



MUNICIPALIDAD DE HEREDIA
SECRETARIA CONCEJO
MUNICIPAL

SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 173-2018

Acta de la Sesión Extra Ordinaria celebrada por la Corporación Municipal del Cantón Central de Heredia, a las dieciocho horas con quince minutos el día Jueves 05 de julio del 2018 en el Salón de Sesiones del Concejo Municipal "Alfredo González Flores".

REGIDORES PROPIETARIOS

Lic. Manrique Chaves Borbón
PRESIDENTE MUNICIPAL

Sra. María Isabel Segura Navarro
VICE RESIDENTA MUNICIPAL

| | |
|--------|--------------------------------|
| Señora | Gerly María Garreta Vega |
| Señor | Juan Daniel Trejos Avilés |
| Señora | María Antonieta Campos Aguilar |
| Señor | Nelson Rivas Solís |
| Licda. | Laureen Bolaños Quesada |
| Señor | Minor Meléndez Venegas |
| Señor | David Fernando León Ramírez |

REGIDORES SUPLENTE

| | |
|----------|---------------------------------|
| Señor | Carlos Enrique Palma Cordero |
| Señora | Elsa Vilma Nuñez Blanco |
| Señor | Eduardo Murillo Quirós |
| Señorita | Priscila María Álvarez Bogantes |
| Señor | Pedro Sánchez Campos |
| Señora | Maribel Quesada Fonseca |
| Señora | Nelsy Saborío Rodríguez |
| Arq. | Ana Yudel Gutiérrez Hernández |

SÍNDICOS PROPIETARIOS

| | | |
|--------|--------------------------------|------------------|
| Licda. | Viviam Pamela Martínez Hidalgo | Distrito Primero |
| Señora | Maritza Sandoval Vega | Distrito Segundo |
| Señor | Alfredo Prendas Jiménez | Distrito Tercero |
| Señora | Nancy María Córdoba Díaz | Distrito Cuarto |
| Señor | Rafael Barboza Tenorio | Distrito Quinto |

SÍNDICOS SUPLENTE

| | | |
|--------|---------------------------------|------------------|
| Señor | Rafael Alberto Orozco Hernández | Distrito Segundo |
| Señora | Yuri María Ramírez Chacón | Distrito Quinto |

AUSENTES

| | | |
|--------|-------------------------------------|------------------|
| Señor | Álvaro Juan Rodríguez Segura | Regidor Suplente |
| Señora | Laura de los Ángeles Miranda Quirós | Distrito Tercero |
| Señor | Edgar Antonio Garro Valenciano | Síndico Suplente |

ALCALDE MUNICIPAL, ASESORA LEGAL Y SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

| | | |
|--------|----------------------------|------------------------------|
| Señora | Olga Solís Soto | Vice Alcaldesa Municipal |
| MSc. | Flory A. Álvarez Rodríguez | Secretaria Concejo Municipal |

ARTÍCULO I: Saludo a Nuestra Señora La Inmaculada Concepción Patrona de esta Municipalidad.

ARTÍCULO II: AUDIENCIAS

1. **MBA. José Manuel Ulate Avendaño – Alcalde Municipal**

Asunto: Presentación por parte de la Licda. Karina Oviedo Hernández del Informe ICA-01-2017 Análisis y Nivelación de Carga de Trabajo, Estudio de tiempos y movimientos, implementación de mejoras y actualización al Manual de Procedimientos del Departamento de Control Fiscal de la Municipalidad.

La señora Angela Aguilar señala que es un placer compartir con el Concejo Municipal y muy agradecida del espacio que se les brinda para exponer este estudio. Manifiesta que es un estudio práctico y hoy se recobra el beneficio que arroja a la administración, porque se ha mejorado el proceso de fiscalización fiscal y urbano y se mejora en cuando a las denuncias de aceras, patentes y construcciones. Es un estudio profesional y técnico y hoy día este es un departamento que cuenta con los mayores controles de todo el municipio y quieren replicarlo en todos los departamentos incluso acá en el Concejo. Agrega que hay más proyectos de mejora, porque están en un proceso de mejora continua.

Seguidamente la Ing. Karina Oviedo brinda un saludo al Concejo Municipal y procede de inmediato a exponer el Análisis y Nivelación de Cargas de Trabajo, Estudio de Tiempos y Movimientos, Implementación de Mejoras y Actualización al Manual de Procedimientos del Departamento de Control Fiscal y Urbano, de la Municipalidad de Heredia. ICA-01-2017

Introducción

La Gran Área Metropolitana ocupa el 3,8% del territorio nacional y concentra el 52,7% de la población total del país. El 45% de la población de la GAM se concentra en los siguientes cantones:

Tabla 1: Porcentaje de Concentración de Población en el GAM

| Cantón | Porcentaje de Concentración de Población en GAM |
|---------------|--|
| San José | 13,0% |
| Alajuela | 11,4% |
| Desamparados | 8,9% |
| Cartago | 6,2% |
| Heredia | 5,6% |

Como se ve reflejado, el Cantón de Heredia es el quinto más poblado dentro del Gran Área Metropolitana según el Censo de Población y Vivienda del INEC en el año 2011.

En el año 2011, Costa Rica presentó un aumento en la población de un 12.9% versus el Censo del año 2000. Es claro que Heredia presenta un aumento significativo en la población; ya que, para este mismo periodo de tiempo, el Cantón reporta un aumento del 18.98% (19.722 más pobladores) con respecto al Censo del año 2000. El cantón está creciendo en un ritmo más acelerado de 6 puntos porcentuales conforme la tendencia total país.

Los Distritos que aportan mayoritariamente a este crecimiento como Cantón son: Mercedes (30.57%), Ulloa (30.33%) y San Francisco (20.49%).

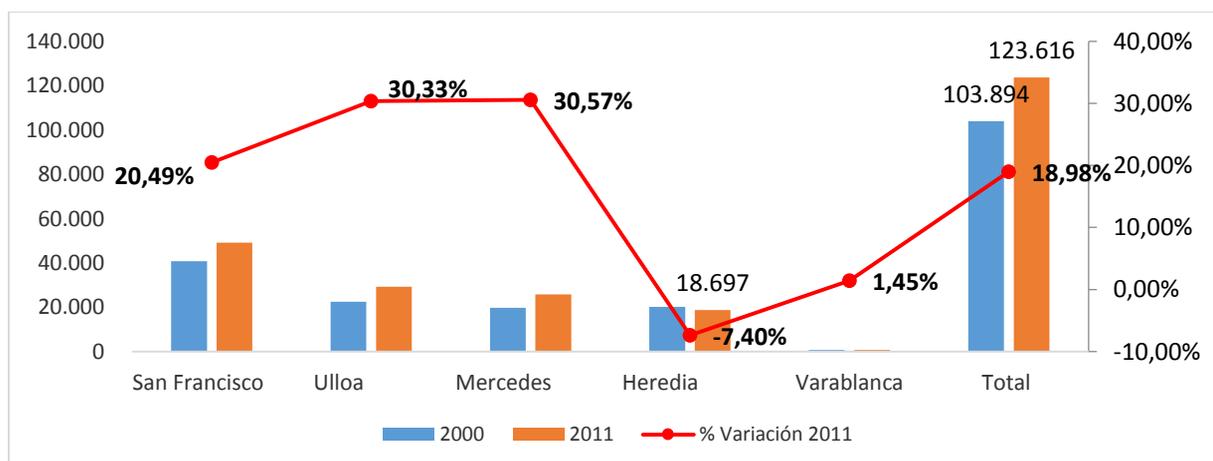


Figura 1: Gráfica de Porcentaje de Crecimiento por Distrito en la Población del Cantón de Heredia en el año 2011 versus año 2000

Las estimaciones del Inec del año 2011 al 2014 indican que en promedio la población del cantón de Heredia estaría aumentando a un ritmo del 1.30% anual (1700 pobladores por año aproximadamente). En lo que respecta al número de viviendas, a nivel nacional en el año 2011, se presentó un incremento del 31.33% versus el año 2000. Para el Cantón de Heredia, el crecimiento reportado fue de 36.06%, 9875 viviendas más, en promedio 897 viviendas anuales.

Los resultados a nivel de distrito arrojan que Mercedes crece por arriba del 50%, Ulloa un 48.28% y San Francisco un 36.39%

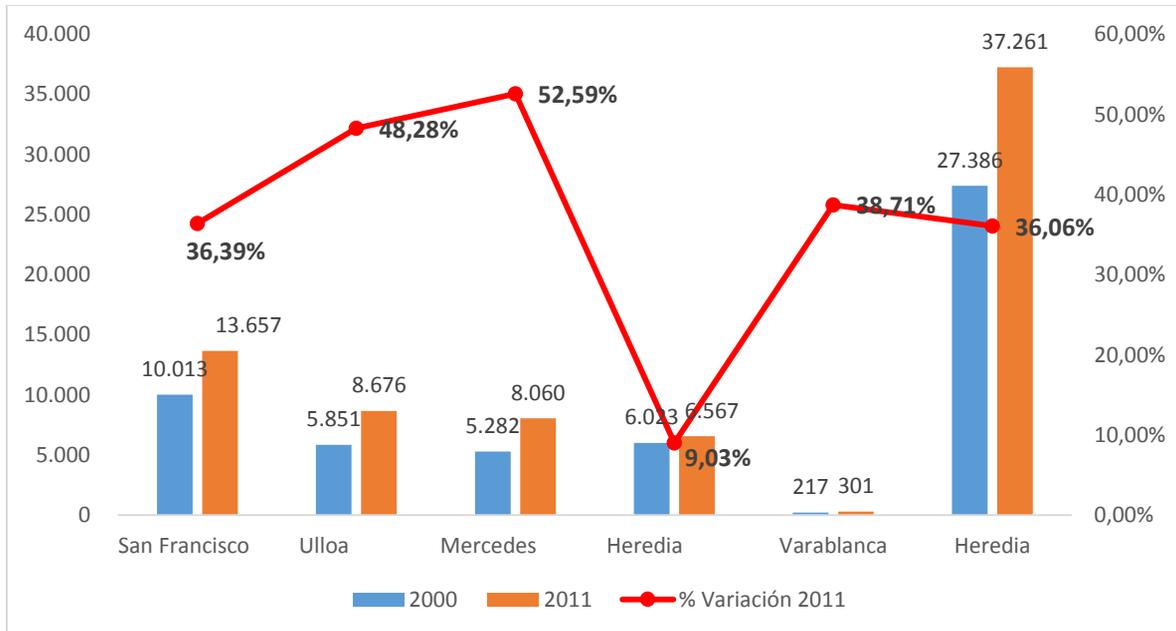


Figura 2: Gráfica de Porcentaje de Crecimiento en Viviendas por Distrito en el Cantón de Heredia en el año 2011 versus año 2000

Este crecimiento lleva asociado un aumento en las gestiones administrativas en ocasiones no abarcables, provocando así una visión negativa del servicio prestado. Por lo que se hace sumamente necesario optimizar los recursos disponibles, para seguir ofreciendo un servicio eficiente a los contribuyentes.

El principal objetivo del trabajo es la identificación de los procesos actuales que se realizan en el Departamento de Control Fiscal y Urbano, llevar a cabo un análisis exhaustivo de los mismos, de tal manera que se implementen mejoras en la ejecución de los procedimientos que desarrollan los inspectores, establecer indicadores claros, los cuales sean calculados apoyados en la tecnología, lograr darles un seguimiento diario evidenciando bajo un solo sistema todas las transacciones que se generan en el día a día.

Iniciar con este tipo de controles beneficia la organización del departamento, se aclaran los roles de los colaboradores, las cargas de trabajo por sector, los desempeños ejecutados, así como el establecimiento de la estrategia, objetivos claros y prioridades como unidad.

Organización y capital humano

El Departamento de Control Fiscal y Urbano es un staff con su dependencia jerárquica de la Alcaldía Municipal, su función es garantizar la efectiva fiscalización de las diferentes actividades económicas, productivas y de servicios que se generen en el Cantón, de forma transparente, eficiente y eficaz en las áreas de Planificación y Control Constructivo, Patentes, Gestión de Cobro y Servicios Municipales, con el fin de contribuir con la generación de ingresos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Para septiembre del 2016 el departamento se regía bajo el siguiente organigrama:

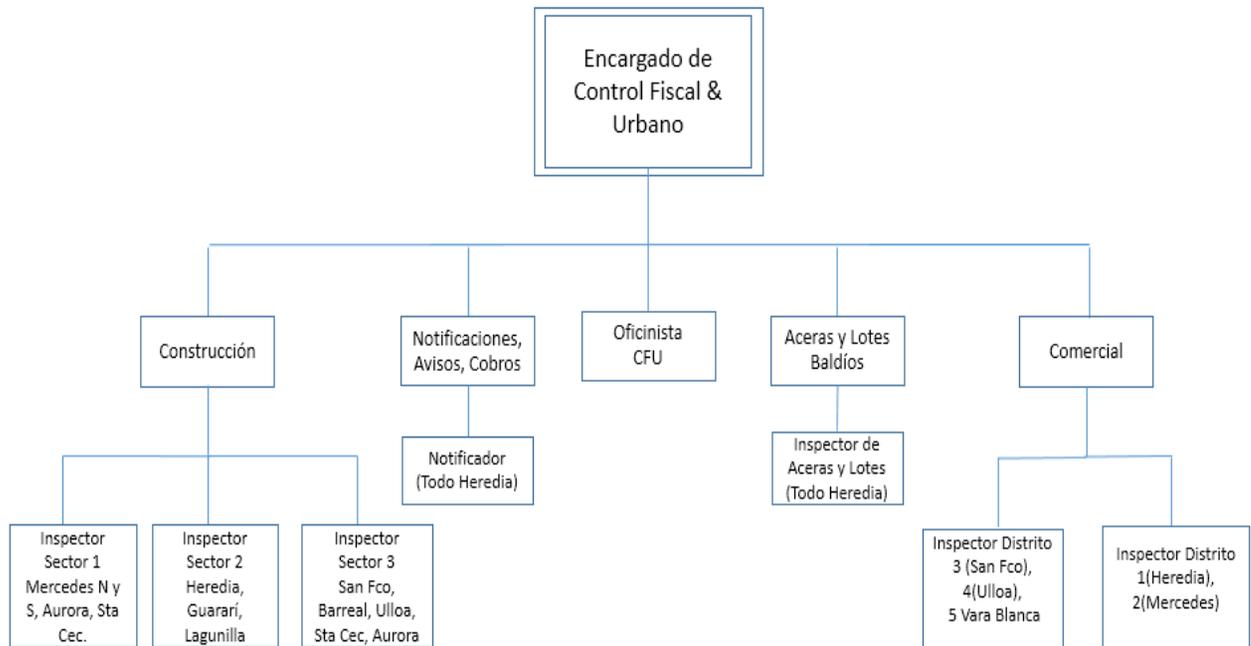


Figura 3: Organigrama del Departamento de Control Fiscal y Urbano

El encargado de control fiscal y urbano es el responsable de planear, organizar, coordinar y ejecutar las actividades de inspección, inicia y ejecuta los procesos de derribo o desalojo de las obras que no se ajustan a las licencias otorgadas o contrarias a las normas urbanísticas. Controla y supervisa el personal a cargo, organiza y asigna el personal para cada operativo. Emite órdenes de clausura, prevenciones, cierres preventivos, levantamiento de sellos, emite resoluciones a los recursos administrativos, revocatorias, oficios y pronunciamientos. En el trámite de las resoluciones de ubicación es el responsable de emitir el criterio de cada una de las solicitudes y dar respuesta a los contribuyentes.

La oficinista de control fiscal y urbano se encarga de la atención de todos los contribuyentes que se acercan al departamento en las instalaciones de la Municipalidad, el recibo de todos los documentos dirigidos a CFU, ya sean de otras instancias o departamentos internos, así como documentación para tramitar las resoluciones de ubicación, es la encargada de recibir y distribuir a cada inspector responsable las denuncias interpuestas de forma física en la Municipalidad y solicitudes de inspección generadas en el SIAM, además de digitalizar todas las inspecciones generadas diariamente y de gestionar el archivo de todo el departamento.

Para septiembre del 2016 se contaba con la totalidad de 6 inspectores los cuales estaban distribuidos por tipo de inspecciones a ejercer, el 50% de los inspectores estaban dedicados a la atención del sector de construcción, un 33.3% en Comercial y un 16.6% en Aceras.

El notificador ve todo el cantón de Heredia y tiene funciones distintas al resto del equipo, no realiza funciones de inspección, se centra en la notificación de patentados morosos y verifica si los negocios morosos existen y siguen en funcionamiento, en el caso que el negocio no exista se procede con la eliminación de patente.

Los inspectores del área de comercial se dividen su territorio por distrito: San Francisco, Ulloa y Vara Blanca está a cargo de Roy Sanchez (color verde en mapa), mientras que Heredia y Mercedes lo atiende Johnny Soto (color rosado en mapa).



Figura 4: Distritos por Inspector en el Área de Comercial

Kenneth Mena es el inspector que se enfoca en la atención del estado de las aceras y los Lotes Baldíos en todo el Cantón de Heredia, da seguimiento a todas las denuncias que se presenten y notifica a los propietarios con tal de velar el cumplimiento del Artículo 75 y 76 del Código Municipal.

Los colaboradores del área de construcción son los encargados de realizar las inspecciones previas a las parcelas que solicitan licencias, dan seguimiento a todas las construcciones que se realizan en el Cantón, velan para que estas se desarrollen legalmente y se acojan a la licencia que tramitan ante la municipalidad, en el caso que las construcciones no se ajustan a las licencias otorgadas o contrarias a las normas urbanísticas detienen y clausuran la construcción. Los tres inspectores dedicados en septiembre del 2016 a esta área no están asignados por distritos geográficos si no se definieron los siguientes sectores:



Figura 5: Sectores por Inspector en el Área de Construcción

Diagnóstico

Para tener una mejor visibilidad y análisis de las características de cada Distrito del Cantón de Heredia, se procedió a agrupar variables como el porcentaje del Área, Población, cantidad de parcelas, cantidad de viviendas y densidad según el Censo de Población y Vivienda del INEC en el año 2011 podemos tener las siguientes conclusiones:

San Francisco a pesar de no ser el distrito con mayor área, si es el más poblado, con mayores viviendas registradas y el más denso.

Exceptuando Vara Blanca, Ulloa es el distrito más extenso, es el segundo distrito más poblado, pero su gran área lo hace ser el menos denso.

Mercedes es el distrito más balanceado en cuanto a estas 5 variables, ocupa el tercer lugar en población, densidad y totalidad de viviendas, sin embargo, es el segundo distrito después de Ulloa con mayor número de parcelas.

La particularidad de Heredia es que su densidad es muy alta (6790 habitantes por kilómetro cuadrado) lo cual lo hace ser el segundo Distrito más denso del Cantón.

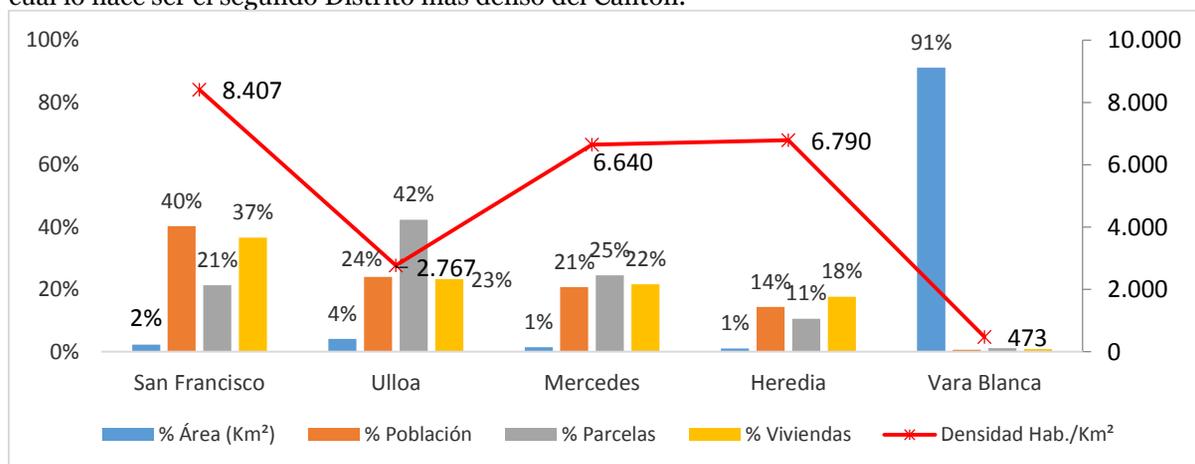


Figura 6: Porcentaje de Área, Población, Parcelas, Viviendas y Densidad por Distrito

El peso que tiene el Distrito de Vara Blanca es a nivel de Área ya que representa el 91% de la totalidad del cantón, con respecto a las variables de población, viviendas, parcelas y densidad son sumamente bajos por ser una zona completamente rural.

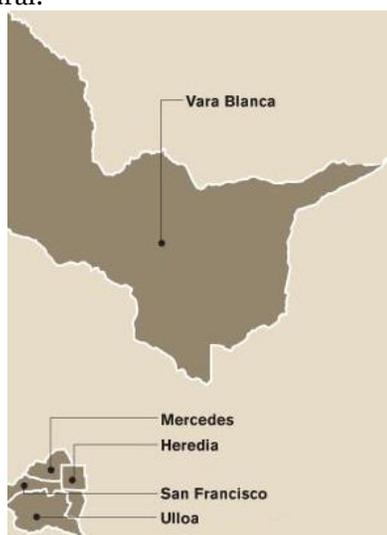


Figura 7: Mapa del Cantón Heredia

Teniendo en cuenta que para septiembre del 2016 existían tres personas asignadas atendiendo el proceso constructivo del Cantón, se calcula una relación promedio entre ellos lo que arroja que cada inspector debe de cubrir un área de 8,33Km², 44.251 habitantes (1.771 Hab./Km²), 21.086 parcelas y un total de 12.320 viviendas. Se excluyen los datos de Vara Blanca.

Tabla 2: Área, Población, Densidad, Parcelas y Viviendas por Distrito del Cantón de Heredia

| Distrito | Área (Km ²) | Población | Densidad Hab./Km ² | Parcelas por Distrito | Viviendas por Distrito |
|----------------------------|-------------------------|-----------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|
| San Francisco | 6,40 | 53.804 | 8.407 | 13.631 | 13.657 |
| Ulloa | 11,58 | 32.045 | 2.767 | 27.140 | 8.676 |
| Mercedes | 4,17 | 27.690 | 6.640 | 15.714 | 8.060 |
| Heredia | 2,83 | 19.215 | 6.790 | 6.774 | 6.567 |
| Total | 24,98 | 132.754 | 5.314 | 63.259 | 36.960 |
| Total por Inspector | 8,33 | 44.251 | 1.771 | 21.086 | 12.320 |

En el caso del Área Comercial los Distritos se comportan diferentes, el 78% de las patentes se concentran en Heredia seguidos por un 10% en San Francisco y un 8% en Ulloa. Al corte de septiembre 2016 se encuentran un total de 5662 patentes activas en todo el Cantón.

Tabla 3: Patentes y Licencias de Licores Activas por Distrito al 2016

| Distrito | Patentes Activas | Licencias de Licores |
|----------------------------|------------------|----------------------|
| Heredia | 4406 | 122 |
| San Francisco | 542 | 63 |
| Ulloa | 441 | 58 |
| Mercedes | 247 | 27 |
| Vara Blanca | 26 | 6 |
| Total | 5662 | 276 |
| Total por Inspector | 2831 | 138 |

El orden de importancia por Distrito no varía en el tema de las Licencias de Licores, Heredia concentra el 44% de las 276 Licencias de Licores activas en el Cantón, San Francisco el 23% y Ulloa el 21%.

Tomando en cuenta que dos inspectores son los que atienden la actividad comercial del Cantón, se calcula una relación promedio entre ellos, lo que arroja que cada inspector debe de atender 2831 patentes y 138 licencias de licores actualmente.

El crecimiento comercial del cantón presentado de enero a septiembre del 2016 fue del 10% en trámites de patentes nuevas y licencias de licores 15%, el distrito de Mercedes es el que presenta mayores incrementos en las solicitudes de nuevas patentes (32%) y Licencias de Licores (30%).

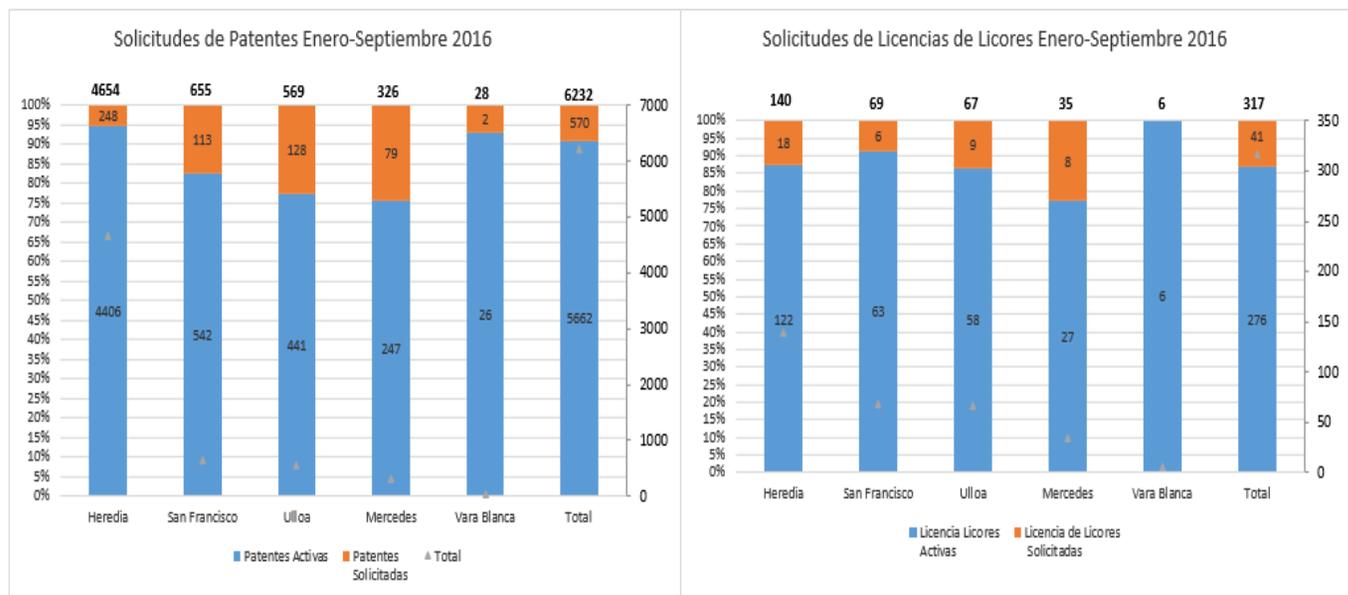


Figura 8: Solicitudes de Patentes y Licencias de Licores del 04 enero al 30 de septiembre 2016

El Departamento de Control Fiscal y Urbano fiscaliza el 43% de los ingresos de la Municipalidad (C\$6.891 millones), para este cálculo estamos omitiendo los siguientes ingresos que no son de recaudación directa en gestiones departamentales:

- Transferencias de Capital
- Transferencias Corrientes
- Financiamiento
- Intereses sobre Títulos Valores de Instituciones Públicas Financieras
- Venta de otros servicios
- Otros ingresos no Tributarios

En la Tabla 4 se detallan los 18 tipos de ingresos que se clasificaron como de recaudación directa por medio de gestiones departamentales de la Municipalidad de Heredia, subrayados en color papaya están los 6 diferentes ingresos que Fiscaliza Control Fiscal y Urbano.

