ACTA SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 01-16E

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

Quien preside:

Sra. Lucía Montoya Quesada, Presidente Municipal

Regidores Propietarios:

Sr. Alexander Ramírez Ugalde (quien funge como regidor propietario en ausencia del Sr. Alejandro González Barquero)
Sr. Fernando Corrales Barrantes
Sr. José Manuel Pizarro Agüero (quien funge como regidor propietario en ausencia de la Sra. Lucila Fonseca Solórzano)
Sr. Osvaldo Gómez Barquero

Regidores suplentes:

Sr. José Rogelio López Mora
Sra. Ada Luz Mayorga Murillo

Síndicos

Sr. Luis Rolando Salas Duarte
Sra. Ligia Araya Córdoba

Funcionarios Municipales:

Sr. Bernardo Porras López, Vicealcalde Municipal
Sra. Lineth Artavia González, Secretaría del Concejo Municipal

Miembros ausentes

Sr. Luis Alberto Garita Palacios, con justificación
Sr. Johan Granda Monge, sin justificación
Sr. Alejandro González Barquero, con justificación
Sra. Lucila Fonseca Solórzano, con justificación

SESIÓN EXTRAORDINARIA N°01-16E
ORDEN DEL DÍA
13-01-2016

CAPITULO	**I.**	**APERTURA DE LA SESIÓN**
CAPITULO	**II.**	**COMPROBACIÓN DE QUÓRUM**
CAPITULO	**III.**	**PRESENTACIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL SOBRE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTUDIOS PARA LA PLATAFORMA DE SERVICIOS.**

CAPITULO IV. CIERRE DE SESIÓN

CAPITULO I. APERTURA DE LA SESIÓN

CAPITULO II. COMPROBACIÓN DE QUÓRUM

Srta. Lucía Montoya procede a justificar la ausencia del regidor Alejandro González quien por motivos familiares no puede asistir, de la Sra. Lucila Fonseca a quien se le presentó un inconveniente y del Sr. Luis Alberto Garita el cual tiene a la mamá enferma. Indica que los demás miembros poseen los próximos quince minutos para incorporarse a la sesión.

ORACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO ESPIRITUAL DE LOS PRESENTES

CAPITULO III. PRESENTACIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL SOBRE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTUDIOS PARA LA PLATAFORMA DE SERVICIOS.

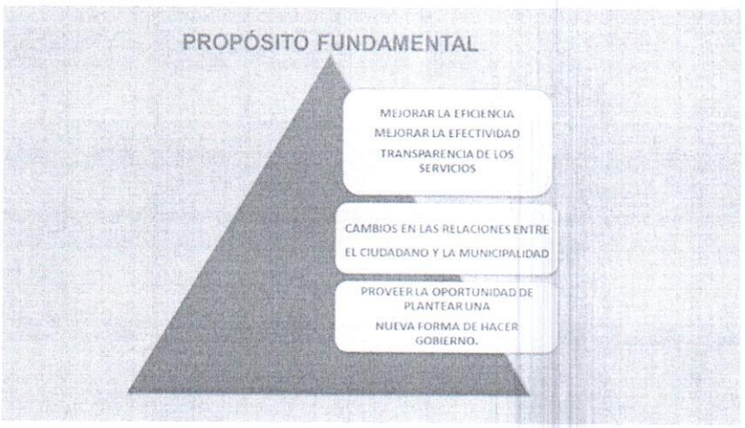
Srta. Lucía Montoya cede el uso de la palabra al Sr. Bernardo López para que haga la introducción respectiva.

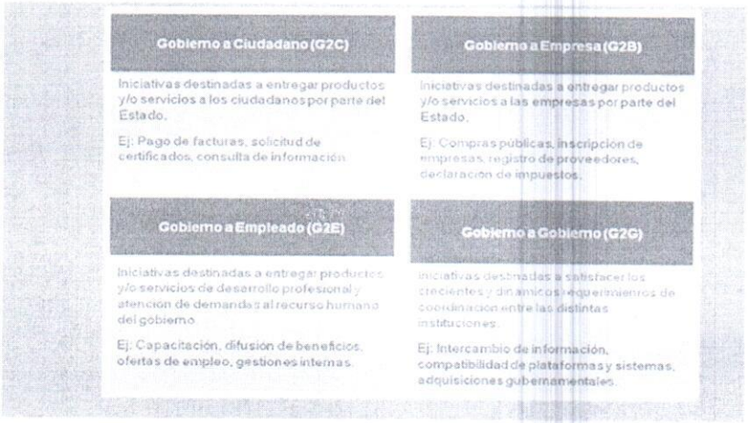
Sr. Bernardo Porras indica que el tema nace a raíz de lo que se venía trabajando sobre Gobierno Electrónico y la problemática con el sitio web. Así mismo se ha estado abordando los diferentes procesos con los diferentes coordinadores para mejorar las labores diarias y lograr simplificar trámites actuales. Logrando esto a través de la implementación de una plataforma de servicios donde los vecinos sean atendidos de la manera que corresponde y lograr así mejorar la estructura municipal.

