

ACTA SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 02-18E

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO CERO DOS- DIECIOCHO-E, CELEBRADA POR EL CONCEJO MUNICIPAL DE SAN PABLO DE HEREDIA, EL DÍA VEINTIUNO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO, DA INICIO AL SER LAS DIECIOCHO HORAS CON QUINCE MINUTOS CONTANDO CON LA PRESENCIA DE LOS SIGUIENTES MIEMBROS:

Quien preside:

Sr. José Fernando Méndez Vindas, Presidente Municipal

Regidores Propietarios:

Sra. Betty Castillo Ortiz
Sr. Yojhan Cubero Ramírez
Sra. Damaris Gamboa Hernández
Sr. Julio Benavides Espinoza,

Regidores suplentes:

Sra. María de los Ángeles Artavia Zeledón
Sra. María Julia Murillo Villegas
Sr. Omar Sequeira Sequeira
Sra. Hazel Aguirre Álvarez

Síndicos Distrito Central

Sra. Ericka Esquivel Zamora

Síndicos Distrito de Rincón de Sabanilla

Sr. Rafael Ángel Vindas Cubillo

Funcionarios Municipales:

Sr. Bernardo Porras López, alcalde Municipal a.i.
Sr. Luis Diego Moncada, Coordinador Policía Municipal

Invitados

Sra. Ericka Torres Herrera, Marketing Business Unit
Sr. Adrian Cantillano, Marketing Business Unit

Secretaría Concejo Municipal

Sra. Lineth Artavia González, Secretaría del Concejo Municipal

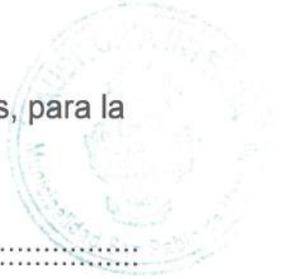
Miembros ausentes

Sr. Johan Granda Monge, sin justificación
Sr. José Alberto Vindas Vásquez, sin justificación

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 02-18E
ORDEN DEL DÍA
21-02-2018



- 1 **CAPITULO I.** Apertura de la Sesión
 2 **CAPITULO II.** Comprobación de Quórum
 3 **CAPITULO III.** Audiencia brindada a la Sra. Ericka Torres, Avansaas, para la
 4 presentación de soluciones para integrar una Ciudad
 5 Inteligente.
 6 **CAPITULO IV.** Cierre de Sesión



- 7
 8
 9 **CAPITULO I. Apertura de la Sesión**

- 10
 11 **CAPITULO II. Comprobación de Quórum**

12
 13 Sr. José Fernando Méndez indica que no se encuentran presentes los señores
 14 Johan Granda Monge, José Alberto Vindas y María Julia Murillo Villegas, quienes
 15 tendrán los próximos quince minutos para que se incorporen a la sesión.

- 16
 17 **CAPITULO III. Audiencia brindada a la Sra. Ericka Torres, Avansaas, para**
 18 **la presentación de soluciones para integrar una Ciudad**
 19 **Inteligente.**

20
 21 Sr. José Fernando Méndez comenta que las audiencias están estipuladas para
 22 cuarenta minutos y posterior a eso las consultas al respecto.

23 Sra. Ericka Torres da las buenas noches y agradece el espacio, indicando que son
 24 una empresa que posee soluciones con ORACLE y con RACSA. Lo que
 25 presentarán hoy es como tratar de llevar a los municipios a una ciudad inteligente,
 26 lo cual está en proceso en otros países de Latinoamérica.



27
 28



29



1
2
3 Sr. Adrián Cantillano da las buenas noches y agradece el espacio, indicando que
4 este no es su foro natural ya que siempre se visita empresas o sectores
5 corporativos, pero la intención es que los Gobiernos Locales se comporten como
6 tal. Comenta que su compañía Avansaas es una empresa formada en México por
7 costarricenses y que hace dos años por medio de la relación que se posee con
8 Oracle, se desea tener empresas que puedan llevar la tecnología y ser promotores
9 de ella en diferentes industrias, atacando el mercado Centroamericano. La idea es
10 que la relación del municipio con los ciudadanos pueda ser fluida, veraz y oportuna,
11 mediante la tecnología que se encuentra en los diferentes dispositivos. Denota que
12 la empresa que representa ha sido pionera en este contexto y ha hecho esfuerzos
13 importantes en términos de aliarse con Oracle y RACSA, quien ahora lo que está
14 haciendo es entregando servicios administrados, reduciendo los procesos de
15 contratación y acercar esto a las instituciones de Gobierno. Alude que sobre esa
16 línea han venido armando un equipo de trabajo muy organizado en donde se han
17 acercado a múltiples municipalidades que han planteado sus necesidades, siendo
18 que algunas ya tienen procesos avanzados y otras están empezando.

