CORPORACIÓN MUNICIPAL CANTÓN CENTRAL ALAJUELA
ACTA EXTRAORDINARIA No. 25-2021

Sesión Extraordinaria No. 25-2021, celebrada por esta Corporación del Cantón Central de Alajuela, a las dieciocho horas con quince minutos del día jueves 09 de diciembre del 2021 en el AUDITORIO DEL TEATRO MUNICIPAL, contando con la siguiente asistencia **COMPROBACIÓN DE QUÓRUM E INICIO DE SESIÓN:**

DIRECTORIO MUNICIPAL

		FRACCIÓN
Lic. Leslye Rubén Bojorges León	PRESIDENTE	P. UNIDAD SOCIAL CRISTIANA
Sra. Mercedes Gutiérrez Carvajal	VICEPRESIDENTA	P. LIBERACIÓN NACIONAL

JEFATURAS DE FRACCIÓN

Nombre	Partido
Sr. Gleen Andrés Rojas Morales	P. LIBERACIÓN NACIONAL
MAE. Germán Vinicio Aguilar Solano	P. REPUBLICANO SOCIAL CRISTIANO
MSc. Cristopher Montero Jiménez	P. UNIDAD SOCIAL CRISTIANA
Sr. Leonardo García Molina	P. ACCIÓN CIUDADANA **SUPLE**
Licda. Diana Isabel Fernández Monge	P. NUEVA REPÚBLICA
Dr. Víctor Alberto Cubero Barrantes	P. DESPERTAR ALAJUELENSE **AUSENTE**

REGIDORES PROPIETARIOS

Nombre
MSc. Alonso Castillo Blandino
Licda. María Cecilia Eduarte Segura
Licda. Kathia Marcela Guzmán Cerdas
M.Ed. Guillermo Chanto Araya
Licda. Selma Alarcón Fonseca **AUSENTE**
Licda. Ana Patricia Guillén Campos
Sr. Randall Eduardo Barquero Piedra

REGIDORES SUPLENTES

Nombre
Sócrates Rojas Hernández
Leila Francini Mondragón Solórzano
Pablo José Villalobos Arguello
María Balkis Lara Cazorla
María Isabel Brenes Ugalde
Ana Patricia Barrantes Mora
Lic. Eliécer Solórzano Salas

SÍNDICOS MUNICIPALES PRESENTES
PROPIETARIOS Y SUPLENTES

	Nombre	Distrito
1	Jorge Arturo Campos Ugalde	Primero
	María Elena Segura Eduarte	
2	Luis Porfirio Campos Porras	San José
	Xinia María Agüero	
3	Marvin Alberto Mora Bolaños	Carrizal
	Xinia Rojas Carvajal	
4	Arístides Montero Morales	San Antonio
	Raquel Villalobos Venegas	
5	Ligia María Jiménez Calvo	La Guácima
	Álvaro Arroyo Oviedo	
6	Luis Emilio Hernández León	San Isidro
	María Luisa Valverde	
7	María Alexandra Sibaja Morera	Sabanilla
	Jorge Antonio Borloz Molina	
8	Marvin Venegas Meléndez	San Rafael
	Cristina Alejandra Blanco Brenes	
9	Eder Francisco Hernández Ulloa	Río Segundo
	Sonia Padilla Salas	
10	José Antonio Barrantes Sánchez	Desamparados
	Cynthia Villalta Alfaro	
11	Manuel Ángel Madrigal Campos	Turrúcares
	Ana Lorena Mejía Campos	
12	Mario Miranda Huertas	Tambor
	Kattia María López Román	
13	María Celina Castillo González	La Garita
	Randall Guillermo Salgado Campos	
14	Anais Paniagua Sánchez	Sarapiquí
	Donal Morera Esquivel	

ALCALDESA MUNICIPAL EN EJERCICIO
Licda. Sofía Marcela González Barquero.

SEGUNDO VICEALCALDE MUNICIPAL
MGP. Alonso Jesús Luna Alfaro.

SECRETARIA DEL CONCEJO A.I.
Licda. Catalina María Herrera Rojas.

UJIER
Sra. Dania Muñoz Mejía.

SECRETARIA DE PRESIDENCIA
Meylin Ariel Núñez Segura.

ASESORA DE LA ALCALDÍA

Sra. Kattia Cascante Ulloa.

ARTÍCULO SEGUNDO, INCISO 1, CAPÍTULO VII DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 38-2021 DEL DÍA MARTES 21 DE SETIEMBRE DEL 2021. ARTÍCULO QUINTO, CAPÍTULO V DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 44-2021 DEL DÍA MARTES 02 DE NOVIEMBRE DEL 2021. ARTÍCULO PRIMERO, CAPÍTULO VII DE LA SESIÓN ORDINARIA 48-2021 DEL DÍA MARTES 30 DE NOVIEMBRE DEL 2021.

CAPÍTULO I. ALTERACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

ARTÍCULO PRIMERO: SE SOMETE A VOTACIÓN ALTERAR EL ORDEN DEL DÍA PARA PROCEDER A REALIZAR LA ORACIÓN. OBTIENE ONCE VOTOS POSITIVOS. DEFINITIVAMENTE APROBADO.

ARTÍCULO SEGUNDO: SE SOMETE A VOTACIÓN ALTERAR EL ORDEN DEL DÍA PARA REALIZAR COMO PRIMERA AUDIENCIA LA EXPOSICIÓN DEL BPM "BUSINESS PROCESS MANAGEMENT". OBTIENE ONCE VOTOS POSITIVOS. DEFINITIVAMENTE APROBADO.

ARTÍCULO TERCERO: SE SOMETE A VOTACIÓN ALTERAR EL ORDEN DEL DÍA PARA REALIZAR EL NOMBRAMIENTO Y JURAMENTACIÓN DE DOS MIEMBROS DE LA JUNTA EDUCATIVA DE LA ESCUELA LA LAGUNA. OBTIENE ONCE VOTOS POSITIVOS. DEFINITIVAMENTE APROBADO.

RECESO 18:24 PM
REINICIA 18:25 PM

CAPÍTULO II. NOMINACIONES

ARTÍCULO PRIMERO: Según el artículo 13, inciso "G" del Código Municipal a nominar a los siguientes miembros directivos de la Junta Educativa.

ESCUELA LA LAGUNA: RENUNCIA: Sra. María Auxiliadora Soto Sandí, ced 110360768. **NOMBRAMIENTO:** Sra. María Alejandra Ramírez García, ced 503880332.

RENUNCIA: Sr. Gerardo Antonio García Chavarría, ced 205400018. **NOMBRAMIENTO:** Sra. María Concepción Torres Almanza, ced 155813800602.

SE RESUELVE APROBAR EL NOMBRAMIENTO DE DOS MIEMBROS DE LA JUNTA EDUCATIVA. OBTIENE ONCE VOTOS POSITIVOS. DEFINITIVAMENTE APROBADO.

CAPÍTULO III. JURAMENTACIONES

ARTÍCULO PRIMERO: Conforme el juramento que deben prestar los Funcionarios Públicos, dispuesto Artículo 194, Título XVI Constitucional, se juramenta a los siguientes miembros de la Junta Educativa.

ESCUELA LA LAGUNA: Sra. María Alejandra Ramírez García, ced 503880332 y Sra. María Concepción Torres Almanza, ced 155813800602.

CAPÍTULO IV. AUDIENCIAS

ARTÍCULO PRIMERO: Se recibe en audiencia a los funcionarios municipales: Licda. Guisselle Alfaro Jiménez, Coordinadora de la Actividad Atracción de Inversiones, Licda. Karol Rodríguez Artavia, Coordinadora de la Actividad de Patentes, Licda. Luisa María Montero Ramírez, Coordinadora del Subproceso Administración Tributaria, Ing. Roy Delgado Alpízar, Director del Proceso Planeamiento y Construcción de Infraestructura y al Arq. Marvin Alonso Barberena Ríos, Coordinador de la Actividad de Control Constructivo, exponen resultados del BPM "Business Process Management" y permisos de construcción del área de Control Constructivo.

LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Hoy vengo a contarles en qué hemos estado, yo creo que hace unos meses vine aquí al Concejo Municipal a decirles que estábamos coordinando un proceso que se llama procesos de transformación en algunos trámites claves que tiene la Municipalidad de Alajuela de los cuales la gente se quejaba mucho porque eran muy tardíos, porque algunos decían que cobraban, porque otros decían miles cosas, entonces había necesidad de mapearlos. Entonces el Business Process Management lo que hace es eso es mapear el proceso desde entrada hasta la salida desde que llega a la Plataforma de Servicios hasta que vuelve a la plataforma para que lo retire el cliente y comenzamos a trabajar diferentes mudas que así se llama en el proceso, cuáles son los obstáculos que tiene ese proceso para que sea fluido para que tenga un transcurrir rápido y que el cliente pueda tener la respuesta que desea.

Ese proceso lo aprendí hace unos años y me ha venido dando vueltas en la cabeza en la Administración de Don Roberto Thomson no caló, en la Administración de Don Humberto al cual yo le agradezco porque creyó en mí y en mi persona y en el proceso y me dijo si usted lo asume dele y verdad que empezamos este proceso el año pasado lo empezamos con Patentes, es un proceso muy caro, el cual financió PROCOMER no le ha costado un cinco a la Municipalidad de Alajuela. Me senté con ellos y como con ellos es donde llega el inversionista y ahí es donde se escuchaba en PROCOMER que en la muni de Alajuela, todo lo que yo decía cuando quería convencer a un inversionista de las ventajas competitivas y comparativas que tiene el cantón, me decían perfecto, ese lugar ideal, pero dicen que esa municipalidad es terrible que hay demasiada tramitología, que hay mucha burocracia, que hay que pagar por todo y eso a mí me dolía porque yo amo a la municipalidad, tengo 38 años de trabajar en ella y yo sé que no somos todos, tal vez ninguno corruptos, ni choriceros ni nada lo que yo escuchaba ahí, le comenté eso a Don Humberto y me dijo sí, entrémosle, entramos entonces con PROCOMER a negociar con ellos, ellos me pagaron un coach Black Belt que son los que

han venido acompañándonos a nosotros porque nadie es profeta en su tierra, aunque yo medio sé nadie me va a creer a mí, entonces siempre hace falta que venga alguien externo y que nos diga o nos guíe, nos oriente un poquito en el proceso, efectivamente, nos acompañaron dos Black Belt.

En todo el proceso iniciamos con Patentes donde teníamos licencias comerciales que duraban dos, tres meses y ahorita pues les va a contar Karol, todo lo que logramos hacer en meses de trabajo, de enojo, porque todo lo que se llama transformar, cambiar no es fácil, siempre hay resistencia porque me sacan de mi zona de confort, qué pereza aquí se hace lo mismo, así se hace así por qué vas a cambiar lo que venimos haciendo, entonces esas cosas no son fáciles, pero gracias al Señor y al equipo fueron viendo que esto no es contra las personas, no es contra el departamento sino contra un proceso que no está haciendo eficiente y que no está haciendo de calidad al cliente que es el que merece que esta municipalidad realmente de este salto cualitativo, porque tenemos una planilla muy efectiva de profesionales excelentes, porque habemos profesionales excelentes en la muni y que queremos que la muni cambie y por dicha que ellos se casaron con el proyecto y lo iniciamos.

Así que para Karol, por favor, Luisa es la directora del área tributaria, Karol nos va a contar cómo empezó el proceso, cuánto costó y cuál es el resultado de lo que tenemos al día de hoy. Por qué empecé con Karol o por qué empecé con las licencias comerciales. Porque lo que quiero es que ustedes como Concejo Municipal, porque también en la segunda parte, ya es una parte que si vamos a involucrar al Concejo con los permisos de construcción para condominios industriales que eso lo pagó Coyol el proyecto de responsabilidad social de Coyol, nos fuimos a tocar puertas porque sabemos que la muni no hay dinero para estas cosas y fui a tocar puertas, a pedir quién nos financiaba otros BPM de la Municipalidad de Alajuela. Pues yo Coyol dijo sí, pero yo quiero que ataque lo que nos afecta a nosotros, a nosotros nos afectan esos tiempos que dura un permiso de construcción de un condominio industrial, un movimiento de tierra eso dura meses de meses, de meses y eso nos afecta y dijimos está bien.

Entonces, la segunda parte la va a presentar Marvin y Roy voy a apoyarlos yo por ahí e hicimos un BPM igualmente Coyol contrato a la empresa nos dieron unos Black Belt que trabajaron con nosotros, pero ahí viene el Concejo porque esos tipos de permisos los tiene que aprobar el Concejo Municipal y el Concejo tiene una parte y una gran responsabilidad y también pues un análisis que tenemos que hacer y todos ustedes tendrán que tomar decisiones con respecto a esa parte, porque de ahí se dice que es que dura mucho el permiso de construcción, pero no decimos todos los involucrados y cuánto tiempo en cada parte de ese involucramiento está haciendo afectado.

Así que le voy a dar el uso de la palabra a Karol para que nos cuenten rápidamente para que ustedes vean que sí se puede, que sí se hizo en la municipalidad que ya se estandarizó lo que es licencia comercial, que así esperamos que pase con Control Constructivo y el otro año le queremos entrar al proceso de Acueductos que también por incidencia de quejas, por incidencia de trámites es que estamos escogiendo esos departamentos o esos procesos, porque no es todo el departamento son procesos en los cuales mapeamos, identificamos mudas, hacemos un plan de mejora,

implementamos el plan de mejora y empezamos con las acciones para lograr llegar a la estandarización que es lo que vamos a ver ahorita.

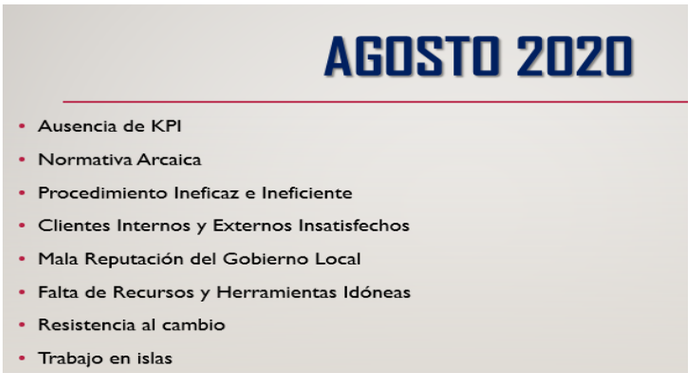
LICDA. KAROL RODRÍGUEZ ARTAVIA, COORDINADORA ACTIVIDAD PATENTES.
De verdad que es un placer pues estar acá haciendo un resumen de lo que ha sido esta labor de aproximadamente un año, no es fácil en cinco minutos resumir doce meses de trabajo continuo, sin embargo, muchas veces es mejor decir poco, pero concreto que decir mucho. Así que de verdad estoy muy orgullosa, muy agradecida por el espacio.

Y a la presentación le dimos el nombre "Transformándonos" porque realmente cuando se inicia un proceso, lo primero es transformar y esa transformación incluye un grupo, un equipo y por eso hablamos de transformándonos y no se habla de transformar como un verbo solo, sino en equipo. Usamos esta imagen también dice el por qué creemos que el cambio viene desde adentro hacia afuera y que lo más importante primero es interiorizar y ahí empieza el cambio, convenciendo de que es importante en la necesidad de transformarse.

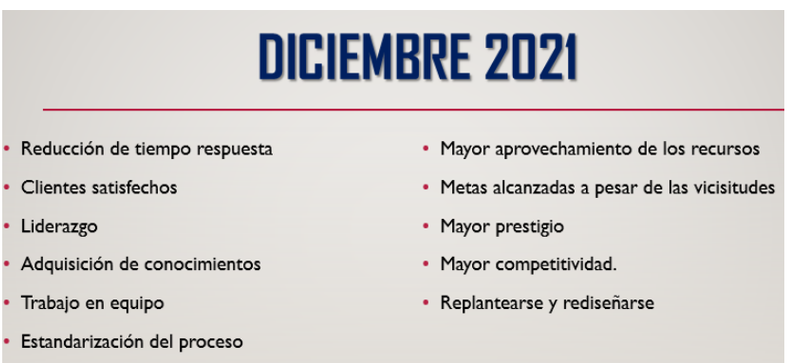
Esto empezó el 24 de agosto del 2020 y como decía Guisselle fue todo un proceso en el que se nos enseñó a hacer un diagnóstico del proceso que íbamos a empezar a transformar, se hizo después del diagnóstico, se hizo el plan de acción en la forma en que vamos a trabajar, cómo vamos a abordar todos los cambios y ese proceso duró aproximadamente de agosto hasta enero, a partir de enero del 2021 empezamos ya a implementar las mejoras que son las que llevamos prácticamente un año.
Y la idea es que en el 2022 si Dios lo permite seamos ya empezamos ya como un proceso transformación digital y convertirnos en el número uno hacia eso vamos.