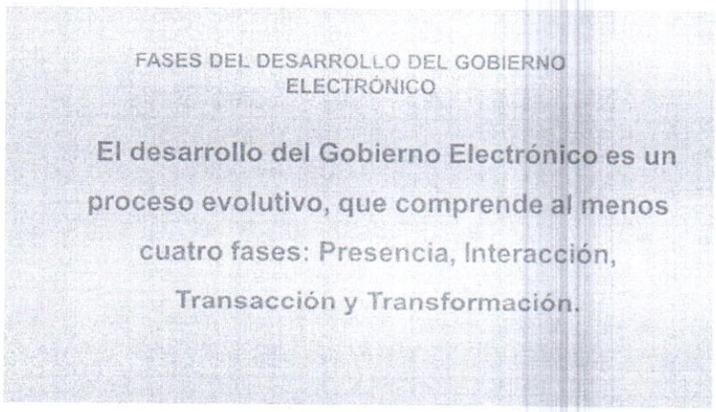
En el acto hace ingreso el Sr. José Manuel Pizarro Agüero en tiempo a la sesión.

Sr. José Lino Rodríguez consultor por parte del municipio, comenta que el tema de Gobierno Electrónico que se desea implementar en esta municipalidad de la mano con la plataforma de servicios es un tema sencillo el cual procederá a explicar mediante la siguiente presentación:

Según la Organización de las Naciones Unidas, se refiere al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las instituciones de Gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana


PROPÓSITO FUNDAMENTAL
MEJORAR LA EFICIENCIA
MEJORAR LA EFECTIVIDAD
TRANSPARENCIA DE LOS SERVICIOS
CAMBIOS EN LAS RELACIONES ENTRE
EL CIUDADANO Y LA MUNICIPALIDAD
PROVEER LA OPORTUNIDAD DE PLANTEAR UNA
NUEVA FORMA DE HACER GOBIERNO.


Gobierno a Ciudadano (G2C)
Iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios a los ciudadanos por parte del Estado.
Ej: Pago de facturas, solicitud de certificados, consulta de información.
Gobierno a Empresa (G2B)
Iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios a las empresas por parte del Estado.
Ej: Compras públicas, inscripcion de empresas, registro de proveedores, declaración de impuestos.
Gobierno a Empleado (G2E)
Iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno.
Ej: Capacitación, difusion de beneficios, ofertas de empleo, gestiones internas.
Gobierno a Gobierno (G2G)
Iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinamicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones.
Ej: Intercambio de información, compatibilidad de plataformas y sistemas, adquisiciones gubernamentales.


FASES DEL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
El desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Presencia

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos. WEB

Interacción

En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno.

Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno..

Transacción

Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (Tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

Transformación

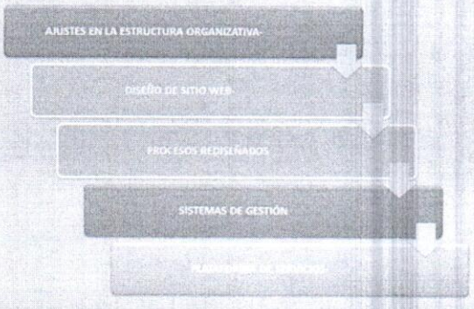
En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