19
20 Sra. Ericka Torres indica que dicha presentación se puede hacer más como un
21 conversatorio ya que este Concejo es quien conoce las realidades del cantón.
22



23
24
25 Comenta que todos manejamos algún tipo de red social, sabiendo que por ese
26 medio se dan muchas críticas u opiniones, donde los ciudadanos se expresan.



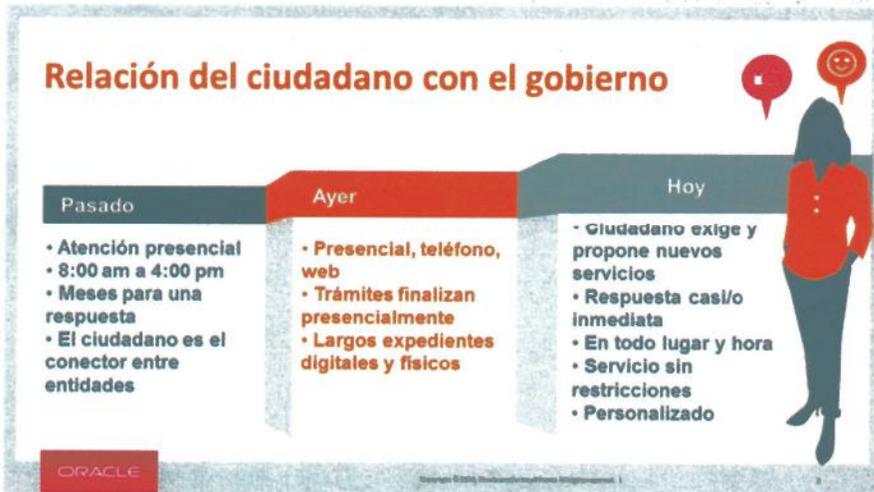
1
2
3
4
5

Lo siguiente es lo que desean los usuarios:



6
7
8
9
10
11
12

Sr. Adrián Cantillano comenta que muchas veces el mejor servicio al cliente es el que no se da, sino que la persona pueda auto servirse y realizar sus trámites de una manera rápida y saber que el mismo se atenderá directamente.



13
14



El ciudadano ha CAMBIADO

- social
- movilidad
- Generación Y
- Auto Servicio
- Compromiso
- Aprendizaje
- Confianza
- Elegir
- Valor
- expectativas
- información

ORACLE

1
2
3

Los ciudadanos hoy en día tienen expectativas más altas

<p>79% Buscan mejores servicios Creen que el gobierno puede mejorar el servicio</p>	<p>77% Falta de confianza Creen que mejores servicios y acceso a la información son clave para mejorar la confianza.</p>
<p>50% La satisfacción de los ciudadanos queda para lo último No tienen procedimientos de continuidad si un problema no se resuelve</p>	<p>50% El gobierno desperdicia el dinero Cree que el gobierno desperdicia el 50% de los impuestos que cobra</p>

¿Es posible lograr la satisfacción del Ciudadano?

ORACLE

4
5
6
7
8
9

Comenta que lo anterior está basado en encuestas realizadas en todo Centroamérica, donde los usuarios requieren de nuevos servicios, necesitan que se le resuelvan los problemas, tienen falta de confianza, etc.

Los ciudadanos de hoy tienen el poder, pero los empleados del gobierno no...