En agosto de 2020 cuando iniciamos el proceso nos encontramos una ausencia total de KPI que son los indicadores que nos permiten determinar cuánto está durando en un departamento, cuántos está durando en un trámite en específico y en cada etapa la aprobación de una licencia comercial después encontramos una normativa completamente arcaica porque el Reglamento de Patentes era del año 2000 y tenía una serie de limitaciones que no nos permitían avanzar, tal vez como queríamos

avanzar. Y el procedimiento era completamente ineficaz, engorroso, un procedimiento ineficiente, esto generaba clientes internos y externos insatisfechos, una mala reputación hacia el gobierno local por parte de la gente y había falta de recursos y herramientas idóneas. Y, además, evidentemente resistencia al cambio y trabajo en islas.



En el 2021 a diciembre del 2021 podemos hablar de una reducción de los tiempos de respuesta considerable, los clientes, muy, muy satisfechos, también hemos podido identificar y generar liderazgo, no solamente en la Actividad de Patentes, sino en otras áreas, adquisición de conocimientos. Eso nos ha permitido a nosotros, a raíz de esta experiencia, poder trabajar, identificar otros procesos que también requieren mejoras en el departamento. Y pues, a nivel personal también eso siempre es importante logró que trabajáramos en equipo, se estandarizaron los procesos de manera que se sigue una línea para todas las virtudes de licencia y ya no que si un jefe está, que si está otro se hace lo que yo quiero, se hace lo que quiere el otro no, está estandarizado y esa es la forma en que la trabaja. Y evidentemente, un mayor aprovechamiento de los recursos.



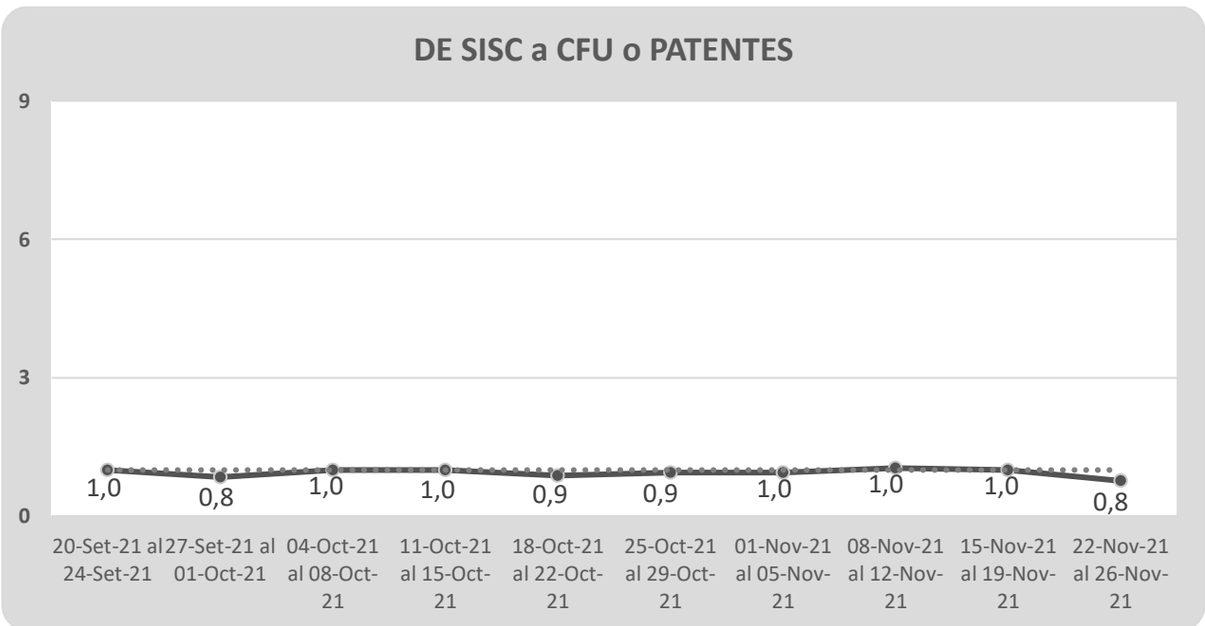
El proceso nos ha permitido, por ejemplo, que se reduzcan las inspecciones, en el 100% de los de los casos, ya no es una inspección 100%, sino solo unos, entonces por supuesto que no van a haber tantos inspectores haciendo inspección por lo mismo, no hay tanto papel, no hay tanta tinta, etc.

Las metas alcanzadas a pesar de las vicisitudes porque no todo es color de rosa, este año para el Departamento de Patentes ha sido un año muy difícil porque además de que tuvimos que liderar este proyecto, hacer todos los cambios hace un año, en el que el departamento ha sufrido, muchísimos cambios de personal, hemos tenido

aproximadamente de 5 a 10 compañeros nuevos que han estado transitoriamente, hay que darles inducciones, el personal se va, a la semana vuelve el otro y eso realmente pues retrasa todo el proceso de verdad de todo lo que ya han adquirido y que hay que empezar de cero. Mayor prestigio, mayor competitividad porque nos pone en un nivel ahí con respecto a otras municipalidades bastante elevado y evidentemente, pues nos obliga a replantearnos y a rediseñar.

LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Aquí ustedes jugaron un papel muy importante el año pasado, en diciembre del año pasado, exactamente el Concejo Municipal aprobó el nuevo reglamento de licencias comerciales que fue la propuesta que hizo en el plan de mejora.

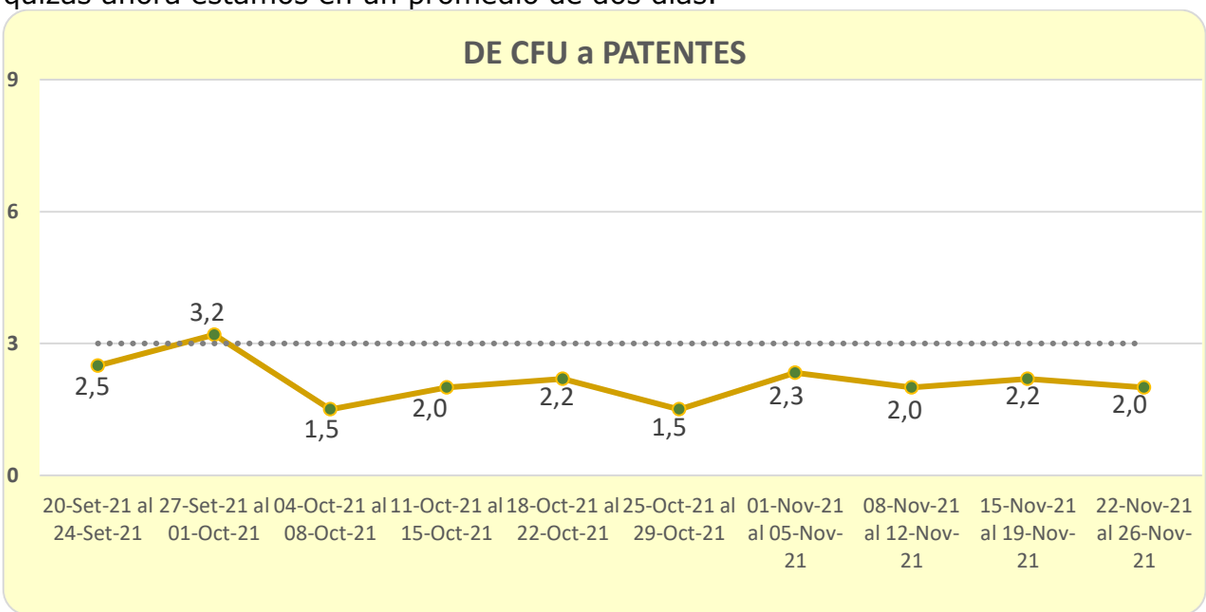
LICDA. KAROL RODRÍGUEZ ARTAVIA, COORDINADORA ACTIVIDAD PATENTES.
Estos son los indicadores oficiales fueron elaborados el día de ayer y abarca de la semana del 20 de setiembre al 24 de setiembre hasta el 20 de noviembre al 26 de noviembre se empezaron a medir los tiempos desde enero, pero hubo que ir depurando las muestras y que cosas mediamos y que cosas no y ya por fin eso es como un indicador más limpio.



Y aquí lo que vamos a ver es que del Sistema Integrado de Servicio al Cliente que es la plataforma desde que entra una solicitud de licencia comercial a la plataforma hasta que sale con la respuesta cuánto dura. En el Sistema Integrado de Servicio al cliente a Control Fiscal Urbano en los casos que corresponda hacer inspecciones o cuando se eleva a Patentes directamente el promedio de duración es de un día.

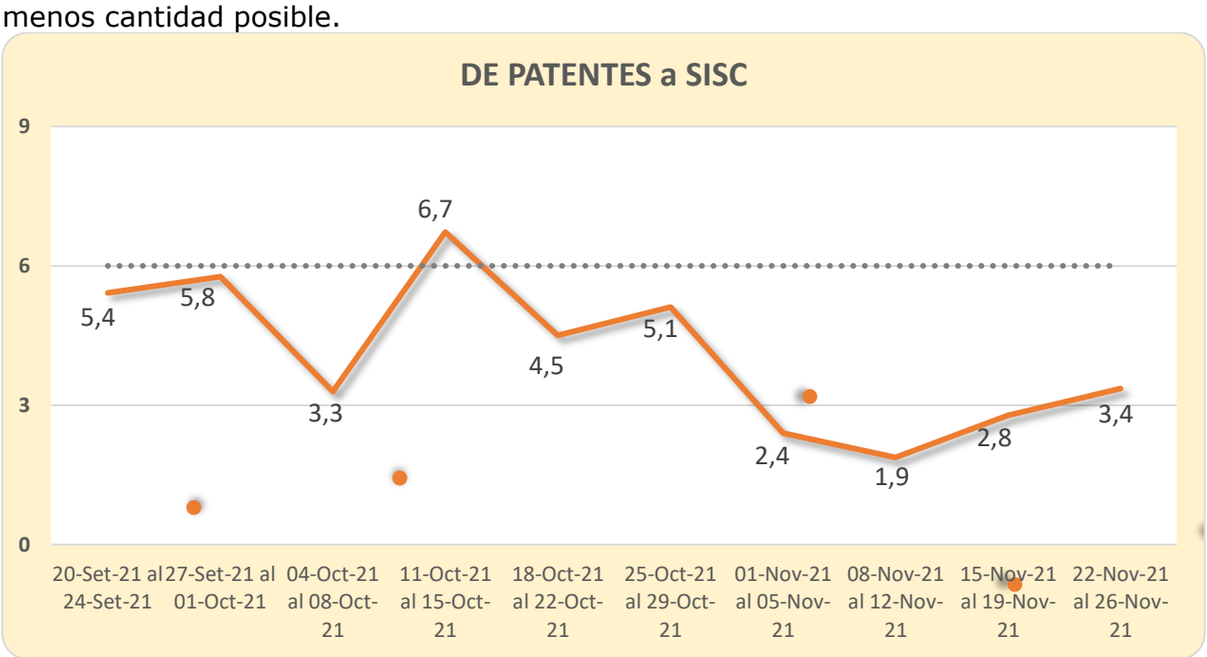
LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Aquí en el sistema integrado también no vinieron hoy por el tiempo, pero ellos también vivieron un BPM y logramos estandarizar en plataforma, en menos de un día sube los documentos que antes duraban hasta dos días o tres en subir de plataforma a los departamentos el oficio, la solicitud del cliente. Ahora logramos que en menos de un día esa solicitud llegue a cada departamento para su análisis, pero igual vivió un proceso muy interesante. Y gracias a Dios, pues ya llevamos bastantes meses llevando este estándar de menos un día de traslado hacia los departamentos la solicitud del cliente.

LICDA. KAROL RODRÍGUEZ ARTAVIA, COORDINADORA ACTIVIDAD PATENTES.
Por eso es que cuando se habla de la medición se toma en cuenta setiembre, octubre y noviembre ya cuando tenemos tres meses mapeados o rastreados es más fácil decir sí el estándar es un día.
La otra medición que se hizo fue de Control Fiscal Urbano a Patentes, es decir, cuando el expediente les llegó a ellos ya para la inspección, cuántos días duran en devolvérselo a Patentes también hay un promedio de dos días. Estábamos, hemos ido bajando con los compañeros de Control Fiscal Urbano y antes era un promedio como de cinco días, quizás ahora estamos en un promedio de dos días.



LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Y esos picos que ustedes ven ahí, esos picos cuando pasa esto, entonces esos indicadores los hacemos cada 15 días, nos reunimos los equipos y vemos cómo vamos y si hay un alza como en ese de la semana del 25 de octubre al primero noviembre subió de 1.5 a 2.3 qué pasa Emerson, cuáles son las fallas, empezamos a trabajar, a ver cuáles cosas están obstaculizando la eficiencia y creamos un plan de acción y mitigamos para volver al estándar que es de dos días a tres, pero no queremos que pase de dos días.

LICDA. KAROL RODRÍGUEZ ARTAVIA, COORDINADORA ACTIVIDAD PATENTES.
Luego de Patentes a la Plataforma, es decir, cuando ya tiene una respuesta al trámite estamos en un promedio de tres días, es lo que está durando la Actividad de Patentes en resolver las solicitudes y cómo decía Guisselle han habido picos por dicha han venido como reduciendo que es lo importante y estos picos, pues como dice Guisselle es cierto, estudiamos cuál fue la razón, a veces se debe a que algún compañero quizás incapacitó o tal vez entro más volumen de trámites, pero siempre encontramos la explicación y la trabajamos para que no se vuelva a presentar, no se presente en la menos cantidad posible.



Hacia dónde vamos en el 2022. Como les decíamos, vamos hacia el proceso de transformación digital, evidentemente convertirnos en el número uno, ser una municipalidad líder y además de eso con todo este proceso lograr generar una mayor atracción de inversión para el cantón.

Ese es el equipo de patentes, como les decía, aquí estamos hoy nos tomamos la fotografía, pero faltan otras personas que han colaborado que de alguna otra manera han dado su aporte y que por razones que les decía está un mes, una semana, pero igual son colaboradores y no pudieron participar de la fotografía. Bueno, decía Guisselle antes que es un trabajo en equipo y nos estaba mencionando a Control Fiscal Urbano, a la Plataforma.

Les decía al principio que se trabajaba mucho en islas antes era muy difícil poder llegar a un acuerdo y no había comunicación entre los departamentos, ese proceso nos enseñó como parte de los conocimientos que adquirimos a trabajar en equipo y la verdad, pues que darle el agradecimiento primero pues a PROCOMER que es el que nos ayudó con toda la capacitación, a Guisselle que definitivamente ha sido una persona que está casadísima con el tema, ha tenido visión desde muchos años atrás para pues lograr esto, a la Alcaldía también queremos agradecerle, pues a los compañeros de que conforman la comisión: que es Control Fiscal Urbano, el Sistema Integrado de Servicio al Cliente, Administración Tributaria, pues evidentemente Luisa también ha dado un gran aporte, hemos trabajado por dicha Luisa tenido también la oportunidad de trabajar mucho tiempo en Patentes y nos permitió, pues a las dos trabajar juntas identificar los cambios. Al Concejo que también han entendido la necesidad de hacer reformas a los reglamentos porque aquí es donde vienen ustedes a aprobar los cambios, a Servicios Jurídicos, a Servicios Informáticos y a la Actividad de Control Constructivo que también siguen ellos que son los que le han hecho un gran empuje al tema de usos de suelo y permisos de construcción que son parte de las licencias o de algunas licencias comerciales.