1
2

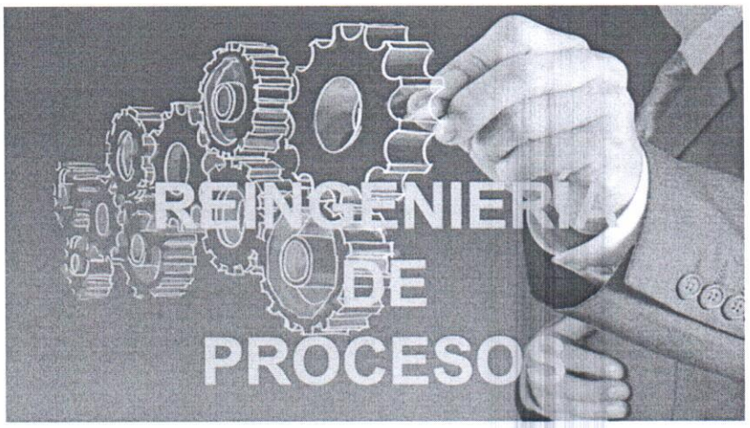
ESTRATEGIA PARA SU IMPLANTACIÓN

3
4

ETAPAS PARA IMPLEMENTACIÓN

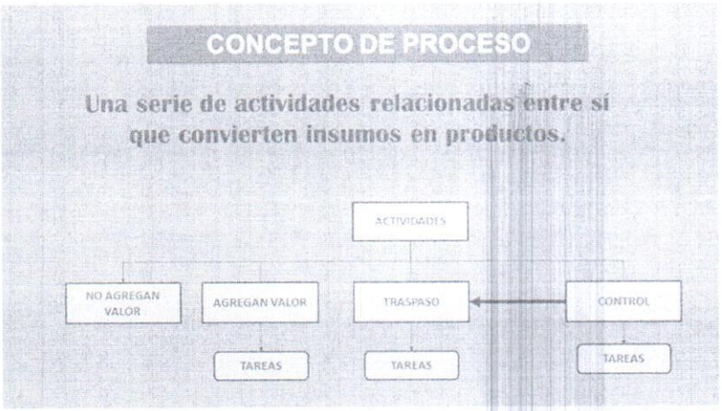


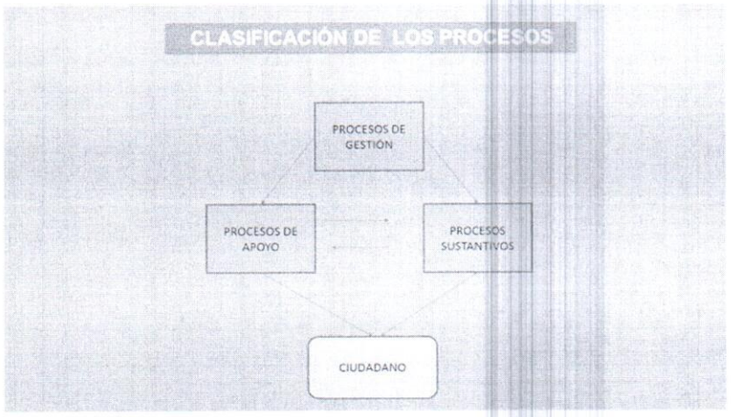
5
6

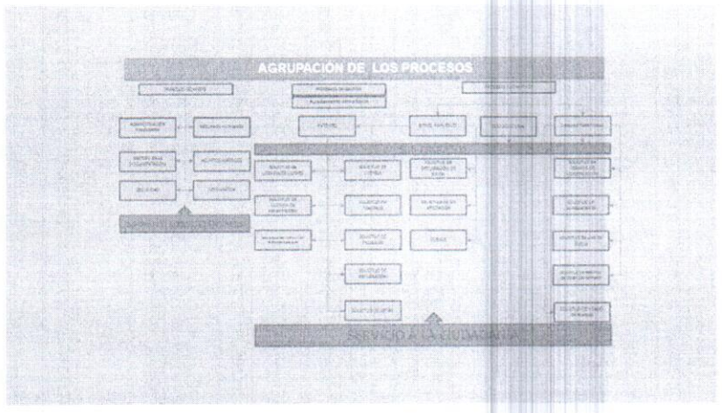


←*Debemos tener claro también que, sin cambio en las instituciones y los procesos hay el riesgo de que la tecnología de la información ayude a hacer más eficientemente lo que se hace mal.*

"Si buscas resultados diferentes, no sigas haciendo lo mismo"
Albert Einstein


CONCEPTO DE PROCESO
Una serie de actividades relacionadas entre sí que convierten insumos en productos.
ACTIVIDADES
NO AGREGAN VALOR
AGREGAN VALOR
TRASPASO
CONTROL
TAREAS
TAREAS
TAREAS


CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
PROCESOS DE GESTIÓN
PROCESOS DE APOYO
PROCESOS SUSTANTIVOS
CIUDADANO


AGRUPACIÓN DE LOS PROCESOS

QUE ES REINGENIERÍA?

Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. *(Hammer y Champy, p.34)*

COMO SE HACE?

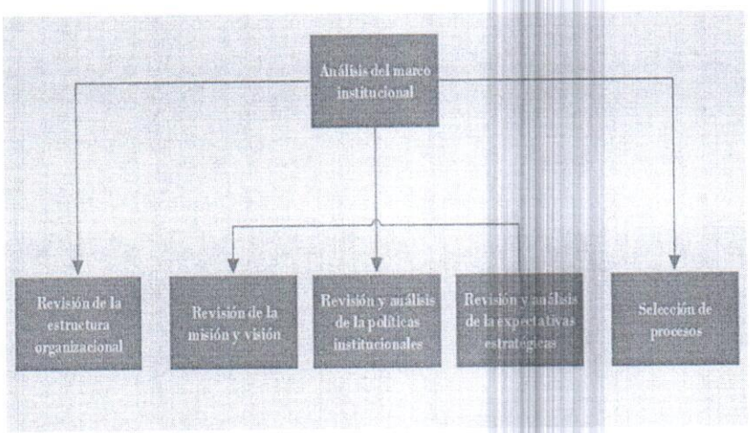
La reingeniería analiza el proceso, lo observa completo desde que se reciben los primeros insumos hasta una salida que, por principio básico, debe tener valor para el cliente.