En esta misma tabla también se suministra la ejecución del presupuesto en la recaudación de ingresos del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Tabla 4: Ingresos recaudados al 31 de diciembre del 2016

| Ingresos | Presupuesto Ordinario 2016 | Ejecución 2016 | % Cumplimiento del Presupuesto | % Representatividad |
|--|----------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Patentes Municipales | C\$4.150.000.000 | C\$5.175.533.750 | 125% | 32% |
| Impuesto sobre la propiedad de bienes inmuebles | C\$4.150.000.000 | C\$5.044.089.774 | 122% | 32% |
| Servicio de Recolección de Basura | C\$1.600.000.000 | C\$1.718.264.956 | 107% | 11% |
| Impuestos específicos sobre la construcción | C\$500.000.000 | C\$850.217.308 | 170% | 5% |
| Patentes de licores | C\$440.000.000 | C\$456.003.440 | 104% | 3% |
| Alquiler de mercado | C\$419.928.870 | C\$443.891.854 | 106% | 3% |
| Timbres Municipales | C\$440.000.000 | C\$396.980.526 | 90% | 2% |
| Multas por Infracción ley de Tránsito | C\$330.000.000 | C\$352.814.322 | 107% | 2% |
| Servicio de Aseo de Vías | C\$330.000.000 | C\$346.192.688 | 105% | 2% |
| Intereses moratorios por atraso pago impuestos | C\$150.000.000 | C\$213.939.338 | 143% | 1% |

| Otras multas | €155.000.000 | €212.924.381 | 137% | 1% |
|--|------------------------|------------------------|-------------|-----------|
| Derecho de Estacionamiento y Terminales | €160.000.000 | €181.783.780 | 114% | 1% |
| Mantenimiento de Parques | €230.000.000 | €176.620.158 | 77% | 1% |
| Servicio de cementerio | €80.000.000 | €101.832.130 | 127% | 1% |
| Otros impuestos específicos a la diversión y al esparcimiento | €50.000.000 | €99.180.688 | 198% | 1% |
| Timbres pro-Parques Nacionales | €84.405.000 | €98.935.178 | 117% | 1% |
| Impuestos sobre rótulos públicos | €120.000.000 | €97.778.867 | 81% | 1% |
| Derecho de entradas a instalaciones recreativas | €22.000.000 | €44.348.800 | 202% | 0% |
| TOTAL | €13.411.333.870 | €16.011.331.938 | 119% | |

El único ingreso que fiscaliza el departamento de Control Fiscal y Urbano que no llegó al presupuesto fue el impuesto sobre rótulos públicos con un 81% de cumplimiento.

Cabe destacar la gran labor en la recaudación del ingreso denominado como Otros impuestos específicos a la diversión y esparcimiento con un cumplimiento del 198%, este tipo de ingreso se gestiona por medio de operativos para el cobro del impuesto en los espectáculos públicos.

El total de los 18 tipos de ingresos reportan un cumplimiento del 119% (2.600 millones por arriba del presupuesto).

Análisis de cargas de trabajo

Inspecciones solicitadas del 04 enero al 30 septiembre del 2016

Los contribuyentes de la Municipalidad realizan sus solicitudes en los diferentes departamentos encargados, cada instancia registra su trámite en el sistema SIAM y simultáneamente dependiendo de la diligencia se genera una solicitud de inspección, aquí inicia la labor del Departamento de Control Fiscal y Urbano.

Existen trámites que su registro se maneja aparte, como las denuncias las cuales se trabajan por medio del sistema de denuncias de la Contraloría de Servicios OTRS. De enero a septiembre del 2016 ingresaron un total de 1996 denuncias por gestionar a Contraloría de Servicios. El 38% de la totalidad de denuncias que ingresan a este sistema requieren inspección. También existen denuncias que se reciben directamente en el departamento, pero no se puede evidenciar registro, ya que son hechas en documentos a puño y letra del contribuyente y no hay un control dentro de este departamento que evidencie la carga de trabajo en este tipo de denuncias.

Las retasaciones de patentes se solicitan directamente en la oficina del departamento, se interactúa directamente con el contribuyente. Actualmente no existe un formulario para que los contribuyentes soliciten este servicio, tampoco se cuenta con un registro de solicitud de inspección en el sistema SIAM para gestionar este trámite.

El resto de trámites se realizan dentro del sistema SIAM, las solicitudes de inspección se cargan en el módulo de Inspección por lo que los registros se encuentran debidamente resguardados en las bases de datos.

Existen trámites que se registran en el sistema mas no lo envían a inspección por diferentes razones, en el caso de los Licencia de Construcciones hay solicitudes de proyectos de Asociaciones de Desarrollo las cuales no requieren de una inspección previa, también se dan estos casos para las construcciones en los nichos de cementerios.

En el área comercial no todas las patentes se inspeccionan las únicas que pasan este proceso son las que tienen relación con licores, minisúper, restaurantes y licorerías.

En la tabla 5 se detallan la cantidad de trámites registrados en el SIAM y los que se enviaron a inspección, se puede concluir que de 10 trámites solicitados por los contribuyentes de licencia de construcción, patentes y denuncias consolidados 8 son enviados a inspección (83,68%).

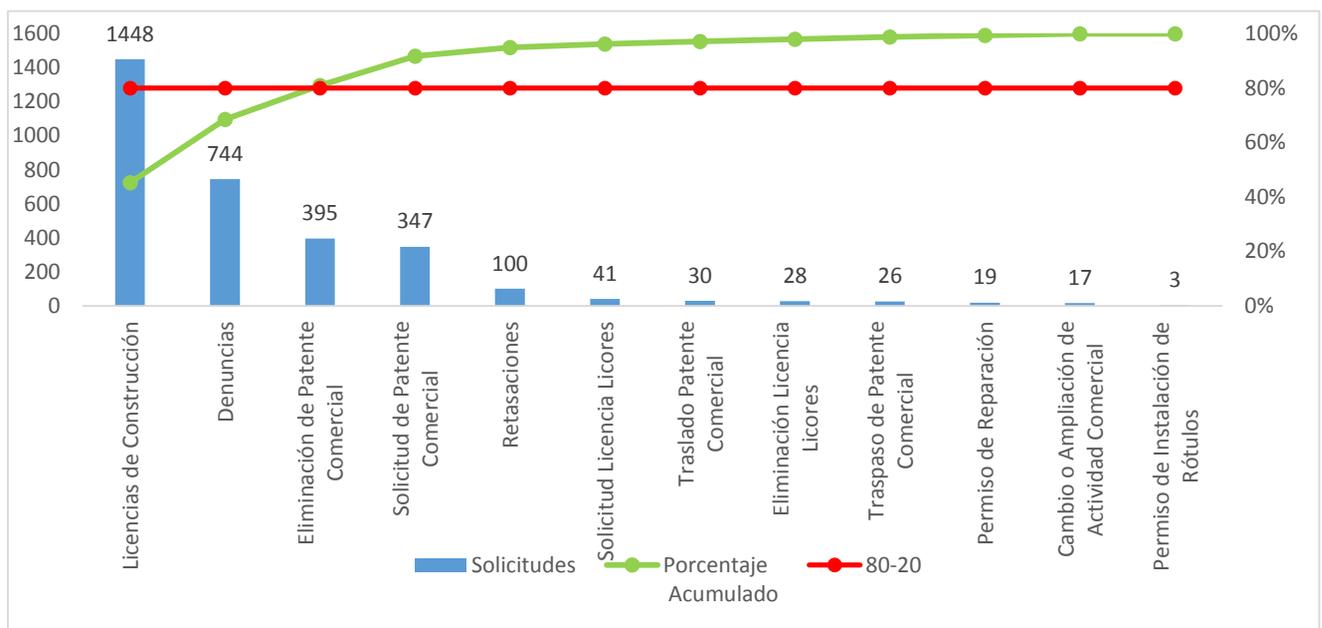
Tabla 5: Tipos de Inspecciones solicitadas del 04 enero al 30 de septiembre 2016

| Solicitudes | Total | Enviadas a Inspección |
|---------------------------|--------------|------------------------------|
| Licencias de Construcción | 1580 | 1448 |
| Denuncias | 752 | 744 |

| | | |
|--|-------------|-------------|
| Eliminaciones de Patente Comercial | 480 | 395 |
| Solicitudes de Patente Comercial | 570 | 347 |
| Retasaciones | 100 | 100 |
| Solicitudes de Licencia Licores | 42 | 41 |
| Traslados de Patente Comercial | 63 | 30 |
| Eliminaciones Licencia Licores | 29 | 28 |
| Trasposos de Patente Comercial | 168 | 26 |
| Licencias de Reparación | 19 | 19 |
| Cambio o Ampliación de Actividad Comercial | 17 | 17 |
| Permisos de Instalación de Rótulos | 3 | 3 |
| Total | 3823 | 3198 |

Enfocándonos únicamente en las inspecciones solicitadas, las Licencias de Construcción, Denuncias y las Eliminaciones de Patentes generan el 80% de la carga de trabajo del departamento.

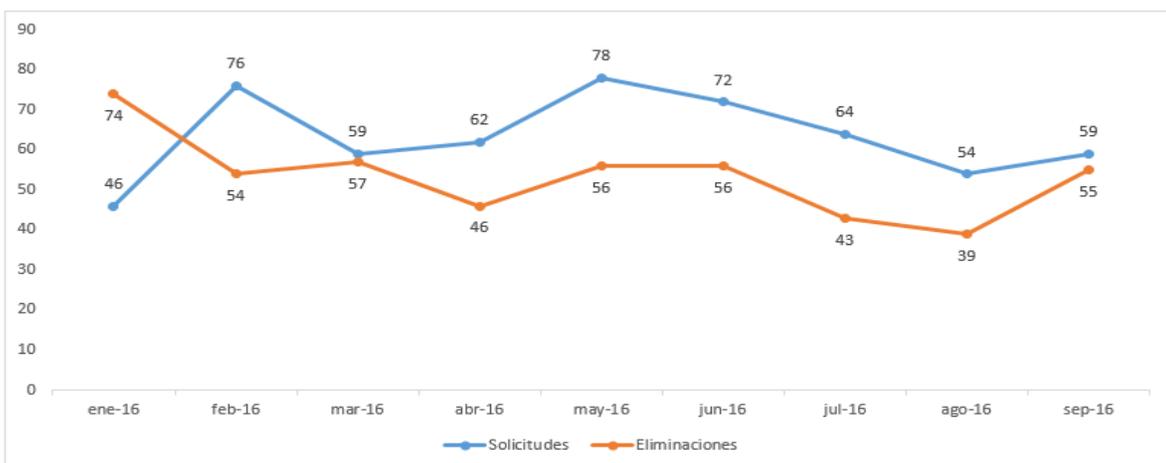
Figura 9: Diagrama de Pareto de Inspecciones Solicitadas a CFU del 04 enero al 30 de septiembre 2016



A pesar de que las eliminaciones de solicitudes comerciales representan el 12% de la carga total de trabajo de CFU, es importante indicar que, a nivel institucional, se solicitan más patentes de las que se eliminan.

Del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016 se realizaron 480 eliminaciones mientras que se presentaron un total de 570 solicitudes de licencias comerciales a nivel institucional. Por lo cual se puede concluir que, de cada 100 solicitudes de licencias comerciales, 84 se eliminan.

Figura 10: Eliminaciones y solicitudes de licencias comerciales del 04 enero al 30 de septiembre 2016



Para llevar a cabo un análisis más a fondo de la estadística, se detecta una deficiencia en el sistema ya que la cantidad y el tipo de solicitudes si se registran en las bases de datos correctamente y por periodo, mas no se detalla el sector al que pertenece el tipo de inspección (Construcción-Comercial-Aceras y Lotes) y tampoco se detalla el inspector responsable, lo cual dificulta el registro de las cargas de solicitudes por cada colaborador.

Se llevó a cabo este ligie de información de forma manual para el Área de Construcción, ya que los inspectores no son responsables de un distrito como tal sino más bien de un sector definido, se realizó la revisión de todas las parcelas ligadas a cada solicitud de inspección y se agregó el inspector responsable. En el caso de Comercial se asignó el inspector por cada distrito, a la solicitud de inspección para lograr tener las estadísticas por colaborador.

Solicitudes de inspección por sector

El personal actualmente se encuentra dividido por sector ya sea de Construcción, Comercial (Patentes y Licores) y Aceras.

Los siguientes tipos de solicitudes de inspección son las que atiende cada inspector asignado a su sector correspondiente:

Tabla 6: Clasificación de los tipos de inspecciones por sector

| Sector Construcción | Sector Comercial | Sector Aceras y Lotes Baldíos |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Licencias de Construcción | Eliminación Patentes | Denuncias |
| | Solicitud de Patente | |
| | Retasación de Patente | |
| | Denuncias | |
| Denuncias | Solicitud Lic Licores | |
| | Traslados de Patente | |
| | Eliminación Lic Licores | |
| Licencia de Reparación | Trasposos de Patente | |
| | Cambio o Ampliación Patente | |
| | Rótulos | |

En la Figura 11 se consolidan la totalidad de solicitudes de inspecciones por sector, de acuerdo a la clasificación anterior y se concluye que claramente el sector de Construcción a pesar de solo gestionar 3 tipos de solicitudes, es el que genera más carga al Departamento del Control Fiscal y Urbano (57%).

Es por esta razón que existen 3 de los 6 inspectores que atienden el proceso constructivo del Cantón. El Sector Comercial tiene mayor variedad de tipos de solicitudes, más el volumen de trabajo para el departamento de CFU es de apenas un 34%.

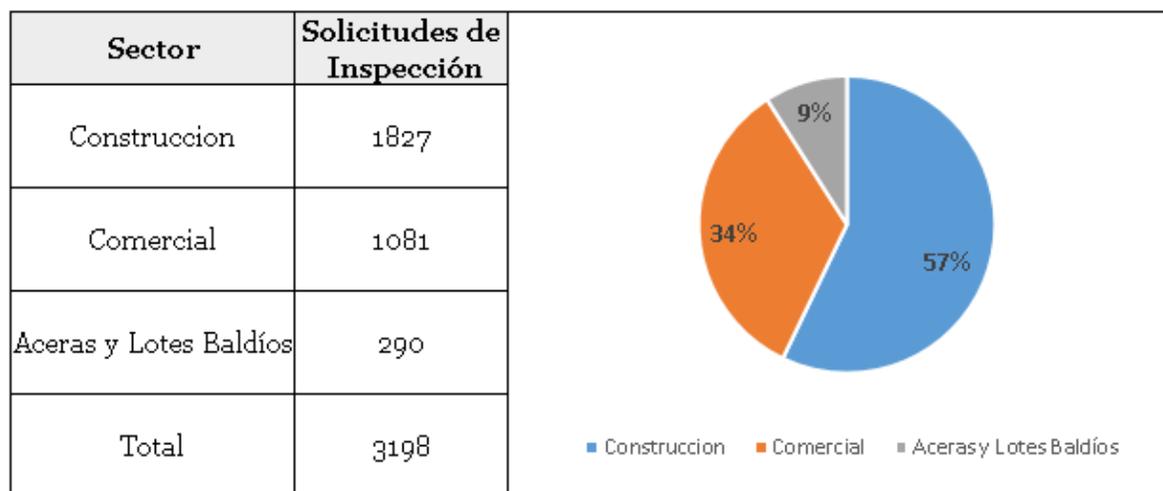


Figura 11: Solicitudes de Inspecciones por Sector del 04 enero al 30 de septiembre 2016

La misma información, pero distribuida a nivel de distrito se detalla en la Figura 12 donde se puede concluir que el distrito con mayores gestiones por parte del Departamento de Control Fiscal y Urbano es Ulloa, gracias a que tiene una cantidad significativa de 718 trámites para licencias de construcción.

Heredia ocupa el segundo lugar como el distrito con mayor cantidad de gestiones ya que es el distrito con más cantidad de trámites a nivel comercial y denuncias de Aceras y Lotes Baldíos a nivel del cantón.

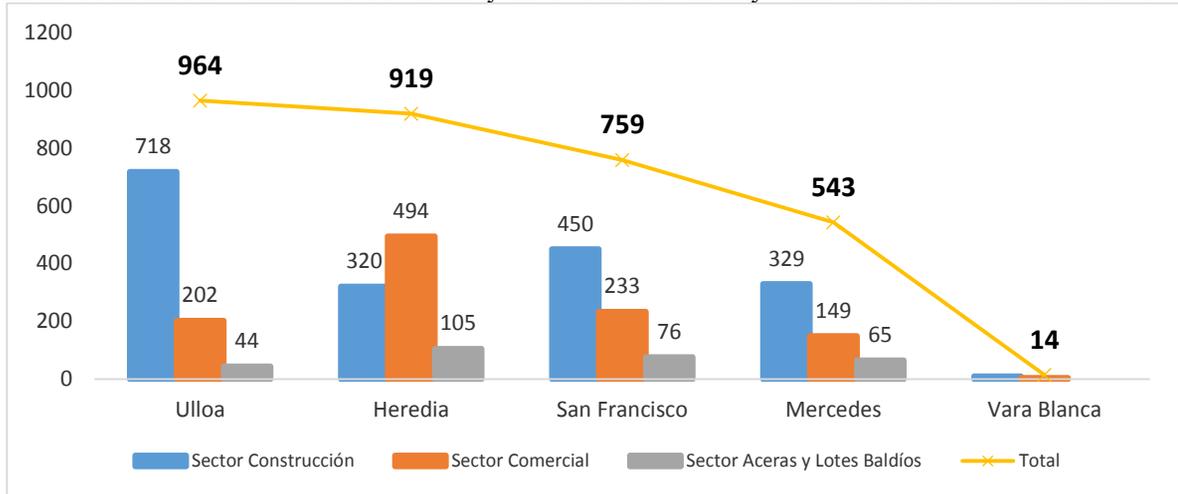


Figura 12: Solicitudes de Inspecciones por Sector en cada Distrito del 04 enero al 30 de septiembre 2016

Solicitudes de inspección por inspector

Construcción

En la Figura 13 se ve reflejado que el 80% de la carga de trabajo de los tres inspectores de construcción se concentra en las licencias de construcción.

Aaron Mora es el inspector con mayor número de solicitudes de inspección 695, seguido por Oscar Orozco 660 y Vinicio Aguirre 472.

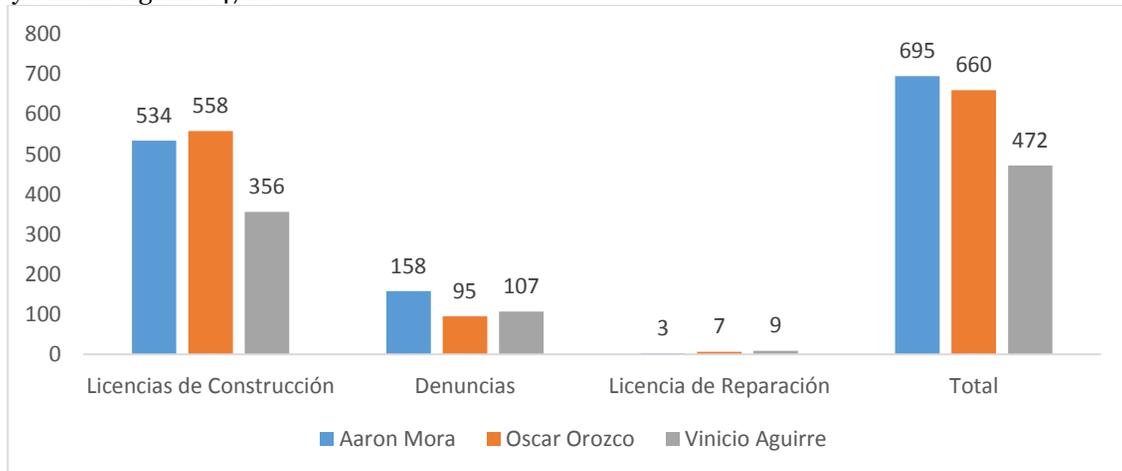


Figura 13: Solicitudes de Inspección en Sector de Construcción por Inspector del 04 enero al 30 de septiembre 2016

Comercial

En la Figura 14 se ve reflejado que el 80% de la carga de trabajo de los dos inspectores de comercial se concentra en las eliminaciones, solicitudes y retasaciones de patentes.

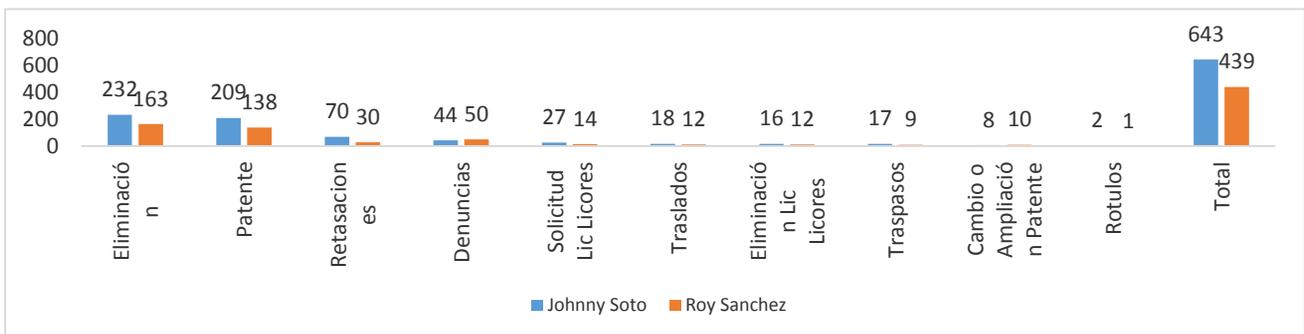


Figura 14: Solicitudes de Inspección en Sector Comercial por Inspector del 04 enero al 30 de septiembre 2016

Johnny Soto tiene 643 solicitudes de inspecciones mientras que Roy Sánchez 439 del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016

De la forma en que se encuentran asignados los dos inspectores del área comercial, la distribución de patentes real sería la detallada en la Figura 15, Johnny Soto tiene a cargo el 80% de las patentes (4980) y Roy Sanchez el 20% (1252) de la totalidad del cantón. (El número de patentes solicitadas que se expresan son la totalidad de trámites generados más no las solicitudes de inspección registradas.)

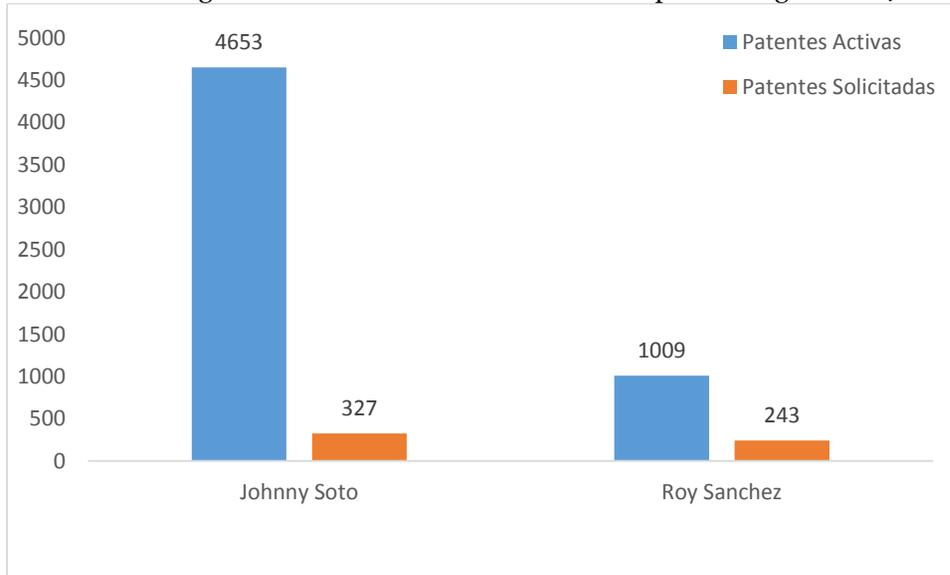


Figura 15: Patentes Activas y Solicitadas del 04 de enero al 30 de septiembre 2016

Aceras y Lotes Baldíos

Las solicitudes de inspecciones de Aceras y Lotes Baldíos actualmente se realizan por denuncias interpuestas por contribuyentes, de la totalidad de 752 denuncias que requieren inspección gestionadas en la Contraloría de Servicios del 04 enero al 30 septiembre 2016, el 39% son por aceras y lotes baldíos.

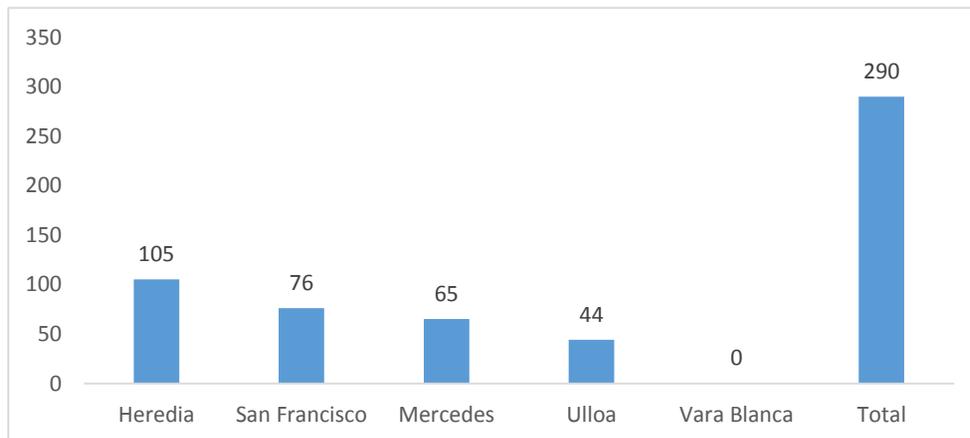


Figura 16: Denuncias de Aceras y Lotes Baldíos del 04 de enero al 30 de septiembre 2016

Sin embargo, una denuncia no genera únicamente una inspección, una denuncia específicamente en el tema de aceras mínimo genera 3 inspecciones, la primera para ubicar y revisar el estado de la acera denunciada, la segunda para notificar al propietario y la tercera para verificar si se cumplió lo notificado o no. Existen denuncias más complejas como por ejemplo una que se atendió durante el estudio de tiempos, que fue sobre un sector de la Urbanización María Cristina, la cual de una denuncia interpuesta se derivaron 29 notificaciones ya que se deben intervenir 29 aceras que no cumplen el Código Municipal, además de los seguimientos a plazos de cada acta notificada y las verificaciones de cumplimiento.

En el caso de los Lotes Baldíos, es importante indicar que como son terrenos en los cuales no se puede notificar en sitio, la labor de rastrear la dirección del propietario es sumamente importante, en varias ocasiones los propietarios no trabajan ni viven en Heredia, por lo que el inspector de Aceras y Lotes Baldíos debe de hacer desplazamientos mucho mayores que los otros inspectores para poder notificar las actas, no se limita a desplazarse sobre un sector en específico.

De momento para este estudio no se tienen cuantificadas cuantas inspecciones en promedio genera una denuncia o solicitud de inspección para el sector comercial, construcción, lotes o aceras. Las inspecciones que se realizan en el departamento de Control Fiscal y Urbano se registran por aparte como una actividad en un reporte y no se relacionan con la solicitud o denuncia inicial.

Es importante que esta carga de trabajo se relacione a cada solicitud o denuncia inicial, ya que, según las circunstancias actuales, la única forma de establecer la carga de trabajo de los inspectores es basado en sus reportes de actividades.

Tendencia de solicitudes de inspecciones

Es importante analizar la tendencia de las solicitudes que se presenta conforme el tiempo, con los datos estudiados del 04 de enero del 2016 al 30 de junio del 2017 se detecta que el promedio mensual de solicitudes de inspecciones que ingresan al departamento son 313 solicitudes, con una desviación estándar de 92 solicitudes y con un coeficiente de variación de 29,4%.

En el 2016 los primeros 6 meses estuvieron por encima de ese promedio mientras que en el 2017 solo 2 meses presentan este comportamiento.