LICDA. LUISA MARÍA MONTERO RAMÍREZ, SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.
Para hacer un cierre de esta fase tal vez refrescar sobre la estructura por qué estoy aquí también y por qué Administración Tributaria ha sido mencionada, en la estructura Administración Tributaria está conformada por Patentes, Gestión de Cobro, Depuración, Bienes Inmuebles y que a su vez nosotros pertenecemos a Hacienda Municipal, un poco para que tengan claro y desde mi perspectiva o sea desde donde yo estoy como jefatura de estas dependencias puedo decirles que los resultados en tan corto tiempo realmente han sido extraordinarios.

Estoy convencida de que el proyecto sí funcionó, no fue fácil, el trabajo ha sido bastante complejo, sobre todo los primeros meses de implementación porque para nadie es un secreto que un tipo de trabajo de este tipo genera resistencia al cambio, genera una serie de obstáculos que tuvimos que superar y que se llevaron también su tiempo porque por tratarse de un proyecto transformacional y de ahí el nombre transformándonos, o sea, eso requeriría de una inversión de tiempo adicional al de la actividad ordinaria que tenemos los compañeros a cargo, entonces no fue fácil, pero les puedo decir que la clave del éxito estuvo en el trabajo en equipo como lo mencionaba la compañera Karol fue un trabajo en grupo, no fue un trabajo de una sola persona, el compromiso que adquirimos todos los que están ahí mencionados siempre estuvieron comprometidos y el enfoque que nunca lo perdimos que era reducir los tiempos de ciclo y todo para una mejor atención al cliente.

La medición antes no se medía nada, nosotros estábamos con una percepción de que se duraba mucho en un trámite, pero realmente nosotros no teníamos parámetros de medición establecidos y mucho menos un seguimiento, entonces estamos claros de que llegar hasta aquí, no es suficiente, tenemos un compromiso de sostenibilidad, darle sostenibilidad a esto va a ser lo más difícil, pero ahí vamos a estar todos trabajando y dándole seguimiento a los indicadores cada semana.

LICDA. KAROL RODRÍGUEZ ARTAVIA, COORDINADORA DE LA ACTIVIDAD DE PATENTES.
Solamente de forma muy rápida aclararles algo Guisselle decía que cuando empezamos el proceso se identificó que las licencias duraban a veces hasta tres meses dentro de todas las mejoras y los cambios que identificamos se logró determinar que muchos trámites iban a la Plataforma y en la Plataforma simplemente no los notificaban, entonces esperaban hasta que la persona llegará a la Plataforma a preguntar cómo iba su trámite a veces pasaban tres meses, un año, seis meses, entonces se les prevenía y se quedaba ahí y de pronto ya aportaban porque quisieron, vinieron a preguntar, eso empezó a generar que los tiempos se hiciera muy altos, será por eso es que hablábamos de hasta tres meses.

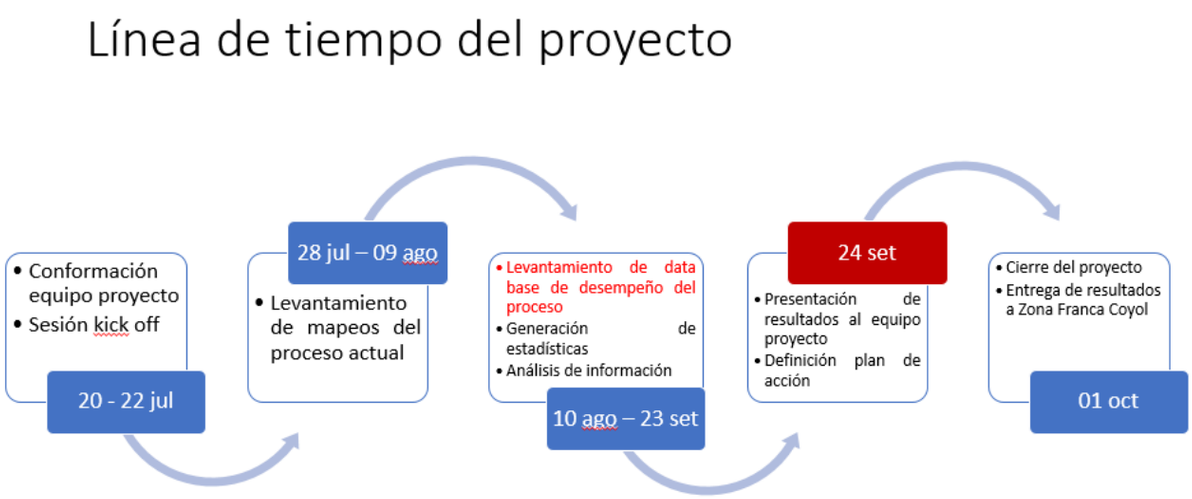
El Reglamento de Patentes establece que tenemos por ley hasta un mes de tiempo para resolver las solicitudes, sin embargo, nosotros estamos durando dentro de todo el proceso un aproximado de seis días. Y además, las solicitudes de licencias comerciales la gente tiene por desconocimiento la costumbre de decir en Patente me duraron un mes, dos meses, tres meses, toda la vida, lo que pasa es que la gente no entiende que el proceso de una solicitud de licencia comercial empieza desde que usted pide el uso suelo y hay veces para pedir permiso salud y hay veces hasta el permiso de construcción, entonces como se abarcaba varias unidades se hacía muy largo, muy engorroso. Alcantarillado Sanitario que ahí está todavía durando bastante es importante como poner atención a ese tema, pero si decirles verdad para que les quede claro del por qué se habla de tres meses, pero hablar de que hoy en día está durando seis días, me parece a mí que eso es definitivamente como decía Luisa un éxito, un logro considerable y bueno a darle sostenibilidad.

LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Bueno, muchas gracias Karol, Luisa, de verdad vamos a continuar con el BPM de permisos de construcción que es el que ustedes como Concejo Municipal están involucrados, póngale mucha atención por favor a esta presentación vamos a tratar de ser muy, muy rápidos, pero de verdad que cuesta un poquitito.

Como les dije al inicio esto no lo pagó el parque Coyol como con el programa de responsabilidad social empresarial, ellos contrataron a la empresa PXS y de ahí salieron los Black Belt que nos estuvieron acompañando en todo el proceso. Arrancamos en septiembre del 2021 y hemos en tres meses avanzado porque ya teníamos todo un know how acumulado desde el año pasado que empezamos con licencias comerciales y usos de suelo para patentes.
¿Qué queríamos o qué quería Coyol? Bueno, quería que pensáramos alguna reforma de condominios industriales, considerando tanto la creación como la modificación es lo que ellos pretendían, verdad, movimientos de tierra con nivelación y remoción de la capa vegetal y autorización del depósito de tierra. Estos son los dos procesos que más dura en esta municipalidad en el cual están involucrados el Concejo Municipal.
Conformamos un equipo que en una sesión verdad que empezó el 20 de junio teníamos establecido al 20 al 22 la conformación, luego hicimos un levantamiento de mapeo, ese duro del 28 de julio, agosto, tuvimos ahí un atraso y el atraso radicaba en que no se le daba trazabilidad a un documento en el momento que salía el documento de Marvin a Roy y de Roy a la Alcaldía, en la Alcaldía no se anotaba en el sistema municipal

cuando lo enviaban al Concejo eso lo tuvimos que hacer a pie Adriana se vino con él, el couch muy caro, pero así como usted lo oye a pie, hasta aquí estuvieron metidos en Secretaría para revisar cuando lo recibió Secretaría en el cuaderno, cuando Secretaría lo mandaba a la Presidencia, cuando la Presidencia lo ponía en actas, cuando era bueno fue impresionante el trabajo que se tuvo que hacer porque no se anota en el sistema municipal, si hubiera estado en el sistema nosotros le damos visibilidad y trazabilidad internamente sin necesidad de movernos, ya la Alcaldía giró instrucciones para que en la Alcaldía se envié bajo el sistema municipal todo aunque lo mantenga en el cuadernito igual, Secretaría creo que no lo están haciendo, pero bueno Secretaría tiene que recibirlo en el sistema y tiene que cuando se envía hacia la municipalidad a cualquier departamento igualmente tiene que anotarlo en el sistema y el departamento que lo recibe tiene que darle recibido porque así vamos viendo y midiendo los tiempos. Que lo dijo muy bien Luisa la muni no tiene indicadores de gestión nosotros no sabemos todo el mundo dice tengo mucho trabajo, pero cuando hicimos medición con ingenieros industriales y medimos tiempos y movimientos y cargas de trabajo, nos dimos cuenta que habían funcionarios que le sobraban hasta dos horas diarias sin producir, por eso es importante medir y por eso costó tanto porque cuando la gente lo miden y la gente no le gusta cuando yo me evidenció a la gente no le gusta eso fue muy difícil. A veces decía yo que me volaban balas que si los ojos fueran balas estaría muy llena de huecos hoy.

Hubo un levantamiento de data desempeño, generación de estadísticas y análisis de información del 24 de septiembre hicimos una presentación de resultados, el equipo y definición de un plan de acción y el primero de octubre hicimos un cierre a Coyol, contándoles lo que hayamos hecho y lo que habíamos encontrado y cuál era el plan de acción y eso es lo que estamos hoy, ya hemos trabajado ese plan de acción a lo interno de la municipalidad, hemos bajado tiempos, hemos estandarizado acciones a veces no muy gratas algunas, pero bueno, se tuvieron que tomar el equipo muy comprometido, liderado por Barberena, por Roy, que han estado casadísimos, yo soy muy intensa y yo sé que cansada a veces, pero había que hacerlo así y ellos se han comprometido con esto.



Así que bueno ahora vienen los técnicos que son los que saben de esta parte que van a explicarles qué fue lo que identificamos, cómo lo identificamos.

ING. ROY DELGADO ALPÍZAR, DIRECTOR DEL PROCESO PLANEAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

Repasando tal vez antes los alcances del trabajo que se hace es un análisis de mejora de procesos de los permisos de movimientos de tierra uno. Y un análisis de mejora de procesos de los permisos de condominios dentro de los cuales están los condominios industriales, pero que en realidad el proceso para movimientos de tierra de condominios o no condominios es el mismo o perdón de condominios industriales o no industriales es el mismo y de condominios para construcción infraestructura industrial es el mismo.

Y la segunda restricción del análisis es que abarca desde el momento en que se hace la solicitud en el APC hasta que es aprobado todo el proceso desde que es aprobado durante la ejecución del proyecto y los mecanismos de control de esa obra no son abarcados acá, o sea, todo lo que tiene que ver con Proceso Control Fiscal y Urbano no son abarcados acá, eso es importante acotarlo porque son las limitaciones del proyecto.

Y luego acá lo que se hace después de las reuniones a que llaman de Kick Off, que simplemente la primera reunión de coordinación es mapear el proceso, verdad, entonces, cada uno de esos cuadritos que no se pueden leer son actividades del proceso, entonces el proceso solamente de movimientos de tierra y ahí es únicamente un movimiento de tierra, no traslado de tierra, ni remoción de capa vegetal más bien se pone de esa manera me imagino para distinguir, pero es solamente permiso de construcción de movimientos de tierra, entonces involucra 23 actividades totales, únicamente en Control Constructivo porque esto involucra además dos departamentos Control Constructivo y Gestión Ambiental evidentemente por las implicaciones que tiene un movimiento de tierras desde el punto de vista ambiental.

Entonces, la primera fila corresponde al coordinador todas esas actividades que ustedes ven son las que hace el coordinador de Control Constructivo. La segunda fila es la persona que está encargado todos los días de revisar los APC. Y la tercera fila es o del coordinador o el analista, entonces la persona que esté todos los días encargada de revisar los APC es la que dice bueno me llegaron tantos permisos para viviendas, tantos permisos de condominio y un movimiento de tierras, entonces esa persona, ese movimiento de tierras lo pasa mediante correo electrónico al coordinador. El coordinador cuando tiene tiempo de acceder a la APC accede a la APC y se da cuenta que además, tiene un correo diciéndole que tiene un movimiento de tierras hasta ese momento es que empieza el trámite desde el coordinador en la primera fila. Y entonces el primer paso es mandarlo a Gestión Ambiental tiene que descargar todos los archivos desde la APC porque no hay un enlace entre la APC y los sistemas municipales, entonces tiene que descargarlos todos, cargarlos al correo electrónico y mandarlos al Subproceso de Gestión Ambiental y ahí inicia otro trámite adicional en Gestión Ambiental que son como los cuadritos dos al ocho a donde está el cuadro que es un rombo de decisión y que es el segundo diagrama de flujo que involucra 19 actividades, todo eso aquí es lo que hace Gestión Ambiental una vez que el que el coordinador de Control Constructivo pudo entrar al sistema, descargo los archivos, mando el correo y aquí el coordinador de Gestión Ambiental pudo entrar al correo vio que tenía un permiso de movimiento de tierra, descargo los archivos y empezó el proceso y son 19 actividades, 19 más 23, 42 estas son las actividades totales mapeadas del proceso.

Qué pasa con esto, en Gestión Ambiental esas 19 involucran las de la segunda fila, que son pedir un carro para hacer una inspección pedirle un servicio de transporte al Departamento de Transportes porque ellos no tienen carro para hacer inspección, pero

sí tienen una base de datos, digamos de terrenos que ellos ya saben que están autorizados para los depósitos de tierras que es una de las cosas que ven, entonces si el proyecto tiene la suerte de estar dentro de esa base de datos se salvó porque no hay inspección, pero si el proyecto está proponiendo otro sitio diferente, que no es el de la base de datos tiene que programar la inspección y ahí está la segunda fila donde piden a transportes el carro y la tercera fila esa es la asistente del coordinador de Gestión Ambiental que es el que hace la inspección, entonces ahí paso uno hacer la inspección. Paso dos hacer el informe de la inspección. Paso tres mandar el informe de la inspección firmado al coordinador y entonces ya por ahí en uno de los pasos está el coordinador revisa el correo electrónico, el coordinador lee el informe del asistente y así sucesivamente, entonces son pasos un poco tediosos y que no tienen un encadenamiento ni un seguimiento. Entonces, al fin y al cabo, el coordinador leyó el informe de la inspección, analizó en sí todos los aspectos que tiene que analizar técnicos de la solicitud del coordinador de Control Constructivo y emitió su informe. Por dicha y gracias a Dios hasta este momento los compañeros de Gestión Ambiental han sido muy eficientes en ese proceso, a pesar de esas limitaciones y hacen el proceso muy rápido.
Entonces, cuando ya volvió de vuelta el proceso a Control Constructivo otra vez cuando el coordinador de Control Constructivo tuvo tiempo de revisar el correo, revisó el informe de Gestión Ambiental y se dio cuenta si estaba aprobado o rechazado, si está rechazado, lo rechaza en la APC y ahí terminó el trámite, si está aprobado ahí empieza a revisar, no había revisado nada porque lo había mandado a Gestión Ambiental, pero sí está aprobado de Gestión Ambiental, empezó a revisar técnicamente la parte que revisar él y entonces, ahí se da cuenta si lo aprueba, lo rechaza, entonces si lo rechaza igual emite el rechazo en la APC y si lo aprueba empieza un trámite o un tiempo que no depende de él que es el del pago de permiso cuando está pre aprobado y ahí tampoco hay interface porque tienen que subir, entonces la colilla de pago y la póliza del INS y esos dos no dependen de la municipalidad, sino del profesional, si el profesional hizo las cosas bien y el asistente del coordinador de Control Constructivo lo revisó y estaba todo bien se emite una resolución que tiene que ser a mano o digamos a mano, no que no es automática generada por el APC, sino que es generada por el sistema interno municipal, o sea, no es que usted emite un click y se generó la resolución, sino que tiene que entrar a los sistemas propios municipales y hacer la resolución independiente de la APC, verdad, no hay un encadenamiento entre los sistemas. Se genera la resolución y se libera el permiso ese es el proceso de movimiento de tierra.
El del permiso de construcción de condominios donde es igual todo el listado de los movimientos que tiene en este caso son 26 actividades totales que involucra el coordinador de Control Constructivo, que involucra el asistente, que también involucra el archivo central porque en muchas ocasiones es necesario consultar con los archivos existentes e involucra a la Dirección del Proceso que tiene que revisar si todo está bien y si hay rechazos y si no hay rechazo y los diferentes enlaces entre los sistemas, aquí son 26 actividades totales y luego es elevarlo a la Alcaldía para conocimiento de ustedes del Concejo Municipal y ahí es donde viene la parte engorrosa porque son 70 actividades totales porque se tiene que pasar a la Alcaldía, de la Alcaldía a la Secretaría del Concejo aquí a Doña Catalina o a Pilar, de Pilar tiene que pasarla a la Presidencia y ya ustedes ya saben todo el proceso, no se los tengo que explicar, entonces todo eso y además cuando se manda la Comisión de Obras también implica una serie de pasos adicionales y de manos por las que tiene que pasar el proceso y al final ese

conteo son 70 actividades totales, entonces 70 más 26, 96 actividades de un diagrama de flujo de aprobación de condominio que como les digo puede ser industrial o puede no ser industrial, entonces la idea de este BPM es poder agilizar o disminuir ese número de actividades, encontrar lo que se llaman mudas que son cosas que no agregan valor ni control al proceso y darle un mejor servicio al cliente, a la persona.

LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Importante que cuando ustedes ven esas nubecitas en color, esas son las mudas que fuimos identificando y sobre cada una de ellas establecimos un plan de acción. En el Concejo no tenemos ninguna porque ese es el que hay que entrar a analizar para ver qué podemos disminuir o qué podemos, o cuál es el plan de acción que necesita para disminuir de 70 pasos que tiene ese documento cuando llega aquí al Concejo y esos tiempos que algunos pueden se aprueban un permiso de construcción, la misma semana que llegó hay unos que duran 15 días, otros que duran un mes, dos meses, tres meses porque va a una comisión y la comisión hace consultas y vuelve otra vez y piden criterio y al final nos dimos cuenta que del 100% de solicitudes de aprobación de permisos de construcción de condominios o urbanizaciones, independientemente el 100% ha sido aprobado, pero para que llegue a ese 100% aprobado se gastó hasta tres meses y entonces eso le suma el tiempo al permiso de construcción que ustedes bien lo saben y la ley lo establece son 30 días no nos podemos pasar de ahí.

ARQ. MARVIN ALONSO BARBERENA RÍOS, COORDINADOR DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL CONSTRUCTIVO.
Eso que tenemos acá lo que nos indica es que entre el año pasado y este año, una baja bastante, bastante agresiva con respecto a la tramitación de condominios y urbanizaciones en donde en el 2020 tuvimos una cantidad de 14 proyectos y en el 2021, pues bajamos a 3 lo cual nos quiere decir que tuvimos una baja bastante grande, tenemos una pérdida enorme hablando de aspectos económicos en cuanto a ingresos y esto pues básicamente tiene que ver mucho bueno aparte de la pandemia y también hay que sumarle mudas, atrasos en el cual estamos claros que después ningún interesado tiene brazo o músculo para soportar este tipo de condiciones verdad.

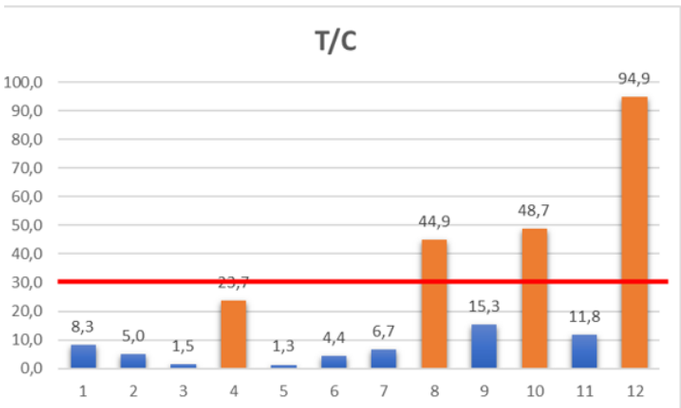
CONDOMINIOS INGRESADOS

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SUMA
2018	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3	0	2	9
2019	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	4
2020	2	0	2	0	1	3	1	3	1	0	1	0	14
2021	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
PROMEDIO	0,5	0	0,5	0	0,5	1,5	0,5	1,5	0,75	1	0,25	0,5	7,5
DES ESTANDAR	0,9	0,0	0,9	0,0	0,5	1,5	0,5	1,1	0,8	1,2	0,4	0,9	4,4

Esto que tenemos acá es una gráfica en donde las barritas azules que ven ahí son los tiempos de la Actividad de Control Constructivo, en donde nosotros nos sobrepasamos la línea de los 30 días, tal y como se indica ahí. Y las barritas que están en naranja son los tiempos en donde interactúa la parte del Concejo Municipal, podemos destacar la etapa ocho, la diez y la doce.

Condominios

Tiempos de ciclo por etapas



Etapa 4: Control Constructivo analiza caso hasta que lo envía a consideración del Director PPCI

Etapa 8: Secretaria Concejo convoca hasta que Concejo conoce el caso

Etapa 10: Concejo recibe caso de Comisión Obras, resuelve y remite a Alcaldía

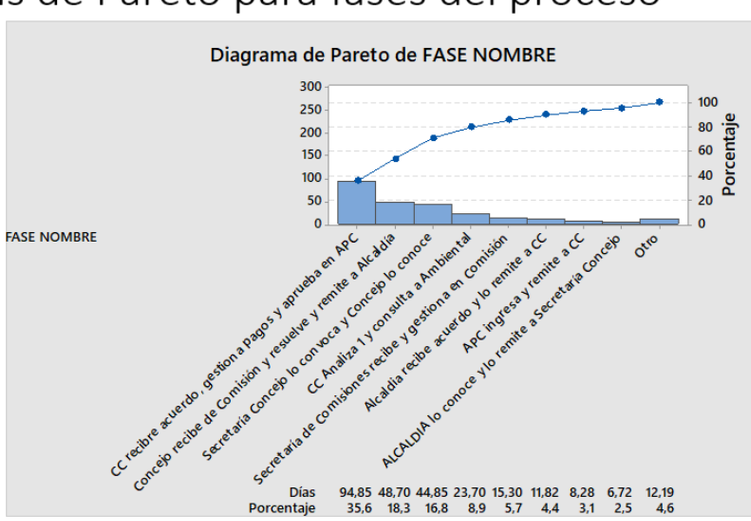
Etapa 12: Control Constructivo recibe acuerdo, gestiona pagos y aprueba en APC.

La ocho es en donde la Secretaría del Concejo convoca hasta que el Concejo conoce el caso. La etapa diez el Concejo recibe el caso de Comisión de Obras, resuelve y remite a la Alcaldía y en la etapa doce Control Constructivo recibe el acuerdo, gestiona pagos y aprueba en APC. En la última barra como pueden observar ahí, tal vez es muy pequeño el número da un total de 94,9 días para un total de tres meses y un poquito más en resolverse un proyecto verdad de condominio o urbanización.

Este otro análisis que se hizo acá es básicamente el porcentaje, es lo mismo que está atrás, pero aquí el porcentaje del atraso es un 100%.

Condominios

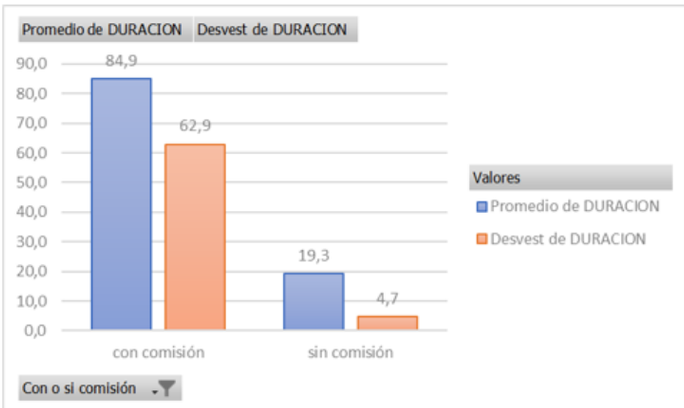
Análisis de Pareto para fases del proceso



En la parte de condominios, bueno, en cuanto a la Comisión de Obras el impacto acá no es la interacción de la Comisión de Obras como tal, sino el tiempo eventualmente que nos genera inconvenientes con la tramitación de los proyectos.
Eso que está acá en la barrita azul son 84,9 días estando dentro de una Comisión de Obras, si un proyecto no va a Comisión de Obras, eventualmente, lo que se duraría serían 19,3 días en total, hay una diferencia bastante grande en cuanto a tiempos.

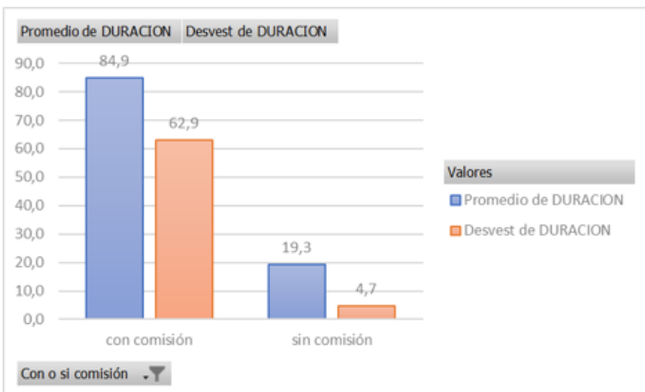
Condominios

Impacto de la intervención de la Comisión de Obra Pública



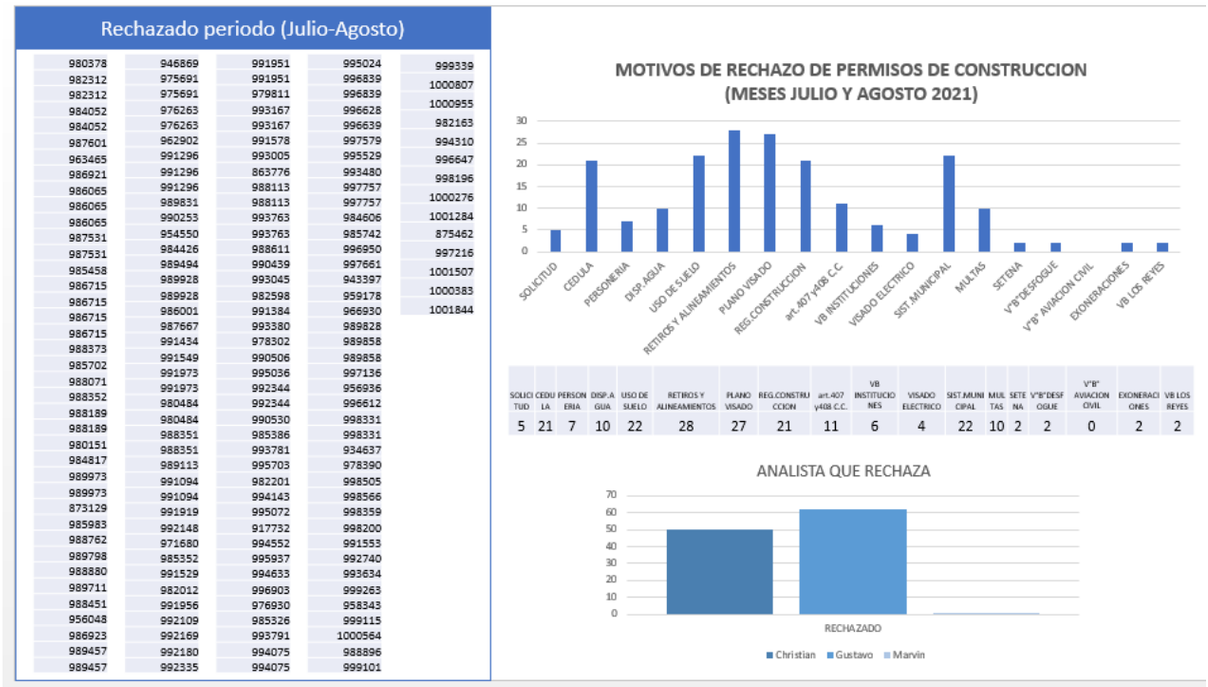
Comparativa intervención de Comisión de Obra Pública y su impacto en los tiempos procesales

- Detalle desde que se traslada caso vía acta a la Comisión Permanente de Obra Pública hasta que Control Constructivo recibe el acta con acuerdo final.



Etiquetas de fila	Promedio de DURACION	Desvest de DURACION
con comisión	84,9	62,9
sin comisión	19,3	4,7
Total general	**73,3**	**62,3**

Y esto que está acá fue un trabajo que fue realizado por los analistas del departamento Don Cristian, Don Gustavo, Doña Adriana, en donde usualmente siempre se dice que la municipalidad atrasan todo, pero en realidad no es así, gracias al trabajo que se realizó de manera conjunta con los compañeros de la actividad, los del BPM, Doña Guisselle y Roy de la dirección, nosotros sacamos un esquema acá en donde nos dimos cuenta de que usualmente la mayoría de rechazos que hay no son culpa de la municipalidad, sino más bien son culpa del profesional responsable que tramita un determinado proyecto.



Rechazado periodo (Julio-Agosto)

980378	946869	991951	995024	999339
982312	975691	991951	996839	1000807
982312	975691	979811	996839	1000955
984052	976263	993167	996628	982163
984052	976263	993167	996639	994310
987601	962902	991578	997579	996647
963465	991296	993005	995529	998196
986921	991296	863776	993480	1000276
986065	991296	988113	997757	1001284
986065	989831	988113	997757	875462
986065	990253	993763	984606	997216
987531	954550	993763	985742	1001507
987531	984426	988611	996950	1000383
985458	989494	990439	997661	1001844
986715	989928	993045	943397	
986715	989928	982598	959178	
986715	986001	991384	966930	
986715	987667	993380	989828	
988373	991434	978302	989858	
985702	991549	990506	989858	
988071	991973	995036	997136	
988352	991973	992344	956936	
988189	980484	992344	996612	
988189	980484	990530	998331	
980151	988351	985386	998331	
984817	988351	993781	934637	
989973	989113	995703	978390	
989973	991094	982201	998505	
873129	991094	994143	998566	
985983	991919	995072	998359	
988762	992148	917732	998200	
989798	971680	994552	991553	
988880	985352	995937	992740	
989711	991529	994633	993634	
988451	982012	996903	999263	
956048	991956	976930	958343	
986923	992109	985326	999115	
989457	992169	993791	1000564	
989457	992180	994075	988896	
	992335	994075	999101	

SOLICITUD	CEDULA	PERSONERIA	DISP.AGUA	USO DE SUELO	RETIROS Y ALINEAMIENTOS	PLANO VISADO	REG.CONSTRUCCION	art.407 y408 C.C.	VB INSTITUCIONES	VISADO ELECTRICO	SIST.MUNICIPAL	MULTAS	SETENA	V°B°DESFOGUE	V°B° AVIACION CIVIL	EXONERACIONES	VB LOS REYES
5	21	7	10	22	28	27	21	11	6	4	22	10	2	2	0	2	2

En estas barritas que están aquí que son las más altas, usualmente los profesionales fallan en lo que son alineamientos, planos visados, multas, problemas de personerías, o sea, básicamente lo que en lo que usualmente se falla en cosas, en documentos, ni siquiera estamos en la parte técnica lo cual no genera grandes atrasos y un re trabajo, ya que los profesionales lo que hacen es que usualmente meten proyectos a la carrera, nosotros invertimos tiempo en revisarlos, analizarlos y por este tipo de cosas que en realidad son cositas muy mínimas tenemos que estar rechazando y el profesional tiene que estar volviendo a ingresar ese tipo de proyectos, entonces cuando usted escuché a una persona decir es que resulta que la municipalidad me está atrasando, no es eso es simple y sencillamente que el profesional responsable mete mal el proyecto, dice que nosotros atrasamos, pero resulta que en la parte de atrás hay toda una historia de rechazos en el cual este este tipo de cositas no se no se ven, verdad.

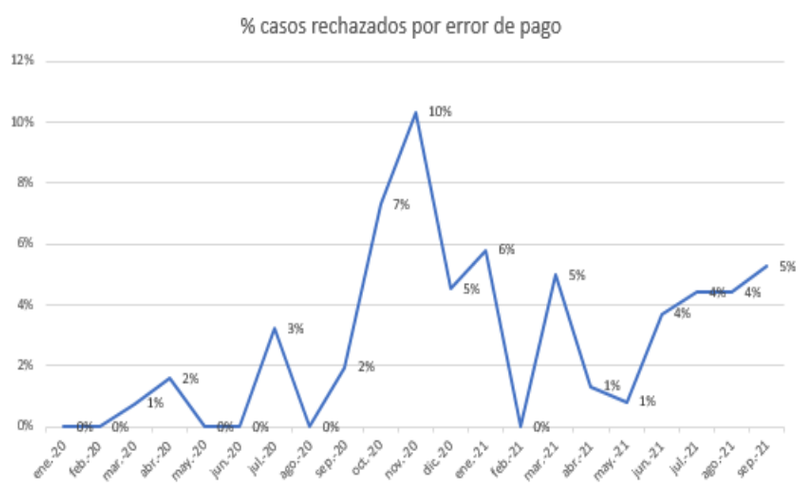
LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.