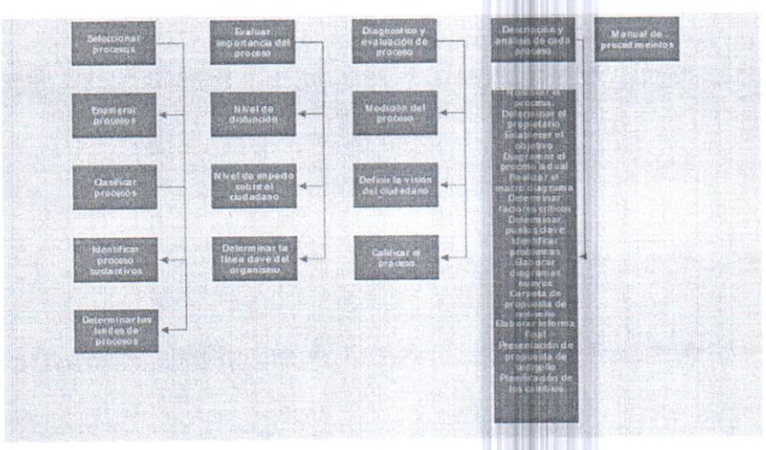
EN BUSCA DEL CAMBIO

El proceso de reingeniería cambia las preguntas "¿cómo, cuándo, dónde y con quién?" y antepone la pregunta "

"Lo que estamos haciendo, ¿ es lo correcto?"

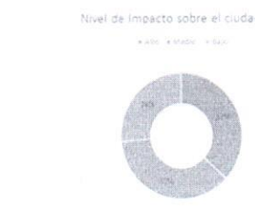
METODOLOGÍA





RESULTADOS

El 74% de los procesos tienen algún tipo de problema asociado a su ejecución



Entonces el porcentaje de los problemas se ven reflejados en un 74% en el impacto sobre el ciudadano

AUDITORIA INTERNA
Municipalidad San Pablo de Heredia

El 100% de los procesos están asociados al marco estratégico de la Municipaldad

1
2

LOS PROBLEMAS

i. Herramientas tecnológicas obsoletas o faltan
ii. Recursos ociosos o faltantes
iii. Tareas transferibles
iv. Tareas sobrantes o duplicadas o que no agregan valor
v. Tareas faltantes o nuevas
vi. Deficiencias en los sistemas de información
vii. Formularios con inconsistencias
viii. Requisitos innecesarios, nuevo requisitos o cambio en el procedimiento de recibo o entrega
ix. Falta de estándares.

3

LAS ACTIVIDADES SIN VALOR AGREGADO

4
5

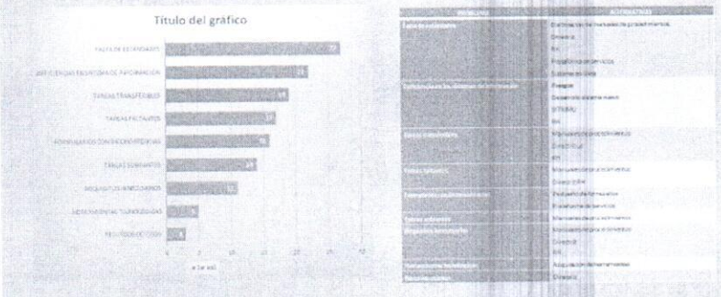
IMPLICACIONES DEL CAMBIO

Tal vez, la manera más clara de entender por qué es importante agregar valor es mostrarlo por el absurdo: qué pasa cuando una actividad/tarea desarrollada implica una **REPETICIÓN**, **DUPLICACIÓN DE CONTROLES** o una **REGISTRACIÓN NO REQUERIDA**.

Por ejemplo, archivar una copia en un lugar que nadie consulta, controlar un paso o firmar un expediente que alguien revisó y que tiene las mismas responsabilidades directas que el nuevo funcionario, enviar el documento a un sector que no lo revisa o le agrega algún dato, ítem o anexo significativo, son algunos de los hechos más comunes en este tema.