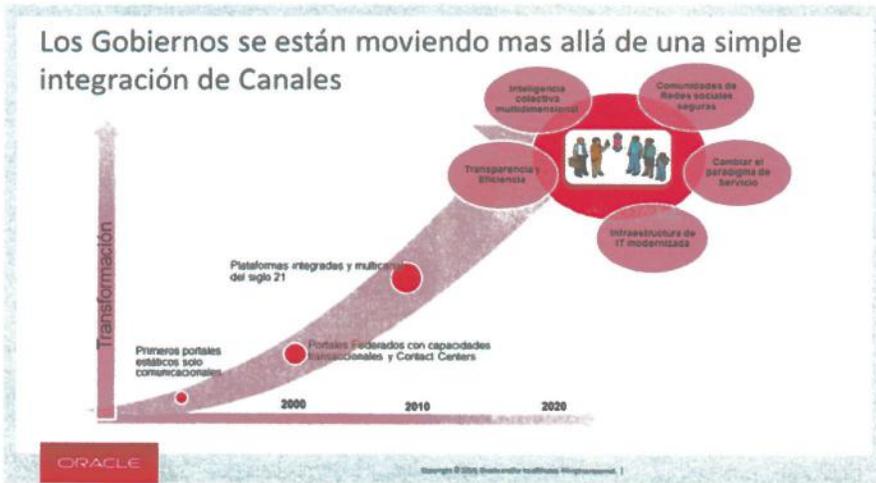
	<p>69% De las agencias tiene que aumentar la colaboración para mejorar el servicio</p>
	<p>75% De los ciudadanos prefiere completar sus transacciones con el gobierno en línea</p>
	<p>71% De las trabas en el servicio son por problemas de staff y la falta de soporte en la organización</p>
	<p>59% De las entidades usa formularios en papel y centros de atención en persona.</p>

¿Puede usted brindar un servicio al Ciudadano moderno?

69% De los Ciudadanos piensa que las agencias deberían monitorear las redes sociales

ORACLE

10
11



1
2



3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Sr. Adrián Cantillano indica que una de las cosas interesantes que ha pasado con la tecnología a través del tiempo, es que en vez de haberse encarecido, ahora es más sencilla, barata y está más dispuesta. Alude que las capacidades de las plataformas hacen que las empresas no necesiten tener personal técnico para poder tener acceso sino con solo poseer internet.

Sra. Ericka Torres india que la ventanilla única agiliza los trámites ya que muchas veces se da información distinta.



14
15
16
17

Alude que la idea es que todas las áreas manejen la misma base de datos y tener un sistema integrado con otras instituciones.



Agenda

- Atención Ciudadana
- Ciudades Inteligentes**
- La solución
- Breve Demostración
- Historias y Casos de éxito

ORACLE

1
2

Algunos desafíos...

- Explosión de población
- Escasez de agua pura, alimentos
- Alto costo de vida
- Altos niveles de contaminación
- Incremento en tasa de crímenes
- Necesidad de inversión en infraestructura
- Aumento de enfermedades
- Bajos niveles de tolerancia y respeto
- Disminución de calidad de vida
- Crecimiento exponencial de datos
- Mayor competencia por recursos