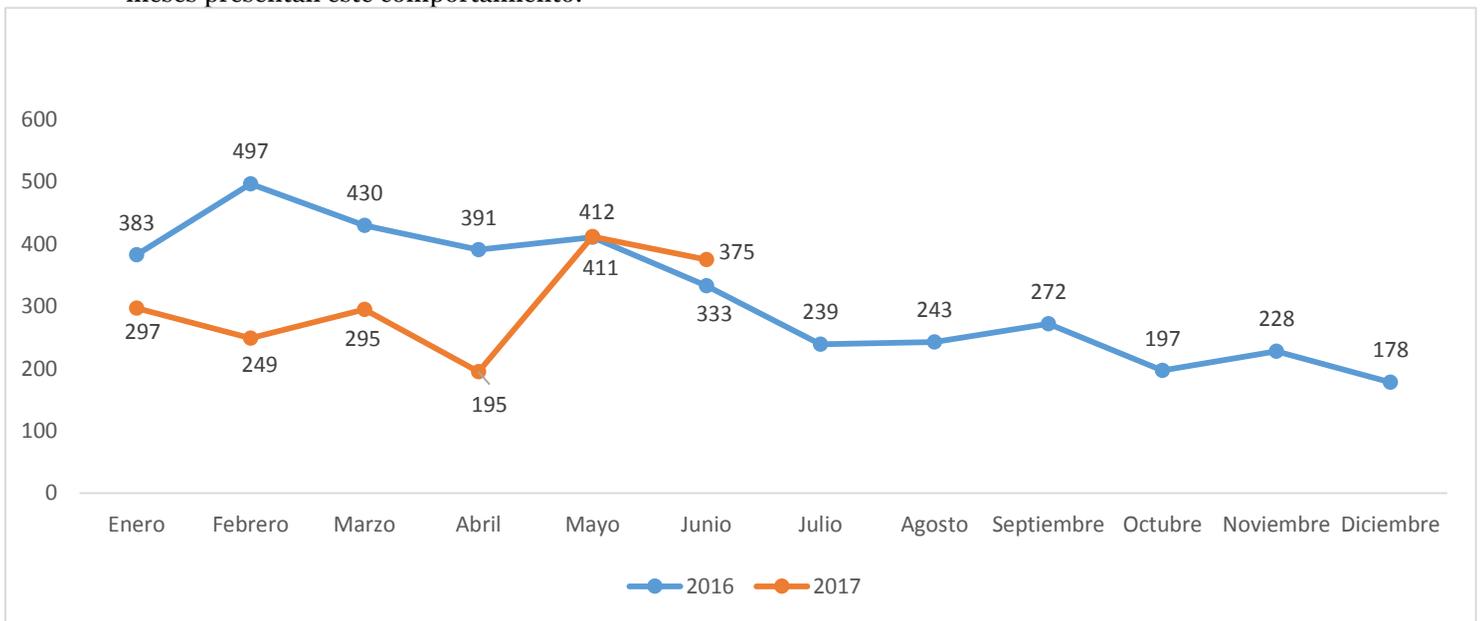


Figura 17: Tendencia de solicitudes de inspección del 04 enero 2016 al 30 de junio del 2017

Analizando los meses que presentan demandas por encima del promedio de solicitudes para cada sector encontramos las siguientes temporadas altas:

Tabla 7: Temporadas de mayor demanda de solicitudes por sector

| Temporadas de mayor demanda por sector | Comercial (105 solicitudes) | | Construcción (170 solicitudes) | | Aceras (29 solicitudes) | |
|--|-----------------------------|------|--------------------------------|------|-------------------------|------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| Enero | X | X | X | | X | X |
| Febrero | X | | X | | X | X |
| Marzo | X | X | X | | | |
| Abril | X | | X | | | |
| Mayo | X | | X | X | X | X |
| Junio | | X | X | X | X | X |

Sin embargo, es importante notar el comportamiento de la demanda para el año 2017 ya que la misma está cayendo en un 25,4% con respecto al 2016.

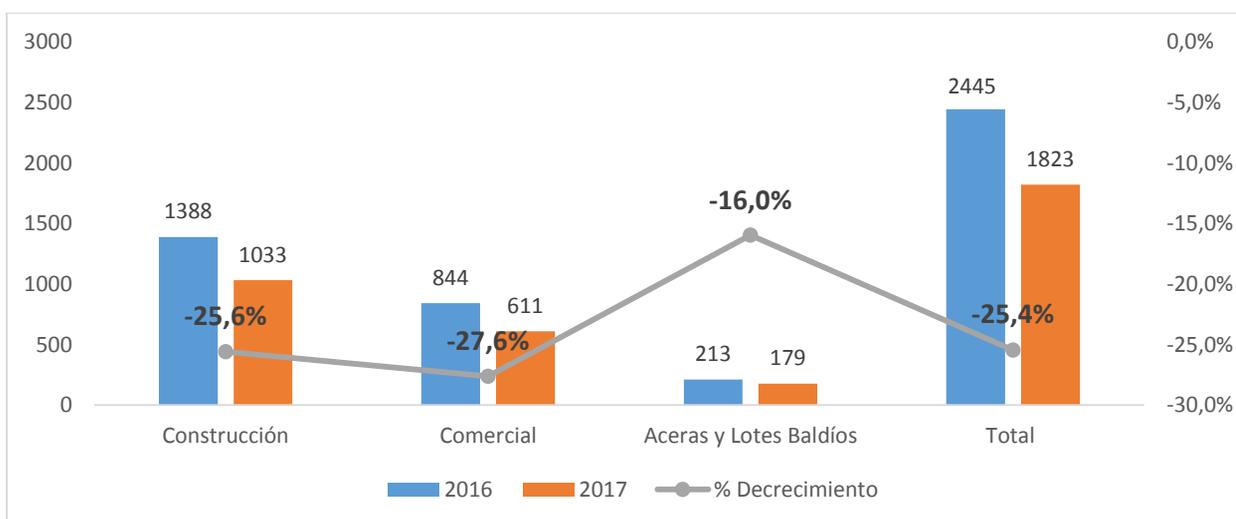


Figura 18: Solicitudes de inspección por sector (enero a junio 2016 versus 2017)

La caída más representativa se presenta específicamente en los permisos de construcción (obra previa) 42.1%, las denuncias con un 9,5% y las patentes comerciales (86.9%).

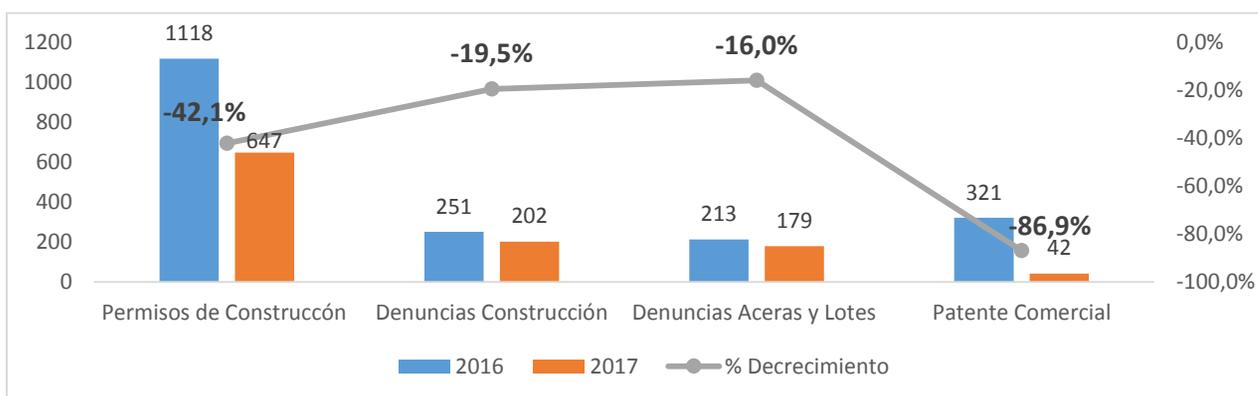


Figura 19: Comportamiento del top 3 de solicitudes de inspección (enero a junio 2016 versus 2017)
Solicitudes de resoluciones municipales de ubicación

La Resolución Municipal de Ubicación es un nuevo trámite de la Municipalidad, el área asignada para ejecutarlo es Control Fiscal y Urbano, se implementó a partir del 07 de junio del 2016, conforme a lo estipulado en el Decreto Ejecutivo N° 39472-S, del lunes 8 de febrero del 2016 "Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud".

La resolución es un documento que certifica si la condición en que se encuentra el sitio elegido para el establecimiento de la actividad solicitada, es conforme en cuanto a la zonificación, ubicación, retiros, zonas especiales, su uso y desarrollo, con la actividad a desarrollar.

El otorgamiento de la resolución municipal de ubicación no implica el otorgamiento inmediato y obligatorio del Permiso Sanitario de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud, ya que el administrado deberá cumplir con la normativa y requisitos señalados en el marco normativo vigente que regula el funcionamiento de la actividad a instalar.

En promedio se reciben 114 solicitudes mensualmente y 6 diarias.

Tabla 8: Solicitudes de Resolución Municipal de Ubicación del 07 de junio del 2016 al 31 de mayo del 2017

| Mes | Solicitudes de Resoluciones Municipal de Ubicación |
|--------|--|
| jun-16 | 80 |
| jul-16 | 141 |
| ago-16 | 117 |
| sep-16 | 176 |

| | |
|---|-------------|
| oct-16 | 125 |
| nov-16 | 141 |
| dic-16 | 41 |
| ene-17 | 95 |
| feb-17 | 75 |
| mar-17 | 162 |
| abr-17 | 91 |
| may-17 | 124 |
| Total de Resoluciones | 1368 |
| Promedio Mensual | 114 |
| Desviación Estándar | 37 |
| Coefficiente de Variación | 33% |
| Total Días Hábiles | 243 |
| Promedio Diario de Solicitudes Recibidas | 6 |

Trámites en procedimientos, recursos y resoluciones administrativas

El Encargado de Control Fiscal y Urbano lleva a cabo la gestión de los diferentes procedimientos administrativos que se generan, producto de las inspecciones realizadas por los inspectores además de trámites internos como departamento.

Dentro de las diversas gestiones realizadas las mismas se categorizaron en 7 tipos de asuntos:

- 1. Incumplimientos urbanísticos, artículo 75 y 76 Código Municipal, aceras, lotes:** Segundas notificaciones de aceras, respuestas a solicitudes de plazo, resolución de recursos de revocatoria sobre actas de notificación de aceras, respuestas a recursos de amparo interpuestos, órdenes de inicio de construcción de aceras.
- 2. Actividad comercial, patentes, ley 7600:** Entrega de brazaletes sellados de espectáculos públicos, informes de operativos y espectáculos públicos, traslados de declaraciones juradas e informe técnico de valoración y verificación por parte de un profesional de la imposibilidad, incapacidad física, y/o material del cumplimiento de la accesibilidad al espacio físico del local comercial, circulares de ley seca, resoluciones a recursos de revocatoria, traslados de expedientes.
- 3. Construcción:** Traslado de inspecciones de verificación de construcciones a catastro, solicitudes de estudios socioeconómicos, solicitudes de criterios legales, resoluciones a recursos de revocatoria.
- 4. Desalojo administrativo y demolición por invasiones de áreas públicas y bienes demaniales:** Resoluciones de inicio de procedimiento de desalojo y demolición por invasión, ordenes de inicio de demolición, resoluciones de recursos de revocatoria.
- 5. AMH:** Resolución de orden de desalojo y demolición por invasión de áreas públicas y bienes demaniales.
- 6. Resoluciones municipales de ubicación**
- 7. Otros:** Respuestas a correspondencia interna, asuntos departamentales, traslados de denuncias a instancias competentes, especificaciones técnicas, POA, solicitud de criterios legales, ordenes de inicio a licitaciones, traslados de expedientes.

La cantidad de procedimientos y trámites a gestionar se ha venido incrementando en un 60% con respecto al año 2014, en los primeros 6 meses del año 2017 la cantidad de trámites y procedimientos por atender son 8 diarios.

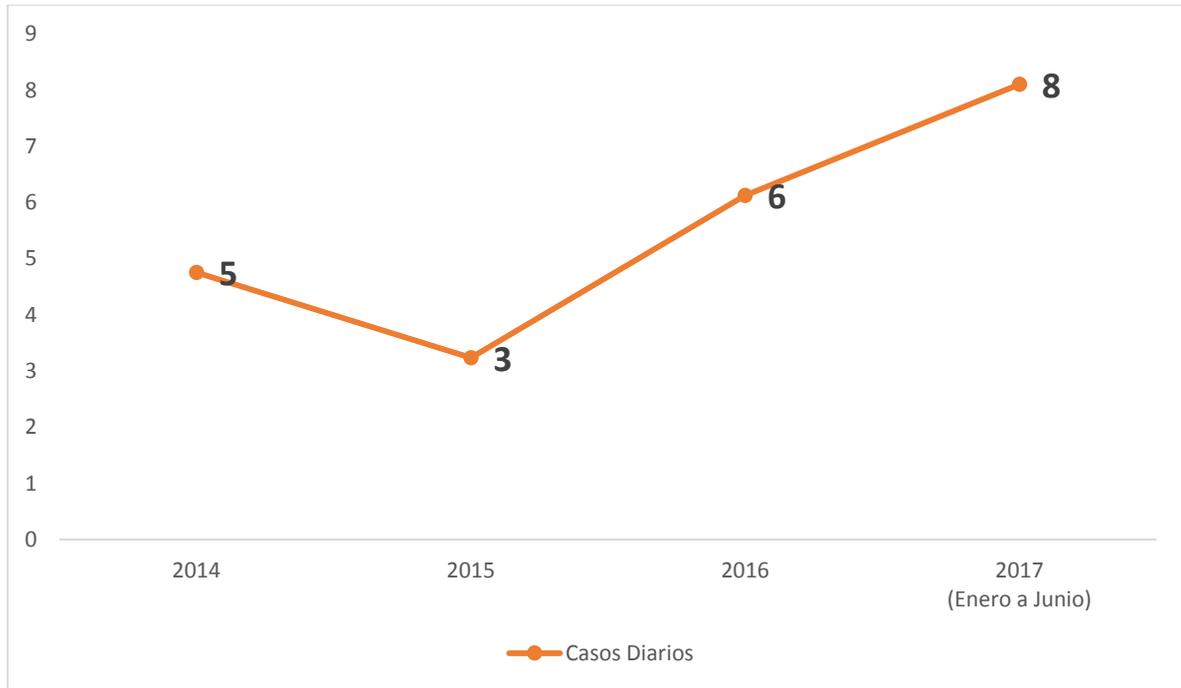


Figura 20: Trámites y procedimientos administrativos del 2014 al 2017

Informes de actividades diarias y mensual

Cada colaborador de Control Fiscal y Urbano tiene la obligación de reportar las actividades que ejecutan diariamente en un formato de tabla de Excel.

Las actividades que reportan los inspectores de acuerdo a los sectores son las siguientes:

Tabla 9: Tipos de actividades reportadas en informes diarios y mensuales por sector

| Sector Construcción | Sector Comercial | Sector Aceras y Lotes Baldíos |
|---------------------------|--|-------------------------------|
| Recorridos de Zona | Ley 7600 | Denuncias/Quejas |
| Denuncias/Quejas | Locales al Día | Notificación Aceras |
| Inspección Previa | Notificaciones | Notificación Lotes |
| Permisos de Construcción | Eliminaciones | Inspección Oculares |
| Notificación Construcción | Denuncias/Quejas | Patentes |
| Inspecciones Oculares | Verificación de Patente | Notificación Construcciones |
| Clausuras | Verificación de Locales | Desechos Sólidos |
| Permisos de Reparación | Retasaciones | Recorridos de Zona |
| Notificaciones | Clausuras | |
| Clausuras y Levantamiento | Rótulos | |
| Medidores | Inactividad | |
| | Levantamiento de Sellos | |
| | Verificación de Actividad | |
| | Avisos de Cobro/Pendiente de Pago | |
| | Verificación de Distancias Usos de Suelo | |
| | Re categorización | |

Los informes los alimentan manualmente en el formato de Excel definido, el mismo contiene la fecha, tipo de inspección, el propietario, dirección, número de notificación, número de finca, número de plano catastrado, mapa, parcela y resultado de la inspección.

Figura 21: Reporte de Actividades Diarias de Inspectores

Los inspectores deben de tener este reporte actualizado cada día que transcurre, es por esta razón que la mayoría de inspectores después de la hora de almuerzo se mantienen en la oficina alimentando este reporte y organizando la ruta de trabajo para el día posterior.

|  CONTROL FISCAL Y URBANO INFORME DIARIO 2016 NOMBRE: KENNETH MENA ARCE | | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------|------------------|------|-------|--|
| FECHA | INSPECCION | PROPIETARIO | CEDULA | DIRECCION | # NOTIFICACION | # FINCA | # PLANO CATASTRO | MAPA | ARCEL | RESULTADO DE INSPECCION |
| 04/01/2016 | LOTE | S & R TRUSTEE COMPAN | 3-102-5742 | SAN JOSE-ESCAZU GUACHI | CFU-AOU-KMA-347-2015 | 246756 | H-1841941-2015 | 46 | 214 | REINSPECCION X LOTE COSTADO OESTE DE LA ESCUELA LA PUER |
| 04/01/2016 | LOTE Y ACERA | MARIO GUTIERREZ CESP | 2-368-395/ | TAQUERIA LA VENTANITA | CFU-AOU-KMA-0405-2015 | 41321 | H-477972-1982 | 24 | 65 | REINSPECCION X LOTE Y ACERA DE LOTE DE OVISCORI 100 NOR |
| 04/01/2016 | LOTE | DANIEL VIQUEZ LEON | 4-178-008 | EL PROGRESO DE LA PIEDA | CFU-AOU-KMA-0410-2015 | 160606 | H-481684-1998 | 6 | 127 | REINSPECCION X LOTE 6-H URB. EL PINO, LIMPIÓ |
| 04/01/2016 | LOTE | OLMAN SAN LEE CHACON | 4-141-723 | MERCEDES SUR DE LA LEAN | CFU-AOU-KMA-0411-2015 | 157224 | H-407772-1997 | 80 | 255/1 | REINSPECCION X LOTE EN BARRIAL DETRÁS DE LA LADERA, LIN |
| 04/01/2016 | ACERA | INSPECCION ACERA EN MERCEDES NORTE DE RUGAMA, 100 OESTE Y 300 SUR | | | | | | | | INSPECCION ACERA EN MERCEDES NORTE DE RUGAMA, 100 OE |
| 04/01/2016 | LOTE | 3-101-596499 S.A./ MA | 3-101-5964 | SAN PEDRO-BARVA DEL PA | CFU-AOU-KMA-321-2015 | 167150 | H-501690-1998, H | 40 | 533,5 | REINSPECCION X LOTES 8,9,10,11,19,20-B DE URB. TENERIFE, N |
| 04/01/2016 | LOTE | MARIANELLA RAMIREZ PL-0810-0896 | URB. LA ESMERALDA CASA | CFU-AOU-KMA-0358-2015 | 167268 | H-501657-1998 | 40 | 465 | | REINSPECCION X LOTE 25-F URB. TENERIFE, LIMPIO |
| 04/01/2016 | LOTE | SHENG WU S.A./ CHIEN | 3-101-6032 | BUFETE ALPHA, SAN JOSE U | CFU-AOU-KMA-0359-2015 | 72503 | H-18132-1973 | 97 | 34 | REINSPECCION X LOTE 55 URB. CARIARI, CALLE LOS JARDINES, N |

Mensualmente se maneja un informe que reduce la cantidad de datos que expresa el reporte diario, se centra más que todo en el número y tipo de actividades desarrolladas por día, en el transcurso del mes.

| JOSE VINICIO AGUIRRE SERRANO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--|--|--|--|--|
| ENERO 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | L | K | M | J | V | L | K | M | J | V | L | K | M | J | V | L | K | M | J | V | TOTAL | | | | | |
| | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | | | | | | |
| INSPECCION PREVIA | 1 | 4 | 1 | 4 | | 2 | 2 | | I | 5 | 4 | 9 | 2 | | 4 | 3 | | 1 | 3 | 2 | 47 | | | | | |
| PERMISOS DE CONSTRUCCION | | | | 2 | 1 | 1 | 1 | | N | | | 9 | | | | | 4 | 5 | 1 | 2 | 26 | | | | | |
| PERMISOS DE REPARACION | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | C | | | 3 | | | | | | | | | 7 | | | | | |
| INSPECCION OCULARES | | 1 | 2 | | | 1 | | 2 | A | | | 3 | | | 2 | | | 3 | 3 | 3 | 20 | | | | | |
| DENUNCIAS / QUEJAS | | 3 | | 2 | 6 | 3 | 4 | 2 | P | | | 3 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 | | | | | |
| CLASURAS | | | | | | 1 | | | A | | | 1 | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| NOTIFICACION CONSTRUCCION | 3 | 2 | 4 | | | 2 | 1 | 1 | C | | 1 | 2 | 3 | 3 | | | 1 | 1 | 2 | 3 | 29 | | | | | |
| NOTIFICACION ACERAS | | | | | | 1 | | | I | 2 | 2 | | | | | | 2 | | | | 7 | | | | | |
| INFORMACION ACERAS | | | | | | | | | TA | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | |
| RECORRIDOS DE ZONA | 5 | 4 | 5 | | 3 | 4 | 4 | 4 | DO | 4 | 3 | | | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 63 | | | | | |
| TOTAL ACTIVIDADES DIARIAS | 10 | 14 | 13 | 9 | 10 | 15 | 13 | 9 | 0 | 11 | 10 | 27 | 8 | 7 | 11 | 8 | 14 | 16 | 15 | 16 | 236 | | | | | |
| Días Hábiles | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 | | | | | |

Figura 22: Reporte de Actividades Mensual de Inspectores

Se procedió a consolidar por inspector todos los reportes mensuales entregados al Encargado de Control Fiscal y Urbano desde enero a septiembre del 2016.

Se detectan varias limitantes en cuanto a estos informes:

1. Los formatos se mantienen en fondo mas no en forma, cada inspector agrega tipos de actividades diferentes, lo que hace que la lista de actividades no sea uniforme por sector, además hay informes donde la tabla expresa los días sábado y domingo a como hay cuadros en los que solo los días laborados se expresan.
2. Se detectaron días en los que no se declaran actividades realizadas y los inspectores no reportan o detallan el motivo de la inactividad, por lo que se tuvo que solicitar a Talento Humano los reportes de incapacidades y vacaciones de cada uno, para poder determinar si esa era la razón, en el caso de no poder definir la razón se procede a consultar a cada inspector, se encontraron casos en los que el inspector se encontraba en cursos o cubriendo recepción, al igual hay días en los que no se logró determinar la justificación, por lo que se procedió a tomar el día como hábil, pero con cero actividades lo cual afecta su desempeño.
3. Existen días donde se detalla la observación “Ley Seca”, pero no se detalla la cantidad de actividades ejecutadas en el operativo, en estos casos se toma para el análisis como un día hábil con cero actividades afectando su desempeño.
4. Existen tablas donde el inspector no calcula sus días hábiles por mes por lo que se tuvo que calcular vía manual en los casos en el que no se expresa el cálculo.

Al haber logrado consolidar los 9 meses por inspector se realizó un análisis exhaustivo de la información recopilada.

El primer objetivo es obtener la totalidad de actividades en el periodo de tiempo estudiado, posterior se procede a calcular los días hábiles (días naturales menos sábados, domingos y feriados por ley).

No es justo, ni correcto, tomar como días hábiles las vacaciones gozadas, incapacidades, días de mantenimiento de moto y capacitaciones, la cantidad de días identificados dentro estos rubros no se toman como hábil ya que no son laborables, de ahí que en la tabla 10 se detalla una columna con los días descontados, los cuales se restan al número de días hábiles para tener los días hábiles reales por inspector que son plenamente laborables.

Es sumamente importante anotar que en cuanto a cursos el compañero Aarón Mora inició a partir del 28 de enero del 2016 con la capacitación denominada: Interpretación de Hojas Cartográficas (Topografía Básica), este módulo se impartió todos los jueves de cada semana de 7:00am a 1:30pm en las instalaciones del INA en la Urúca, la duración estipulada fue de 220 horas y la fecha final del mismo fue el 03 de noviembre del 2016. De ahí que en este caso se le descuenta en días, solo por este rubro de capacitación, 32 días al colaborador.

En el caso de Oscar Orozco el inspector se integra de lleno al departamento de CFU en el mes de abril e inicia la asistencia a este mismo curso a partir del jueves 07 de abril, al colaborador se le descuenta en días solo por el rubro de capacitación 24 días.

Tabla 10: Actividades diarias reportadas por inspector del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016

| Sector | Inspector | Total Actividades | Días Hábiles (Sin Feriados) | Días Descontados (Incapacidad, Cursos, Vacaciones) | Días Hábiles Reales | Promedio de Actividades Diarias |
|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------------|--|---------------------|---------------------------------|
| Aceras y Lotes Baldíos | Kenneth Mena | 2915 | 184 | 1 (vacaciones) | 183 | 16 |
| Construcción | Vinicio Aguirre | 2423 | 184 | 13,5 (1 Incapacidad, 12,5 vacaciones) | 170,5 | 14 |
| | Oscar Orozco | 1052 | 125 | 28 (24 días curso INA, 2 recepción, 2 vacaciones) | 97 | 11 |
| | Aaron Mora | 1193 | 184 | 33 (32 días curso INA, 1 vacaciones) | 151 | 8 |
| Comercial | Johnny Soto | 1396 | 184 | 7,5 (vacaciones) | 176,5 | 8 |
| | Roy Sánchez | 1279 | 184 | 12,5 (8 Incapacidad, 1 Mantenimiento Moto, 2 recepción 3 días vacaciones) | 171,5 | 7 |

El inspector con mejor desempeño del sector de construcción es Vinicio Aguirre con 14 actividades diarias en promedio, en el Sector Comercial Johnny Soto con 8 actividades diarias y Kenneth Mena es el inspector con mayor cantidad de actividades diarias 16 en total.

En la tabla 11 se consolida la cantidad de solicitudes diarias registradas en sistema para cada inspector, versus la cantidad de actividades diarias que los mismos reportan en sus informes, es importante añadir que los dos cálculos son promedios.

Tabla 11: Solicitudes asignadas por inspector versus Actividades diarias reportadas del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016

| Inspector | Solicitudes de Inspección | Total Días Hábiles del Periodo en Estudio | Promedio de Solicitudes de Inspección Diarias | Promedio de Actividades Diarias | Promedio de Inspecciones por Solicitud |
|-----------------|---------------------------|---|---|---------------------------------|--|
| Vinicio Aguirre | 472 | 184 | 3 | 14 | 6 |
| Oscar Orozco | 660 | | 4 | 11 | 3 |
| Aaron Mora | 695 | | 4 | 8 | 2 |
| Roy Sánchez | 439 | | 2 | 7 | 3 |
| Johnny Soto | 643 | | 3 | 8 | 2 |
| Kenneth Mena | 290 | | 2 | 16 | 10 |

Multas por inspector

Las multas que se cobraron con respecto al incumplimiento del Artículo 75 y 76 del Código Municipal del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016, todas gestionadas por el inspector Kenneth Mena suman ¢11.429.585, Aceras representa un 97% y Lotes un 3% sobre el total recaudado para este tipo de multa.

Tabla 12: Multas de Aceras y Lotes Baldíos recaudadas del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016

| Multas Artículo 75 y 76 | |
|--------------------------------|---------------------|
| Multas por Aceras | ¢ 11.060.357 |
| Multas por Lotes Baldíos | ¢ 369.229 |
| Total General | ¢ 11.429.585 |

A nivel de aplicación de multas de construcción por parte de los inspectores, se recaudaron un total de ¢10.224.209 del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016.