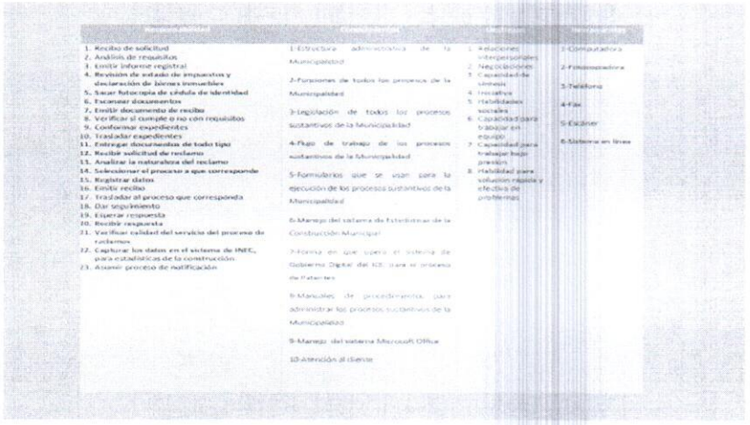
CARPETA DE PROPUESTA DE REDISEÑO DE .docx

BRECHA ENTRE LENGUAJES

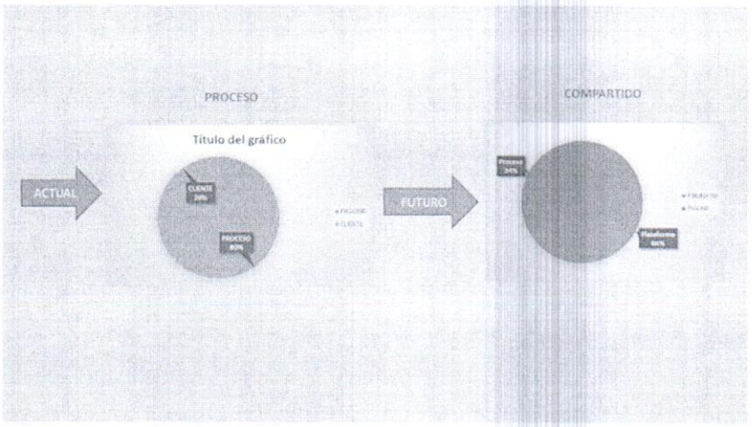


GRADO DE DIFICULTAD
Título del gráfico
GRADO DE DIFICULTAD Alto
GRADO DE DIFICULTAD Moderado
GRADO DE DIFICULTAD Bajo
1

1
2

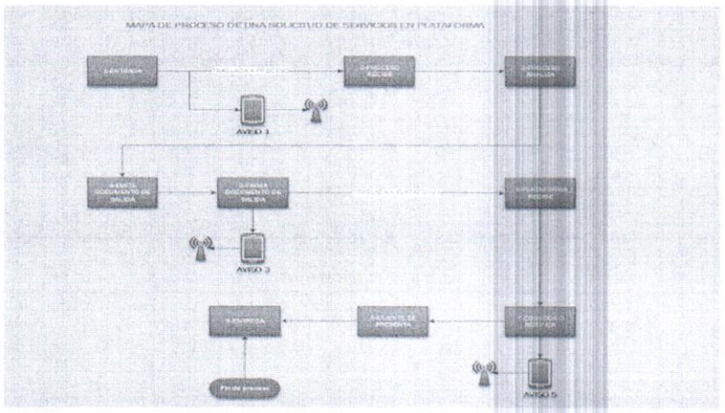

1. Recibo de solicitud
2. Análisis de requisitos
3. Emitir informe registral
4. Revisión de avalúo de impuestos y declaración de bienes inmuebles
5. Sacar fotocopia de cédula de identidad
6. Escanear documentos
7. Emitir documento de recibo
8. Verificar si cumple o no con requisitos
9. Conformar expedientes
10. Trasladar expedientes
11. Entregar documentos de todo tipo
12. Recibir solicitud de reclamo
13. Analizar la naturaleza del reclamo
14. Seleccionar el proceso a que corresponde
15. Registrar datos
16. Emitir recibo
17. Trasladar al proceso que corresponda
18. Dar seguimiento
19. Esperar respuesta
20. Recibir respuesta
21. Verificar calidad del servicio del proceso de reclamos
22. Capturar los datos en el sistema de INEC, para estadísticas de la construcción
23. Asumir proceso de notificación
1-Estructura administrativa de la Municipalidad
2-Funciones de todos los puestos de la Municipalidad
3-Legislación de todos los procesos sustantivos de la Municipalidad
4-Flujo de trabajo de los procesos sustantivos de la Municipalidad
5-Formularios que se usan para la ejecución de los procesos sustantivos de la Municipalidad
6-Manejo del sistema de Estadísticas de la Construcción Municipal
7-Forma en que opera el sistema de Gobierno Digital del ICE para el proceso de Patentes
8-Manuales de procedimientos para administrar los procesos sustentivos de la Municipalidad
9-Manejo del sistema Microsoft Office
10-Atención al cliente
1. Relaciones interpersonales
2. Negociadores
3. Capacidad de síntesis
4. Iniciativa
5. Habilidades sociales
6. Capacidad para trabajar en equipo
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Habilidad para solución rápida y efectiva de problemas
1-Computadora
2-Fotocopiadora
3-Teléfono
4-Fax
5-Escáner
6-Sistema en línea