ORACLE

3
4

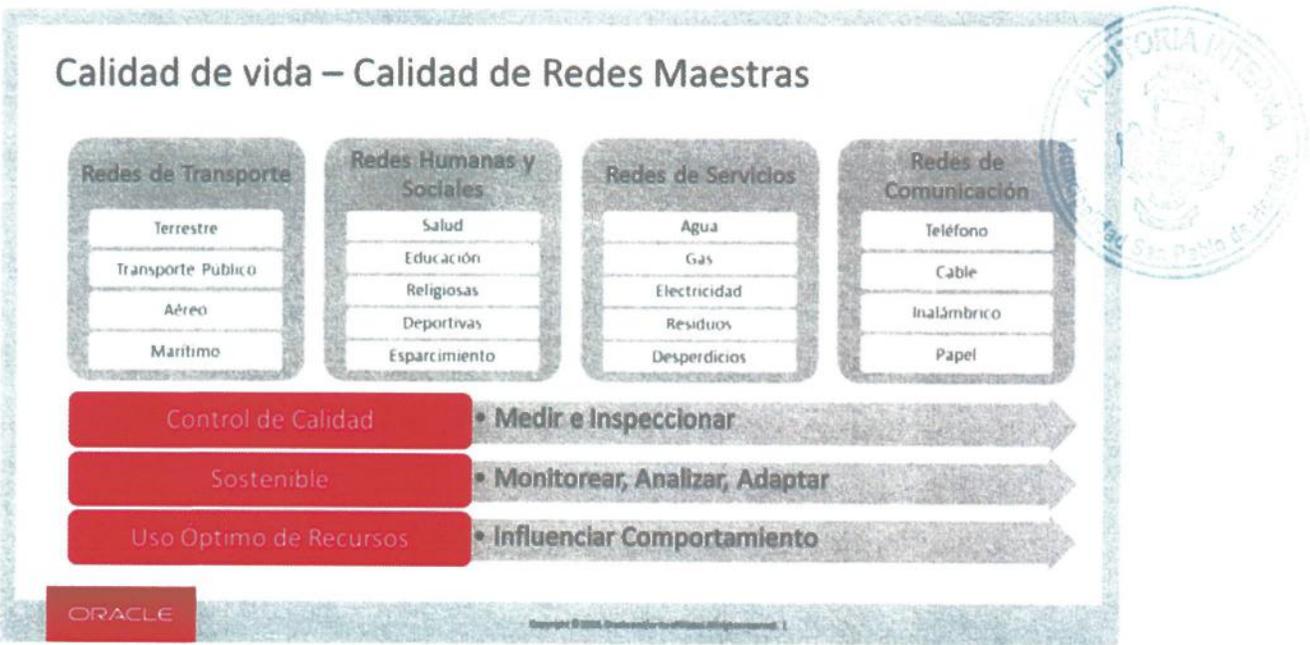
Ciudades Inteligentes y Sostenibles

Una infraestructura urbana es **sostenible** cuando las redes de agua, residuos, transporte y otros sistemas son manejados de forma que satisfacen las necesidades de **actuales** y de **futuras** generaciones desde las perspectivas social, económica y ambiental

ORACLE

5
6
7
8
9

Comenta que una ciudad inteligente debe ser sostenible, dándose cuando las redes de agua, los residuos, los transportes y todos los sistemas que se manejan actualmente, se hacen desde una perspectiva social.



1
2
3



4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

Comenta que a futuro todo va a ser en un click.

Sr. Adrián Cantillano indica que si bien es cierto algunos de estos conceptos se pueden ver un poco abstractos, ya existen dispositivos que pueden reportar ciertos cambios en temperaturas, otros pueden medir la capacidad de un desbordamiento de un río enviar notificaciones en tiempos que permitan a las comunidades tomar acciones previas. Así mismo también usando esta tecnología podemos saber en qué momento va a pasar el camión de la basura y prepararse.

Sra. Ericka Torres menciona que con una aplicación se puede detectar cuando tiran basura a los ríos, o cuando hay huecos pronunciados en la calle.

Sr. Adrián Cantillano denota que estas aplicaciones se usan mucho para el tema policial ya que se dispara una alerta dirigida a la Policía Municipal, quien de primera mano puede entender la realidad de lo que está sucediendo.



Agenda

- Atención Ciudadana
- Ciudades Inteligentes
- La solución**
- Breve Demostración
- Historias y Casos de éxito

ORACLE

1
2

De atención Ciudadana a Ciudades Inteligentes

	Creación del caso por parte del Funcionario/Ciudadano			Creación del caso por dispositivos
Iniciativas	Gestión del Servicio	Simplificación Trámites	Automatización integral	Ciudades Inteligentes
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación consistente Oferta de Servicios al ciudadano por múltiples canales Potenciar el Auto Servicio como un canal de importancia Monitoreo de Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Centralización de las comunicaciones con el ciudadano Diálogo con el Ciudadano Perfil integral del Ciudadano Simplificación y automatización de Trámites 	<ul style="list-style-type: none"> Integración intra-inter Institucional Niveles de Servicios Automatización de políticas y regulaciones Transformación de datos en información 	
Beneficios	Mejor calidad de vida para el ciudadano	Gobierno Digital de Alta Eficiencia	Ciudades inteligentes y sostenibles	

ORACLE

3
4
5
6
7

Alude que muchas veces los municipios no saben por dónde empezar, por lo cual se sugiere las ideas anteriores

Una única solución para todas las necesidades

ORACLE

8
9
10
11
12

Sra. Ericka Torres menciona que al iniciar por alguna de las soluciones anteriores, mejorara mucho, el retorno, la imagen política, el servicio y el impacto que se tiene.



Beneficios globales ROI Político e Institucional

Imagen
Calidad
Servicio
Intención de Voto

Tiempos
Costos
Quejas

ORACLE

1
2

Agenda

- Atención Ciudadana
- Ciudades Inteligentes
- La solución
- Breve Demostración
- Historias y Casos de éxito**

ORACLE

3
4

Monitoreo de Redes Sociales – Elecciones Puerto Rico 2016

Lo que recolectó la solución Oracle

Share of Voice

Candidate	Share of Voice
Alexandra Liguero	45% (18,841)
Manuel Cede	38% (11,292)
David Bernier	14% (11,746)
Rafael Bernabe	1%
Ricardo Rosselló	1%