Importante destacar que el inspector Bryan Rodríguez logró recaudar una multa de ¢4.984.150 a Casas Vita, por haber iniciado el proyecto de vivienda sin obtener licencia de construcción aprobada por parte de la Municipalidad de Heredia. Oscar Orozco también tiene una recaudación importante ya que su gestión como inspector inició en abril del 2016.

Tabla 13: Multas de construcción recaudadas del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016

| Multas de Construcción | |
|-------------------------------|--------------------|
| Inspector | Total |
| Bryan Rodríguez | ¢5.546.655 |
| Vinicio Aguirre | ¢1.963.325 |
| Oscar Orozco | ¢1.666.463 |
| Aarón Mora | ¢1.047.766 |
| Total general | ¢10.224.209 |

Notificadores

En el momento que se realizó el estudio se encontraba un notificador en el equipo de Control Fiscal y Urbano Jurgen Umaña. Las funciones de esta persona eran notificar los patentados morosos, en el caso de detectar que el negocio no existe en el momento de la notificación, debe de coordinar la eliminación de la patente con el respectivo inspector.

Los traslados para este tipo de notificaciones son mayores, para lograr notificar es un poco más complejo, ya que hay casos en los cuales al momento de dirigirse a la dirección donde se supone está el negocio ya este no existe físicamente, además de coordinar la eliminación de esta patente, se debe de hacer una labor investigativa del lugar donde reside el dueño de la patente y proceder a notificarlo a su domicilio o lugar de trabajo, también puede presentar el caso donde sean negocios que se trasladaron de cantón y también se debe de notificar en el nuevo lugar donde ejercen la actividad comercial.

La lista de morosos la envía la Gestora de Servicios Tributarios cada cierre de trimestre aproximadamente, la cantidad de patentes que se deben de notificar en cada listado son los siguientes:

Tabla 14: Notificaciones de pendiente de cobro año 2016

| Notificaciones de Pendiente de Cobro | Cantidad de patentados |
|---|-------------------------------|
| Pendiente Cobro I Trimestre 2016 | 626 |
| Pendiente de Cobro IV Trimestre 2016 | 829 |
| Pendiente de Cobro I Trimestre 2017 | 818 |
| Promedio | 758 |
| Desviación Standard | 93 |
| Coefficiente de Variación | 12% |

En el año 2016, estuvieron en el departamento dos notificadores a cargo de esta función, en el período de enero-abril Oscar Orozco y de mayo-septiembre Jurgen Umaña. El promedio de notificaciones mensuales reportadas son de 118 y 98 respectivamente.

Tabla 15: Notificaciones de pendiente de cobro para el periodo de enero-abril 2016

| Notificador | Oscar Orozco |
|----------------------------------|--------------|
| ene-16 | 185 |
| feb-16 | 57 |
| mar-16 | 177 |
| abr-16 | 53 |
| Total de Notificaciones | 472 |
| Promedio Mensual | 118 |
| Desviación Estándar | 63 |
| Coefficiente de Variación | 53% |
| Total Días Hábiles | 101 |
| Notificaciones Diarias | 5 |

Tabla 16: Notificaciones de pendiente de cobro para el periodo de mayo-septiembre 2016

| Notificador | Jurgen Umaña |
|----------------------------------|--------------|
| may-16 | 107 |
| jun-16 | 80 |
| jul-16 | 94 |
| ago-16 | 99 |
| sep-16 | 109 |
| Total de Notificaciones | 489 |
| Promedio Mensual | 98 |
| Desviación Estándar | 10 |
| Coefficiente de Variación | 11% |
| Total Días Hábiles | 107 |
| Notificaciones Diarias | 5 |

Para el Mes de Noviembre del 2016, Oscar Orozco vuelve a su puesto de Notificador, sin embargo, se sigue centrando en las labores de construcción, a las cuales se dedicaba posterior a trasladarse a inspector, las notificaciones de pendiente de cobro en patentes se les recargan a los inspectores de comercial según su sector asignado.

Estudio de tiempos y movimientos

La toma de tiempos se realizó en el transcurso de 12 días en campo, un día con cada inspector excepto Kenneth Mena, ya que por la naturaleza de sus inspecciones requirió de 4 días en total de acompañamiento y Vinicio Aguirre con 2 días de estudio.

En este periodo de tiempo se recolectaron 128 observaciones. La población seleccionada de este estudio fueron la totalidad de inspecciones realizadas en el año 2016, ósea, un total de 13030, definiendo un nivel de confianza del 95%, el porcentaje de error para esa muestra fue de 8,6%. Lo que quiere decir que si al dato de tiempo que nos brinda el estudio le sumamos y le restamos un 8,6% se obtiene un rango de tiempos al que estará llamado como "intervalo de confianza", dentro del que se estima se encontrará el dato real en la población, con un 95% de probabilidades de acertar.

La muestra tomada se descompone por tipos de inspecciones de la siguiente manera:

Tabla 17: Observaciones por tipo de inspección en estudio de tiempos y movimientos

| Tipos de Inspecciones | Cantidad de Observaciones |
|-----------------------|---------------------------|
| Eliminación | 13 |
| Verificación Local | 19 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| Avance Proceso Constructivo | 12 |
| Recorrido de Zona | 5 |
| Denuncia | 10 |
| Obra Previa | 10 |
| Lote Baldío | 19 |
| Acera | 40 |
| Total | 128 |

Para poder obtener un tiempo estándar se tomaron los porcentajes de valoración en cada toma de tiempos.

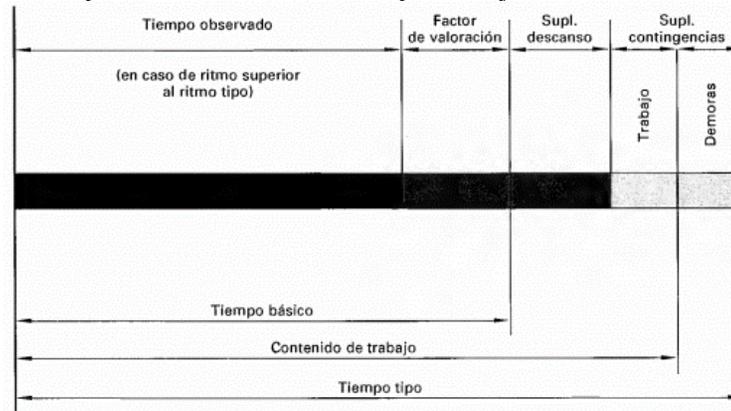


Figura 23: Forma de cálculo del tiempo estándar

Además, se definieron los siguientes suplementos o tolerancias propias del procedimiento de inspección.

Tabla 18: Suplementos definidos para el estudio de tiempos y movimientos

| Suplementos | |
|------------------------|------------|
| Necesidades Personales | 5% |
| De Pie | 2% |
| Incomodo | 2% |
| Condición Atmosférica | 3% |
| Fatiga | 4% |
| Total | 16% |

Según el estudio del procedimiento de inspección los elementos a observar definidos fueron los siguientes:

Tabla 19: Elementos observados en el procedimiento de inspección

| Nombre del Procedimiento | Inspección |
|--------------------------|--|
| Elementos | |
| 1. | Verificación de ubicación y documentación: Revisar las inspecciones pendientes de realizar, ubicar propiedad, imprimir ubicación del mapa catastral y en el caso de ser denuncia imprimir el ticket del sistema OTRS. Corte: Al imprimir toda la información de la inspección (Mapa Catastral y Ticket OTRS). |
| 2. | Traslado Inicial a Inspección: Se inicia en el momento que el Inspector sale de la Municipalidad a retirar la moto al Palacio Municipal. Corte: Al bajarse de la moto en el sitio a inspeccionar. |
| 3. | Verificación en Sitio: Revisar y determinar irregularidades presentadas en sitio. Corte: Inicio a llenar Acta. |
| 4. | Llenado de Acta y Firma de Inspector: Ingreso de todos los datos de inspección y detalla datos relevantes de la verificación realizada. Corte: Acta firmada por el inspector. |

| | |
|-----|--|
| 5. | Comunicación y notificación al contribuyente: Explicar al contribuyente el contenido del acta, se procede a solicitar recibido del documento. Corte: Acta firmada por el contribuyente o representante. |
| 6. | Traslado a otra inspección: Traslado hacia una nueva inspección en el sector. Corte: Al bajarse de la moto en el nuevo sitio a inspeccionar. |
| 7. | Traslado a Municipalidad: Traslado de la última inspección en campo a las instalaciones municipales. Corte: Al entrar al edificio central de la Municipalidad. |
| 8. | Acomodo de Actas y descargar fotos: Acomodar todas las actas generadas según el orden que fueron inspeccionadas, descargar las fotos a la computadora. Corte: Actas acomodadas en orden y fotos descargadas en el ordenador. |
| 9. | Elaborar Reporte de Actividades: Llenar el Excel de reporte diario de actividades y alimentar el reporte mensual. Corte: Reportes diarios y mensuales completos. |
| 10. | Responder Denuncia por correo: Dar respuesta al ticket de la denuncia vía el sistema OTRS del resultado de la inspección realizada. (Este elemento no se presenta en todas las inspecciones). Corte: Respuesta a ticket en sistema OTRS enviada. |
| 11. | Entrega y Archivo de actas: Entrega de Actas originales a Oficinista de CFU, llenado de bitácora (en el caso que aplique) y archivo de actas personales en ampos de inspectores. Corte: Actas entregadas, bitácora completa y Actas personales archivadas en ampos. |
| 12. | Búsqueda de datos para notificar: Se da en las inspecciones de Aceras y Lotes únicamente; ya que, después de la primera inspección al sitio y verificar las ubicaciones reales de las propiedades que incumplen, se procede a tomar los datos de los dueños, Información registral (Plano, Estudio), medidas de las aceras o el área del lote para poder llenar el acta de notificación y calcular los montos de construcción acera o limpieza de lote correspondiente. Corte: Estudio registral impreso, teléfono del propietario hallado, medidas del lote o acera calculadas. |

Estos elementos por su naturaleza y para mejorar el análisis se agruparon en las siguientes categorías:

Tiempo estándar oficina

Se compone por la suma de los tiempos estándar de los elementos 1. Verificación en sitio, 8. Acomodo de actas y descarga de fotos, 9. Elaborar reporte de actividades, 10. Responder denuncia por correo, 11. Entrega y archivo de actas y 12. Búsqueda de datos para notificar.

Tiempo estándar en sitio

Se compone por la suma de los tiempos estándar de los elementos 3. Verificación en Sitio, 4. Llenado de Acta y Firma de Inspector y 5. Comunicación y notificación al contribuyente.

Los tiempos estándar determinados según el tipo son los siguientes:

Tabla 20: Tiempos estándar de elementos

| Tipos de Inspección | Tiempo Estándar Oficina (min) | | | | | | Tiempo Estándar en Sitio (min) | | | Tiempo de ciclo de inspección |
|----------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| | Verificación de ubicación y documentación | Acomodo de actas y descarga de fotos | Elaborar reporte de actividades | Responder denuncia por correo | Entrega y archivo de actas | Búsqueda de datos para notificar | Verificación en Sitio | Llenado de Acta y Firma de Inspector | Comunicación y notificación al contribuyente | |
| Eliminación | 2,01 | 3,39 | 1,65 | 0,00 | 2,41 | 0,00 | 4,14 | 5,34 | 1,06 | 19,98 |
| Verificación Local | 0,00 | 3,39 | 2,01 | 0,00 | 2,41 | 0,00 | 8,73 | 5,99 | 1,81 | 24,34 |
| Avance Proceso Const | 0,00 | 3,39 | 2,20 | 0,00 | 2,41 | 0,00 | 8,31 | 5,56 | 2,22 | 24,07 |
| Recorrido de Zona | 0,00 | 3,39 | 2,48 | 0,00 | 2,41 | 0,00 | 6,76 | 9,38 | 1,28 | 25,69 |
| Denuncia | 1,86 | 3,39 | 2,50 | 3,93 | 2,41 | 0,00 | 8,61 | 9,44 | 6,98 | 39,11 |
| Obra Previa | 1,72 | 3,39 | 2,28 | 0,00 | 2,41 | 0,00 | 1,91 | 7,29 | 0,00 | 18,99 |
| Lote Baldío | 2,68 | 3,39 | 2,70 | 1,23 | 2,41 | 3,92 | 1,16 | 3,43 | 3,07 | 23,98 |
| Acera | 7,24 | 3,39 | 2,99 | 1,66 | 2,41 | 3,96 | 1,23 | 4,38 | 5,76 | 33,02 |

Traslados

Dentro del estudio se realizó la toma de los tiempos de los tres traslados que se presentan en las diferentes inspecciones.

Tabla 21: Tipos de traslados en inspecciones

| Tipos de Traslados |
|-----------------------------|
| Traslado Inicial |
| Traslado a la Municipalidad |
| Traslado entre inspecciones |

Sin embargo, con estos elementos los coeficientes de variación calculados resultaron por arriba del 80% sobre las muestras, de ahí que los tiempos de traslados se proceden a tomar bajo el informe de actividad diaria, generado desde el sistema Administración Remota-GPS implementado en todas las motos de los inspectores.

Al generar el reporte “Detalle de Actividad Diaria” en el intervalo de tiempo del 04 de enero al 31 de mayo del 2017, se tomaron para el análisis un total de 1480 muestras, que arrojaron que en promedio el tiempo total de traslado de los inspectores es de 75,11 minutos y recorren alrededor de 22 km diarios.

La jornada laboral de la Municipalidad consta de 9 horas diarias, se tiene derecho a una hora de almuerzo, así como 15 minutos de desayuno y 15 de café, de ahí que el tiempo real disponible sería de 7,5 horas (450 minutos diarios).

Tabla 22: Cálculo de tiempo disponible

| Cálculo Tiempo Disponible | Minutos |
|----------------------------------|----------------|
| Jornada laboral sin recesos | 450 |
| Tiempo en traslados | 75,11 |
| Tiempo disponible | 374,89 |

Según los tiempos estándar calculados se pueden definir la cantidad o capacidad de inspecciones que los inspectores que pueden realizar diariamente.

Tabla 23: Capacidad de inspecciones por día

| Tipo de Inspección | Tiempo Estándar Oficina | Tiempo Estándar Sitio | Tiempo de Ciclo de inspección | Cantidad Inspecciones Diarias |
|---|--------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| | Tiempo (min) | Tiempo (min) | Tiempo (min) | |
| Eliminación | 9,45 | 10,53 | 19,98 | 19 |
| Verificación Local | 7,81 | 16,54 | 24,34 | 15 |
| Avance Proceso Constructivo | 7,99 | 16,08 | 24,07 | 16 |
| Recorrido de Zona | 8,28 | 17,42 | 25,69 | 15 |
| Denuncia | 14,08 | 25,03 | 39,11 | 10 |
| Obra Previa | 9,80 | 9,19 | 18,99 | 20 |
| Lote Baldío | 16,32 | 7,66 | 23,98 | 16 |
| Acera | 21,65 | 11,37 | 33,02 | 11 |
| Promedio | | | | 15 |
| Desviación Standard | | | | 3 |
| Menor número de Inspecciones Diarias | | | | 12 |
| Mayor número de Inspecciones Diarias | | | | 18 |
| Coefficiente de Variación | | | | 22% |

En promedio los inspectores tienen toda la capacidad de realizar 15 inspecciones diariamente, existen muchos factores de por medio, por lo que el rango como menor cantidad de inspecciones que deben generar es de 12 y pueden, según los traslados y tipo de inspección llegar a realizar hasta 18 inspecciones.

Tomando las 15 inspecciones diarias se pueden representar los porcentajes que los inspectores deben de invertir y distribuir su día en sitio, oficina y traslados.

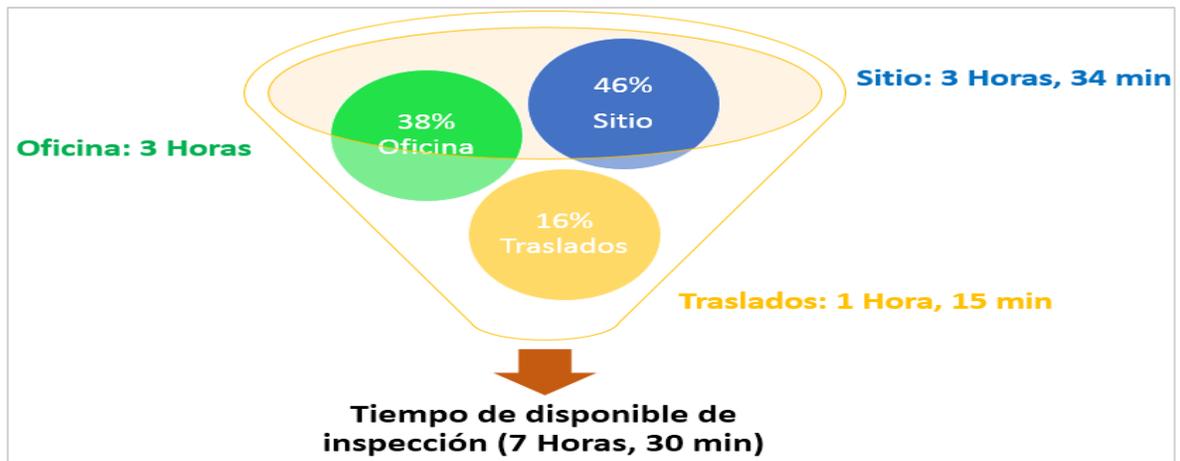


Figura 24: Tiempo Estándar de inspección por tipo de elemento

Con respecto a la atención de trámites en procedimientos, recursos y resoluciones administrativas de los cuales se encarga de ejecutar exclusivamente el Encargado de Control Fiscal y Urbano se le definen las siguientes tolerancias a su puesto de trabajo:

Tabla 24: Suplementos definidos para el estudio de tiempos y movimientos

| Suplementos | |
|------------------------|----|
| Necesidades Personales | 5% |
| Tensión Mental | 4% |
| Total | 9% |

En el cálculo del tiempo disponible se toma en cuenta 45 minutos en atención al público diariamente además de las tolerancias definidas.

Tabla 25: Cálculo de tiempo disponible

| Cálculo Tiempo Disponible | Minutos |
|-----------------------------|---------|
| Jornada laboral sin recesos | 450 |
| Atención al público | 45 |
| Tiempo en tolerancias (9%) | 40,5 |
| Tiempo disponible | 364,5 |

De los 8 casos diarios que se deben de atender diariamente, 5 corresponden a trámites de solicitudes de Resolución Municipal de Ubicación, 1 caso de incumplimientos urbanísticos aceras o lotes, 1 caso de desalojo y demolición por invasiones y 1 caso ya sea de construcción, comercial u otros.

A continuación, se presentan los tiempos disponibles que tiene el Encargado de Control Fiscal y Urbano para atender cada caso o trámite:

Tabla 26: Cálculo de tiempo disponible para la atención de procedimientos y trámites administrativos

| Tipo de Procedimiento Administrativo | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 Enero-Junio | Total |
|--|------|------|------|------------------|-------|
| Resoluciones municipales de ubicación | | | 821 | 651 | 1472 |
| Incumplimientos urbanísticos, artículo 75 y 76 Código Municipal, aceras, lotes | 395 | 341 | 278 | 126 | 1140 |
| Otros | 430 | 253 | 192 | 26 | 901 |
| Actividad comercial, patentes, licores, 7600 | 203 | 70 | 26 | 25 | 324 |
| Construcción | 83 | 62 | 62 | 33 | 240 |

| | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|-------------|---------------|--------------------|
| Desalojo administrativo y demolición por invasiones de áreas públicas y bienes demaniales | 40 | 64 | 52 | 84 | 240 |
| AMH | | | 51 | 60 | 111 |
| Total | 1151 | 790 | 1482 | 1005 | 4428 |
| Días hábiles | 242 | 244 | 242 | 124 | 852 |
| Casos Diarios | 5 | 3 | 6 | 8 | 5 |
| Tiempo disponible para atender | 1 h, 17 min | 1 h, 53 min | 1 h | 45 min | 1 h, 10 min |

Es importante anotar que no se contemplan dentro del tiempo disponible actividades como reuniones, revisión de correo y capacitaciones.

Nivelación de cargas de trabajo

Debido a que no se cuenta con la cantidad de inspecciones que genera una solicitud por sector, la única forma de determinar este número, es dividiendo la totalidad de actividades reportadas entre las solicitudes de inspección registradas en el periodo de estudio, que es del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016.

Tabla 27: Promedio de inspecciones por solicitud registrada

| Sector | Solicitudes de Inspección | Total Actividades | Promedio de Inspecciones por Solicitud |
|------------------------|---------------------------|-------------------|--|
| Construcción | 1827 | 4668 | 3 |
| Comercial | 1082 | 2675 | 2 |
| Aceras y Lotes Baldíos | 290 | 2915 | 10 |

Sobre esta base se creó un análisis de ocupación según el rendimiento y solicitudes ingresadas para el departamento, esto con el fin de nivelar las cargas por sector y para cada inspector.

Al analizar el periodo del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016 según el rendimiento reportado, el sector comercial a pesar de tener el menor desempeño es el que se encuentra con un porcentaje de ocupación más bajo (75%), seguido por el sector construcción que a pesar de tener dedicados el 50% del personal tienen una ocupación del 91%.

Aceras y lotes baldíos es un caso especial, ya que a pesar de que su rendimiento es el mejor de todos, su porcentaje de ocupación es sumamente alto (125%), cuenta con un recargo de un 25%, esto puede repercutir en los tiempos de respuesta a las denuncias y forma de atención a las mismas, es importante indicar que para este sector en particular, no se realizan recorridos preventivos, únicamente se atienden las denuncias que ingresan a la Municipalidad y los números respaldan el por qué no se realiza esta labor.

Tabla 28: Análisis de carga de trabajo por sector

| Variables | Sector | | |
|---|------------|--------------|------------------------|
| | Comercial | Construcción | Aceras y Lotes Baldíos |
| Capacidad de inspecciones diarias por inspector | 8 | 11 | 16 |
| Cantidad de inspectores | 2 | 3 | 1 |
| Capacidad de inspecciones diarias por sector | 16 | 33 | 16 |
| Total de solicitudes (01 enero-30 sep.) | 1082 | 1827 | 290 |
| Días hábiles (01 enero-30 sep.) | 184 | | |
| Promedio de solicitudes diarias | 6 | 10 | 2 |
| Promedio de inspecciones por solicitud | 2 | 3 | 10 |
| Promedio de inspecciones diarias | 12 | 30 | 20 |
| Total de inspecciones realizadas | 2208 | 5520 | 3680 |
| Inspecciones por inspector | 1104 | 1840 | 3680 |
| Cantidad de días ejecutando | 138 | 167 | 230 |
| % de ocupación | 75% | 91% | 125% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| % para recorridos preventivos | 25% | 9% | -25% |
| Cantidad de días de carga | -46 | -17 | 46 |
| Días mensuales para recorridos preventivos | -5 | -2 | 5 |
| Días semanales para recorridos preventivos | -1,2 | -0,4 | 1,2 |

Para octubre del 2016 se dieron cambios en el Departamento de Control Fiscal y Urbano, Jurgen Umaña salió de sus funciones por la reincorporación de Bryan Rodríguez, Oscar Orozco vuelve a su puesto de notificador sin embargo sigue realizando funciones de inspector; además, Edwin Chávez se incorporó de lleno a sus funciones posterior a su capacitación como inspector municipal, de ahí que el equipo de inspectores sube de 6 a 8 colaboradores, lo cual amplía la cobertura alrededor del cantón.

Bajo estos cambios se da la posibilidad de tener dos escenarios para la distribución de funciones y sectores dentro del departamento.

Hay que tomar en cuenta que como la figura de notificador será absorbida por los inspectores de comercial, se agrega una fila con el pendiente de cobro en promedio que se notifican en cada listado enviado a CFU, esta es una nueva carga de trabajo se debe de tomar en cuenta para el sector comercial en específico.

Bajo estas condiciones el primer escenario es mantener la atención de los inspectores como se ha venido desarrollando, conservar a los inspectores dedicados en cada sector ya sea construcción, comercial o de aceras y lotes baldíos, pero en la siguiente distribución de personal:

Tabla 29: Primer escenario de asignación de personal por sector

| Variables | Sector | | |
|---|------------|--------------|------------------------|
| | Comercial | Construcción | Aceras y Lotes Baldíos |
| Capacidad de inspecciones diarias por inspector | 15 | 15 | 15 |
| Cantidad de inspectores | 2,5 | 3,5 | 2 |
| Capacidad de inspecciones diarias por sector | 38 | 53 | 30 |
| Total de solicitudes (01 enero-30 sep.) | 1082 | 1827 | 290 |
| Pendiente de cobro patentes | 2273 | | |
| Días hábiles (01 enero-30 sep.) | 184 | | |
| Promedio de solicitudes diarias | 6 | 10 | 2 |
| Notificaciones de pendiente de cobro diarias | 12 | | |
| Promedio de inspecciones por solicitud | 2 | 3 | 10 |
| Promedio de inspecciones diarias | 24 | 30 | 20 |
| Total de inspecciones realizadas | 4416 | 5520 | 3680 |
| Inspecciones por inspector | 1766 | 1577 | 1840 |
| Cantidad de días ejecutando | 118 | 105 | 123 |
| % de ocupación | 64% | 57% | 67% |
| % para recorridos preventivos | 36% | 43% | 33% |
| Cantidad de días de carga | -66 | -79 | -61 |
| Días mensuales para recorridos preventivos | -7 | -9 | -7 |
| Días semanales para recorridos preventivos | -1,7 | -2,0 | -1,6 |

Se apoya Aceras y Lotes con un inspector más y se inicia con un inspector híbrido, que se encargue tanto de asuntos comerciales y construcción. De esta forma el sobrecargo que se presentaba en aceras y lotes se nivela, en todos los sectores tienen mínimo disponible día y medio para realizar labores preventivas y recorridos en los sectores a cargo.

Además se encuentra otro escenario posible de implementar en el cual se mantienen dos inspectores para Aceras y Lotes, sin embargo, los 6 inspectores restantes serán distribuidos a través de todo el territorio del cantón desarrollando una función híbrida, ya que se fusionan la labor de comercial y construcción, en este escenario las cargas de trabajo bajo un modelo ideal se nivelan perfectamente, con un porcentaje de ocupación del 67% y con un tiempo de 1,6 días para realizar labores preventivas y recorridos de zona.

Tabla 30: Segundo escenario de asignación de personal por sector

| Variables | Sector | |
|---|--------------------------|------------------------|
| | Comercial y Construcción | Aceras y Lotes Baldíos |
| Capacidad de inspecciones diarias por inspector | 15 | 15 |
| Cantidad de inspectores | 6 | 2 |
| Capacidad de inspecciones diarias por sector | 90 | 30 |
| Total de solicitudes (01 enero-30 sep.) | 2909 | 290 |
| Pendiente de cobro patentes | 2273 | |
| Días hábiles (01 enero-30 sep.) | 184 | |
| Promedio de solicitudes diarias | 16 | 2 |
| Notificaciones de pendiente de cobro diarias | 12 | |
| Promedio de inspecciones por solicitud | 3 | 10 |
| Promedio de inspecciones diarias | 60 | 20 |
| Total de inspecciones realizadas | 11040 | 3680 |
| Inspecciones por inspector | 1840 | 1840 |
| Cantidad de días ejecutando | 123 | 123 |
| % de ocupación | 67% | 67% |
| % para recorridos preventivos | 33% | 33% |
| Cantidad de días de carga | -61 | -61 |
| Días mensuales para recorridos preventivos | -7 | -7 |
| Días semanales para recorridos preventivos | -1,6 | -1,6 |

Redistribución de sectores y divisiones territoriales

Se procedió a solicitar a tecnologías de información un reporte del SIAM que indicara todas las parcelas existentes en el cantón, las mismas relacionarlas con los mapas de ubicación y el distrito, esto con el fin de poder tener una base numérica y dividir el cantón a nivel de territorio.