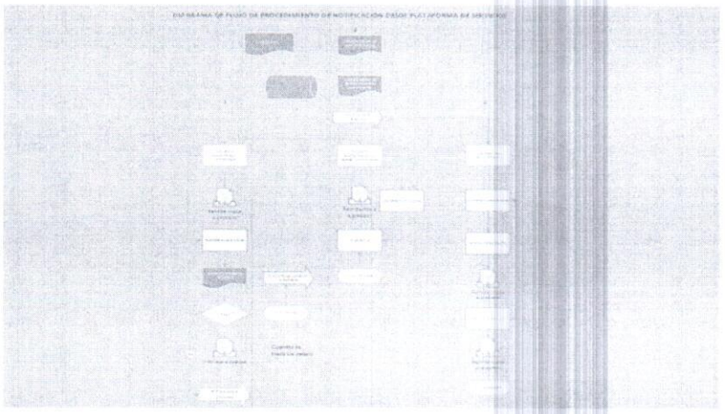
3
4


PROCESO
COMPARTIDO
Título del gráfico
ACTUAL
CLIENTE 30%
PROCESO 40%
FUTURO
Proceso 20%
Tecnología 60%

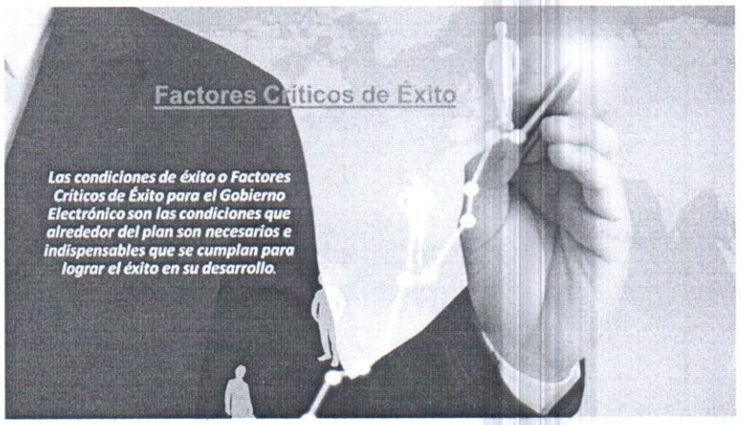
5
6

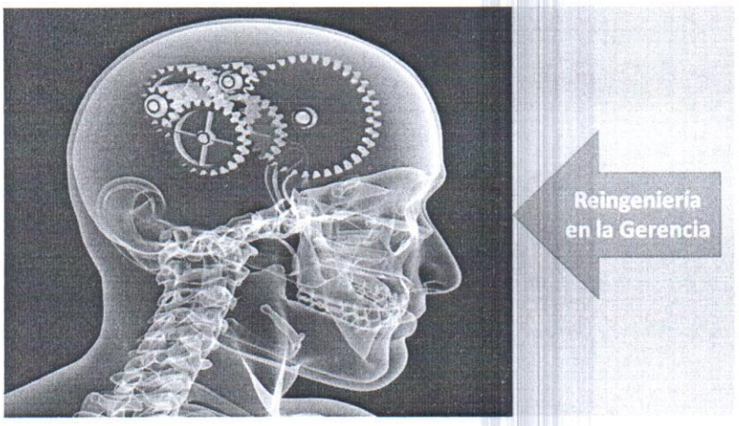
DIAGRAMA DE FLUJO
PLATAFORMA Dia plat.pptx


MAPA DE PROCESO DE UNA SOLICITUD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA
AVISO 1
AVISO 2
AVISO 5
Fin del proceso



ESTANDARIZAR
PROCEDIMIENTOS.
Manual.docx





FACTOR CLAVE DE ÉXITO

Actitudes de los directivos y/o responsables, la situación estructural y cultural de la organización y la predisposición del personal para comprometerse con los cambios y brindar un decidido apoyo para obtener los resultados buscados.

LA GENTE NO SE RESISTE AL CAMBIO

LA GENTE SE RESISTE A SER CAMBIADA

NO ES LO MISMO LA REACCION ANTE EL CAMBIO QUE GENERAR CAMBIO.