Ahí voy nada más rápidamente a leerles y esto lo hicimos porque dijimos tenemos que decir porque se dura tanto si hay tanto rechazo porque la gente no sabe el rechazo y también nos dimos cuenta que el profesional responsable no le dice a su cliente que le rechazaron porque él lo metió mal porque llegaban empresarios y decirnos que la muni dura un montón y ya yo consultaba a Marvin, dice no, pero rechazamos hace tal vez un mes como si le falta tal cosa, eso no lo sabe el dueño de la construcción lo sabe y el analista. La municipalidad, por ejemplo, imagínese que hay profesionales que no llenan bien la solicitud y por eso se le tiene que rechazar que es el primero, no aporta la cédula, el segundo no aporta la personería, tercero no tiene la disponibilidad de agua, cuarto uso de suelo piden un solo un permiso y no tienen el uso de suelo, retiros y alineamientos, los planos no están visados, hay un incumplimiento del artículo 407 y 408, no hay visto bueno de otras instituciones cuando son necesarias, no hay un visado eléctrico, no hay un visto bueno del sistema municipal de que esté el día con

los impuestos o tiene multas porque empezó la construcción antes, entonces está como un proceso, no tiene el visto bueno de SETENA, no tiene el visto bueno de desfogue, no tiene visto bueno Aviación Civil, exoneraciones y el visto bueno de los Reyes, en el caso de los Reyes, esto fueron un trabajo a pie que hicieron los analistas Gustavo, Cristian, Adriana a pie de sacar esta información porque yo quería evidenciar por qué tanto rechazo y por qué tantos re trabajo. Esto significa tiempo que pierde el analista otra vez volviendo a revisar de nuevo y seguimos creyendo nosotros que somos los malos cuando realmente también hay una gran responsabilidad.
Hicimos una reunión con el CFIA con Don Javier Chacón que nos dio una audiencia, ya hablamos con ellos, de esto igual otra muda que tiene el proceso es que una vez que está aprobado se le da visto bueno. Le dice que está aprobado, pero tiene que aportar al pago de la póliza y el pago del permiso y resulta ser que hasta tres meses un profesional dura para pagar y subir ese recibo y la póliza "n" cantidad de veces como lo decimos aquí la presentan mal, entonces eso atrasa y hace que el proceso se vea muy largo a la municipalidad, pero como lo mencionó Marvin antes los tiempos en ellos, los hemos bajado a 15 días y ahí se ha mantenido el estándar hasta el día de hoy, estamos intentando bajar un poquito más, pero bueno al día de hoy se ha hecho un gran esfuerzo de septiembre a la fecha.

ARQ. MARVIN ALONSO BARBERENA RÍOS, COORDINADOR DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL CONSTRUCTIVO.
Si bueno sumándole a eso estamos hablando de que 15 días en proyectos que son de 15 a 22 días en proyectos que son bastante complejos ese es el tiempo estimado que les estamos dando y todo lo que son casas, locales comerciales y proyectos de bajo impacto se estaba resolviendo de 3 a 4 días a veces hasta menos para que lo tengan ahí en cuenta.

Y eso que está aquí es una gráfica de los casos que han sido rechazados por errores de pago que fue lo que comentaba Guisselle anteriormente entre el mes de octubre del 2020 a enero del 2021 tuvimos un pico bastante alto, pero es básicamente la práctica del profesional responsable que no tiene noción y simple y sencillamente ya por haber recibido un trabajo, pues probablemente no tiene mucho interés en sacar la tarea adelante.



Esto que tenemos acá y básicamente lo que nosotros estamos haciendo con los proyectos que no se cancelan a tiempo. Doña Adriana se encarga de mandarle cada semana aproximadamente los proyectos que no han sido cancelados a Don Emerson, a la parte de Control Fiscal y Urbano para que ellos puedan ir a verificar en sitio que realmente no estén construyendo sin permiso y si lo estuvieran haciendo pues él hace la respectiva anotación, incluye la respectiva multa, nosotros actualizamos y por efecto generamos más impuestos a la municipalidad cosa que antes, pues si se trataba de hacer, pero era un poquito más complejo.

ESTADO	Cuenta de ESTADO
APROBADO-PEND.PAGO	23
EN PROCESO	1
LIBERADO	90
PEND.LIBERAR	2
RECHAZADO	113

	PERMISO	CONSTRUCCION NO HA INICIADO	ACTA DE CLAUSURA
Series1	30	13	1

Eso que tenemos acá son los usos de suelo de patentes, básicamente para comentarles que nosotros ahorita lo que tenemos es un tiempo de resolución de entre 1,2; 1,5 días para que lo tomen en cuenta, todavía se está trabajando, se está trabajando de manera física, ya tenemos un sistemita bastante elaborado para tramitar un uso suelo de patente de construcción de manera digital.

Usos de Suelo Patente

USOS DE SUELO PARA PATENTE

SEMANA		ECIBIDO Y TRASLAD SISC a Control Con		
		Cant.	Prom.	σ
33.	27-Set-21 al 01-Oct-21	58	0,1	0,6
34.	04-Oct-21 al 08-Oct-21	45	0,0	0,0
35.	11-Oct-21 al 15-Oct-21	33	0,1	0,5
36.	18-Oct-21 al 22-Oct-21	52	0,0	0,0
37.	25-Oct-21 al 29-Oct-21	40	0,0	0,0
38.	01-Nov-21 al 05-Nov-21	44	0,0	0,2
39.	08-Nov-21 al 12-Nov-21	42	0,0	0,2
40.	15-Nov-21 al 19-Nov-21	53	0,2	0,8
41.	22-Nov-21 al 26-Nov-21	50	0,0	0,2
42.	29-Nov-21 al 03-Dic-21	18	0,2	0,7
TOTAL		##	0,1	##

ALISIS C/NOTIFICACI ontrol Constr. c/Notifi		
Cant.	Prom.	σ
19	0,9	0,7
17	1,2	0,9
10	1,3	0,9
13	1,0	0,7
9	1,1	0,6
16	0,2	0,4
9	0,6	0,7
20	1,5	2,2
13	1,4	0,5
4	1,3	1,0
130	1,0	1,1

NALISIS Y TRASLAD Control Constr. a Sl		
Cant.	Prom.	σ
39	0,9	0,7
28	0,7	0,5
23	0,9	0,9
39	0,9	0,8
31	0,6	0,5
28	0,8	0,8
33	1,1	0,7
33	1,3	1,8
37	0,9	0,6
14	0,9	0,9
305	0,9	##

NOTIFICACION SISC Por correo o físico		
Cant.	Prom.	σ
39	0,3	0,4
28	0,0	0,2
23	0,1	0,3
39	0,4	0,5
31	0,5	0,6
28	0,4	0,5
33	0,4	0,5
33	0,3	0,5
37	0,4	0,5
14	0,5	0,5
##	0,3	0,5

TRAMITES FISICOS

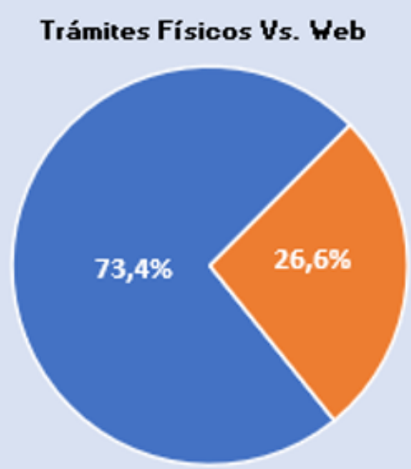
TIEMPO TOTAL De recibido a Notificad		
Cant.	Prom.	σ
58	1,2	0,8
45	0,9	0,7
33	1,2	1,1
52	1,3	1,0
40	1,1	0,6
44	0,8	0,8
42	1,3	0,9
53	1,7	2,6
50	1,4	0,7
18	1,5	1,0
435	1,2	1,2

TRAMITES WEB

TIEMPO TOTAL De recibido a Notificad		
Cant.	Prom.	σ
18	1,7	0,8
21	1,2	1,0
29	1,0	0,9
12	1,3	0,9
7	1,1	0,7
19	0,6	0,8
15	0,9	0,9
5	0,0	0,0
17	0,9	1,0
15	1,1	0,9
158	1,1	0,9

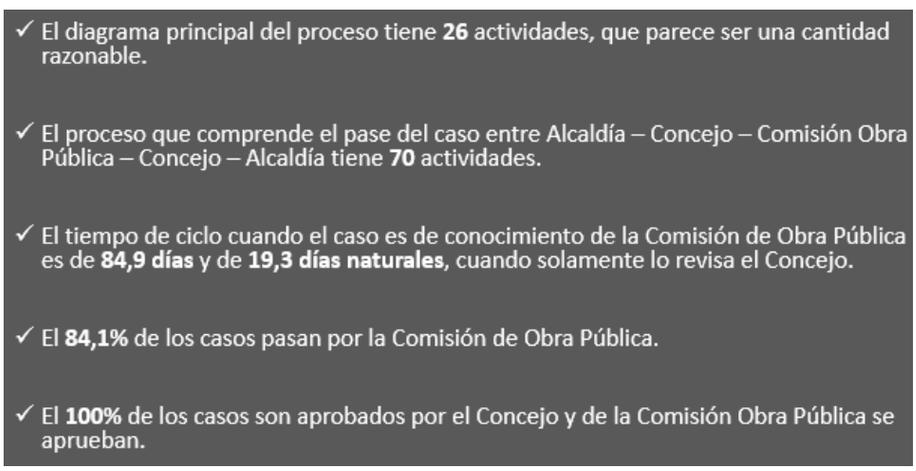
También comentarles que ya tenemos el visado en línea también para los que quieran tramitar correspondencias. El departamento pues ha realizado grandes mejoras y grandes aportes de la mano con el personal de informática para desarrollar estos sistemas y para mejorarle la calidad al usuario a la hora de tramitar, sin embargo, pues el alajuelense todavía por defecto, sigue yendo a pie haciendo las cosas de manera física y aquí como pueden ver aquí hay una comparación entre trámites físicos versus los web.

DE TRAMITES FISICO		Vs.	% DE TRAMITES WEB	
58	76,3%		18	23,7%
45	68,2%		21	31,8%
33	53,2%		29	46,8%
52	81,3%		12	18,8%
40	85,1%		7	14,9%
44	69,8%		19	30,2%
42	73,7%		15	26,3%
53	91,4%		5	8,6%
50	74,6%		17	25,4%
18	54,5%		15	45,5%
435	**73,4%**		**158**	**26,6%**



En donde estamos en esa etapa de transición en donde la gente todavía con 33,4 sigue tramitando de manera física, o sea, prefiere venir a la municipalidad y tenemos un 26,6 que es un porcentaje que va en ascenso ya las personas se han dado a la tarea de investigar un poquitito más y tramitar un poquitito más y se han dado cuenta de que es muchísimo mejor tramitar de manera digital. Lo que nos falta es un poquito tal vez más de marketing en ese sentido para que la gente se dé cuenta y se apoye más para poder tramitar de manera digital.

LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA DE LA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Qué podemos concluir de todo eso que ustedes han visto y si lo quieren vamos a proponer ahora podemos hacer una comisión y lo vemos en detalle, más detenimiento, para que podamos ver y analizar los datos crudamente. Que nos dice todo esto que el diagrama principal del proceso tiene 26 actividades, parece una cantidad razonable, pero así hemos bajado. El proceso que comprende el pase entre la Alcaldía y el Concejo y la Comisión de Obra Pública al Concejo y a la Alcaldía tiene 70 actividades, eso tenemos que disminuirlo, hay que hacer un trabajo a lo interno del Concejo porque esos 70 pasos significan hasta 95 días aquí.
El 84.1 de los casos pasan por la Comisión de Obras y del 100% de los casos que son aprobados por el Concejo y que van a la Comisión de Obra se aprueba el 100%, entonces nos hemos preguntado por qué 95 días si al final se aprueba.



El proceso que comprende a la Alcaldía y al Concejo y la comisión, el 100% es manual, implica traslado físico de documentos, intervienen 10 actores, se circula la información aproximadamente a 60 personas, cuando la información está aprobada por la Comisión de Obras, ahí incluye regidores y síndicos que también llegan a conocer el documento, ya pues en ese proceso como lo comenté ya hay directriz para la Alcaldía y una directriz para la Secretaría que todo tiene que ser por el sistema municipal para evitar ese traslado manual que se haga todo a través de un sistema que está diseñado y operando en la Municipalidad de Alajuela hace años.
Se evidencia poca demanda por lo que el principal tema a considerar es el tiempo de ciclo por el impacto individual que cada proyecto puede tener.
El tiempo de ciclo desde que el Control Constructivo analiza el caso hasta que lo envíe a la a la dirección de control de Planeamiento Constructivo tiene un promedio de 23 días naturales.

- ✓ El proceso que comprende a la Alcaldía – Concejo y Comisión de Obras:
  - Es **100%** manual
  - Implica traslado físico de documentos
  - Intervienen **10** actores
  - Se circula la información a aproximadamente **60** personas, cuando la información está aprobada por la Comisión de Obra Pública.
- ✓ Se evidencia poca demanda, por lo que el principal tema a considerar es el tiempo de ciclo, por el impacto individual que cada proyecto puede tener.
- ✓ El tiempo de ciclo desde que Control Constructivo analiza caso hasta que lo envía a consideración del Director PPCI tiene un promedio de 23,7 días naturales.

Y el tiempo de ciclo desde que Control Constructivo recibe el acuerdo, gestiona pagos y aprueba en la APC es de 95 días que luego ya lo dije y no existe métricas de desempeño del proceso, no existían, ya tenemos una por lo menos vamos a ir trabajando y mejorando, tenemos tres meses en eso, con patentes llevamos un año así que bueno, sigamos si hay una muy buena actitud y una buena disposición del equipo, no hay forma de trazar un caso interdepartamental con un único campo como llave, eso es una cuestión ya de TI que tenemos que trabajar.

- ✓ El tiempo de ciclo desde que Control Constructivo recibe acuerdo, gestiona pagos y aprueba en APC es de 94,9 días *(está incluido el tiempo el pago por parte del solicitante).*
- ✓ No existen métricas de desempeño del proceso.
- ✓ No hay forma de trazar un caso interdepartamental, con un único campo como "llave".

ING. ROY DELGADO ALPÍZAR, DIRECTOR PROCESO PLANEAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

Siendo conscientes de que el Concejo Municipal es quien tiene la potestad de aprobar los permisos de construcción de condominios, de urbanizaciones lo que procede, entonces es revisar los 70 pasos estos, tratar de reducirlos en lo posible y revisar los tiempos de cada uno de esos pasos. Entonces, en ese mismo sentido es que una de las propuestas y que hemos escuchado como sugerencia de desarrolladores es dividir la aprobación de esos proyectos en el Concejo Municipal en dos momentos un primer momento, entonces en el que se aprueba un anteproyecto. Y un segundo momento en el que venga el proyecto ya tramitado en instituciones con SETENA, con todos los permisos a aprobar el proyecto, ambos en el Concejo Municipal.