Con la información suministrada de la base de datos del SIAM se detectan varias limitantes: Se contabilizan un total de 64.006 parcelas en todo el cantón, realizando un muestreo de la información suministrada el campo de Distrito en el SIAM, se asignó de acuerdo al número inicial de GIS, 1= Heredia, 2=Mercedes, 3=San Francisco, 4= Ulloa y 5= Vara Blanca.

Asumiendo como correcto el mapa al que se encuentra asociada cada parcela en el SIAM, existen 6220 parcelas (9.72%) que revisando mediante mapa y parcela en el mosaico catastral, el distrito asignado en sistema para esas parcelas no coincide con la ubicación dentro del mosaico catastral, por lo que se requirió hacer una verificación visual de todos los mapas en el mosaico, asignando uno a uno el distrito físicamente correcto.

Además, se encontraron 1899 parcelas (2.97%) que poseen número de GIS mas no tiene mapa ni parcela asociado, los dos espacios se encuentran en blanco, para finalizar se detectan 85 parcelas (0.13%) asociadas al mapa #0 el cual no existe en el mosaico catastral.

Debido a estas inconsistencias y que el reporte no está debidamente completo, el mismo no funciona como un insumo para poder determinar la nueva sectorización de los inspectores, por lo que se solicitó ayuda a Melissa Villalobos Técnica de Catastro y Valoración para que nos suministre un reporte de parcelas por distrito, pero desde la plataforma ArcGis el cual está en proceso de implementación y además que suprima las parcelas de los cementerios los cuales estarían viciando el análisis.

Teniendo clara la posible división del territorio en extensión y densidad de forma equitativa, es importante también tener en cuenta la variable de la tendencia de las de las solicitudes de inspección conforme pasa el tiempo, y poderlas visualizar geográficamente en el mapa del cantón.

Para poder tener al alcance este tipo de visualización, Melissa Villalobos propuso crear una vista a nivel de ArcGis, la cual fue generada por Jose Monge de Tecnologías de información, esta vista se actualiza día con día según el ingreso de la información del SIAM.

Se coordinó una sesión de trabajo con el proveedor geotecnologías para poder realizar la relación vista-mapa y la generación de una app para darle visibilidad a los inspectores de la concentración de solicitudes en sus respectivos sectores. Esta sesión se estará realizando en el transcurso del mes de Julio.

De momento se adopta el segundo escenario donde los inspectores realizan funciones híbridas, los sectores preliminarmente definidos fueron los siguientes:

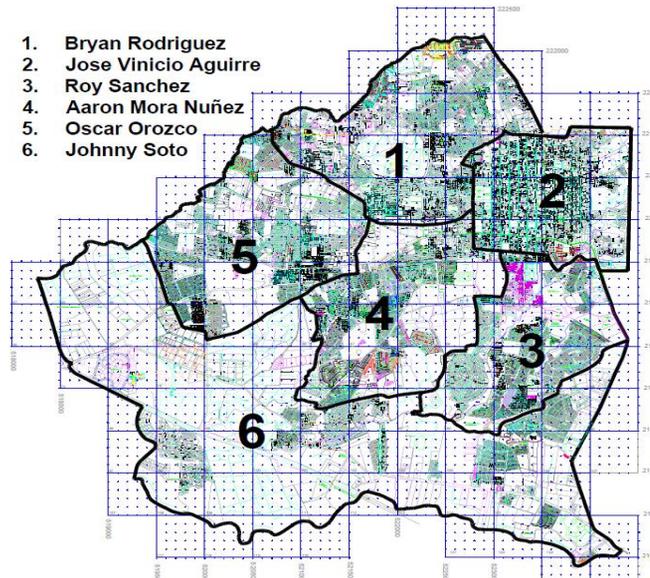


Figura 25: Distribución por sectores provisional en función híbrida

El sector de aceras se dividiría con un inspector atendiendo Heredia y Ulloa y el segundo inspector debe de atender San Francisco, Mercedes y Vara Blanca.



Figura 26: Distribución por sectores provisional en aceras y lotes baldíos

Posterior a la sesión con geotecnologías se procederá validar el modelo de sectores y en el caso de modificaciones se estarán realizando.

Mejoras implementadas en el proceso

En el momento que se estaba realizando el estudio del proceso, el Encargado de Control Fiscal y Urbano tenía vigente un contrato de soporte y mantenimiento de software CFU, 2016CD-00016. De ahí que en conjunto con Alejandro Chávez Di Luca y la empresa Font Tecnología se realizaron los levantamientos de requerimientos de mejora en el proceso de inspección.

Mejora 1: Modificación EndPoints ArcGis a acceso directo a base de datos.

Es evidente que la implementación del software de CFU es una herramienta muy poderosa de control en el trabajo de los inspectores, las hand held facilitan mucho el trabajo de campo, además de la estandarización de criterios por medio de actas predefinidas; sin embargo, al momento que se inició el estudio se encontraron problemas de conexión que afectaban la continuidad del software CFU, debido a los enlaces que este tenía con el ArcGis.

El sistema ArcGis se encuentra en desarrollo, por esta razón cada vez que se realiza una modificación en los servidores de la Municipalidad que afecte la dirección de los EndPoints de mapas, se debe modificar

la aplicación BackOffice con el fin de actualizar dichas direcciones, lo cual provocaba que se bloqueara el software CFU y perdía su conexión, por lo que se trabajó en conjunto para realizar una modificación a las diferentes conexiones que el software CFU consumía del ArcGis de tal forma que fueran tomadas sobre la base de datos del SIAM, sin embargo queda abierta la posibilidad para volver a realizar la conexión como se encontraba anteriormente, pero para un futuro cuando el proceso de implementación del ArcGis haya finalizado.

Al momento de implementarse esta mejora, la continuidad del sistema se ha mantenido, ya no se han detectado más interrupciones al funcionamiento del software CFU.

Mejora 2: Modificación del proceso de sincronización de la información correspondiente a inspecciones.

Al momento de realizar una inspección y consultar la finca o el nombre, la aplicación de hand held descargaba la información del histórico de las inspecciones realizadas sobre lo consultado. Esta forma de sincronización hacía que el sistema descargara grandes cantidades de datos, como consecuencia, el proceso se tomaba mucho tiempo (de 3 a 5 minutos) o a veces hasta se desconectaba o colapsaba la aplicación imposibilitando que el inspector ejecutara la inspección.

La modificación que se implementó elimina la descarga automática del histórico y si el inspector requiere de consultar el histórico lo puede realizar directamente en la aplicación. El histórico que descarga únicamente muestra de las 3 inspecciones “padres” de la inspección en la que se está trabajando en ese momento, mejorando el tiempo de sincronización de los datos y del tiempo invertido en el llenado del acta directamente en el hand held.

Mejora 3: Habilitación de radio bluetooth desde aplicación móvil.

Este requerimiento mejora las incidencias de los casos de problemas de impresión por tener el bluetooth de la hand held apagado. Con la implementación de este requerimiento, al momento de validarse en el dispositivo, automáticamente la aplicación móvil enciende el radio bluetooth, reduciendo las fuentes de error humano en cuanto a conexión de los dispositivos móviles.

Mejora 4: Modificación a los filtros de inspecciones, encabezados de grid y casilla para seleccionar todos los registros sobre el tablero de solicitudes.

En el tablero de solicitudes, el cual refleja todas las inspecciones realizadas por los colaboradores, los filtros ni los encabezados se encontraban fijos, por lo que dificultaba la búsqueda de alguna inspección en particular. Además, se le agregó la columna de fecha de creación, modificación y estado.

En el caso de la columna estado de la inspección el cuál es sumamente importante de visualizar, para efectos de un mejor seguimiento se definió la siguiente una simbología dentro del tablero y así tener claro las inspecciones finalizadas y las cuales siguen en proceso:

Tabla 31: Simbología de estado del tablero de solicitudes

| | |
|---|------------|
| ■ | Registrado |
| ■ | Asignado |
| ■ | Cumple |
| ■ | No cumple |
| ■ | Clausurado |

En este mismo requerimiento se creó un botón en el tablero, para seleccionar todas las inspecciones según el filtro que se escoja, esta funcionalidad se creó con el fin de realizar los traslados de asignaciones, cuando se roten los sectores de cada inspector y que los seguimientos programados se asignen al nuevo responsable, de esta manera no se pierde el control del trabajo ejecutado antes de la rotación del personal. Este requerimiento generado es clave para la implementación de la recomendación 4.2.1 de la Auditoría de carácter especial sobre la evaluación, trámites, requisitos y procedimientos para otorgar la licencia de permiso de construcción de obra mayor y menor AI-06-2016 que indica la reducción de frecuencia en la rotación de los inspectores.

Figura 27: Modificaciones a tablero de solicitudes

Control Fiscal Urbano Inicio Mapa Reportes Solicitudes Administración KARINA OVIEDO HERNANDEZ Salir

Solicitudes

Actividad: Todos | Número de Finca: Todos | Estado: Todos | Inspector: Todos

Cédula del solicitante: Todos | Nombre: Todos | Mapa: Todos | Parcela: Todos

Plano Catastrado: Todos | GIS: Todos | Referencia: Todos | Solicitud: Todos

Fecha: | Dirección: Todos | Permiso o licencia: Todos

Asignar Ver Editar Eliminar Descargar Imágenes

| Fecha de creación | Fecha de modificación | Actividad | Número de Finca | Estado | Inspector | Cédula del solicitante | Nombre | Mapa | Parcela | Plano Catastrado | GIS | Días Plazo |
|-------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|------------|------------------------------|------------------------|--------------------------------------|------|---------|-------------------|-----------|------------|
| 28-06-2017 | 03-07-2017 | INSPECCION PREVIA DE OBRA | 076711 | Cumple | JOSE VINICIO AGUIRRE SERRANO | 3101026255 | APARTAMENTOS MIRIAM S.A. | | 467 | H-0000629-1974 | 107671100 | 0 |
| 28-06-2017 | 28-06-2017 | | 076711 | Registrada | | 3101026255 | APARTAMENTOS MIRIAM S.A. | | 467 | H-0000629-1974 | 107671100 | |
| 28-06-2017 | 29-06-2017 | | 076277 | Asignada | ROY SANCHEZ ROJAS | 121800085630 | CHANCUSIG QUINAPALLO SEGUNDO MEDARDO | 050 | 1291 | H-0000743304-2001 | 407627700 | |

Mejora 5: Creación de inspección en sitio

En la aplicación de hand held solo se podían realizar inspecciones teniendo los datos de la finca o la parcela. Hay casos que se presentan, más que todo en el sector de construcción, en los que los inspectores detectan construcciones ilegales y los datos de finca o parcela no los poseen en el momento del recorrido, por lo que no era posible realizar la inspección hasta no buscar los datos o la hacían manualmente. Esto creaba reprocesos o recorridos extra.

Se realizaron modificaciones en la versión móvil (hand held) de tal forma que al momento de crear una nueva inspección sea posible únicamente con el dato del nombre y la cédula, este tipo de inspección será modificada y ligada a una finca o parcela por medio del backoffice web. El estado creado para este tipo de inspecciones se nombró como “creada manualmente-cumple o creada manualmente-no cumple”.

Este tipo de inspección en sitio también facilita el trabajo de los inspectores enormemente ya que, aunque no tengan conexión o señal la hand held para poder sincronizar o hacer una consulta a la base de datos siempre podrán generar sus inspecciones ya no dependen de estos factores para generar inspecciones, de ahí que las actas manuales serían solo un back up en el caso que el sistema o la hand held deje de funcionar totalmente. Todo su trabajo e inspecciones lo deben de registrar en su dispositivo.

Municipalidad de Heredia
 Control Fiscal y Urbano
 CFU-VRZ-RSR-000954-2017
 Telefonos: (506) 2277-1404 / (506) 2277-1489
 Fax: (506) 2277-6792
 Avenida O, calle 1, contiguo Liceo de Heredia, Heredia
 email: controlfiscal@heredia.go.cr

RECORRIDO DE ZONA

Contribuyentes:
 Nombre: PROVINCIA DE LIMON
 Identificacion: 7-777-777

Finca:
Mapa:
Parcela:
Plano Catastro No:
GIS:

EN AL SER LAS 11:43:50 AM HORAS DEL DIA Lunes 26 de junio del 2017 CONSTITUI DO EL SUSCRITO ROY SANCHEZ ROJAS Y estando presente los siguientes señores:
 - ALCALDE DE LIMON

En compañía de los testigos de actuación señores:
 [X] AARON NORBERTO MORA NUÑEZ cedula 402030992()

Procedo a iniciar la inspección ocular que se hace necesaria en las diligencias de:
 - REVISION DE SELLOS

Y es solicitada por:
 [X] Control Fiscal y Urbano()

Obteniendo el siguiente resultado:
 - CIERRE PROVISIONAL

Observaciones
 - AL APERSONARSE A LA PROPIEDAD DE PROVINCIA DE LIMON, CEDULA NUMERO 7-777-777, REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD, PARTIDO DE HEREDIA, FINCA MATRICULA FOLIO REAL N UMIERO , PLANO CATASTRADO NUMERO , SITUADO EN , UBICADO EN EL MAPA , PARCELA DEL CA TASTRO MUNICIPAL, GIS , SE REALIZA RECORRIDO DE LA ZONA Y

EN TODO, NO HABIENDO NINGUN OTRO DETALLE QUE CONSIGNAR Y SIENDO LAS 11:43:51 AM PROCEDO A FINALIZAR LA DILIGENCIA EN EL MISMO LUGAR Y FECHA A LEER ACTA EN VOZ AL TA ANTE LOS TESTIGOS Y LOS PRESENTES Y ENCONTRANDO CONFORME Y EN CONSTANCIA FIRMAM OS.

ES TODO, NOTIFIQUESE

Dado el dia 26 del mes de junio del año 2017 al ser las 11:43:50 .

Municipalidad de Heredia
 Control Fiscal y Urbano
 CFU-VRZ-RSR-000954-2017
 CEDULA DE NOTIFICACION

Dado el dia 26 del mes de junio del año 2017 al ser las 11:43:50 .

NOTIFICADO POR

ROY SANCHEZ ROJAS, 112550601

Nombre y cédula inspector municipal

Figura 28: Formato de inspección en sitio

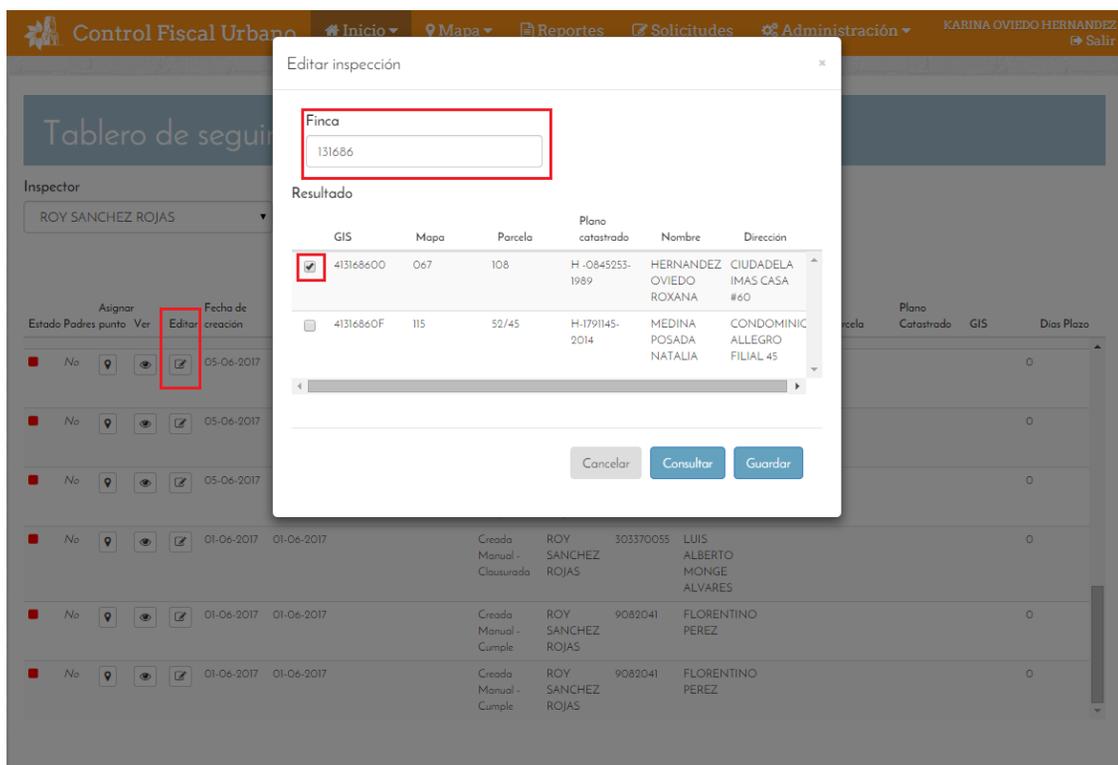


Figura 29: Ventana de relación de inspección en sitio a número de finca en aplicación web

Mejora 6: Modificación y correcciones del reporte de diario, mensual y trimestral de inspecciones.

Se realizaron modificaciones en los reportes trimestrales, mensuales y diarios de tal forma que se ajustaran a los que hacen hoy por hoy, pero de forma manual, el fin de este requerimiento es eliminar los reportes manuales de actividades y medir el desempeño por las inspecciones generadas diarias. Con esta modificación al procedimiento se ahorra un total de 35 minutos en día a día de los inspectores ya que no deben de realizar este reporte más, tomando en cuenta que todo lo registran únicamente por la hand held.

| Informe Diario de Inspecciones | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------------------------|------|---------|-------------------|----------------|------------------|------------------------------------|----------------|---|---------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Fecha | Nombre del Solicitante | Cédula del Solicitante | Nombre de Negocio o Proyecto | Dirección | Mapa | Parcela | Número de Permiso | Folio Real | Plano Catastrado | Número de Consecutivo Generado por | Plazo Otorgado | Observaciones de la Inspección | Número de Solicitud | Resultado de la Inspección | Inspector | Actividad |
| 200517 10:04 | CASTRO DUARTE MARIA MAGDALENA | 60123053 | CASTRO DUARTE MARIA MAGDALENA | LA MILPA LA RADIAL CASA 18 | 72 | 125 | 0 | H-0928490-2004 | 195102 | CFUNCO-EPG-000088-2017 | 0 | Al apersonarse a la propiedad de CASTRO DUARTE MARIA MAGDALENA, cédula número 60123053, Registro Público de la | 0 | Cumple | BRYAN GERARDO RODRIGUEZ GOMEZ | ACTA DE CONSTRUCCION |
| 200517 11:14 | LEIVA LOPEZ BLANCA DANIELA | 1556102-II | LEIVA LOPEZ BLANCA DANIELA | URB LA MILPA CASA 5 H. SAN FCO. | 84 | 285 | 0 | H-2038640-1994 | 195105 | CFUNCO-EPG-000089-2017 | 0 | Al apersonarse a la propiedad de LEIVA LOPEZ BLANCA DANIELA, cédula número 155610200, Registro Público de la Propiedad, Partido de Heredia, finca | 0 | Cumple | BRYAN GERARDO RODRIGUEZ GOMEZ | ACTA DE CONSTRUCCION |

Figura 30: Informe diario de inspecciones

| Reporte Mensual de Actividades | | | | | | | |
|---|------------|----------|----------|----------|----------|-----------|---------------|
| Inspector: EDWIN CHAVES MORA | | | | | | | |
| | Mayo, 2017 | | | | | | Total general |
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | Total Mes | |
| AVISO DE COBRO ADMINISTRATIVO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ELIMINACION DE LICENCIA COMERCIAL | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 6 | 6 |
| INSPECCION DE PROCESO CONSTRUCTIVO | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 3 |
| INSPECCION PREVIA DE OBRA | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 6 | 6 |
| RECATEGORIZACION DE ACTIVIDAD COMERCIAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| RECORRIDO DE ZONA | 2 | 3 | 5 | 0 | 4 | 14 | 14 |
| VERIFICACION DE OBLIGACIONES URBANISTICAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Total Actividades Diarias | 4 | 5 | 8 | 8 | 7 | 32 | 32 |

Figura 31: Reporte Mensual de actividades

| Reporte Trimestral de Actividades | | | |  |
|-----------------------------------|--|--|--|---|
| Inspector: EDWIN CHAVES MORA | | | | |

| | Abril, 2017 | Mayo, 2017 | Junio, 2017 | Total por Actividad |
|--|-------------|------------|-------------|---------------------|
| ACTA DE ACERAS ACCESIBLES | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ACTA DE ACTIVIDAD COMERCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTA DE RECORRIDO DE ZONA | 34 | 72 | 24 | 130 |
| ACTA DE TASACION DE LICENCIAS DE LICORES CATEGORIA A | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTA DE TASACION DE LICENCIAS DE LICORES CATEGORIA B1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTA DE TASACION DE LICENCIAS DE LICORES CATEGORIA B2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTA DE TASACION DE LICENCIAS DE LICORES CATEGORIA C | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTA DE TASACION DE LICENCIAS DE LICORES CATEGORIA D1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTA DE TASACION DE LICENCIAS DE LICORES CATEGORIA D2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACTIVIDAD COMERCIAL CON EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHOLICAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AVANCE DE OBRA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AVISO DE COBRO ADMINISTRATIVO | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ELIMINACION DE LICENCIA COMERCIAL | 35 | 39 | 29 | 103 |
| INSPECCION DE PROCESO CONSTRUCTIVO | 0 | 10 | 0 | 10 |
| INSPECCION PREVIA DE OBRA | 10 | 9 | 0 | 19 |
| LEVANTAMIENTO DE SELLOS DE CLAUSURA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OBLIGACIONES URBANISTICAS | 0 | 0 | 1 | 1 |
| RECATEGORIZACION DE ACTIVIDAD COMERCIAL | 0 | 1 | 0 | 1 |
| RETASACION DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TASACION DE ROTULOS, ANUNCIOS Y VALLAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VERIFICACION DE ACTIVIDAD COMERCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VERIFICACION DE COMPONENTES DE ACCESIBILIDAD AL ESPACIO FISICO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VERIFICACION DE DISTANCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VERIFICACION DE LOCAL COMERCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VERIFICACION DE OBLIGACIONES URBANISTICAS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| VERIFICACION DE ACTIVIDAD PARA EXPENDIO DE BEBIDAS DE CONTENIDO ALCOHOLICO | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Total por Mes | 79 | 133 | 57 | 269 |

Figura 32: Reporte Trimestral de actividades

Mejora 7: Creación de tablero de seguimiento de inspecciones.

Uno de los puntos débiles encontrados es la falta de un tablero que les facilitara el seguimiento a cada caso que un inspector atiende, poder tener este instrumento e insumo de trabajo para organizar su trabajo. Además, este tablero es muy importante para contabilizar la relación solicitud-inspecciones real y poder medir los tiempos de respuesta a cada solicitud realizada al departamento.

Este instrumento también sirve como herramienta para calcular fácilmente la carga de trabajo por inspector en un día o un periodo en específico.

Los estados creados para cada solicitud pendiente de realizar son los siguientes:

Tabla 32: Simbología de estado del tablero de seguimiento

| | |
|---|---|
|  | Solicitud asignada de 1-3 días hábiles |
|  | Solicitud asignada de 4-5 días hábiles |
|  | Solicitud asignada 6 o más días hábiles |

En este tablero también se puede consultar si la solicitud asignada es nueva o si es el caso que es un seguimiento a una solicitud padre, en esta herramienta tienen la opción de ver la inspección padre y así tener claro lo que deben de verificar en la nueva inspección a realizar.

En el usuario administrador, se pueden ver las solicitudes a todos los inspectores, en el usuario de inspector, solo pueden ver el tablero correspondiente al usuario registrado.

Figura 33: Tablero de seguimiento

| Estado | Asignar | Padres | punto | Ver | Fecha de creación | Fecha de modificación | Actividad | Número de Finca | Estado | Inspector | Cédula del solicitante | Nombre | Mapa | Parcela | Plano Catastrado | GIS | Días Plazo |
|--------|---------|--------|-------|-----|-------------------|-----------------------|-----------|-----------------|----------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|------|---------|-------------------|-----------|------------|
| ■ | No | 📍 | 👁️ | | 29-06-2017 | 30-06-2017 | | 071195 | Asignada | AARON NORBERTO MORA NUÑEZ | 3101126105 | LOS ARALLANES S.A. | 047 | 16 | H-0001797255-2015 | 307119500 | |
| ■ | No | 📍 | 👁️ | | 29-06-2017 | 30-06-2017 | | 147255 | Asignada | AARON NORBERTO MORA NUÑEZ | 3101043116 | INVERSIONE675 JARRET SMITH S.A. | | 004 | H-0230985-1995 | 414725500 | |
| ■ | No | 📍 | 👁️ | | 28-06-2017 | 29-06-2017 | | 126188 | Asignada | AARON NORBERTO MORA NUÑEZ | 0112350200 | ARCE QUESADA JOHANSON | 038 | 372 | H-0000876025-1990 | 312618800 | |
| ■ | No | 📍 | 👁️ | | 23-06-2017 | 23-06-2017 | | 137558 | Asignada | AARON NORBERTO MORA NUÑEZ | 0105350046 | GUEVARA MIRANDA ULISES | 011 | 607 | H-083385-1992 | 213755800 | |

Mejora 8: Calendario días hábiles y solicitudes de días no laborales.

Debido a que los reportes se realizan manualmente en un formato establecido de Excel, al momento de determinar la cantidad de inspecciones diarias se evidenció la limitante que no todos los inspectores justificaban los días en que no generaban inspecciones, ya sea por vacaciones, cursos, incapacidades entre otros. La determinación de los días hábiles reales fue muy costoso calcular.

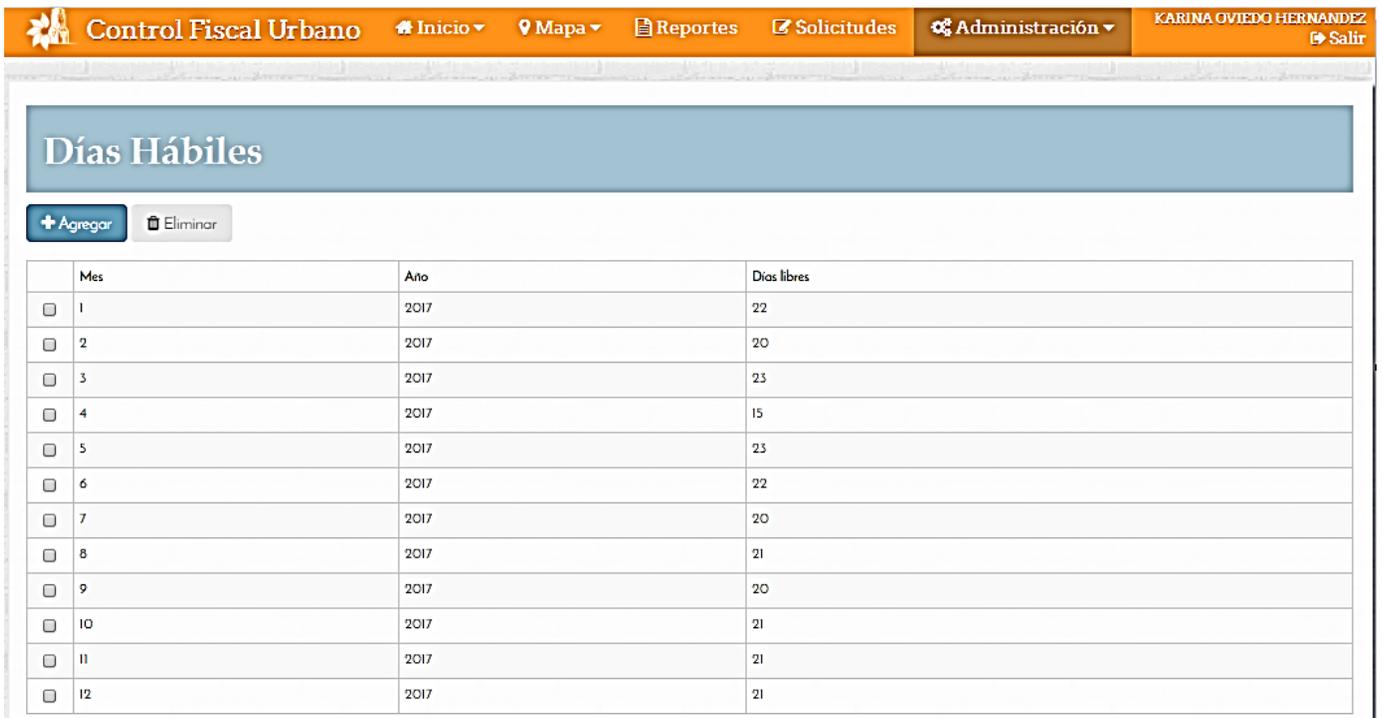
De ahí que por el cambio de elaborar reportes manuales, a los creados por el sistema es sumamente importante generar un calendario de días hábiles.