Sentiment

Candidate	Negative	Neutral	Positive
Alexandra Liguero	22% (1,046)	57% (4,131)	21% (956)
Manuel Cede	17% (1,108)	37% (2,716)	30% (2,036)
David Bernier	39% (12,148)	39% (12,285)	22% (6,765)
Mano de Lourdes Santiago	20% (1,718)	40% (1,387)	40% (1,387)
Rafael Bernabe	32% (1,748)	40% (1,713)	28% (1,541)
Ricardo Rosselló	33% (14,186)	43% (11,827)	24% (5,811)

ORACLE

5
6

Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Chile

Front-Office Moderno, Experiencia al Ciudadano

“Elegimos Oracle Service Cloud, ya que resultó ser la herramienta más completa, flexible y eficiente disponible en el mercado para mejorar la experiencia del ciudadano”

Javier Assereto Cortes, Gerente de Experiencia Ciudadana, Superintendencia de Electricidad y Combustibles

- Creación de un modelo de atención estandar para la respuesta oportuna, efectiva y de calidad.
- Implementación de un sistema multicanal con Oracle Service Cloud que incluye la interacción con redes sociales.
- Disminución de tiempos de atención para un 90% de los usuarios, de 120 a 30 días.
- Disminución de los costos de tramitación de los usuarios. Aumento de la productividad de operadores en 10x.

ORACLE

7

1 Sr. Adrián Cantillano comenta que se encontraron un caso de una institución donde
2 aluden que todos sus trámites estaban en línea, y verificando lo que se poseía eran
3 como 80 formularios los cuales se deben bajar, imprimir, llenarlos y presentarlos
4 para el trámite. Alude que esto debe poder digitarse directamente en un portal donde
5 esa información cae directamente a un centro de datos y alguien dará trámite a esa
6 gestión.
7

Buenos Aires

La Ciudad de Buenos Aires gana visibilidad de sus Sistemas de desague de Aguas Pluviales y de preparación de inundaciones

“La ciudad estaba buscando una solución que hubiesen utilizado otras ciudades del mundo, con una buena escalabilidad más allá de sus requisitos iniciales. Oracle entregó las funciones de software específicas que necesitábamos, así como una solución de base de datos robusta capaz de procesar enormes volúmenes de información en tiempo real”

Rodrigo Silvoza, Subsecretario de Mantenimiento del Espacio Público, del Ministerio de Ambiente y Espacio Público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

ORACLE

- Habilita el monitoreo en tiempo real de precipitaciones, nivel de ríos y el desempeño del sistema de desahogo de aguas pluviales.
- Análisis y monitoreo de datos capturados por 260 sensores críticos.
- Mejora la comprensión y toma de decisiones relacionadas con el desarrollo del clima a través de un sistema de reportes y análisis fácil de usar durante eventos climáticos.

Copyright © 2013, Oracle Corporation/Oracle Financial Services Group Limited

8
9
10
11 Comenta que en Buenos Aires ubicaron sensores para monitorear sus aguas,
12 analizando el tiempo para poder actuar al respecto y ayudar al pueblo.
13

Clientes seleccionados de Oracle Service Cloud

ORACLE

Copyright © 2013, Oracle Corporation/Oracle Financial Services Group Limited

14
15
16 Alude que la idea de esta presentación era que entendieran de una manera general
17 como se maneja la aplicación y tratar de denotar las necesidades de cada
18 institución.

19
20 Sr. José Fernando Méndez comenta que interesante sería que en algún momento
21 se pueda observar la ruta del camión de la basura, siendo esto una tecnología
22 disruptiva que hace que se diferencie un municipio o ciudad de otra. Otra solución
23 sería el monitoreo de los ríos, aguas arriba para saber que viene una correntada de
24 agua y poder tomar las previsiones del caso.
25

26 Sr. Adrián Cantillano denota que no necesariamente en todos los cantones se repite
27 la misma problemática, pero está seguro que en otra sesión saldrían otros temas y
28 necesidades a lo interno.

1 Sr. José Fernando Méndez señala que desde el año pasado el municipio está
2 implementando una ventanilla de servicios única, pero todavía hace falta llevarla en
3 línea, en una plataforma en la página web. Comenta que propondrá hacer el envío
4 de esta presentación en conjunto con la grabación a la Administración para que
5 tengan también estos insumos. Indica que este país es uno de los más centralizados
6 del mundo, ya que todo debe tramitarse en la capital en las entidades que
7 correspondan. Menciona que no hay necesidad de hacer nuevas leyes sino legislar
8 con lo que se tiene.

9
10 Sr. Julio César Benavides consulta si esta aplicación se encuentra ya en algún otro
11 municipio del país o apenas están iniciando.