¿Cuál sería la ventaja de esto? Que en el primer momento en que se aprueba el anteproyecto todavía las inversiones no han sido tan fuertes, todavía incluso puede ser que el terreno no se haya comprado, que incluso se esté haciendo una exploración mediante la tramitación de este anteproyecto a ver si es viable o no, si es factible financiera y técnicamente o no el proyecto, si fuera posible hacerlo de esa manera. También entonces se reducen los tiempos, ya que los compromisos financieros, como digo en esta etapa, no son tan fuertes para los desarrolladores. Entonces, ¿qué se

haría en este primer momento? Se tramita como anteproyecto con una serie de requisitos que son los que están acá. El uso de suelo obviamente, la disponibilidad de agua o la disponibilidad hídrica o en su defecto la correspondiente resolución de la dirección de Agua del MINAE, los alineamientos del MOPT, INVU, INCOFER, municipalidad, RECOPE, ICE el visto bueno de desfogue pluvial, básicamente de eso no es taxativo y entonces eso se conoce en un primer momento por el Departamento de Control constructivo, Control Constructivo lo revisa técnicamente y lo eleva al Concejo para aprobación de manera que si entonces es aprobado en ese primer momento de anteproyecto, cuando ya se tramite formalmente en el colegio federado, en bomberos, AYA y en instituciones, venga de nuevo a la municipalidad a través de la APC a Control Constructivo y de nuevo al Concejo para aprobación junto con la aprobación del anteproyecto y si hay una constancia de que ese proyecto no cambió en su conceptualización desde que se planteó el anteproyecto hasta ese momento no tenga que ir de nuevo a Comisión de Obras, entonces, se prescindiría en ese segundo momento de llevarlo Comisión de Obras y se votaría directamente en el Concejo, esa sería la propuesta simplemente para análisis y con la intención únicamente de mejora de los procesos.

MSC. ALONSO CASTILLO BLANDINO
Tengo dos comentarios sobre trámites el primero es en un trámite para obtener la patente en el distrito primero se necesita el visto bueno de la conexión de saneamiento, es un trámite que no está digitalizado y además es un trámite que tarda hasta un mes y he visto muchas veces devolverse el trámite por cosas tan pequeñas como 25 metros en una dirección o adicionalmente porque no se consignó bien algún tema puntual en el formulario y creo que es un tema que hay que solucionar y que debe digitalizarse para que sea trazable y sea mucho más ágil para la gente porque solo el hecho de ir a Plataforma ya ha implica dos días perdidos en un trámite, el día que se presenta y el día que llega a la Plataforma y es notificado a la persona que lo recibe, eso es para nada más un tema que está ahí pendiente y que creo que es importante. Y adicionalmente agradecerles la gestión que han hecho para mejorar los trámites, la optimización.
Adicionalmente, el tema de los usos de suelo es totalmente sensible y el tema de patentes es totalmente sensible de la duración que había antes a lo que hay ahora, sin embargo, hay un tema que me preocupa con el tema del Concejo Municipal, el primero es que si bien es cierto es necesario que se gire una instrucción a la Secretaría del Concejo Municipal para que se maneje todo a través del sistema, el único ente competente para hacer eso es el Concejo Municipal como tal, nadie puede girar una instrucción a la Secretaría ni a la Secretaria del Concejo Municipal que no sea el Concejo Municipal y esa propuesta no ha sido ni conocida ni aprobada por este Concejo Municipal, entonces creo que la Administración tiene la tarea de hacernos esa propuesta formalmente para que nosotros decidamos si giramos la instrucción a la Secretaría del Concejo como procede y como la norma lo establece.
El otro tema Don Roy y me gustaría decirle que si se va a poder hacer la exoneración de ir a la comisión, lo que pasa es que el Código Municipal establece que para que un acuerdo no vaya a comisión necesita los ocho votos. Si eventualmente no tuviera los ocho votos, igual tendría que ir a comisión y eso es inevitable lamentablemente, eso pasaría por una reforma del Código Municipal y tendría que ir a la Asamblea Legislativa podrían hacer desde un proyecto de ley que se presente aquí en el Concejo, pero dependemos de la Asamblea Legislativa para que eso cambie.

Y el otro tema así para terminarlo de enlazar es que lamentablemente por más rapidez que exista, por más buenos oficios del señor Presidente de agendar los temas lo más rápido posible y muchas veces esos temas son conocidos en este Concejo por alteración para trasladar a comisión, el tiempo entre que llega a la Secretaría, se traslada a Presidencia, Presidencial lo trae al Concejo, el Concejo lo asigna a la comisión, la comisión lo conoce, lo estudia, llama a los profesionales municipales, llama a los asesores, se revisa y se da un dictamen definitivo, pasa de nuevo a la Secretaría para que venga al Concejo Municipal agendado y sea aprobado, rechazado por el Concejo, ese ese mapeo inevitablemente tarda más de los 30 días que están establecidos, entonces es un tema de trazabilidad por trámite complejo que hay que revisar y es una de las excepciones que también la ley permite y hay que revisar de qué forma se puede ampliar, pero es un tema que eso es prácticamente inevitable y que no se va a poder mejorar a pesar de que reconozco los buenos oficios tanto de la comisión como de la Presidencia y del Concejo para que eso se pueda mejorar.

R/LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Yo voy a tocar nada más un tema y lo acaba de decir Alonso, Alcantarillado Sanitario estuvo en el proceso de licencia comercial ellos ya tienen un plazo de 10 días, a veces no se cumple por eso vamos a entrar el otro año Acueductos nuevamente para hacer un mapeo de todos esos procesos y alinear porque ellos siguen pensando que la ley dice que son 30 días y que entonces se tiene que esperar los 30 días, pero no están viendo la importancia de que ese visto bueno es el inicio para ir a permiso de funcionamiento del ministerio y luego venir a la licencia comercial y eso está atrasando al cliente y que el sistema de alcantarillado sanitario está solamente en el casco central, o sea, es muy poca la periferia, ya lo tiene mapeado, yo creo que hasta de un escritorio se puede dar el visto bueno sin necesidad de hacer inspección, pero hay que sentarse mapearlo, identificarlo, sensibilizar a la gente de la importancia del cliente, no de mi deber o mi derecho que tengo como funcionario.
Con respecto a la comisión que decía Alonso, pues, no es que nosotros queremos que se lo brinquen no, si no es disminuir los tiempos y eso lo vimos en el BPM, bueno que no se la convocaba, no llegaban, se volvió a convocar, no llegaban y bueno nos pasó con el tema que teníamos que ver, entonces es simplemente sensibilizar a lo interno de la comisión la importancia de que se puedan reunir y que lo puedan ver, no omitir porque no queremos violentar el Código Municipal.

R/ING. ROY DELGADO ALPÍZAR, DIRECTOR PROCESO PLANEAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
Si respondiéndole a Don Alonso, sí evidentemente existe esa salvedad de que si no existen los votos suficientes o si no hay votos para eximirlo de trámite de comisión, pues tendrá que ir a comisión, claro, yo esperaría que si el proyecto ya fue conocido como anteproyecto, es un proyecto que ya las comisiones de obra lo conocieron, los que votan sean conscientes, pues que ya es un proyecto conocido y que no requiere ir otra vez a conocer lo mismo en comisión por un lado. Y la segunda es que aunque vaya a comisión como es un proyecto ya conocido, me parece a mí que se agilizaría mucho el análisis porque simplemente sería repasar si las condiciones iniciales de aprobación en la fase de anteproyecto se están manteniendo en la fase de permisos de construcción, entonces si tiene toda la razón Don Alonso, en la salvedad, pues sí, pero creo que sí le veo aun así una ventaja.

LICDA. ANA PATRICIA GUILLÉN CAMPOS
Yo quisiera para Doña Guisselle, que le agradezco mucho que esté aquí esta noche a todos y a todas el que nos refiere a la Ventanilla Única porque soñábamos que en esta exposición nos hubieran hablado por lo menos de si hay algún avance o qué, porque en otra exposición que tuvimos usted lo había mencionado, pero esta vez no, no lo escuché.
Me uno a las palabras de Alonso en el tema de la Secretaría, efectivamente nosotros somos quienes deberíamos decidir el tema este y estamos totalmente anuentes a escuchar, pero la Secretaria únicamente puede responder por ley a las solicitudes o recomendaciones que haga el Concejo Municipal, entonces estaríamos creo yo que los 11 regidores y regidoras tratando más bien de coadyuvar con este equipo.
Pero hay una situación que es la me lleva a tomar la palabra esta noche, más allá de lo que ya dije y que me tiene muy preocupada el tema legal. El principio de legalidad establece que solamente lo que la ley dice nosotros lo podemos hacer, artículo 11 constitucional 11 de la Administración Pública, yo no he encontrado todavía en qué lugar de la ley dice que este Concejo Municipal o cualquier otro deba aprobar, ni un anteproyecto, ni un proyecto, ni un condominio, realmente lo que estamos haciendo el Concejo Municipal ya no vote más, ni voy a votar más condominios hasta que nadie me convenza que legalmente yo tenga que hacerlo, eso es resorte de la Administración, nosotros no aprobamos proyectos, no por ley, debería de ser una tarea de este equipo y tal vez algún equipo que se junte con ustedes, para hacer las consultas o hacerle la consulta legal y que luego está a donde corresponda, pero un condominio se los juro que lo he buscado en todas las normas, en todos los procedimientos, en la jurisprudencia y yo no he visto dónde dice que yo tenga que aprobarla Don Roy o al equipo de Urbanismo a quien sea un proyecto de un condominio y eso es resorte de la Alcaldía, es resorte de la Administración, eso no puede competirnos a nosotros, se lo digo porque en adelante podríamos estar incurriendo en un desfase legal que podríamos corregir y a lo mejor esto incluso agilizaría mucho más el trabajo de la Administración, nosotros aceptamos donaciones o no, o las rechazamos y en los condominios siendo una residencia totalmente privada, no veo cuál es la razón por la que el Concejo Municipal debe aprobarlo. Ese es mi comentario y mi razón de no votar cualquier situación en condominios, gracias

R/ING. ROY DELGADO ALPÍZAR, DIRECTOR PROCESO PLANEAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
Vieran que si una de las propuestas iniciales del trabajo del BPM era evidentemente que el permiso de condominios al menos porque el de urbanizaciones si tiene que venir por el tema de la entrega de áreas públicas, pero el de condominios si se pensó originalmente que se prescindiera de venir acá, sin embargo, hicimos la consulta al departamento legal. Hay un criterio Don Juan Luis Cantillano y también Doña Katya Cubero nos ha reafirmado ese criterio donde creo que es la Municipalidad de Flores que le hace la consulta a la Procuraduría General y voy a buscarlo porque realmente no lo tengo acá donde le hace la consulta y dice bueno ya que no hay entrega de áreas y que se trata simplemente de una finca matriz donde no hay calles públicas, ni áreas de parque que entregar, ni que recibir por qué va al Concejo y la Procuraduría hace toda una disertación de las funciones y las potestades del ingeniero municipal en este caso del Arq. Barberena donde dice que él no tiene la potestad de aprobar permisos, que el único que tiene la potestad de aprobar permisos de construcción es el Concejo

Municipal, ustedes y eso lo dice la Procuraduría y entonces, ante esos criterios que como les digo la comisión consultó en el departamento legal con la Licda. Katya Cubero y con la Licda. Johanna Barrantes, pues nosotros desechamos esa alternativa, así que lo vamos a volver a revisar y lo vamos a volver a conseguir el criterio de la Procuraduría para que sea de conocimiento de ustedes también.

R/LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Le voy a contestar a Patri lo de la Ventanilla Única, ese proyecto está, seguimos todavía en él, hay varias debilidades que la Municipalidad de Alajuela con todo este mapeo que hicimos determinamos que la Ventanilla Única no tiene, entonces es hacer trabajo a pie cómo hace la APC que ellos tienen que descargar, enviar otro departamento porque no tiene ligamen con todo el sistema municipal y otra muda que tiene es que ellos trabajan con el SIU4, eso es un código que se le da a cada licencia comercial o a cada permiso de construcción y la Muni de Alajuela tiene SIU3, entonces para homologar y pasarnos al SIU4 se requiere de un trabajo que Karol ya empezó que es la digitalización de todas las 10.000 patentes que tiene aprobada esta municipalidad desde que existe. Y una vez que ya tengamos eso digitalizado y comencemos a homologar códigos, podemos nosotros entrar a la Ventanilla Única, entonces que hicimos para darle al cliente, al habitante alajuelense una opción virtual fue que empezamos con la digitalización de todos los trámites que en este momento ya tenemos 50 trámites, pero a pesar de todo el volanteo que ha hecho, comunicación institucional, redes sociales, campañas para insistir en que los el ciudadano alajuelense utilice la plataforma para hacer sus trámites, lo vimos ahí en la gráfica, solo el 25% de los alajuelenses la utilizan y el 75% viene hacerlo presencial, pero no desmayamos sabemos que es una cultura que tenemos que ir cambiando y seguimos con la parte de mercadeo y divulgación para que las redes sean utilizadas. Y cuando la Ventanilla Única nos dé a nosotros realmente lo que la Municipalidad Alajuela necesita para no hacer re trabajo a lo interno, nosotros nos vamos a unir, pero la plataforma está trabajando, nosotros somos los que más obstáculos le hemos puesto y les hemos puesto a los diseñadores de TI un montón de puntos que han tenido que replantear, porque ellos diseñaron la Ventanilla Única para municipalidades muy pequeñitas como Osa y como la Muni de San José que tiene características diferentes como las de Alajuela, nosotros tenemos un montón, el Aeropuerto, simplemente nosotros tenemos una legislación que tenemos que cumplir, que ellos no habían contemplado, tenía que estar Aviación Civil, tiene que estar ferrocarriles que no tenía un incluido dentro del sistema, pero bueno, la idea es otro en otra reunión, otra sesión que me den les cuento, pero el proyecto sigue, sigue trabajando, nosotros seguimos involucrados en él, pero la opción es tramites en web para todos los usuarios alajuelenses.

LIC. LESLYE RUBÉN BOJORGES LEÓN
Muchísimas gracias Doña Guisselle y como me interesa el tema y me uno al aporte de mi compañera Doña Patricia Guillén, con todo gusto, le ofrezco la segunda sesión de enero para poder exponer este tema porque me parece que es trascendental para Alajuela porque me encanta ver a un equipo emocionado, con sed, con sentido de pertenencia, con ganas de convertirnos en la mejor municipalidad del país y eso me llena de orgullo, porque aquí todos venimos a aportar un granito de arena y para convertirnos en los ojos visibles del éxito, de la transparencia, de la eficiencia, de la buena administración. Así que vamos a ver ya se lo ofrezco para enero y sino para

cuando usted lo tenga, la segunda sesión extraordinaria de enero y eso porque ya me comprometí en la primera, si no le ofrecería la primera sesión extraordinaria de enero porque estoy súper entusiasmado igual que ustedes y quiero que sepan que este parlamento está a las órdenes porque nos sentimos identificados con ustedes y apoyarlos en todo lo que ustedes necesiten porque queremos que seamos la mejor municipalidad de Costa Rica.

M.ED. GUILLERMO CHANTO ARAYA
Primero agradecerles estoy satisfecho de que se haya iniciado este proceso en la Municipalidad de Alajuela, pero también un poco preocupado conozco bien el modelo, lo he estudiado a nivel de postgrado, es un modelo que nos dijeron es el Six Sigma, es un modelo japonés, es muy importante los datos que creo que a nivel de sistema se podría implementar fácilmente tan simple cómo agregar una bitácora de todas las transacciones o los movimientos y después eso transformarlo y sacar toda esta información.
Me preocupa que sea manual esas estadísticas que se estén sacando cuando podría ser relativamente fácil, económico, rápido, oportuno hacerlo en tiempo real o por lo menos hacer los cortes, pero dando un clic que lo haga, un strip en la base de datos, simple, me preocupa que no he escuchado la intervención de ningún ingeniero industrial ya lo he dicho en muchas intervenciones anteriormente, si se quiere mejorar, se ocupa mapear los procesos hay procesos que se pueden hacer paralelos.
La otra parte que me preocupa de la presentación y es que en la vi lineal y estos procesos que es un proceso de calidad son circulares, en ningún momento hicieron alusión ni lo vi que fuera circular, entonces dentro de ese mismo círculo cuando va dando vuelta inclusive podría cambiar el modelo o la organización municipal, que es muchas veces la que podría ser el obstáculo burocrático que hace eso.
A nivel de Concejo desgraciadamente hay cosas que lo establece la ley y para poder votar aquí un condominio o cualquier tipo de estas cosas ocupamos un dictamen de comisión y como lo dijeron los compañeros hay pasos que la única forma es modificando la ley, entonces me preocupa esa parte de que se esté haciendo aislado, no sé por qué eligieron ¿cuál fue el motivo de utilizar Six Sigma? Hay otros, me hubiera encantado que hubieran estado en la sesión anterior porque vino no es una empresa, una fundación a ofrecer un acompañamiento a la Administración que se aceptó, la primera etapa es gratuita que básicamente son normas internacionales de estandarización, para ver si se si se las adopta a la municipalidad, entonces ese tipo de proyecto está genial integrar lo que ustedes están haciendo porque es estratégico en este momento, ustedes lo están haciendo en base a dónde están esos tapa incendios que hay que ir haciendo dónde están las quejas, pero hay que verlo como con una ingeniería, qué queremos de la municipalidad, dónde tenemos que iniciar posiblemente un departamento que para ustedes no sea trascendental sea el que esté causando el problema, pero eso únicamente lo podemos ver haciendo un mapeo de toda la organización que es parte de lo que ofreció esta organización que vino la sesión anterior, entonces ya me pasé con el tiempo porque tengo miles de preguntas, pero lo que les dije puntual es parte de lo importante y después podemos seguir conversando, gracias.