Se creó una opción a nivel de menú en el módulo de administración denominado como “Días hábiles”.



Figura 34: Módulo de administración

Este calendario es agregado por año y mes y debe ser alimentado por el Encargado de Control Fiscal y Urbano, está habilitado al usuario con perfil de administrador.



| | Mes | Año | Días libres |
|--------------------------|-----|------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | 2017 | 22 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | 2017 | 20 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | 2017 | 23 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 2017 | 15 |
| <input type="checkbox"/> | 5 | 2017 | 23 |
| <input type="checkbox"/> | 6 | 2017 | 22 |
| <input type="checkbox"/> | 7 | 2017 | 20 |
| <input type="checkbox"/> | 8 | 2017 | 21 |
| <input type="checkbox"/> | 9 | 2017 | 20 |
| <input type="checkbox"/> | 10 | 2017 | 21 |
| <input type="checkbox"/> | 11 | 2017 | 21 |
| <input type="checkbox"/> | 12 | 2017 | 21 |

Figura 35: Calendario de días hábiles

Además, bajo este requerimiento, se habilitó una opción adicional a nivel de menú denominada “Ausencias” para los usuarios de perfil inspector. Esta opción permite a los inspectores agregar una actividad de periodo no hábil. Al alimentar este menú la actividad registrada se le asigna el estado de “ingresada”.

La responsabilidad de alimentar este módulo es meramente de los inspectores ya que esta será la base de cálculo para los días hábiles reales, esta herramienta mejorar el control de su tiempo efectivo y ayuda a gestionar el cálculo de su desempeño real.

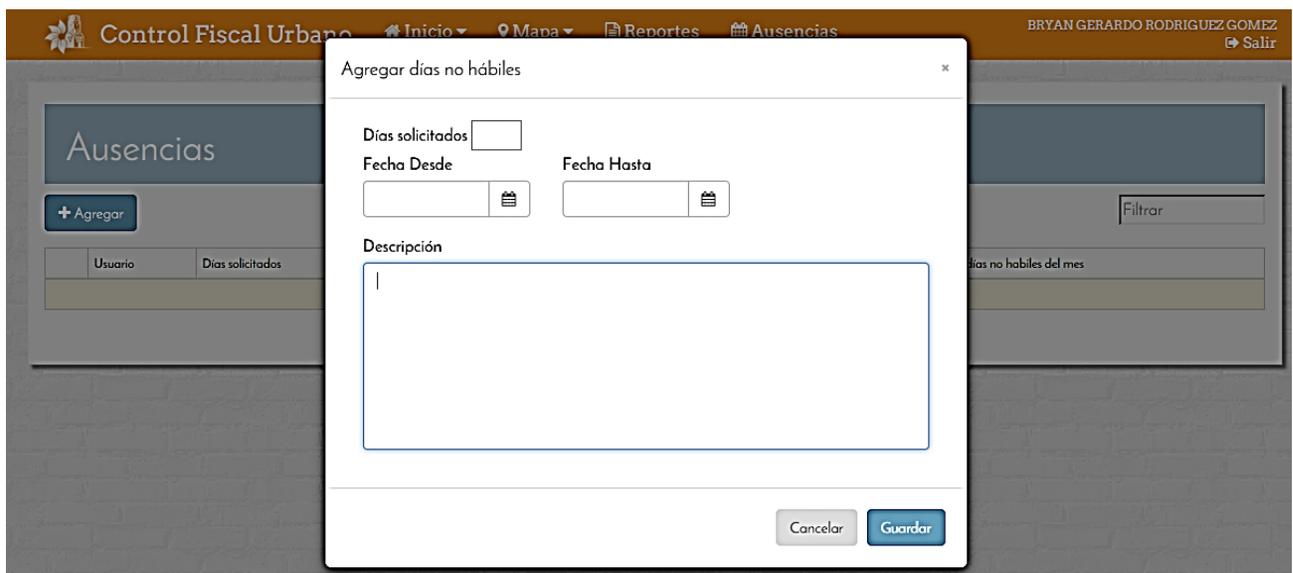


Figura 36: Menú para agregar días no hábiles en módulo de inspectores

Posterior de ingresada la actividad de periodo no hábil y justificación de lo realizado, se le habilitó una opción a nivel del menú de administración denominada como “Ausencias”, en este menú el Encargado de Control Fiscal y Urbano es el responsable de revisar las solicitudes en estado de ingresadas y aprobarlas o rechazarlas según corresponda, es importante que este menú deben de mantenerlo actualizado día con día, mejorando el control sobre los tiempos de los inspectores y para obtener un desempeño real.

| | Usuario | Dias solicitados | Fecha inicio | Fecha final | Estado | Descripción | Total días no hábiles del mes |
|--------------------------|--------------|------------------|--------------|-------------|-----------|----------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | JOSE_AGUIRRE | 1 | 08-05-2017 | 08-05-2017 | Aprobada | CLÍNICA VÉRTIGO | 0 |
| <input type="checkbox"/> | JOSE_AGUIRRE | 1 | 12-05-2017 | 12-05-2017 | Rechazada | ME FUI DE VACACIONES | 0 |

Figura 37: Menú de verificación y aprobación de solicitudes de días no hábiles en perfil administrador

Mejora 9: Dashboard para análisis de datos

El dashboard es una herramienta con el fin primordial de medir día a día el desempeño de los inspectores, sin un análisis en Excel de por medio y que únicamente al presionar un click le genere los desempeños en el periodo de tiempo que desee seleccionar.

El formato creado para el diseño de este dashboard fue la definición de gráficas de control en los cuales se delimitan los límites de control sobre la data de cada inspector, el gráfico denota por si solo la tendencia y variabilidad del desempeño por inspector, además también se compone de una gráfica circular, la cual establece el porcentaje de atención de cada inspector a cada tipo de inspección en específico entre el total de trabajo realizados.

Este sistema de medición de desempeño calcula y refleja automáticamente el número de muestras, promedio de actividades diarias, desviación estándar y el coeficiente de variación.

Los inspectores tienen acceso a generar únicamente su dashboard personal, mientras que el administrador puede ver el desempeño de todos los inspectores a la vez o del inspector de su interés; además, lo puede consultar por tipo de sector ya sea construcción, comercial o aceras y lotes baldíos o todos a la vez.

Existe la opción de generar el dashboard en la fecha que se desee consultar, la fecha es definida por el usuario a su interés.

Figura 38: Menú de generación de dashboard

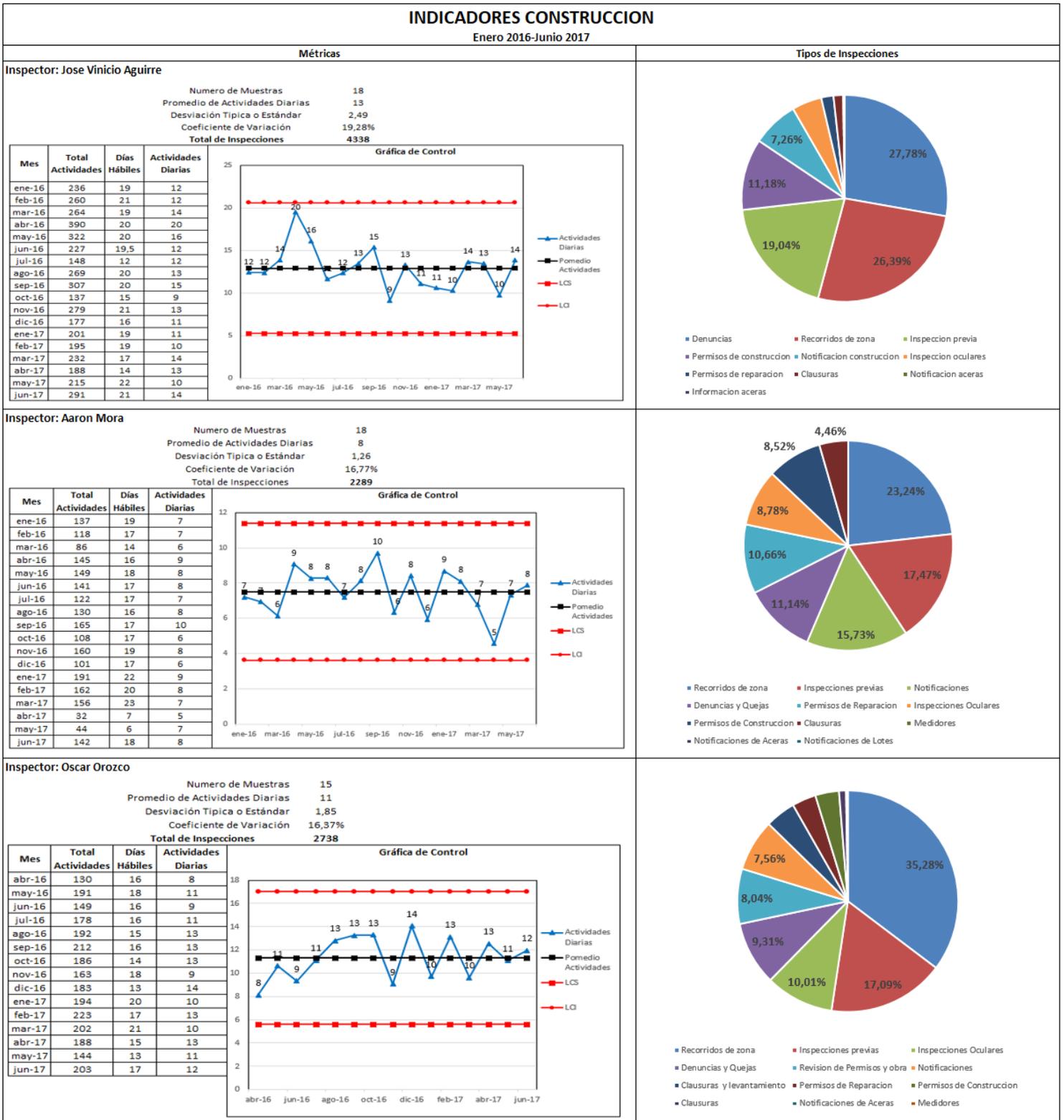


Figura 39: Dashboard de sector construcción

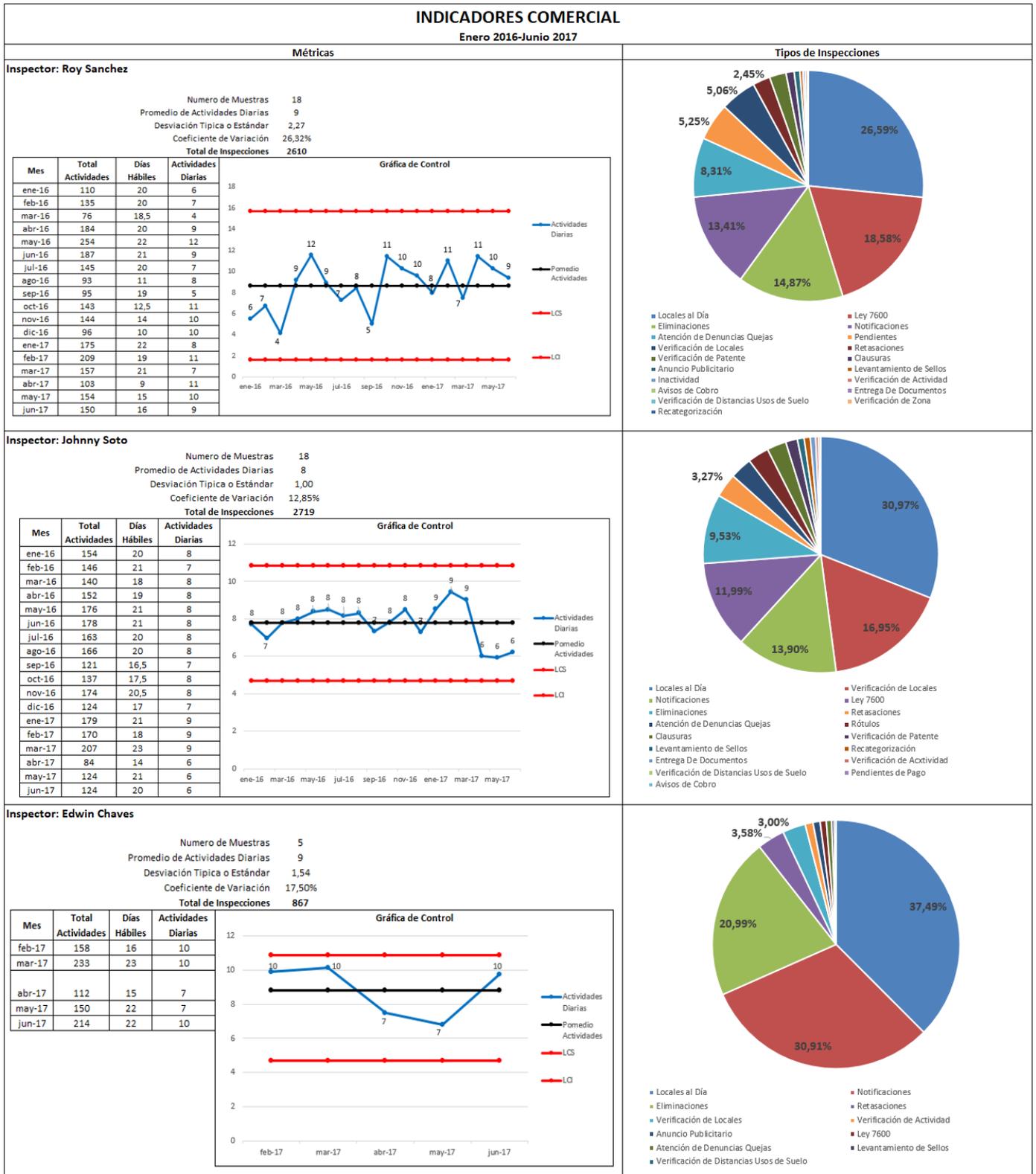


Figura 40: Dashboard de sector comercial

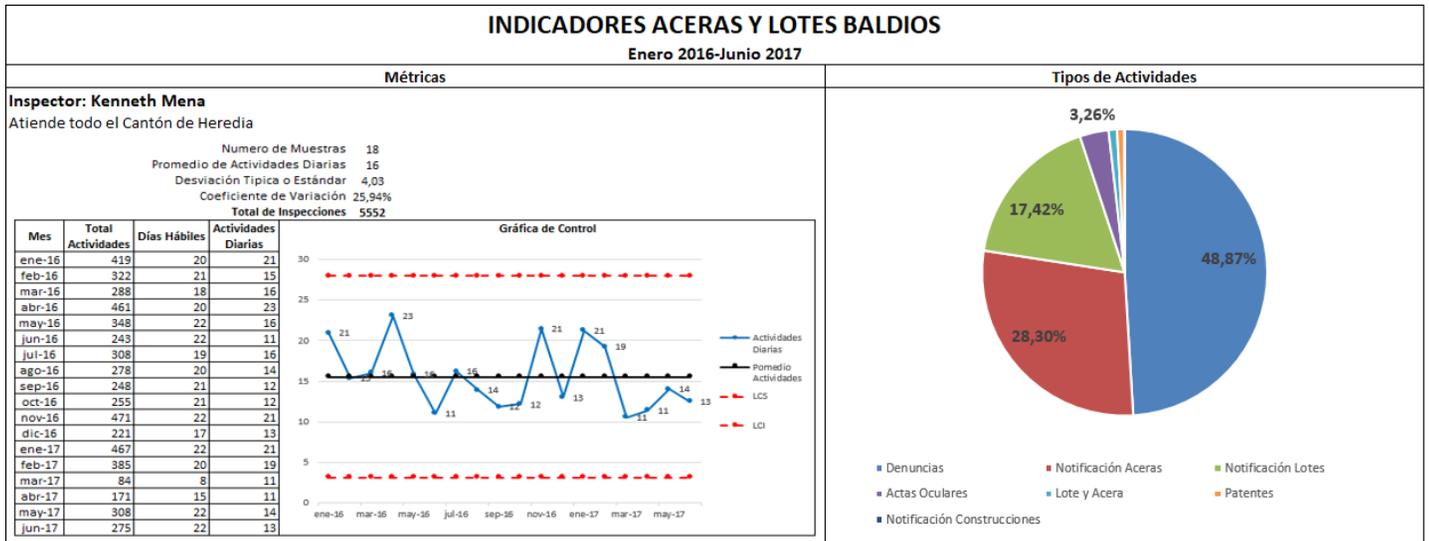


Figura 41: Dashboard de sector de aceras y lotes baldíos

Mejora 10: Descargar fotos asociadas a las inspecciones

Al momento del estudio de tiempos se detectó que los inspectores realizaban una actividad repetitiva, tomaban las fotos en el sitio con la hand held y con su teléfono o con una cámara fotografiaban la misma imagen. Esto se presentaba debido a que ellos no tenían acceso a las fotos que se tomaban desde la hand held, ni se podían descargar ya que las mismas se guardaban directamente en la base de datos.

Se desarrolló una opción adicional dentro del tablero de solicitudes que permite descargar las imágenes que se almacenan por inspección, con esta mejora en el procedimiento se elimina la actividad de descarga de fotos al ordenador y asociarlas al número de inspecciones, además del ahorro de espacio en los servidores del departamento, ya que no deben de descargar ninguna imagen y en el caso de necesitar una foto de alguna inspección solo sería buscarla en el tablero de solicitudes y generar la descarga.

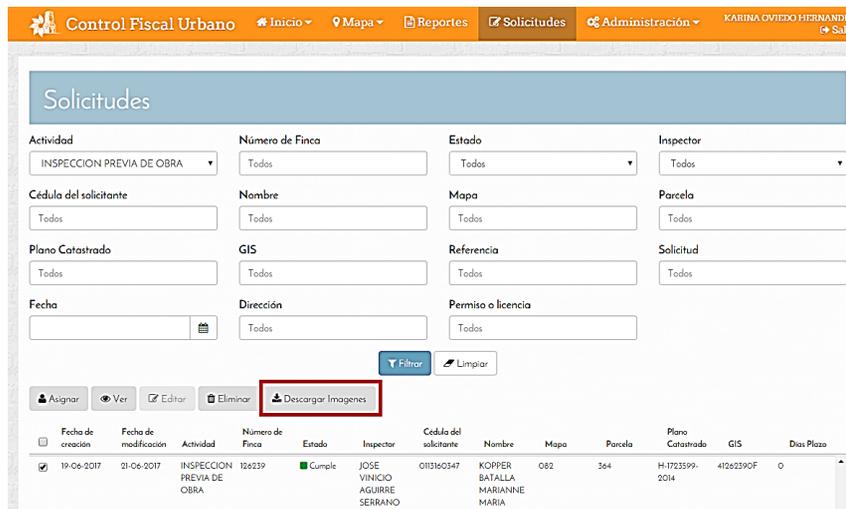


Figura 42: Botón de descarga de imágenes de inspecciones

Mejora 11: Generación de reporte notificación de pendientes de pago

En las observaciones y análisis sobre los procesos comerciales se detectó que los inspectores en campo no contaban con una herramienta que les indicara el pendiente de pago de un patentado, por lo que tenían que recurrir a hacer llamadas a los colaboradores de servicios tributarios para que les brindaran los datos que necesitaban.

El tratar de comunicarse con estos colaboradores les consumía mucho tiempo de espera, existieron oportunidades en las que no podían lograr obtener la información.

De ahí que se generó una nueva pantalla denominada “Notificación” en la aplicación móvil de la hand held dentro de la sección “Consultas cobro”. Al ingresar el nombre o cédula del patentado automáticamente le genera el siguiente reporte, que coincide con los mismos datos que genera la base de datos del SIAM y así no se retrasan en sus labores de inspección.

**Municipalidad de Heredia
Control Fiscal y Urbano**

Telefonos: (506) 2277-1404 / (506) 2277-1489
 Fax: (506) 2277-6792
 Avenida O, calle 1, contiguo Liceo de Heredia, Heredia
 Correo electronico: controlfiscal@heredia.go.cr
NOTIFICACION DE PENDIENTE DE PAGO

Contribuyente:
Nombre: CONSTRUCTORA HERNAN SOLIS SRL.
Identificacion: 3102008555
Direccion: 100 O CEMENTERIO BARREAL/OFICINA ADMINISTRATIVA Y PLANTEL DE

Gis : 155100000 **Finca:** 510000
Mapa: 000 **Parcela:** 0
Plano catastrado No:

Estimado contribuyente:
 Hacemos de su conocimiento que de acuerdo a los registros municipales existen cargos deudores por los siguientes tributos, servicios y/o patentes, al día de hoy:

| PERIODO | VENCE | MONTO | INT | TOTAL |
|---|------------|---------------|------------|---------------|
| Categoría: 1133010200000 - 05 CONSTRUCTORA | | | | |
| 2017/4 | 20/04/2017 | 15,604,926.40 | 308,217.00 | 15,913,143.40 |
| 2017/5 | 20/05/2017 | 15,604,926.40 | 170,209.00 | 15,775,135.40 |
| 2017/6 | 20/06/2017 | 15,604,926.40 | 27,601.00 | 15,632,527.40 |
| Total Categoría: | | | | |
| | | 46,814,779.20 | 506,027.00 | 47,320,806.20 |
| Categoría: 1191020000000 - 01 TIMBRE PRO-PARQUE 2% | | | | |
| 2017/4 | 20/04/2017 | 312,240.07 | 6,167.00 | 318,407.07 |
| 2017/5 | 20/05/2017 | 312,240.07 | 3,406.00 | 315,646.07 |
| 2017/6 | 20/06/2017 | 312,240.07 | 552.00 | 312,792.07 |
| Total Categoría: | | | | |
| | | 936,720.21 | 10,125.00 | 946,845.21 |
| Total General: | | | | |
| | | 47,751,499.41 | 516,152.00 | 48,267,651.41 |

Con fundamento en el artículo 81 del Código Municipal, se le previene que tiene un plazo de 72 horas para que proceda con el pago respectivo.

**Municipalidad de Heredia
Control Fiscal y Urbano
CEDULA DE NOTIFICACION**

Dado el día 26 del mes de junio del año 2017 al ser las 12:24:03 p.m.,

NOTIFICADO POR

ROV SANCHEZ ROJAS, 112550601
 Nombre y cedula inspector municipal

Figura 43: Formato de notificación de pendiente de pago

Mejora 12: Definición de las firmas que se deseen imprimir para cada inspección

Se realizaron cambios en la configuración de las firmas para que en lugar de estar fijas puedan ser parametrizadas desde la versión web, a la medida de las necesidades de los inspectores y dependiendo del tipo de inspección.

**Municipalidad de Heredia
Control Fiscal y Urbano
CEDULA DE NOTIFICACION**

Dado el día 26 del mes de junio del año 2017 al ser las 12:24:03 p.m.,

NOTIFICADO POR

ROV SANCHEZ ROJAS, 112550601
 Nombre y cedula inspector municipal

Firma inspector municipal

RECIBIDO POR

Nombre y cedula de notificado

Firma de notificado

TESTIGO

Nombre y cedula de testigo

Firma de testigo

Figura 44: Formato de firmas parametrizables en actas de inspección

Mejora 13: Cambio en handheld para activar seguimientos en actas

En la versión móvil del handheld al momento solo de dar check a la casilla de ¿es incumplimiento? se activaba la programación de seguimientos sobre la inspección que se estaba realizando, pero existen inspecciones que si cumplen como las de verificación de proceso constructivo que requieren de más seguimientos y no se estaba dejando la opción de programarlos.

Con el fin de mejorar el control y organización de las actividades de los inspectores, se habilitó la opción de programar seguimiento a todas las inspecciones que el usuario desee.



Figura 45: Cambios en descripciones sobre la versión móvil del sistema CFU

Y al finalizar el proceso de la elaboración del acta se programen los días a los que quiere que se le genere una solicitud hija de re inspección, la misma se estará visualizando en su tablero de seguimiento y en su handheld como solicitud asignada.

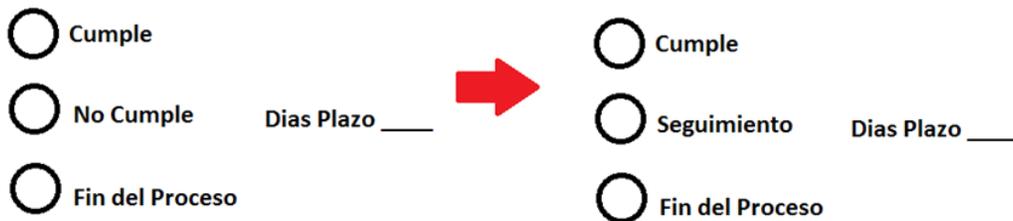
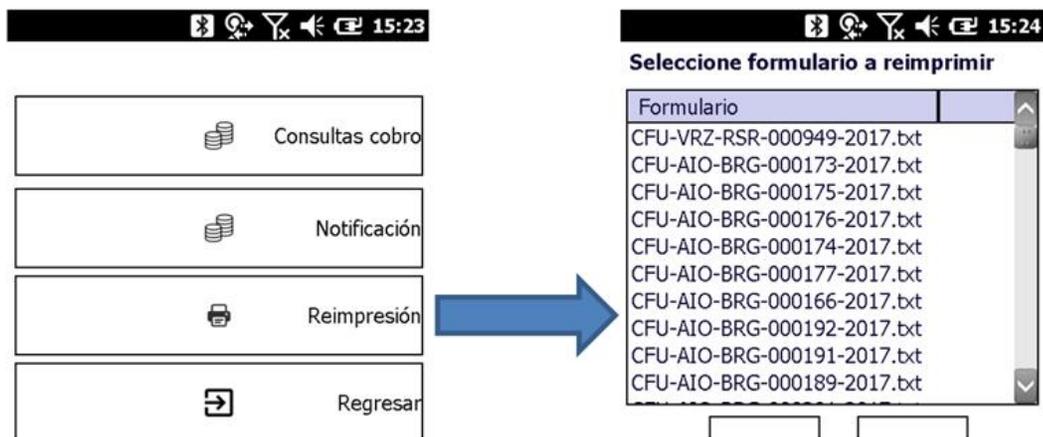


Figura 46: Cambios en descripciones sobre la versión móvil del sistema CFU

Mejora 14: Reimpresión de inspecciones desde la handheld

Anteriormente si sucedía un problema con una inspección al momento de su impresión o posterior, como por ejemplo, si se diera el caso de un extravío de un documento, no existía la posibilidad de generar una reimpresión de la inspección, se debía de generar una nueva lo cual era un reproceso para el inspector, por lo que se desarrolló un módulo dentro de la handheld de reimpresión, donde se puede seleccionar la inspección que desea reimprimir y se ejecuta en el momento.

