanda, comunicaciones de atrasos, declaración jurada.</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Financiamiento y Gerente de Asesoría Jurídica 7.1.1 Recopilar la información faltante para que sea incorporada en cada expediente de las operaciones.</p> <p>Gerente de Financiamiento: 7.1.2.1 Unificar la información en solo expediente que permita tener una trazabilidad de la información. 7.1.2.2 Valorar la posibilidad de adquirir o desarrollar un sistema que permita trabajar bajo la modalidad de un expediente digital de las operaciones de crédito, en el cual se pueda evidenciar todo el proceso de cobro que se realiza.</p> <p>Gerente de Asesoría Jurídica: 7.1.3.1 Establecer como procedimiento que cuando reciban los expedientes del área de Financiamiento para iniciar el cobro judicial, se verifique y deje evidencia de que el expediente cuenta con toda la información requerida que indica la normativa para iniciar el proceso judicial. 7.1.3.2 Efectuar una revisión de todos los procesos en cobro judicial con el fin de determinar el estado actual de las mismas e indicar: a. Si existen operaciones que prescribieron o caducaron sus procesos. b. Las causas y el impacto financiero respectivo que representan para el instituto.</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sr. William Esquivel Jiménez- Gerente de Financiamiento</p> <p>Sr. Geovanny Bonilla Goldoni- Gerente de Asesoría Jurídica</p>
 <p><b>Incobrabilidad en operaciones de crédito del FNA</b></p>	<p>Existen operaciones en cobro judicial que a la fecha representan ser totalmente incobrables debido a que esas cooperativas ya no están operando o bien, en algunos casos tiene como garantías pagares a personas inaccesibles, o no hay bienes que pudiesen responder como garantía, debido a embargos previos. Se informaron 16 cooperativas bajo esta condición, con una morosidad de ₡986.633.358 siendo las más significativas: COOPECOSTARICA R.L, COOPEPUERTO R.L., COOPESERSUR R.L., COOTRAOSA, R.L. y COOPECOOK, R.L., por ₡872.191.511 (88%).</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sr. Geovanny Bonilla Goldoni- Gerente de Asesoría Jurídica</p>

	<p><b>Recomendación:</b> Gerente de Asesoría Jurídica 7.2.1 Realizar un análisis e informe de las operaciones en cobro judicial que consideren que deben ser declaradas como incobrables y proceder con lo establecido reglamentariamente.</p>	
 <p><b>Ejecución de garantías en procesos de cobro judicial CPCA</b></p>	<p>En la operación de Cobro Judicial de COOPESERSUR R.L. se puede observar el pagaré, más no se indica si se pudo ejecutar y recuperar los recursos. No se evidencia ningún tipo de seguimiento desde octubre del 2017, dicha operación posee un total de 114 pagarés por un valor facial de ₡680.000 y un valor de demanda de ₡757.160,35 cada uno (₡86.316.279 en total),</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Asesoría Jurídica: 7.3.1 Que presente a la Dirección Ejecutiva informe sobre la situación real de recuperación de estas garantías e indicar la forma de atención de cada uno de ellos.</p>	<p><b>ACEPTADO/</b>  Sr. Geovanny Bonilla Goldoni- Gerente de Asesoría Jurídica</p>
 <p><b>Expedientes extraviados.</b></p>	<p>Mediante oficio FI-1734-2020 del 13 de octubre del 2020, el área de Financiamiento le informa a este despacho que no localizaron los expedientes generales de las operaciones de COOPRENA R.L. N°0331110313 y N°0321510607, razón por la cual no fue posible su revisión para efectos de este informe. El saldo de la cartera de COOPRENA R.L. al 30 de setiembre 2020 es de ₡40.537.807,92.</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Financiamiento 7.4.1 Localizar los expedientes y determinar el motivo de su extravío y hacer una propuesta de las alternativas que mejoren el control interno, en cuanto a la custodia de expedientes.</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sr. William Esquivel Jiménez- Gerente de Financiamiento</p>
 <p><b>Comunicación de los procesos de cobro entre INFOCOOP y CPCA</b></p>	<p>En los expedientes analizados no se observó evidencia documental de comunicación y coordinación entre INFOCOOP y CPCA de los procesos de cobro tanto administrativo como judicial de las operaciones.</p> <p><b>Recomendación:</b> Gerente de Financiamiento y Dirección Ejecutiva CPCA 7.5.1 Coordinar una reunión entre ambas instancias de manera que se puedan establecer acuerdos del manejo de la información y canales de comunicación que les permitan estar en comunicación directa para el debido conocimiento y actualización del estado de las operaciones. 7.5.2 Establecer un procedimiento que fortalezca las coordinaciones con la CPCA en materia de seguimiento y cobro; además, incluir esas nuevas disposiciones dentro del reglamento respectivo. 7.5.3 Crear políticas y procedimientos sobre la debida recopilación de información y custodia de documentación de los expedientes de manera que contengan toda la información generada de la operación crediticia. 7.5.4 Considerar brindarle acceso del sistema del INFOCOOP al personal de CPCA, de manera que pueda tener conocimiento y consulta del estado de los créditos otorgados por el FNA, y puedan aportar en el proceso de cobro.</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sr. William Esquivel Jiménez- Gerente de Financiamiento  Sra. Patricia Bravo Arias- Directora Ejecutiva CPCA</p>
 <p><b>Reglamento de cobro administrativo, cobro judicial y arreglos de pago.</b></p>	<p>Mediante sesión del Plenario realizada el 6 de mayo del 2020, fue aprobado el “Reglamento de Cobro administrativo, judicial, arreglos de pago y bienes adjudicados” de la CPCA, (acuerdo No. 1 de la sesión extraordinaria No. 3). No obstante, a la fecha de este informe no se ha realizado su publicación en la gaceta para su correcta oficialización.</p> <p><b>Recomendación:</b> Directora Ejecutiva CPCA: 7.6.1 Actualizar, aprobar y oficializar con su respectiva publicación en la gaceta, el Reglamento de cobro administrativo y judicial, arreglos de pagos y bienes adjudicados.</p>	<p><b>ACEPTADO</b> Sra. Patricia Bravo Arias- Directora Ejecutiva CPCA</p>

---

Para conocer el detalle de las observaciones, sírvase ver el informe final completo adjunto.

**LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES**  
**AUDITOR INTERNO**