

Resumen Ejecutivo

La auditoría se realizó con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo estipulado en la Ley No. 8220 y su Reglamento, en la Sección de Cobro, en el periodo comprendido entre enero 2024 a octubre 2024.

Una vez evaluado el proceso y realizadas las pruebas de auditoría pertinentes, el presente informe recopila aspectos de mejora para el cumplimiento razonable de la Ley No.8220 en los procesos de la Sección de Cobro, tales como: automatizar la recepción de trámites mediante el BPM, evaluar el proceso actual el cual incluye solicitar a los clientes realizar el trámite en su totalidad de nuevo en caso de presentar la documentación incompleta, así como revisar los trámites en el orden que son recibidos, valorar el plazo establecido en el Reglamento de Cobro, así como que, los funcionarios encargados reciban la documentación de los trámites de manera completa y soliciten por una única vez lo que se considere pertinente posterior al análisis respectivo, establecer los controles para poder evaluar que se cumpla el plazo establecido para aprobar el trámite, mejorar la operativa en la atención de las inconformidades e identificar las que se refieren al incumplimiento de la Ley de cita, así como actualizar y aprobar los procesos de la Sección, entre otros.

Por lo anterior, se plasmaron en el informe las recomendaciones pertinentes para cada uno de los hallazgos emitidos con el fin de contribuir en la mejora continua del proceso operativo que fue examinado.