Figura 47: Módulo de reimpresión en versión móvil



Mejora 15: Generación de solicitudes para seguimientos de permisos de construcción aprobados o rechazados

Este requerimiento se desarrolló en conjunto con tecnologías de información y consiste en la generación de una solicitud nueva de inspección automática en el SIAM de “SEGUIMIENTO A PERMISO CONSTRUCCION APROBADO” o “SEGUIMIENTO A PERMISO CONSTRUCCION RECHAZADO” según la resolución que emita el Gestor de Desarrollo Territorial, sobre el trámite de licencia de construcción, esto asegura que los inspectores visiten y den seguimiento a las construcciones con licencias aprobadas o rechazadas (por si inician sus trabajos ilegalmente), mejorando la trazabilidad y control en el sector de construcción.

| Detalle de Inspección | | Descargar PDF |
|------------------------|---|------------------------|
| Fecha de Creación | 2017-07-03 17:50:13 | Última Modificación |
| | | 2017-07-04 07:40:27 |
| Inspector | BRYAN GERARDO RODRIGUEZ GOMEZ | Fecha |
| | | (Pendiente) |
| GIS | 414933100 | Plano Catastrado |
| | | H-0001817286-2015 |
| Mapa | 079 | Parcela |
| | | 45 |
| Cédula del solicitante | 0112610616 | Nombre del solicitante |
| | | VICENTE RAMIREZ DIEGO |
| Nombre del negocio | CONST DE VIVIENDA | |
| Dirección del negocio | CONST DE VIVIENDA EL NUEVO AMANECER CASA 18-B | Solicitud |
| | | 37768 |
| Observaciones | SEGUIMIENTO A PERMISO CONSTRUCCION APROBADO | |

Figura 48: Solicitud de permiso de construcción aprobado

Bajo esta solicitud padre el inspector tiene la capacidad de programar sus seguimientos posteriores a las construcciones, por medio de lo desarrollado en el requerimiento 13 y así controlar las visitas en las construcciones de tal forma que puedan programar la inspección final o entrega de obra en atención de la recomendación 4.2.3 de la Auditoría de carácter especial sobre la evaluación, trámites, requisitos y procedimientos para otorgar la licencia de permiso de construcción de obra mayor y menor AI-06-2016.

Mejora 16: Cambio en el registro del trámite de retasaciones

Como se comentó en el diagnóstico, las solicitudes de retasaciones las realizan los contribuyentes directamente en el Departamento de Control Fiscal y Urbano; sin embargo, estas solicitudes no se registran a nivel de SIAM y tampoco se tenía un formulario que estandarizara los datos necesarios para poder llevar a cabo este trámite.

Se coordinó con la Gestora de Servicios Tributarios Hellen Bonilla trasladar la solicitud de este trámite a la plataforma de servicios y así que el contribuyente no tenga que subir al segundo piso a realizar este trámite en específico, unificando todos los tramites comerciales en la plataforma de servicios. Esta sección diseñó el formulario de solicitud con el fin de estandarizar los datos.



HEREDIA
GOBIERNO LOCAL

Dirección de Servicios y Gestión de Ingresos
Sección de Servicios Tributarios

Comprobante del trámite N.º _____ Solicitud de Inspección N.º _____

FORMULARIO DE SOLICITUD DE RETASACION
(Recuerde que este trámite es totalmente gratuito y antes de completar este formulario debe leer el dorso del mismo.)

DATOS DEL SOLICITANTE
Nombre del Solicitante: _____ Cédula N.º: _____
Señalo como lugar o medio para recibir notificaciones: Tel: _____ Correo electrónico: _____
Dirección (Residencia): _____

DATOS DEL DUEÑO DEL INMUEBLE
Nombre del Dueño del Inmueble: _____ Cédula _____

DATOS DE LA PATENTE Y EL LOCAL
Nombre Comercial del Negocio o Local: _____
Dirección exacta del Local sito en: Calle: _____ Avenida _____ Distrito: _____ Edificio: _____
Piso: _____ Local: _____ Teléfono: _____ Fax: _____ Otras Señas: _____

DECLARACIÓN JURADA El suscrito, abajo firmante, de las calidades antes mencionadas, apercibidos de las penas con que la legislación castiga los delitos de falso testimonio y perjurio, declaro que toda la información anotada anteriormente es verdadera y real.

Nombre Completo, Firma y número de identificación del Solicitante:

REQUISITOS PARA LA RETASACION DE PATENTE COMERCIAL

Formulario completo de la Solicitud de Retasación con todos los datos requeridos, debidamente firmado por la persona interesada y por el representante legal cuando corresponda. (Incluye Declaración Jurada y Firma del Solicitante).

Fotocopia de la Cédula de Identidad del solicitante o del representante legal (según el caso)

Encontrarse al día con el pago de tributos municipales (solicitante y)

- Recuerde que la presentación de este formulario no autoriza el inicio de la actividad lucrativa.
- Este formulario debe de venir completo, sin borrones ni tachones, de lo contrario no se aceptará. Será válido solamente el original.
- En caso de suspender su actividad comercial, debe proceder a presentar el Formulario de Eliminación de la Patente Comercial, caso contrario esta seguirá activa con sus respectivas consecuencias Fiscales y Legales.
- Debe indicar lugar o medio para recibir notificaciones, conforme a la ley 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios.
- Asegúrese que la información que conste en los diferentes requisitos guarde igualdad en datos: el nombre del negocio, dirección, actividad comercial, etc.
- Cada año, después de tramitada su patente comercial debe presentar en el Departamento de Servicios Tributarios su Declaración Jurada del Impuesto de Patente junto con una copia de la Declaración de la Renta presentada a la Dirección General de Tributación Directa.

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA REALIZAR ESTE TRÁMITE

Estimado Contribuyente recuerde que, por Seguridad y Accesibilidad, las aceras deben permanecer libres de obstáculos y en buen estado.

REQUISITOS PARA LA RETASACION

La información declarada por el patentado en el formulario tiene el carácter de declaración jurada, por lo que, si los datos son falsos, la pena impuesta es de tres meses a dos años de prisión, según el artículo 311 del Código Penal y sus reformas.

USO MUNICIPAL

PC# _____ N.º Finca _____ Mapa _____ Parcela _____

Verificación de Morosidad: Responsable de la verificación Interna hace constar que el solicitante se encuentra al día () no se encuentra al día () con los tributos municipales para el presente trámite, al día _____, el día ____/____/____, a las _____ horas.

Cantidad de folios recibidos _____ Firma del funcionario _____

Municipalidad de Heredia
Avenida Central, Calle o-L, Heredia
Central: (506) 2277-1400 | Fax: 2277-6766 | www.heredia.go.cr

Figura 49: Formulario de solicitud de retasación

Además, en el SIAM ya se encuentra programado dentro del módulo de plataforma de servicio, la posibilidad de registrar las solicitudes de retasaciones de patentes, logrando que estas solicitudes se tramiten por medio del BackOffice CFU.

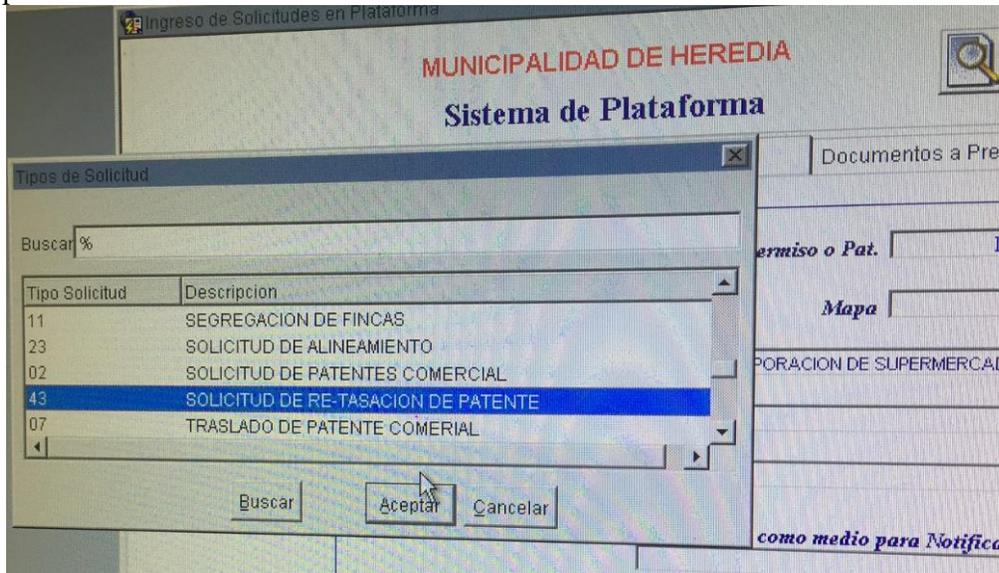


Figura 50: Solicitud de retasación de patente en SIAM

Mejora 17: Estrategia de notificación de pendiente de cobro en patentes.

Todos los trimestres la Gestora de Servicios Tributarios Hellen Bonilla envía un archivo con los patentados morosos, este listado se dividía por inspector y ellos decidían con quien iniciar las notificaciones correspondientes; sin embargo, es necesario establecer una estrategia de notificación y seguimiento para que las visitas sean efectivas.

Lo primero a realizar es categorizar los patentados según la importancia en cuanto al pendiente para la Municipalidad. En el listado enviado el martes 18 de abril se encontraban un total de 1158 patentados, los cuales aplicando el Principio de Pareto 80-20, se detecta que únicamente 167 representan el 80% de la totalidad de pendiente, por esta razón se les asigna prioridad número 1 y se les subraya en rojo dentro del listado para que sean los primeros en notificar por parte de los inspectores.

La segunda prioridad establecida y subrayada de color amarillo, son los patentados que tienen retrasos mayores a 5 trimestres y que están por fuera del 80-20, en este listado se encontraron 127 patentados, ya que es importante en estos casos en particular la verificación de la existencia del local y en el caso de no existir proceder con la eliminación de la patente.

La tercera prioridad para notificar son el restante de patentados que se encuentran fuera del 80-20 y tienen menos de 5 trimestres atrasados, en este caso se encontraron un total de 527 estos no tienen subrayado ningún color en especial.

| Tipo de Patentado | Prioridad | Color |
|--|-----------|-------|
| Patentados representan el 80-20 | 1 | |
| Patentados está por fuera del 80-20 y tienen más de 5 trimestres atrasados | 2 | |
| Patentados fuera del 80-20 morosos | 3 | |

Figura 51: Simbología y prioridad en estrategia de notificación de pendiente de cobro

Con tal de enfocar a los inspectores se eliminan del listado 337 patentados con montos menores de 50.000 colones y con menos de 5 trimestres pendientes.

Además de hacerles esas modificaciones al listado en cuanto a prioridad y simbología, se le agregó a la tabla como tal, tres columnas en las cuales se relaciona el nuevo listado con patentados a los cuales se les notificó anteriormente y siguen presentes en la nueva lo cual evidencia la falta de seguimiento y la eventual clausura del negocio.

| REVISION I TRIMESTRE | | | |
|----------------------|-------------|-----------|--------|
| FECHA VISITA | OBSERVACION | INSPECTOR | ESTADO |

Figura 52: Columnas de seguimiento versus listados anteriores

Para el registro de las nuevas notificaciones sobre el listado reciente, se agregaron en este excel seis columnas.

Las columnas N° ACTA, FECHA VISITA Y OBSERVACION son modificadas a gusto del inspector, sin embargo, las columnas INSPECTOR, RESULTADO DE INSPECCION Y ESTADO se programaron en el excel como una lista desplegable sobre cada celda, con tal de unificar y estandarizar los contenidos sobre estas columnas en específico.

Al estandarizar estos contenidos, se facilita la consolidación de la información de las notificaciones realizadas, con tal de generar los reportes de resultados al departamento de servicios tributarios de una forma más ágil y rápida.

| REVISION II TRIMESTRE | | | | | |
|-----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------------------|--------|
| N° ACTA | FECHA VISITA | OBSERVACION | INSPECTOR | RESULTADO DE INSPECCION | ESTADO |
| | | | ▼ | | |
| | | | Edwin Chávez | | |
| | | | Roy Sánchez | | |
| | | | Johnny Soto | | |

Figura

desplegable programada sobre la columna INSPECTOR

53: Lista

| REVISION II TRIMESTRE | | | | | |
|-----------------------|--------------|-------------|-----------|-------------------------|--------|
| N° ACTA | FECHA VISITA | OBSERVACION | INSPECTOR | RESULTADO DE INSPECCION | ESTADO |
| | | | | | |
| | | | | No Existe | |
| | | | | Notificado | |
| | | | | Clausurado | |

Figura 54: Lista desplegable programada sobre la columna RESULTADO DE INSPECCION

| REVISION II TRIMESTRE | | | | | |
|-----------------------|--------------|-------------|-----------|-------------------------|------------------|
| N° ACTA | FECHA VISITA | OBSERVACION | INSPECTOR | RESULTADO DE INSPECCION | ESTADO |
| | | | | | |
| | | | | | Moroso |
| | | | | | Pagó |
| | | | | | Pago Parcial |
| | | | | | Eliminar Patente |

Figura 55: Lista desplegable programada sobre la columna ESTADO

Mejora 18: Gestión de casos a jefatura por parte de los inspectores

Existen casos de inspecciones que requieren dar inicio con el debido procedimiento administrativo por parte de la Municipalidad (demolición, construcción, desalojo, invasión, comercial, incumplimientos urbanísticos), estos casos los debe de gestionar el Encargado de Control Fiscal y Urbano; sin embargo, no se había establecido un procedimiento claro de la forma de trasladar estos casos a la jefatura, por lo que se diseñó en conjunto con Alejandro Chaves el procedimiento que deben de realizar los inspectores para atender este asunto.

El procedimiento definido es el siguiente

Tabla 33: Procedimiento de traslado de casos a jefatura

| No. | Actividades | Responsable (s) |
|-----|--|--|
| 1 | Buscar e imprimir información del caso: Copia plano catastrado Copia de consulta de estudio registral Copia de licencia de construcción si hubiere Fotografías (Dos por página) | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 2 | Consultar en archivo del departamento o en el ampo personal por las Actas de inspección generadas en todo el caso atendido. | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 3 | Sacar copia a todas las actas | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 4 | Ordenar las actas y fotos cronológicamente según lo sucedido | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 5 | Elaborar e imprimir Oficio de Hechos del Caso | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 6 | Consolidar toda la información en carpeta física de la siguiente manera: 1. Oficio de Hechos del Caso. 2. Actas y Fotos ordenadas cronológicamente. 3. Información Municipal (Licencias). 4. Información registral (Plano, Estudio). | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 7 | Escanear toda la información de la carpeta física e incluir en carpeta del servidor Control Fiscal y Urbano. | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 8 | Trasladar carpeta física a jefatura. | Inspector Municipal de Control Fiscal y Urbano |
| 9 | Sellar y firmar recibido en Oficio de Hechos del Caso. | Oficinista de Control Fiscal y Urbano |

Estos pasos se agregaron dentro del manual de Control Fiscal y Urbano a cada uno de los procedimientos en los que aplican estos traslados de casos.

Actualizaciones al manual de procedimientos

Para la actualización del manual de procedimientos del departamento, se ajustaron la introducción y los objetivos institucionales a la Misión, Visión, Objetivos, Políticas Principios y Valores del nuevo marco filosófico, definido en el Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022.

Se agregaron un total de 18 procedimientos nuevos al manual de procedimiento del departamento, a los cuales se les creó las descripciones narrativas nuevas, los diagramas de flujo de cada uno y se actualizaron los formatos relacionados.

Tabla 34: Procedimientos vigentes y actualizados del manual CFU

| Procedimientos de Control Fiscal y Urbano | |
|---|---|
| Vigentes | Actualizados |
| Procedimiento de inspección para licencias de construcción. | Procedimiento de inspección obra previa. |
| Procedimiento de inspección para licencias de obra menor (reparación, ampliación o remodelación). | Procedimiento de inspección para licencias de construcción obra mayor y obra menor (reparación, ampliación o remodelación). |
| Procedimiento de inspección para solicitud de patentes comerciales. | Procedimiento de atención de denuncias de lotes baldíos. |
| Procedimiento de inspección para solicitud de patentes de licores. | Procedimiento de atención de denuncias de aceras. |
| Procedimiento de levantamiento de sellos. | Procedimiento de atención de denuncias de construcción. |
| Procedimiento de inspección de inclusión de multas. | Procedimiento de inspección para solicitud de patentes comerciales. |
| Procedimiento de inspección música en vivo. | Procedimiento de inspección para retasación de patentes. |
| Procedimiento de derribo. | Procedimiento de inspección para eliminación de patentes. |
| | Procedimiento de inspección para traslado de patente. |
| | Procedimiento de inspección para cambio o ampliación de actividad comercial. |
| | Procedimiento de inspección de permiso de instalación de rótulos. |
| | Procedimiento de atención de denuncias de patentes. |
| | Procedimiento de inspección para solicitud de licencias de licores. |
| | Procedimiento de levantamiento de sellos. |
| | Procedimiento de fiscalización de espectáculos públicos. |
| | Procedimiento de resoluciones de ubicación. |
| | Procedimiento de notificación de cobros. |
| | Procedimiento de Desalojo administrativo y demolición por invasiones de áreas públicas y bienes demaniales. |

Conclusiones

El Departamento de Control Fiscal y Urbano fiscaliza el 43% de los ingresos de la Municipalidad (€6.891 millones).

Cada inspector debe de cubrir un área de 8,33Km², 44.25 habitantes (1.771 Hab./Km²), 21.086 parcelas y un total de 12.320 viviendas excluyendo los datos de Vara Blanca.

El 38% de las denuncias gestionadas en la Contraloría de Servicios requieren inspección.

De 10 trámites solicitados por los contribuyentes de licencia de construcción, patentes y denuncias, 8 son enviados a inspección (83,68%).

Las licencias de construcción, denuncias y las eliminaciones de patentes representan el 80% de la carga de trabajo del departamento.

El sector de construcción a pesar de solo gestionar 3 tipos de solicitudes es el que genera más carga al Departamento del Control Fiscal y Urbano (57%) seguido por el sector comercial que representa un 34% de trabajo.

Ulloa es el distrito con mayor número de trámites de solicitudes en el cantón de Heredia, debido a que registra 718 trámites para licencias de construcción. El distrito de Heredia ocupa el segundo, ya que es el territorio con más cantidad de trámites a nivel comercial y denuncias de Aceras y Lotes Baldíos a nivel del cantón.

El 80% de la carga de trabajo de los tres inspectores de construcción se concentra en las licencias de construcción (obras previas), el 80% de la carga de trabajo de los dos inspectores de comercial se concentra en las eliminaciones, solicitudes y retasaciones de patentes.

Del 04 de enero al 30 de septiembre del 2016 se realizaron 480 eliminaciones mientras que se presentaron un total de 570 solicitudes de licencias comerciales a nivel institucional. Las solicitudes de licencias están por encima de las eliminaciones en un 19% aproximadamente

De la totalidad de 752 denuncias que requieren inspección, gestionadas en la Contraloría de Servicios, del 04 enero al 30 septiembre 2016, el 39% son por aceras y lotes baldíos.

El promedio mensual de solicitudes de inspecciones que ingresan al Departamento de Control Fiscal y Urbano son 313 solicitudes, con una desviación estándar de 92 solicitudes y con un coeficiente de variación de 29,4%.

La demanda presentada en lo que llevamos del año 2017 está cayendo en un 25,4% con respecto al 2016. La caída más representativa se presenta específicamente en los permisos de construcción (obra previa) 42.1%, las denuncias con un 9,5% y las patentes comerciales (86.9%).

La cantidad de procedimientos y trámites administrativos a gestionar se ha venido incrementando en un 60% con respecto al año 2014, en los primeros 6 meses del año 2017 la cantidad de trámites y procedimientos por atender son 8 diarios.

El promedio de notificaciones mensuales reportadas por los notificadores de CFU son de 118 y 98. El inspector con mejor desempeño del sector de construcción es Vinicio Aguirre con 14 actividades diarias en promedio, en el Sector Comercial Johnny Soto con 8 actividades diarias y Kenneth Mena es el inspector con mayor cantidad de actividades diarias 16 en total.

En promedio el tiempo total de traslado de los inspectores es de 75,11 minutos y recorren alrededor de 22 km diarios.

Los inspectores tienen toda la capacidad de realizar 15 inspecciones diariamente, hay muchos factores de por medio, por lo que el rango como menor cantidad de inspecciones que deben generar es de 12 y pueden hasta llegar a realizar hasta 18 inspecciones.

De los 8 casos diarios que se deben de atender diariamente en el departamento de CFU, 5 corresponden a trámites de solicitudes de Resolución Municipal de Ubicación, 1 caso de incumplimientos urbanísticos aceras o lotes, 1 caso de desalojo y demolición por invasiones y 1 caso ya sea de construcción, comercial u otros.

El sector comercial a pesar de tener el menor desempeño es el que se encuentra con un porcentaje de ocupación más bajo (75%), seguido por el sector construcción que a pesar de tener dedicados el 50% del personal tienen una ocupación del 91%.

Aceras y lotes a pesar de que su rendimiento es el mejor de todos, su porcentaje de ocupación es sumamente alto (125%), cuenta con un recargo de un 25%.

-***-

Agrega finalmente que se giraron directrices para la Oficinista y al señor Alejandro Chaves Di Luca ya que debe mantener el sistema actualizado.

La señora Angela Aguilar indica que todo se consulta en pantalla, así como las fotos e inspecciones. La idea es automatizar todo por la política cero papel, además se eliminaron controles en Excel.

El regidor David León le manifiesta a la Ing. Karina dice a Karina que hoy ha hecho demostración de su capacidad. Tiene dos preguntas de ámbito general y en primera instancia quiere saber cuáles departamentos no han sido sometidos a este análisis y cuánto tiempo se ocupa para un análisis de este tipo.

La Ing. Karina Oviedo responde que se hizo ese trabajo y lleva bastante tiempo porque el proceso hay que vivirlo. Agrega que está interviniendo la Secretaría del Concejo y le falta la Secretaría de Comisiones y la Asesoría del Concejo Municipal. Con Control Fiscal y Urbano le llevo seis meses aproximadamente, pero si es bastante tiempo el que se requiere. Están empezando a mapear la gestión de cobro y está también en proceso la gestión de obra pública. Van por ese camino pero lleva su tiempo ya que es un trabajo muy robusto en lo laboral.

El regidor David León indica que la Ing. Karina Oviedo ha demostrado su valía en la institución. Agrega que es importante que se valore el resto de los procesos en la labor administrativa. Sería importante que ante de que termine este Concejo tener actualizada la nivelación de cargas de trabajo, rendimiento de horas hombre y mujer de nuestra institución, así como se hizo con el Departamento de Control Fiscal y Urbano. Esta meta que señala quizás se escapa a la posibilidad real, pero quiere decirle a la cabeza de esta institución que hay una necesidad de que todo lo que se haga en la Municipalidad tenga un análisis de este tipo, porque es un antes y un después, por tanto hace ese llamado al señor Alcalde. A lo mejor necesitamos en este trabajo que hace Karina reforzarle con más personal, porque estos análisis son mejora continua. Estos trabajos se deben revisar con periodicidad y es importante repensar si se puede contar con mayor personal. Indica que esta propuesta la hace en forma muy respetuosa, porque cualquiera podría llegar a esa conclusión.

La regidora Laureen Bolaños felicita a la Ing. Karina Oviedo por este profesionalismo con que hace esta ponencia. Tiene una pregunta sobre los tiempos de respuesta en cuanto a los acuerdos del Concejo que se toman. Indica que si en esta ponencia se analizó el cumplimiento de acuerdos en respuesta a las denuncias de las comisiones o del Concejo, a fin de que se dé un criterio técnico en un tiempo dado; a lo que responde la Ing. Karina Oviedo que en este momento se maneja el programa en Acuersoft en la Secretaría y el señor Alejandro Chaves debe generar una solicitud de inspección y corresponder la respuesta, en este caso le corresponde al señor Alejandro Chaves Di Luca generar la solicitud a nivel de inspectores para que se ejecute y ellos hacerlo a través del tablero de seguimiento.

La regidora Laureen Bolaños indica que habla por la importancia de las denuncias. Agrega que hace la consulta ya que se comentó sobre el gimnasio de Mercedes Norte y no tenían los permisos. Eso les llegó en el 2016 y no les enviaron respuesta porque ese gimnasio se hizo sin permiso y se envió un acuerdo para que haya respuesta pronta; a lo que responde el señor Alejandro Chaves que se había atendido el caso pero había un atraso en las comisiones en su momento. El tema era como se ponían a derecho porque se tenía que aprobar el desfogue. Eso estuvo detenido porque no podían ponerse a derecho, ya que no se había aprobado el desfogue. Con respecto a las rampas se veía con el señor Luis Méndez y no cumplían la pendiente.

La regidora Nelsy Saborío da las gracias por el espacio y agradece a la Ing. Karina Oviedo por este trabajo tan necesario y menciona que ojalá se replique en todos los procesos de la administración y en el Concejo Municipal. Con respecto a las multas y lotes baldíos se dice que había un monto y en teoría hay un botadero de basura en todos lados, por tanto quiere saber cómo se actúa en estos casos.

La señora Angela Aguilar señala que este tipo de preguntas es con el Arq. Alejandro Chaves, quién es el encargado de Control Fiscal y Urbano, ya que él tiene todo el insumo pero es un tema del quehacer de Control Fiscal y Urbano..

La regidora Nelsy Saborío señala que con respecto a las aceras se hizo una solicitud en el 2011 porque era sobre trabajos en el sector de La Aurora y eso se quedó pendiente, por tanto quiere saber porque los trabajos se quedaron ahí. Quiere saber además, el tiempo de atención de cobro de patentes con prioridad roja, -¿cuál es el criterio que se toma en cuenta para definir el orden de evaluación del proceso siguiente?. Indica que dado que los inspectores son tan pocos y el cantón requiere tanta atención, consulta: ¿hay alguna motivación para el logro de sus objetivos?.

El señor Alejandro Chaves explica que las multas son reservas de Ley y están en artículo 84 y 85 del Código Municipal. Agrega que con respecto a las aceras en La Aurora desde 2011 se viene trabajando y se hizo el corredor, se logró construir ese sector de aceras accesibles y trabajan de la mano con Inversión Pública, de manera que se dio el nivel correcto a las aceras, desde la Iglesia Bautista hasta llegar a los condominios. La evaluación por logro de meta se tiene pendiente, pero las actuaciones están reguladas por el Código y la Ley de Administración Pública.

La señora Angela Aguilar expone con respecto a las multas que como se notifica de una vez, la mayoría de las veces las personas limpia los lotes para no cargar la multa y la misma procede si después de 30 días de notificado no ha limpiado el área. A veces se espera todo el proceso legal de régimen recursivo para los recursos que se presentan. El SICI determina cuales procesos se deben intervenir y ahora se va a llevar la parte de Seguridad Ciudadana, de manera, que ellos implementan el riesgo para dar prioridad a esos procesos.

La Ing. Karina Oviedo manifiesta que también se toma en cuenta el modelo de madurez ya que este proceso va engranado con Control Interno y en conjunto con la Lic. Rosibel Rojas.

La regidora Nelsy Saborío señala que quería que se la aclara el tema de las multas, dado que quería saber porque era tan bajo el monto, habiendo tantas situaciones por lotes baldíos y basura en ellos.

El regidor Minor Meléndez felicita a la Ing. Karina Oviedo y a la Señora Angela Aguilar ya que esto es modernización de este Gobierno Local. Sabe que el cambio cuesta mucho y la implementación de los procesos más. Es un gran logro automatizar todo después de ser manual. Considera que es poco tiempo lo que llevan y los resultados muy satisfactorios. Señala que por dicha que creció la parte de inspección porque había mucha queja. Indica que se debe ser insistente ya que hace falta más personal. Agrega que los compañeros de la Comisión de Ventas Ambulantes externaron su preocupación ya que en la parte de patentes, hay un cambio continuo de patentados y hay que trabajar en eso y analizar ese proceso. Los patentados preguntaron a los miembros de la Comisión que porqué se atrasaron con el cobro de las patentes, por tanto ellos consultan para responder y les dijeron que estaban haciendo un trabajo y estaban atrasados, pero el asunto es que cuando les llego el cobro, les cobraron con multa, de ahí la duda que ha surgido. Considera que esto es parte de los procesos en la implementación que se deben valorar.