R/LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Bueno los ingenieros industriales que fueron contratados por PROCOMER, bueno, cuando se hizo lo de licencias comerciales ya ellos terminaron su período, nosotros los convocamos, pero ellos están en consultorías internacionales, están fuera del país, los de trabajamos con Control Constructivo y desgraciadamente les tocaba clase los dos que estuvieron con nosotros y entonces no nos pudieron acompañar, dijeron que ellos están en la mejor disposición porque lo estamos haciendo como yo le expliqué al inicio y lo estamos haciendo por procesos, porque no hay plata, esto es muy caro y la idea es que sea toda la municipalidad y yo quiero que sea toda la municipalidad.
Entonces que identificamos primero los procesos claves, los que tenían más quejas, la mayor cantidad de trámites o de solicitudes fueron los que empezamos a mapear, pero la idea es que la municipalidad se vuelva integral en este mapeo y que todos veamos dónde están esos obstáculos y como los podemos alinear y la segunda parte que sí estamos haciendo integral empezamos con unos talleres de fortalecimiento, dijimos de la cultura organizacional, así los llamamos, pero empezamos a trabajar una nueva gobernanza la Municipalidad de Alajuela con Don Humberto y la idea es que la municipalidad empieza a coordinar porque nosotros no coordinamos, trabajamos como islas cada uno en lo suyo y a mí no me importa lo que le pase Sofía a mí no me importa lo que le pasó a Leslye y yo resuelvo lo mío y lo reflejó, lo resuelvo de la forma en que lo ha venido haciendo durante 38 años en el caso mío estamos aprendiendo una nueva gobernanza, una nueva forma de hacer las cosas, entonces no vamos a resolver una municipalidad que tiene desde la Administración de Doña Joyce creo que para acá donde la municipalidad comenzó a tener un decaimiento en la parte administrativa, entonces, cuando usted deja que el barco fluya te lleva a cualquier lado estamos volviendo a enderezar el barco y por eso dije y lo vuelvo a repetir yo agradezco a Don Humberto que se casó con este proyecto, creyó en que la municipalidad tenía que alinearse, es un proyecto que yo se lo vendí a la anterior Administración por 8 años y no se casó con el proyecto, pero ahora empezamos no podemos esperar que en un año, ni los habitantes de Alajuela, ni el Concejo Municipal espere que nosotros transformemos a la municipalidad en un 100%, es mejor poquito, pero bien hecho, con pasito firme les aseguro que esto ha sido un trabajo serio, responsable, consciente donde ha habido resistencia, pero también se han casado y dijeron sí tiene razón, vamos y ha caminado y en los datos que hemos mostrado los que dije que son a pie son los que salen de la Alcaldía hacia el Concejo y del Concejo a la Alcaldía, todos los demás datos de Control Constructivo, usos de suelo, permisos de construcción salen de un sistema automatizado que es el sistema municipal y que es la APC del CFIA, ni siquiera lo administramos nosotros todos esos datos tienen una verdad y la verdad que fuera pie también es verdad porque lo hicimos Adriana ahí está que no me deja mentir vinieron y con cuadernitos horas de horas buscando los oficios y dando el recibido, entonces contando días lo tuvimos que hacer así porque así es como está, más bien le pedí a Don Leslye que se podía hacer la moción porque es importante que nosotros tengamos estos datos cuantificados por un sistema, porque ahí está la verdad. Cuando nosotros comenzamos a decir a funcionarios, usted tiene dos horas menos, o sea, pierde dos horas de su tiempo trabajando porque un ingeniero se sentó Don Guillermo minuto a minuto, qué hacía, cuántas veces se iba al baño, cuántas veces vio el teléfono, cuántas veces está y cuántas veía el teléfono, cuánto duró tomando café, si fue más o menos el almuerzo, imagínese de verdad fue difícil y yo sé que les caímos mal al inicio, pero a eso va la municipalidad, yo estoy convencida,

de que la suerte del otro año más tenemos hay un contacto con la UCR para que todos los ingenieros industriales que estén en licenciatura, esa licenciatura la vengan a hacer aquí en la Municipalidad de Alajuela y que realmente se sienten con Guisselle Alfaro minuto a minuto y que digan cuánto es lo que produce y de las nueve horas que trabaja efectivas son efectivas o no por qué, o como en este caso que no lo dijimos, pero es importante que sepan Marvin era la principal muda eso no era no es la principal muda porque él todo lo hacía él es el que entra al sistema la APC, él es el que lo revisaba, él era el que asignaba, él era que firmaba, él era que liberaba, comenzamos a quitarle responsabilidades que no eran buscar en el sistema y asignarle trabajo a los analistas lo podía hacer otra persona que no fuera Marvin y por qué le damos solamente cuatro y estamos dando hasta 15 diarios porque esta municipalidad llega a mucha solicitud, entonces, bueno, esto es un proceso, no es la pomada canaria, no estamos inventando, estamos haciendo, estamos construyendo, estamos transformando a la municipalidad, pero poco a poco y tiene que ser con un compromiso de la Alcaldía, si no, no hay porque por más que yo quiera, por más que quieran los compañeros, si no hay una instrucción de la Alcaldía no se puede trabajar aquí. Porque aquí todo el mundo espera la orden del jefe, si no me lo dice la máxima autoridad Guisselle una más. Esas cosas hay que cambiarlas y también algo importante que no dije Karol fue que cuando Karol se dio cuenta de su proceso y dónde estaban las mudas, ella como jefe dijo yo soy la que tengo que empezar a ver dónde y cómo cambio, entonces cada analista que hacía una partecita del proceso resulta que cada analista revisa una licencia comercial de principio a fin y ella es la que la revisa y aprueba o autoriza de acuerdo a lo que hizo el compañero, esas cosas solamente las hace el que sabe el que está adentro del proceso, no es ni el Black Belt ni es Guisselle, yo no puedo ir a analizar qué hace Marvin, si yo no soy ingeniera industrial y no soy ingeniera civil tampoco.
Yo simplemente soy creyente de una técnica, escogimos BPM, Six Sigma porque es lo que nos hemos enfocado, pero hay un montón de formas hicimos Kazen, hicimos Lean también dentro del proceso algunas técnicas del Yellow Belt, pero bueno, no podemos abarcar porque son tiempos. Tienen que hacer el trabajo de oficina y también tenían que trabajar en esto todos los jueves nos reunimos media hora para ver indicadores, entonces son tiempos que sacamos, pero lo hacemos con el mejor esfuerzo, con la mejor gratitud y creyendo en esto, entonces sé en la muni no hay ningún ingeniero industrial bueno, solo uno tenemos Alberto Renick, pero está en mil cosas, eso es un departamento que hay que crear, identificamos que en Marvin hay que crear una persona que realice el análisis técnico de los proyectos complejos que son condominios y urbanizaciones porque Marvin no puede seguir haciéndolo todo, porque él es el que atrasa, entonces, bueno son propuestas, pero qué bonito es cuando lleguemos a un Consejo Municipal a decir ocupamos una plaza para Control Constructivo, pero con datos que no ocupamos una plaza y no sabemos por qué, entonces ya usted con un sustento de números y de datos, usted le dice a la Contraloría aquí es necesario una persona para poder que el proceso sea más fluido y me imagino que en algunos otros solo habrá gente que también habrá que acomodar en otro lado.

SR. RANDALL EDUARDO BARQUERO PIEDRA
Son muy buenas noticias bueno yo a Guisselle siempre le he comentado cómo se valoraban los espacios muertos en los trámites, siempre hablamos de un sistema como dijo Chanto de control continuo, de tracking, de seguimiento a los procesos de tiempos. Me acuerdo del tema del Delphos Continuos que ahí está, no sé cómo hacen

la evaluación de personal, no sé, no me explico, no es objetiva, no hay una métrica, todos somos buenos o somos todos regulares porque no hay una métrica para evaluar como corresponde al personal, por tanto no hay un incentivo y tampoco es justo la evaluación, entonces ya entramos a un tema. Lo que no me queda claro es que todo este proceso se origina por una iniciativa de alguien, a alguien se le ocurrió que hoy tenía que venir la firma en rosado y entonces el proceso dijo la firma a partir de hoy tiene que venir en tinta rosada. Y este sistema si no tenemos claro los procesos ni tenemos este filtro que este filtro se hace cuando un comité multidisciplinario evalúa la necesidad o no del proceso, pero aquí no, aquí era ocurrencia, hoy vamos a pedir firma con lapicero rosado y se metía al proceso un nuevo requisito y un nuevo adendum. Si nosotros estamos depurando y no controlamos el ingreso de nuevos procesos, nuevos requisitos, es lo mismo que nada estamos cortando aquí, pero sigue entrando porque ese proceso de medir la necesidad y el requisito y el requerimiento del proceso no está definido, obviamente eso es importante, eso me preocupa. Yo siempre lo ligo al tema más importante de la administración del recurso humano que todos somos igualitos, hagamos o no hagamos porque la evaluación en base al rendimiento y todo está así.
Con el tema del Concejo Municipal yo no le veo la ganancia, no le veo porque no es cierto que el anteproyecto es un copy page del proyecto, hay elementos que no aparece en el anteproyecto como usted lo ha señalado Don Roy que aparece en el proyecto y efectivamente cómo se cerciora a este Consejo de que los elementos que no trae el anteproyecto los traiga el proyecto, solo viéndolo, solo estudiándolo,- También ahí en la estadística del tema del trabajo o retraso en comisiones y ya para terminar cuántas veces tiene que ir un proyecto a comisión, cuántos pasan el primera audiencia, cuántos pasan en la segunda y así sucesivamente, porque para mi impresión siempre pasan a la primera así que ahí se las dejo, gracias.

SRA. MERCEDES GUTIÉRREZ CARVAJAL
Muchísimas gracias por toda esa presentación, los felicito de verdad que son excelentes profesionales y funcionarios de la Municipalidad de Alajuela a la cual uno se siente orgulloso de verdad de saber que existe tanto profesional con una visión grande para el desarrollo de nuestra Alajuela que todos queremos que sea la mejor verdad.
Les cuento yo sé que ya la mayoría lo saben, aquí como lo dice en varias ocasiones nuestro Presidente, estamos aprendiendo todos, yo soy la coordinadora ahora de la Comisión de Obras cuando a mí me ofrecieron ser coordinadora a mí por ahí algunos compañeros me preguntaban, o sea, no le da miedo estar ahí y cómo aceptó. Primero si estamos, si nos metimos aquí en una papeleta para que nos eligieran es porque nos sentimos que si podemos y hay que aprender y todos venimos aquí, la mayoría aprender.
Lo que yo sí quería hacerles una consulta escuchando toda la presentación y viéndola cuando un proyecto llega a la Alcaldía como lo manifestaron, a la Administración para enviarse al Concejo y el Concejo lo envía a la comisión ya ese proyecto viene revisado por llamarlo de esa forma por todos los departamentos que tengan que ver en ese momento con el proyecto, llámese Acueductos, Control Constructivo, toda esa gama de profesionales y departamentos que tienen que ver con construcciones.
Primero para mí ser coordinadora de obras es como un orden, como dirigir, verdad un grupo, porque ahí llegan los expedientes, conformada por un grupo de regidores propietarios y el cual el expediente está ahí para que se revise, si no cumple con todos

los requisitos que se piden, obviamente no se puede, por lo menos someterlo a votación porque le falta verdad y en estas cosas hay que ser uno muy responsable y tiene que estar seguro de lo que va a hacer.
Por otro lado, creo me parece que las comisiones lo que hace es recomendar, nosotros creo que no, no es que aprobamos que la Comisión de Obras lo aprobó, aprueba recomendar al Concejo Municipal, si se aprueba o imprueba verdad, por ejemplo, yo puedo votarlo en la comisión, pero algo no me quedó claro, entonces aquí en el Concejo no lo voto, entonces son cosas que a uno le llama la atención y si me gustaría aprender. Por otro lado, también las comisiones, entiendo no son vinculantes es propiamente el Concejo Municipal el que decide, eso sí quería como explicarlo y que me lo explicará, verdad, el por qué tiene que ir directamente a comisiones y ya viene todo un proyecto elaborado, ahora que yo entré como coordinadora de Obras de ahí se encuentra uno proyectos del 2017 o 2018 por ahí y ni estábamos que sí me parece porque yo soy una de las que creo en el desarrollo, que no debemos de atravesarnos tanto en el desarrollo del cantón, siempre y cuando cumpla con la ley donde las cosas sean transparentes, ya en varias ocasiones se ha repetido, creo que aquí la municipalidad ha sido transparente en muchas cosas y entonces yo me pongo a pensar si estamos acá porque nos eligieron, porque tienen confianza en nosotros, yo creo que hay que aportar y cómo aportamos pidiéndoles a ustedes que nos ayuden, que nos instruyan y que podamos salir adelante todos. La verdad los felicito y muchísimas gracias por la exposición.

LICDA. GUISSELLE ALFARO JIMÉNEZ, COORDINADORA ACTIVIDAD ATRACCIÓN DE INVERSIONES.
Algo que se nos olvidó comentarles es que en esta Administración activamos una comisión a que atiende al inversionista desde que está en el anteproyecto, la idea se hizo desde que la oficina se creó después en las anteriores administraciones se eliminó y ahora lo retomamos, entonces el anteproyecto lo conoce la comisión integrada por todos los ingenieros que tienen que aprobar ese proyecto, nos sentamos en una mesa, está la Alcaldía, creo que sería bueno tal vez hasta pensar que la Comisión de Obras esté en ese análisis ahí conocemos el anteproyecto. Y como decía Roy bueno, si no hay conectividad con una calle que ya existe, decirle por qué no ampliamos la conectividad y así dejamos de hacer esas urbanizaciones que son cerradas y no se conecta una con la otra vialmente, entonces, esa comisión ya se reactivó, entonces ahora atendimos a una empresa Sterigenics que está en el parque Propark y ya vimos el anteproyecto, le hicimos sugerencias, comentarios. La idea es que tengamos un mayor acercamiento y que realmente como dijo Roy, nosotros podamos orientar un poquito, que ese desarrollo venga a impactar positivamente, no solamente en el asunto vial, sino también en los parques, en las áreas comunales, que realmente sean las óptimas para ese distrito donde se va a desarrollar.
De parte de nosotros más que agradecidos saber que le robamos demasiado tiempo, pero vea esto es muy chiquito y ojalá pudiéramos hacer una o los regidores que quieran acercarse a nosotros como equipo participar en una sesión de trabajo vernos trabajar, revisar todos estos documentos y datos que tenemos, todos están a la disposición, nada está escrito en piedra, estamos iniciando y todo lo que se inicia se puede mejorar, así que nosotros estamos atentos aprestos a escuchar si aquellos ingenieros industriales sí creen que puedan sumarse al proceso, bienvenidos eso es lo que ocupamos, no podemos seguir pagando y a veces me da pena ir a pedir plata, pero bueno, la idea es seguir y vamos a ver si nosotros los que ya hemos aprendido

un poquito de esto. Nos animamos a hacer otros en otros procesos, queremos meternos en Gestión de Cobro y en otros departamentos que también hemos visto verdad que hay debilidades respecto a un mejor servicio al cliente. Acueductos es un tema que lo tenemos ahí, pero bueno vamos a esperamos que el otro año sea un año de muchos más y venirles a contar a ustedes en lo que estábamos y que ustedes también nos ayuden a nosotros. Importante Patri ese tema del Concejo de los condominios, nosotros dónde está en el Reglamento de Control Constructivo y dijimos bueno, hacemos una propuesta al Concejo que lo quitemos, es una cuestión técnica y a veces en la comisión y lo decía Merce no hay expertos y a veces se hacen cuestionamientos, yo no quiero decir nada al respecto porque no soy técnica, pero lo que sí nos llamó la atención es que del 100% que va a la Comisión de Obras el 100% es aprobado y se dura 95 días, entonces ese tema no es evitarlo si por código tiene que ir, pero si pensar en que la comisión debe tener un tiempo más chico de resolver y no tres meses, o sea, 95 días es mucho, pero gracias de verdad les agradecemos muchísimo la atención, los comentarios y las sugerencias, todas serán bien recibidas y cuando quieran participar pues estamos ahí, aprestos, atentos y agradecidos de que se sumen a este gran proyecto de transformación en la Municipalidad Alajuela.