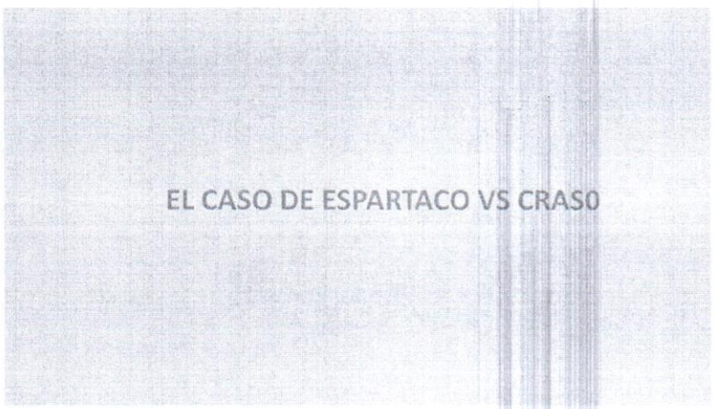
VISION COMPARTIDA

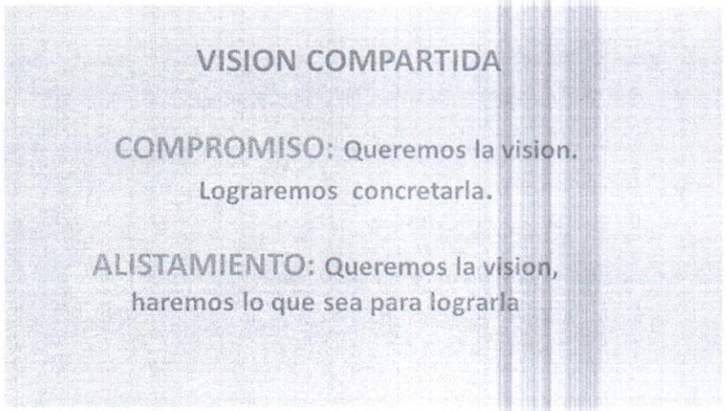
NO HAY ORGANIZACIÓN INTELIGENTE SIN UNA VISION COMPARTIDA

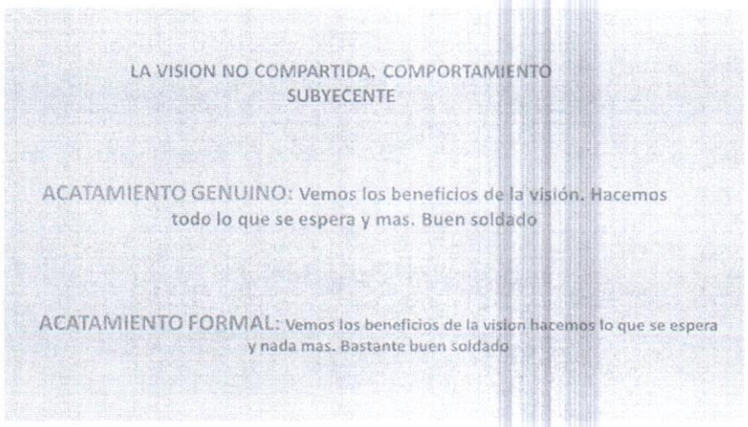
NO ES LO MISMO COMPROMISO QUE ALISTARSE

NO ES UNA IDEA QUE SE VENDA

NUNCA PUEDE SER ACATAMIENTO


EL CASO DE ESPARTACO VS CRASO


VISION COMPARTIDA
COMPROMISO: Queremos la vision.
Lograremos concretarla.
ALISTAMIENTO: Queremos la vision,
haremos lo que sea para lograrla


LA VISION NO COMPARTIDA. COMPORTAMIENTO SUBYECENTE
ACATAMIENTO GENUINO: Vemos los beneficios de la visión. Hacemos todo lo que se espera y mas. Buen soldado
ACATAMIENTO FORMAL: Vemos los beneficios de la vision hacemos lo que se espera y nada mas. Bastante buen soldado

ACATAMIENTO A REGAÑADIENTES: No vemos los beneficios de la visión, pero tampoco queremos perder el empleo. Hacemos casi todo lo que se espera de nosotros porque no queda mas remedio, pero damos a entender que no formamos parte del asunto

DESOBEDIENCIA: No vemos los beneficios de la visión y no hacemos lo que se espera. No lo hare no podés obligarme

APATIA: No estamos a favor ni en contra de la visión. No manifestamos interés ni energía. Ya es hora de irse.

1
2
3

¿Disponibilidad de los recursos?

4
5

EL COSTO ES CUALITATIVO

6
7

CUANTA PERTURBACIÓN ESTAMOS DISPUESTOS A PRODUCIR EN LA ORGANIZACIÓN Y EN LA VIDA DE LAS PERSONAS?