La señora Angela Aguilar señala que eso se llama mortalidad empresarial, y a nivel país esa mortalidad es de un 80% ya que es una crisis a nivel país y se han dado charlas sobre el tema en cuanto al uso de suelo, las patentes y dar seguimiento para que no sea por un tema de burocracia por tramitología que se estén marchando los negocios, pero eso responde porque hay mortalidad y es por la crisis a nivel nacional. En cuanto al tema de multas le va a trasladar la inquietud al Lic. Francisco Sánchez para que revise.

La regidora Gerly Garreta felicita tanto a la señora Karina Oviedo como a la señora Angela Aguilar por venir e instruir a este Concejo Municipal. Consulta que si alguien pone una denuncia, le dicen por dónde va el seguimiento; a lo que responde la señora Angela Aguilar que la Contraloría de Servicios lleva un seguimiento y da reportes mensuales. Se trabaja en la parte de cultura para dar seguimiento y no dejar nada pendiente. Ya el sistema en la Contraloría permite dar seguimiento a las denuncias.

La regidora Maritza Segura señala que siente muy satisfecha de las mejoras continuas que día a día esta Municipalidad va realizando. Hacen falta más inspectores y más personal ya que hay muchas construcciones y los vecinos del Cantón día a día realizan construcciones y remodelaciones. Está en el CICI y ver esto hoy le da una gran satisfacción, porque falta mucho pero hemos avanzado enormemente. Lo importante es que el Concejo se entere de todo lo que está sucediendo. Aquí a veces falta información pero se sabe que la Municipalidad va mejorando.

La regidora María Antonieta Campos externa su felicitación a todo el departamento. Agrega que es increíble ver y escuchar este informe que han dado hoy, por la calidad del mismo. Consulta si llevan algunos controles para todas esas construcciones que se hacen el fin de semana; a lo que responde la señora Angela Aguilar que se va a contratar un inspector para los fines de semana y que tenga un horario diferenciado para los fines de semana y feriados, a fin de cubrir esa parte, por lo que va a llegar esa propuesta en el presupuesto y el Concejo la va a conocer.

La Presidencia manifiesta que este informe marca la diferencia en el trabajo profesional. Este estudio habla muy bien de la administración municipal y de la visión del señor Alcalde ya que es bueno tener una Ingeniera Industrial para mejorar la eficiencia. Esa labor de sistema de procedimientos y de ordenamiento, ayuda a sacar los mejores resultados. Esto refleja el interés municipal para dar un mejor servicio. Las personas están más pendientes del desarrollo de la ciudad y por ejemplo hay una construcción muy fuerte en Ulloa. Prácticamente llueven las denuncias por todo lado y el herediano está pendiente porque el ciudadano coadyuva y exige más a la administración. Este informe le satisface y su aporte es importante para mejorar la eficiencia de los departamentos. Agrega que es una gran visión contratar buenos profesionales para realizar grandes trabajos. De su parte agradecido y muy complacido ya que esta exposición es capacitación para todo el Concejo Municipal.

**** ESCUCHADA LA EXPOSICIÓN Y ANALIZADO EL INFORME QUE PRESENTA LA LICDA. KARINA OVIEDO HERNÁNDEZ ICA-01-2017 SOBRE ANÁLISIS Y NIVELACIÓN DE CARGA DE TRABAJO, ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS, IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS Y ACTUALIZACIÓN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL FISCAL DE LA MUNICIPALIDAD, SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: DEJAR ESTE INFORME PARA CONOCIMIENTO DEL CONCEJO MUNICIPAL. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.**

REC. La Presidencia decreta un receso a partir de las 8:28 p.m. y se reinicia la sesión al ser las 8:35 p.m.

Luis Mena Martínez – Subintendente Subjefe Delegación Policial
Asunto: Solicita audiencia para rendición de cuentas. Tel: 2238-4314.
Operacionesd49@fuerzapublica.go.cr

El Teniente Jimmy Araya de la Delegación Policial de Heredia brinda un saludo al Concejo Municipal y presenta a los compañeros que han venido esta noche. En primer instancia presenta al Agente de Operaciones Torres, al señor David Mena Agente Distrital Ulloa y al señor Carlos Córdoba Agente Distrital de San Francisco.

De seguido expone el informe de Rendición de Cuentas correspondiente al Período Enero-junio 2018, el cual se transcribe de seguido y dice:

MISIÓN

La Fuerza Pública vela por la seguridad y el ejercicio de los derechos y libertades de todo ser humano en alianza con la comunidad.

VISIÓN

Ser una policía profesional, confiable, e integrada a la comunidad fomentando una cultura de seguridad humana.

VALORES

Honor, Disciplina, compromiso, responsabilidad y Servicio

| RELACIÓN POLICIA / HABITANTES POLICÍA / KILOMETROS CUADRADOS | | | | | | | |
|--|------------|-----------|------------------|--------------------|---------------------|----------|---------------------------|
| Cantón | Área (km2) | Población | Densidad Hab/Km2 | Población Policial | Población Hab./Pol. | Pol./Km2 | Tasa Policía/100.000 hab. |
| Heredia | 282,6 | 123.616 | 437 | 156 | 792 | 0,55 | 0,0016 |

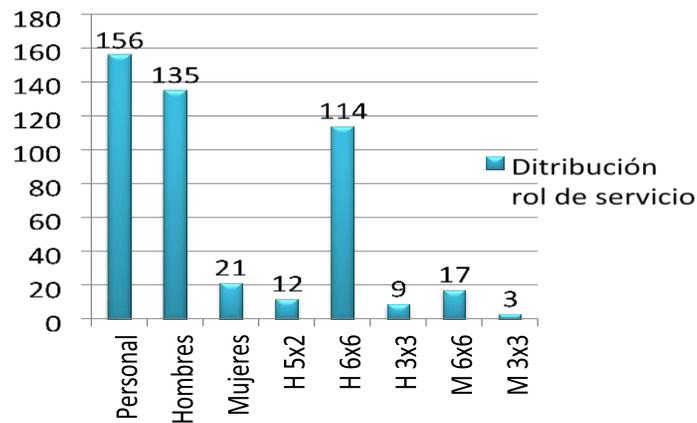
Distribución del recurso policial

| Distrito | Personal | Vehículo | | | | VTA | Moto | Otro |
|-------------------------|----------|----------|----------|--|--|-----|------|------|
| | | total | servicio | | | | | |
| Heredia | 38 | 04 | 02 | | | 01 | 00 | 00 |
| Mercedes | 13 | 02 | 02 | | | 00 | 00 | 00 |
| San Francisco (Guararí) | 38 | 04 | 03 | | | 01 | 00 | 00 |

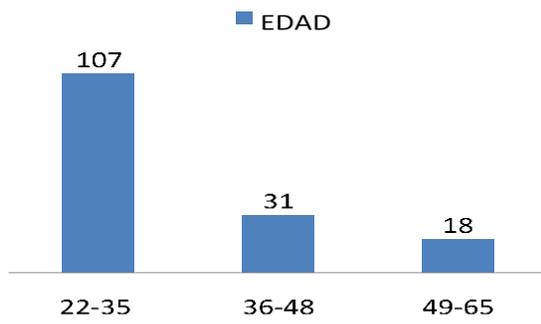
| | | | | | | | | |
|---|----|----|----|--|--|----|----|--------------|
| Ulloa | 19 | 02 | 02 | | | 00 | 00 | 00 |
| Vara Blanca | 13 | 01 | 01 | | | 00 | 00 | 01 (cuadraci |
| Grupo Operativo Policial (26 motorizados) Jefatura, Operaciones, PPP,SIMEP, | 35 | 03 | 01 | | | 01 | 08 | 00 |

| | | | | | | |
|---|------|----|----|----|----|----|
| Grupo Operativo Policial (26 motorizados) Jefatura, Operaciones, PPP,SIMEP, | 35 | 03 | 01 | 01 | 08 | 00 |
| Total | 156* | 12 | 09 | 03 | 08 | 01 |

Distribución del Recurso Policial



Calidades del personal policial asignado a la Delegación de Heredia



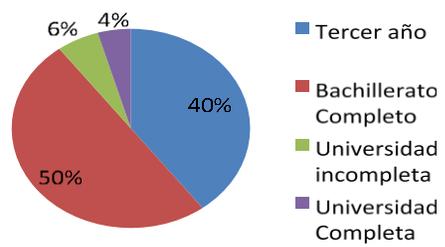
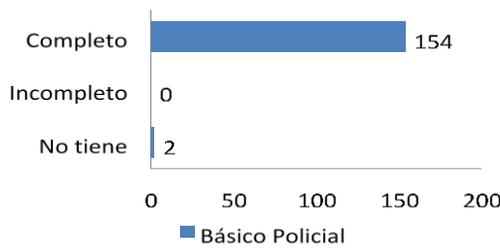
Fuente: Delegación Policial de Heredia



Total

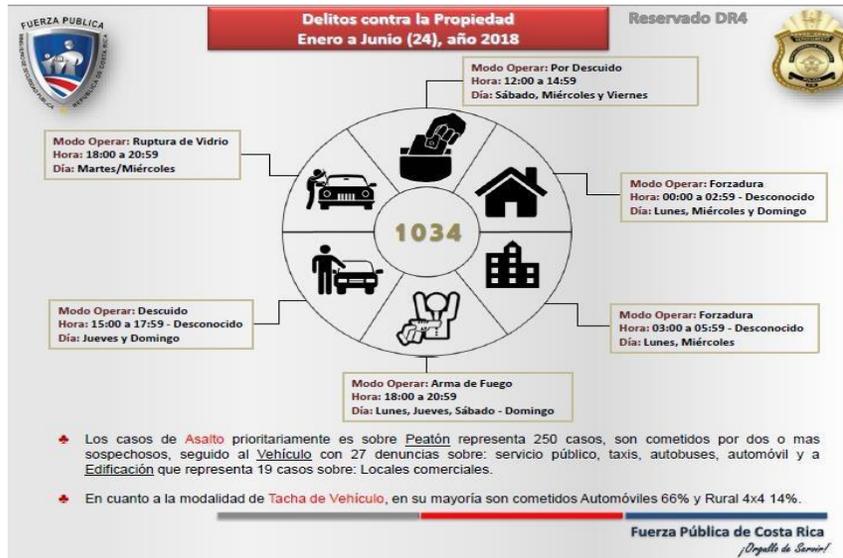
Total- 156

Escolaridad



Análisis estadístico





Delitos contra la Propiedad - Distritos Enero a Junio (24), año 2018

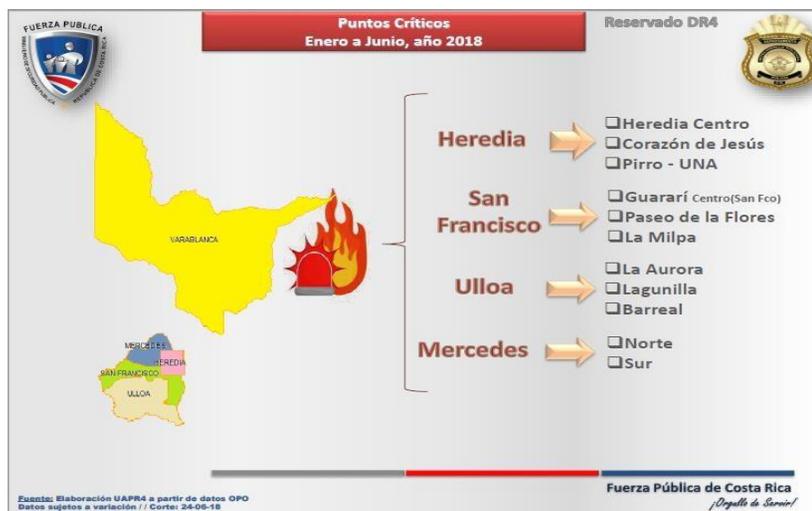
Reservado DR4

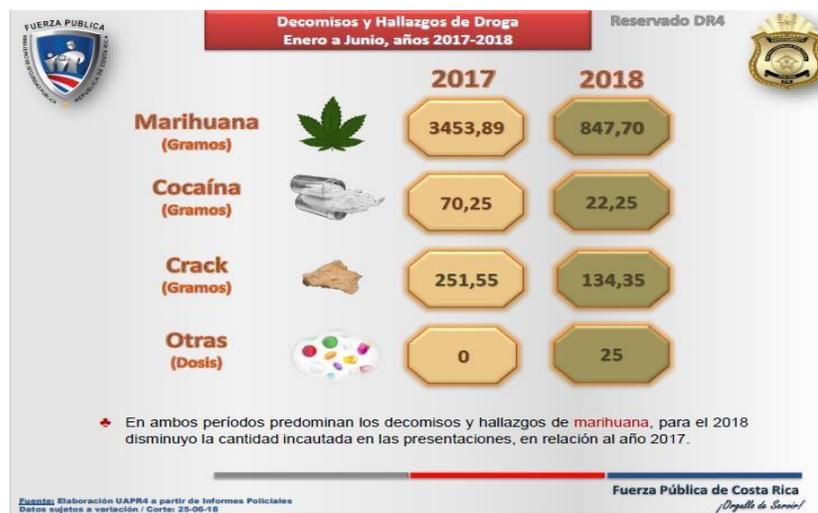
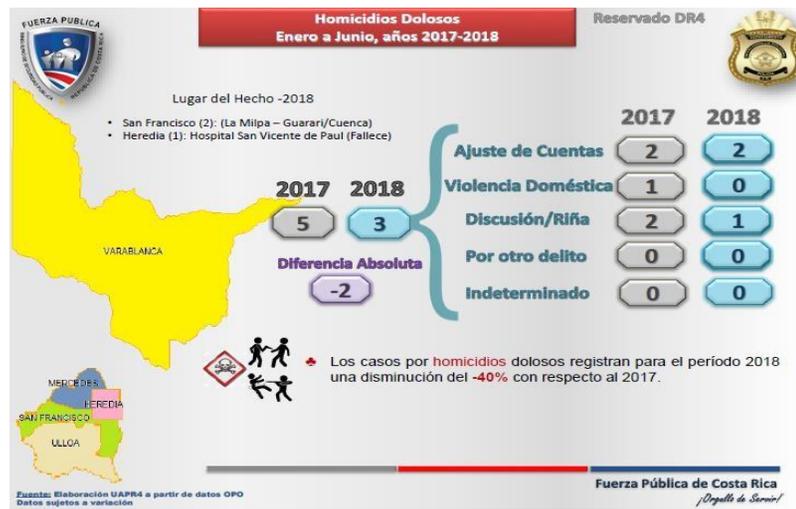
Ministerio de Seguridad Pública
Denuncias Organismo de Investigación Judicial
Delitos contra la propiedad, según Modalidad por Distrito
Cantón de Heredia, 2018

| Modalidad | Heredia | San Francisco | Ulloa | Mercedes | Vara Blanca | Total |
|----------------------|------------|---------------|------------|-----------|-------------|-------------|
| Hurto | 226 | 83 | 67 | 24 | - | 400 |
| Asalto | 138 | 91 | 44 | 23 | - | 296 |
| Tacha de Vehículo | 50 | 20 | 13 | 9 | 1 | 93 |
| Robo a Edificación | 55 | 14 | 14 | 1 | 3 | 87 |
| Robo de Vehículo | 36 | 22 | 14 | 6 | - | 78 |
| Robo a Vivienda | 22 | 21 | 11 | 9 | 1 | 64 |
| Asalto a Vivienda | 2 | 3 | 2 | 2 | - | 9 |
| Otros Robos | 3 | 2 | 1 | 1 | - | 7 |
| Total general | 532 | 256 | 166 | 75 | 5 | 1034 |

Fuente: Elaboración UAPRA, a partir de datos del PH/OJ
Datos sujetos a variación

Fuerza Pública de Costa Rica
¡Orgullo de Servir!





Estrategias Operativas Implantadas en el Cuadrante

1. Policía – Comunidad
2. Mega Operativo
3. Trabajo en conjunto con la Policía Municipal
4. Planificación Policial

OPERATIVO INTERINSTITUCIONALES MIGRACION, POLICIA FISCAL Y POLICIAL MUNICIPAL HEREDIA

COMPONENTE OPERATIVO

Distrito Heredia

Se han realizado operativos de abordaje e identificación de sujetos que aparentemente se dedican a cometer ilícitos en la zona en especial el delito de asalto, lo cual ha conllevado a que se decomisen armas blancas y se ha logrado la ubicación de sujetos con orden de captura por parte de diferentes entes Jurisdiccionales. Se han hecho algunos decomisos y **Recuperación de vehículos.**

Acciones Preventivas

Entre las principales acciones preventivas realizadas en el cantón de Heredia, se destacan los siguientes:

Reuniones de seguimiento con las diferentes comunidades

Visitas a los comercios.

Capacitaciones

- Pinta Seguro
- Vifa
- GREAT
- Trata de personas
- Seguridad Comunitaria

Para finalizar reitera que se cuenta con 156 oficiales, y de ellos 135 son hombres y 21 son mujeres. Señala que cuentan con el sistema Data Pol (Plataforma) para llevar los registros y tener una estadística clara y real de sus acciones. Señala que se ha venido trabajando con diversas estrategias como la Seguridad comunitaria, se organizan y se desarrollan Mega operativos, se trabaja en conjunto con la Policía Municipal, se hace una planificación de la policía y cada 15 días se sientan con un analista policial, revisan datos e información para ver donde requieren presencia policial y operativos, a fin de que la policía sepa que va a salir a hacer a la calle.

Se realizan operativos interinstitucionales, con Migración, Policía Fiscal, Policía Municipal y se han capturado ciudadanos que tenían orden de captura.

La regidora Ana Yudel Gutiérrez consulta sobre con quién o cuales son los mecanismos y cómo se accede a las capacitaciones sobre violencia y como son los programas Great y Vifa y si están estas acciones preventivas en la Policía Municipal consideradas dentro de esta articulación.

El Teniente Jimmy Araya explica que el programa pinta seguro se desarrolla en escuelas y utilizan un libro con dibujos que traen dibujos sobre consejos preventivos. El programa Vifa se refiere a violencia doméstica y el programa GReat es un programa nuevo para potenciar los niños a fin de que sean líderes y se alejen de las pandillas. A ellos se les habla de las repercusiones que hay si se meten en grupos o pandillas y el programa surge para evitar que ellos sean delincuentes. Señala que la sociedad ha cambiado y se han desarrollado focos sociales fuertes, como por ejemplo la trata de personas, que se da en lugares fronterizos.

Indica que la Seguridad comunitaria son grupos que desarrollan proyectos que benefician a la comunidad en conjunto con la policía. Agrega que estos programas se imparten en escuelas, colegios, universidades y en las comunidades que quieren que se les capacite. Son labores preventivas. Señala que no tienen articulaciones, sino que lo que hacen son trabajos de mega operativos.

El síndico Rafael Barboza consulta que si las denuncias de Vara Blanca son las que se hacen en el Organismo de Investigación Judicial; a lo que responde el teniente Jimmy Araya que efectivamente son las que se hacen en el OIJ.

El síndico Rafael Barboza señala que le extraña esa cantidad, porque si ha habido robo de ganado y se ha robado en los fresales, pero es más caro venir a poner la denuncia, por tanto muchas personas no denuncian esos actos vandálicos.

El teniente Jimmy Araya señala que en los grupos de seguridad comunitaria se les pide que pongan la denuncia, porque si no queda impune el acto y es tolerar el hecho. Informa que basan su accionar en las denuncias y existe la obligación del OIJ a investigar y dar seguimiento a esa denuncia.

La regidora Laureen Bolaños agradece la presentación de este informe. Manifiesta que a veces los vecinos preguntan a quién llaman cuando hay escándalos o actividades altas horas de la noche, ya que no saben si deben llamar a la Fuerza Pública o a la Policía Municipal. Pregunta si pueden ir a un bar a hacer un allanamiento o a una casa, cuando hay violencia intrafamiliar, o hay un bunker o venden droga, sea, a quién llamar en caso que

se de alguna de las situaciones expuestas. Le agrada que se trabaje articuladamente con la Policía Municipal, porque la idea es sumar. Considera que los comités de vecinos deben estar incluidos también, ya que es importante que la gente aporte lo que siente y ve en sus comunidades.

El teniente Jimmy Araya expone que como fuerza pública son la policía nacional. Pueden trabajar en un actuar preventivo y represivo. Si ven un carro extraño pueden detener el vehículo y mantenerlo mientras llega tránsito. Pueden allanar si hay violencia intrafamiliar y está en peligro una vida humana. Pueden hacer algunos allanamientos sin orden judicial. Pueden ingresar a un bar o establecimiento público. Si van a un bar y no tienen patente articulan con la Policía Municipal. Agrega que ellos dan seguridad y colaboración. En cuanto al tema de drogas no se puede trabajar de inmediato porque lleva una investigación y a veces no es tan rápido como se quisiera.

La síndica Nancy Córdoba expone que desde que la Comisión de Seguridad ha tratado de trabajar todos los distritos pero ha trabajado más en Ulloa. Agrega que han realizado una coordinación y una red para ayudar y gestionar cursos y capacitación. La idea es que todos los distritos puedan trabajar el tema de seguridad. El deseo es trabajar con la Fuerza Pública y les da las gracias que accedieron venir a la comisión, de ahí que van a volver a convocarlos para trabajar juntos. Les agradece este informe y señala que ya tomó algunas fotografías para llevarlas a las comunidades.

El regidor Minor Meléndez les agradece su trabajo y considera que se tiene un déficit de oficiales. Le agrada ver las estadísticas y sobre todo saber que hay diferencias con respecto a los últimos 6 años. Indica que es una problemática enorme que se tiene con la mafia organizada y es un mal que está aquejando a las comunidades, lo cual es un tema muy delicado y de mucho cuidado. Consulta que con la Ley que viene a regular las policías municipales -¿cómo ven el beneficio, para trabajar articuladamente?. ¿Cómo ven la Ley de Policía Municipal en cuanto a los beneficios que va a tener hacia los diferentes cantones?.

El Teniente Jimmy Araya señala que es muy importante porque se le da un carácter de ley y se ingresa la Policía Municipal al resto de policías que existen en el país. La PM trabajaba bajo el Código Municipal, pero no a nivel de policía. Esa parte es motivacional para ellos y segundo que el resto de municipalidades que no tenían, ahora pueden conformar su policía ya que esta ley da otras posibilidades para su financiamiento, sea, existe la posibilidad de tener nuevos ingresos para financiar la Policía Municipal. Además la formación va a ser en la escuela nacional de policía y es una gran ventaja.

La regidora Maritza Segura indica que está muy contenta que estén aquí y muy contenta que el oficial Daniel Calderón este en ese puesto ya que sabe que trabajan muy bien. Le dice que esta Municipalidad está siempre trabajando en colaboración con la Fuerza Pública e incluso los oficiales han estado en monitoreo. Sabe de los programas que realizan y llevaron un cine foro a San Vicente y muchos niños pudieron compartir. Conoce su labor y la persona que es y sabe que van a tener una ciudad segura por el trabajo que desarrollan en las comunidades.

La Presidencia manifiesta que es satisfactorio el informe que han brindado hoy y merecen todo el reconocimiento por la labor que realiza la Fuerza Pública. Comenta que la seguridad es una lucha de todos, tanto de ciudadanos como de la Fuerza Pública. Agrega que son importantes los programas que desarrollan, de ahí que la presentación debe quedar en la página de la municipalidad, para que los ciudadanos puedan observar los resultados, asimismo el informe se va a trasladar a la Comisión de Seguridad, al señor Gustavo Garita – Gestor de Seguridad para que sirva de orientación y guía porque es una información muy valiosa. La idea es que quede de conocimiento general porque sus resultados son importantes.

**** ESCUCHADA LA EXPOSICIÓN SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS QUE PRESENTA EL TENIENTE JIMMY ARAYA DE LA DELEGACIÓN POLICIAL DE HEREDIA, SE ACUERDA POR UNANIMIDAD:**

A. TRASLADAR ESTE INFORME A LA ADMINISTRACIÓN PARA QUE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN PUEDA SUBIR EL MISMO A LA PÁGINA DE LA MUNICIPALIDAD, A FIN DE QUE LOS CIUDADANOS PUEDAN OBSERVAR LOS RESULTADOS.

B. TRASLADAR EL PRESENTE INFORME A LA COMISIÓN DE SEGURIDAD.

C. TRASLADAR ESTE INFORME AL SEÑOR GUSTAVO GARITA – GESTOR DE SEGURIDAD PARA QUE SIRVA DE ORIENTACIÓN Y GUÍA PORQUE ES UNA INFORMACIÓN MUY VALIOSA.

**** ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.**

La Presidencia agradece la presentación y señala que el segundo informe de rendición de cuentas se estará agendado en el próximo mes de noviembre.

El teniente Jimmy Araya da las gracias y señala que desea aprovechar esta ocasión para exponer un tema que los tiene preocupados y es que quieren revisar si hay un convenio porque debido al problema del déficit fiscal

que atraviesa el país, les han comunicado que el Ministerio solo podrá pagar planilla, de ahí que les han indicado la necesidad de coordinar con el Gobierno Local. En virtud de lo anterior solicita se valore la posibilidad para retomar un convenio que había y hacerle las mejoras, a fin de firmar para recibir el apoyo del gobierno local. Agrega que están mal en infraestructura y equipo móvil. Quiere que se retome ese convenio que había para valorarlo a fin de poder firmar. Además desea estar en la Comisión de Seguridad, porque esa comisión debe estar muy activa. Le gusta venir a las sesiones del Concejo Municipal para ver los temas que se analizan, ya que son de su interés también. Infirma que está en la Comandancia de Heredia y lo pueden contactar al número 84322702.

La Presidencia manifiesta que es bueno revisar si hay un convenio al respecto para estudiarlo y valorarlo, por tanto lo más recomendable es trasladar la solicitud a la administración para que valore la petición.

La regidora Laureen Bolaños informa que por ley la Comisión de Seguridad debe estar conformada por regidores (as) propietarios (as).

**** VISTA LA SOLICITUD PLANTEADA POR EL TENIENTE JIMMY ARAYA DE LA DELEGACIÓN POLICIAL DE HEREDIA, SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: TRASLADAR LA PETICIÓN A LA ADMINISTRACIÓN, PARA QUE REVISE SI HAY CONVENIO CON LA FUERZA PÚBLICA Y SE VALORE LA POSIBILIDAD DE RETOMARLO Y HACERLE LAS MEJORAS DEL CASO, PARA QUE DE PROCEDER SE CONTINÚE CON EL TRÁMITE RESPECTIVO, O BIEN, LA ADMINISTRACIÓN VALORE LA POSIBILIDAD DE REACTIVAR UN NUEVO CONVENIO CON FUERZA PÚBLICA. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.**

El síndico Rafael Orozco informa que la Comisión de Ventas Ambulantes se reúne el próximo lunes 09 de julio a las 5:00 p.m. para instalarse debidamente.

El miércoles 11 de julio se reúne la COMAD a las 2:00 p.m. y la Comisión de Nombramientos Especiales se reúne el viernes a las 10:00 a.m.

**** SIN MÁS ASUNTOS QUE TRATAR LA PRESIDENCIA DA POR FINALIZADA LA SESIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL AL SER LAS VEINTIDÓS HORAS EXACTAS.**

**MSC. FLORY A. ÁLVAREZ RODRÍGUEZ
SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL**

**LIC. MANRIQUE CHAVES BORBÓN
PRESIDENTE MUNICIPAL**

far/.