MAE. GERMAN VINICIO AGUILAR SOLANO.
En realidad lo que yo quería hacer era básicamente un comentario en dos sentidos o en varios sentidos. Primero que todo me siento muy, muy halagado de que la municipalidad esté usando una herramienta que es fundamental si queremos progresar en la gestión, que es la evaluación lamentablemente la evaluación siempre va a reunir o a colectar información confiable para la toma de decisiones. Y controlar y medir es lo mejor que le puede pasar si una gestión quiere ser eficiente, eficaz y efectiva eso es lo mejor que le puede pasar. Yo no sé si alguien aquí en este Concejo conoce algo más allá de eso, pero eso es lo efectivo y hoy agradezco a Guisselle, lamentablemente siempre la evaluación pone en evidencia cosas, cosas que a veces no nos gustan y que hay que mejorarlas, no queda más si queremos progresar.
En segundo momento hay algo que no se ha dicho, pero que me lo llevo hoy como una conclusión aún y cuando no se ha hablado bien en algunos términos de lo que ha planteado la Administración y les voy decir algo, hoy estamos mejor que ayer, ahí Guisselle habló de un ayer, de un ayer de hace cerca 10, 12 años, no es un ayer añejo de 50 años, de 60 años, de 80 años, verdad, sino de un ayer muy reciente.
Entonces, hoy la exposición nos llama a eso, estamos mejorando y siempre en la vida y en las organizaciones hay que hacer una mejora continua y hoy me llevo esa observación.
La otra la Alcaldía tiene que casarse si siento que sí, si la Alcaldía como tal no se suma a estos esfuerzos, no se va a avanzar, la Alcaldía es la que pone a trabajar la gente no somos, no es Don Randall, no es Chanto, no es Patricia, no es Gleen, ni Alonso, ni Doña Cecilia, ni este servidor, ninguno de nosotros es jefe de ningún funcionario en esa municipalidad nosotros nada más somos colaboradores para facilitar la gestión de ellos, pero en última instancia la jefa hoy está aquí y la felicito porque está casada con estos esfuerzos.
Por último, cambiar Guisselle la cultura es difícil eso es como sacarse la lotería, quiénes juegan lotería aquí, todos, qué pasa, qué pasa cada domingo, cada viernes, cada martes y el que no gana, sigue apostando y así es esto, así son los procesos de gestión, hay que seguir apostando, tal vez las cosas no son lo mejor, pero ahí se van a ir

acomodando y ahí van adelante, creo en la propuesta y como ya lo ha dicho aquí algunos antecesores en el uso de la palabra, me parece que lamentablemente en este país todo tiene un traje a la medida, lamentablemente, el principio de legalidad, qué es, un traje a la medida, usted no se lo puede brincar, no lo puede obviar, no lo puede suprimir, entonces yo siento que la propuesta es buena, es viable, es factible, pero hay que hacer ahí algunos hay que hacer, como decía mi mamá es costurera, fue costurera durante muchos años y con eso nos crio a nosotros y yo recuerdo que ella siempre le veía yo cuando estaba tallando los vestidos a las señoras que ella le cosía, entonces me parece a mí que hay que hacerle algunos ajustes a esa propuesta, pero en términos generales la veo viable, la veo que puede aportar mucho a la gestión municipal y eso es lo importante, lo importante aquí es sumar, no restar y eso yo siento que hoy fue el compromiso que observamos en cada uno de los que expuso.
Me llamó la atención y quiero nada más dejarlo así reseñado Karol hoy hablo de 10 logros, que yo no sé hace cuánto no tenía patentes no sé hace cuánto, pero le estoy diciendo aquí que los contabilice cuando ella los estuvo exponiendo 10, me parece aplaudible eso, entonces el proyecto está dando resultados, siga adelante Guisselle, siga adelante Don Roy, no se dejen asustar, el camino es largo, es alto, es pesado, pero yo sé que ustedes pueden, muchísimas gracias.

LIC. LESLYE RUBÉN BOJORGES LEÓN
Quisiera mencionar brevemente algunas cosas primero quisiera decirles que cuando José María Figueres Ferrer abolió el ejército no se imaginaba el logro tan grande que estaba alcanzando y cuando Rafael Ángel Calderón Guardia impulso la creación de la Caja Costarricense de Seguro Social no se imaginaba lo trascendental que era para Costa Rica su creación. Hoy en media pandemia y durante todo este siglo nos hemos dado cuenta lo importante que es no tener un ejército y dedicar sus recursos a la educación y tener una Caja Costarricense Seguro Social, sobre todo en medio de la pandemia, el país más rico del mundo le cobraba a aquellas personas que tuvieron que pasar en un hospital de recuperación en los Estados Unidos hasta 50.000 dólares, después de haber superado la enfermedad del Covid.
Y esto lo digo porque yo tengo una maestría en Administración nosotros no estamos consciente de lo que estamos haciendo en la Municipalidad de Alajuela dentro de 20, 30 o 50 años pasaremos a la historia este Concejo Municipal y esta Administración y seremos historia porque sin lugar a duda con la ayuda de Dios lo que estamos haciendo nos convertirá en la mejor municipalidad de Costa Rica.
Después de ese análisis o de esa reflexión, quisiera decirles que lo que yo me llevo es una gran llamada de atención para el Concejo Municipal y para la Comisión de Obras, eso fue lo que yo entendí.
Cuando estuve en mi primera período de regidor yo terminé recuerdo que los primeros cuatro años fui coordinador de la Comisión de Obras, cuando termine mi informe lo que dije fue que había recibido en el año 2016 cuando asumí la coordinación de la Comisión de Obras, 78 trámites pendientes, recibí la comisión, recuerdo que con 78 trámites la secretaria era Catalina y recuerdo que me dijo todo esto es lo que está pendiente de la comisión anterior y cuando la entregue la entregue en cero.
Cuando comencé a aprender lo que hace una comisión, comencé a reunirme con los que tramitan los permisos en la construcción y entonces me llamó la atención un inversionista que me dijo Don Leslye para poder hacer esa urbanización yo fui al Banco Nacional a sacar un millón de dólares prestados y tengo que pagar por día ¢100.000 colones por día, entonces cada día que dure el trámite usted entenderá que yo pierdo

100.000 colones porque la urbanización no está, yo no puedo vender casas, no puedo vender lotes y yo tengo que pagar los 100.000 colones cada día, entonces entendí lo importante que era mi función en la Comisión de Obras para los que agarran su dinero y lo invierten en la Municipalidad de Alajuela y entonces entendí que yo debía de ayudarles a todos.
Recuerdo que un inversionista que es reconocido aquí en Costa Rica es Don Eric Sáuter y me buscó y me dijo, yo tengo seis años de tramitar el Condominio San Isidro que está en Alajuela, perdón que está en San Isidro y no me ha salido por ahí porque ha estado aquí 6 meses y no se aprueba. Y recuerdo que creo que fue el primero que aprobamos o de los primeros que aprobamos y recuerdo que busque a Don Roy y busque a Don Marvin Barberena y les pedí que ayudarán y ayudaron y se sacó el condominio.
Por eso hace como unos ocho meses recuerdo que fui a la Comisión de Obras y les dije a los miembros de la comisión que los trámites o se devuelven, o se aprueban, hay que decirle a la gente o a los inversionistas que van a hacer trámites, bueno, esto no se puede aprobar por "a", "b", "c" o "d" o se les aprueba porque no puede estar la gente ahí esperando y cada día pierde dinero.
Con respecto a lo de las normas internacionales de estandarización GS1 Doña Guisselle le envié el contacto y le envíe el contacto porque justamente Don Guillermo Chanto tiene razón aquí vino la gerente de mercadeo de GS1 a ponerse a las órdenes y está en su Whatsapp ya el contacto de la señorita para que usted la contacte para que les ayude en el proyecto y para que colabore porque me parece que es una excelente iniciativa y agradezco a Guillermo por mencionarlo.
En Administración esto se llama un manual de procedimientos, vamos a ver como lo dijo, creo que fue Don Randall el que lo mencionó, que alguien dice que hay que ahora creo que fue Doña Patricia, que resulta que ahora los trámites tienen que ir con lapicero rosado y entonces a alguien se le ocurre inventar que todas las firmas tienen que ir con lapicero fue Don Randall con lapicero rosado y entonces resulta que es un nuevo requisito que se le pone y eso es porque no hay un manual de procedimientos, no importa quién esté, no importa quién sea el técnico, quién sea el director, quien sea el coordinador, quién sea el Alcalde y el Vicealcalde, si hay un manual de procedimientos a quien fallezca, quien se pensione o que se incapacite, no importa quién nombra el que llega, nada más abre el manual de procedimientos, revisa a ver cómo se tramita un permiso de construcción determina cuáles son los requisitos y lo tramita y lo sigue haciendo y eso creo que se va a lograr en todo este proceso tener un manual de procedimientos.
Por eso les dije al inicio que vamos a marcar la historia dentro de algunos años nos daremos cuenta de que esta era la municipalidad más eficiente en todo Costa Rica porque al tener un manual de procedimientos todo el mundo llega y no importa quien llega, se da cuenta que es lo que hay que hacer, pide lo que hay que hacer y lo hace.
Por último, creo que tiene razón Don Roy, Don Randall y lo he dicho en otras ocasiones que podamos revisar el anteproyecto es fundamental y eso lo aprendí con los desarrolladores porque recuerdo que un desarrollador que estaba en la Ceiba le dije, es que a mí me parece que el terreno de zonas verdes debiera estar al frente para que no lo utilicen solamente los de la urbanización, sino que de pronto lo puedan utilizar los vecinos de la comunidad porque la Ceiba no tiene un centro y los niños juegan en la calle, por ejemplo, en San Martín entonces pudieran utilizar la plaza y me dice que no se puede porque si ya se fue aprobado por el ingeniero Federado de Ingenieros y

Arquitectos, ya no se puede aprobar en el caso del anteproyecto, sí se puede hacer por eso me parece trascendental que debemos de hacerlo.
Y justamente como yo creo que aquí venimos a ayudarles a apoyar la iniciativa y si de verdad estamos interesados en colaborar es la razón por la cual inmediatamente pedí que ayudáramos a redactar la moción y la revisáramos, porque yo creo que efectivamente si le estamos pidiendo a la Administración que corrija los procedimientos, que baje los plazos, que baje los tiempos para que seamos más eficientes por supuesto que claro que tiene toda la razón Patricia Guillén y Alonso Castillo que esa orden solamente la podemos dar nosotros y me parece que fue una instrucción, un criterio jurídico para el equipo, pero entonces nosotros deberíamos de apoyar o aprobar esta moción que lo que dice es así: "La Secretaría del Concejo depende directamente del órgano político deliberativo que es el Concejo Municipal, con el fin de lograr dar seguimiento a los trámites que ingresan al Concejo Municipal. Proponemos que este Concejo Municipal apruebe girar la instrucción a la Secretaría del Concejo Municipal para que todos los trámites enviados por la Administración a este Concejo sean recibidos mediante el sistema municipal y de igual forma cuando se devuelvan a la administración que sean ingresados al sistema municipal tanto cuando se reciben como se devuelven y al final exímase el trámite de comisión y désele acuerdo en firme".

M.ED. GUILLERMO CHANTO ARAYA
Sí, sobre la moción creo que se podría ampliar un poquito y lo estuvimos discutiendo en la Comisión de Gobierno y Administración y es que hay algunos trámites como, por ejemplo, los de ventas ambulantes y otras cosas que llegan directamente a la Secretaría del Concejo y mi criterio es que todo eso debería llegar a la Plataforma por un tema de trazabilidad, verdad y de unificación, entonces creo que se podría ampliar que todos los documentos de los temas que le competan al Concejo Municipal se reciban mediante Plataforma, excepto las mociones o las iniciativas que son de acá que las podríamos entregar directamente a la oficina.

LICDA. ANA PATRICIA GUILLÉN CAMPOS
Muchas gracias, señor Presidente viera que a mí me encantaría que se eximiera de comisión, pero también me gustaría mucho escuchar a Pilar y a Catalina porque ellas son las que todos los días enfrentan esta situación. Cuando fui coordinadora de la Comisión de Jurídicos, supe el gran trabajo, verdad que eso significa romper el esquema de una ex secretaria que tenía casi 40 años o más de hacer siempre lo mismo y de no cambiar las cosas y ellas con una escuela muy parecida, me parece que lo justo sería escuchar también a la Secretaría, es solo un tema de respeto porque no podemos como imponer algo sin que también ellas sientan en la Secretaría como el apoyo del Concejo, no es que no se haga, es que tratemos como de empatizar el sistema para que todo salga y fluya de la mejor forma y como hoy no está Pilar se lo pido a Catalina también que el con respeto, verdad y a usted Presidente que tenemos más bien de escucharlas a ellas para ver cuál sería la posición que ella tenga, muchas gracias.

LIC. LESLYE RUBÉN BOJORGES LEÓN
Y entonces su propuesta sería que incluyamos mi moción en el orden del día del próximo martes o de la próxima semana y que a partir de eso yo realice un proceso de consulta con Doña Pilar y la señorita Catalina para que efectivamente podamos

enriquecer la moción y si ellas tienen algún aporte que hacerle a la moción se lo hagamos, pero que se incluya en el orden del día del próximo martes.

SE SOMETE A VOTACIÓN ALTERAR EL ORDEN DEL DÍA PARA OTORGAR EL USO DE LA PALABRA A LA LICDA. CATALINA MARÍA HERRERA ROJAS, SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL A.I. OBTIENE ONCE VOTOS POSITIVOS.

LICDA. CATALINA MARÍA HERRERA ROJAS, SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL A.I.
Tal vez para comentarles, bueno, yo me encuentro en ese momento nombrada de forma interina porque la Licda. María del Pilar Muñoz Alvarado está de vacaciones, ella ingresa el miércoles, entonces no quisiera tomar una decisión porque ella es la que está en el puesto, no quisiera tomar una decisión sin consultarlo con ella, entonces tal vez sí les pediría un poco más de tiempo para ya yo reunirme con ella después del miércoles y ponerla en autos, verdad de lo que está sucediendo y posteriormente sí ya comunicarle a ustedes de forma escrita cuál es nuestra posición, darle las recomendaciones ya ver el tema, porque me parece que sí se podría ampliar, digamos ver si es el tema de permisos de construcción, disponibilidades o si lo vamos a ampliar a cualquier trámite, entonces si quisiera aclarar qué puntos son los que vamos a analizar y también el tema de dónde se va a recibir la documentación, eso es muy importante, entonces si posteriormente lo podemos analizar, gracias.

LICDA. ANA PATRICIA GUILLÉN CAMPOS
Propongo entonces que usted lo agende para el lunes 20 o para el último lunes de diciembre que ya estamos convocados por un tema de respeto para que la Secretaría fluya en este trabajo y seamos empáticos y tratemos de colaborar con la Administración, pero sin forzar.

ARTÍCULO SEGUNDO: SE PROCEDE A REALIZAR UN MINUTO DE SILENCIO EN CONMEMORACIÓN DE LAS PERSONAS QUE HAN MUERTO A CAUSA DEL COVID-19, APROBADO MEDIANTE EL ARTÍCULO Nº 4, CAPÍTULO VI DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 21-2021 DEL DÍA MARTES 25 DE MAYO DEL 2021.

SIENDO LAS VEINTE HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS SE LEVANTA LA SESIÓN

Lic. Leslye Rubén Bojorges León
Presidente

Licda. Catalina María Herrera Rojas
Secretaria del Concejo a.i.
Coordinadora Subproceso a.i.