Srta. Lucía Montoya expresa que la presentación ha sido muy clara y concuerda en cuanto al tema de las planillas, siendo que en reunión de la Comisión de Hacienda se analizó sin coincidir con la Sra. Marjorie Montoya en que el mismo este en la parte financiera, considerando que debería manejarse en el Proceso de Recursos Humanos mediante un software. Le complace saber que se retomará el asunto para mejorar. Externa su preocupación acerca de la base de datos la cual está desactualizada y que como ejemplo ella consultó un monto el cual no le coincide con lo indicado por el Banco, por lo cual considera esto de suma importancia para que los vecinos estén tranquilos a la hora de realizar sus pagos. Comenta que se estará a la espera de los Manuales respectivos y queda muy satisfecha con el trabajo que se ha venido realizando el cual resultará en mejoras organizaciones y atención del servicio a los contribuyentes.

Sr. Osvaldo Gómez indica que se ha visto un análisis integral de la organización, por lo cual considera es un excelente trabajo, reiterando la espera de los Manuales respectivos para su aprobación, siendo elemental para el funcionamiento de la plataforma. Menciona que este proyecto beneficiará a la municipalidad y a la comunidad de San Pablo de Heredia. Considera que el mismo es un reingeniería apuntando a obtener mejores resultados. Destaca el trabajo profesional realizado por el Lic. José Lino Rodríguez con la presentación de hoy.

Sr. Fernando Corrales reconoce el trabajo realizado por el Lic. José Lino Rodríguez quien con una gran experiencia y conocimiento posee capacidad para transmitir lo que se debe hacer. Comenta que conoce de los proyectos FOMUDE, GAM y SITRIMU, este último abortado por la mayoría de municipios y el gran fracaso ha estado en que la mayoría de empleados entraron en una zona de confort con resistencia al cambio. Comenta que sería una gran satisfacción que antes de que termine su periodo como regidor pueda ver el adelanto de este proceso, por lo cual le alegra profundamente el esfuerzo realizado por la Administración. Desconocía de los talleres impartidos al personal, logrando diagnosticar cuales personas se deben sensibilizar para que sean partícipes del cambio. Señala que el impacto que se logre es precisamente cuando se logra un cambio en la sociedad, lo cual está visualizado el día de hoy, basados en brindar un mejor servicio.

Sr. Bernardo Porras comenta que en efecto se da la resistencia al cambio al igual que en otras instituciones es algo normal. Alude que ha venido desarrollando este

proyecto años atrás y que actualmente viendo que se ha realizado todos estos estudios, siente que más bien se han quedado un poco en el tiempo rezagados. Actualmente se denota la incomodidad en el edificio ya que el espacio es reducido, por lo cual aspira a que a futuro se pueda poseer un edificio que reúna las condiciones en la parte de infraestructura y que satisfaga al cliente. Menciona que se cuenta con el sistema Integra el cual no es funcional por lo que se debe contar con una segunda opción, apostando nuevamente al sistema SITRIMU. Agrega que se debe dejar de lado el sitio de confort y trabajar día con día para ver el cambio para el cantón. Adicional se debe mejorar en temas como control interno, planificación, etc., para lo cual se llevarán a cabo capacitaciones.

Sr. José Lino Rodríguez comenta que con todos estos procesos de mejora espera que la calificación por parte de la Contraloría General de la República mejore al igual que la calificación que puede dar INCAE al sitio web de la municipalidad. Externa que existe una gran preocupación en cuanto al manejo de control interno, lo cual es lo más duro en calificar la Contraloría General de la República. Considera que en cuanto a esto el planificador está realizando una labor respetable.

Sr. Fernando Corrales expresa que dentro de todos estos considerandos de cambios y mejoras también se debe incluir la implementación de las NICSP, para lo cual cada cantón posee una realidad diferente.

Srta. Lucía Montoya manifiesta que el reto de la Administración Municipal es que los funcionarios municipales sean un poco más creativos, innovadores y proactivos. Considera que se va por muy buen camino con la asesoría del Lic. José Lino Rodríguez y se queda a la espera de la presentación de los manuales de procedimientos para así dejar finiquitada esta situación, previo a que solo quedan 16 semanas en sus puestos. Espera que el Concejo Municipal entrante siga con el mismo respeto que hasta hoy se ha mantenido en el seno y para con la Administración Municipal. Agradece la presentación realizada.

CAPITULO IV. Cierre de Sesión

AL SER LAS VEINTE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA TRECE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL DIECISEIS, SE DA POR FINALIZADA LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO CERO UNO- DIECISEIS- E

Srta. Lucía Montoya Quesada
Presidente Municipal

Sra. Lineth Artavia González
Secretaria Concejo Municipal

---------- Última línea ----------