12
13 Sra. Ericka Torres responde que el año pasado se inició con el Grupo ICE, RACSA
14 y demás ya se tiene la bandera para arrancar. Ya se inició con otros municipios con
15 otro tipo de soluciones en lo cual se ha ido avanzando. Alude que en otras latitudes
16 ya se han aplicado.

17
18 Sr. Julio César Benavides alude que el tema de la basura, los ríos y Policía Municipal
19 es muy importante, así como otros servicios que se manejan a nivel municipal.
20 Considera interesante integrar en dicha aplicación al Gobierno Local, instituciones
21 a nivel nacional como el Ministerio de Salud y que les llegue un correo de notificación
22 y así mismo al sector privado.

23
24 Sr. Adrián Cantillano comenta que parte de lo que se pretende es entender el mapa
25 conceptual de los Gobiernos Locales, los actores que están en medio para conocer
26 las integraciones que se debe dar entre instituciones diferentes. Alude que hay
27 instituciones que ya han avanzado con el expediente digital para estar mejor con los
28 trámites administrativos, así mismo otras municipalidades han crecido mucho en el
29 tema policial y de seguridad con cámaras de vigilancia y parquímetros. Menciona
30 que mediante un diagnostico se denotan las necesidades específicas de cada
31 institución.

32
33 Sr. Julio César Benavides consulta cómo se maneja la parte económica a lo que la
34 Sra. Ericka Torres responde que se emite un diagnostico con las necesidades y
35 depende de la capacidad del equipo que se posea tanto humano como de otros
36 procesos, se podrían brindar un monto estimado.

37
38 Sr. Julio César Benavides consulta si el diagnostico tiene algún costo a lo que el Sr.
39 Adrián Cantillano responde que es un proceso de reuniones previas y se hace una
40 valoración de los mismos, para generar ideas sobre los primeros pasos que se
41 puedan abordar y configurar una solución.

42
43 Sr. Omar Sequeira consulta que los ejemplos de Buenos Aires y Chiles de donde
44 se tomaron a lo que la Sra. Ericka Torres responde que de los municipios centrales.
45 Comenta que este proceso no es solo de una persona sino de las jerarquías como
46 la Alcaldía y el Concejo Municipal.

47
48 Sr. Omar Sequeira que en alguna medida se puede tomar alguna decisión para
49 hacer del conocimiento del Alcalde esta situación para que a futuro se tomen
50 decisiones.

51
52 Sr. José Fernando Méndez denota que es importante tener los contactos de las
53 personas presentes hoy y adoptar un acuerdo al respecto. Indica que le interesa
54 buscar una solución de un software para el seguimiento de acuerdos municipales
55 ya que esto es una carencia en este departamento e incluirlo dentro del presupuesto
56 del próximo año.

57

1 CONSIDERANDO

2
3 Moción presentada por el Sr. José Fernando Méndez Vindas, Regidor Propietario
4 para que con base a la presentación realizada en esta sesión, se remita la misma a
5 la Administración Municipal con el objetivo de que posean insumos para que a futuro
6 se tomen las decisiones respectivas sobre las aplicaciones abordadas en dicha
7 presentación.
8

9 ESTE CONCEJO MUNICIPAL ACUERDA

10
11 Remitir la presentación expuesta en la sesión extraordinaria de hoy en conjunto con
12 el audio respectivo a la Administración Municipal para lo que corresponda.
13

14 ACUERDO UNÁNIME Y DECLARADO DEFINITIVAMENTE APROBADO N° 78-18

15 Acuerdo con el voto positivo de los regidores

- 16
17 I. José Fernando Méndez Vindas, Partido Unidad Social Cristiana
18 II. Julio César Benavides Espinoza, Partido Unidad Social Cristiana
19 III. Damaris Gamboa Hernández, Partido Unidad Social Cristiana
20 IV. Betty Castillo Ortiz, Partido Liberación Nacional
21 V. Yojhan Cubero Ramírez, Partido Liberación Nacional
22

23 Sr. José Fernando Méndez agradece la presentación realizada hoy.
24

25 CAPITULO IV. Cierre de Sesión

26
27 AL SER LAS DIECINUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA
28 VEINTIUNO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO, SE DA POR
29 FINALIZADA LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO CERO DOS -
30 DIECIOCHO- E.
31

32
33
34
35 Sr. José Fernando Méndez Vindas
36 Presidente Municipal
37



Sra. Lineth Artavia González
Secretaria Concejo Municipal



última línea