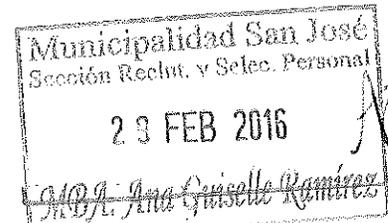


San José, 22 de febrero de 2016
Oficio 313-DICG-AU-2016



MBA Giselle Ramírez Ramírez, Jefe
Sección Reclutamiento y Selección de Personal
Departamento de Recursos Humanos

Estimada señora:

Con motivo de mi retiro por pensión ordinaria, programada por la Gerencia de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social para este 6 de marzo del año en curso, me permito entregar el **Informe Final** de labores.

Presentación

Laboro a cargo del Proceso de la Administración de los Servicios Urbanos, área encargada de mantener actualizada la base de datos municipal, de los propietarios Registrales del Cantón Primero de San José. Esta actividad incluye los traspasos que día a día se producen ante el Registro Nacional y los traspasos de propietarios informales del Imas e Invu. Se incluyen también los que se generan por nuevas fincas que nacen de las segregaciones de folios reales filiales y las no filiales.

Para mantener totalmente al día nuestra base de datos, habría que estar en línea con la información contenida en el Registro Nacional, sin embargo son muchos los errores e inconsistencias municipales y a nivel de Registro que lo impiden, razón por la cual las actualizaciones municipales son tardías y aplican normalmente por iniciativa del contribuyente.

Por medio de Controles de Trámite (C.T.) o reclamos, como se les conoce históricamente, el contribuyente solicita la actualización de los registros o bien **Estudios** de: duplicidades, devoluciones de dinero (por diversas razones) reconocimiento de créditos, estudios de metrajés, revocatorias con apelación en subsidio, condonaciones de intereses, revisiones de multas, de metrajés, etc.

Es entonces este proceso el que actualiza la información en los registros de urbanos para luego ser trasladados al Proceso de Bienes Inmuebles, donde se analiza el incremento en el valor del inmueble y el cambio de nombre y características del nuevo dueño.

Desde el año 2007, con la llamada y errada Reorganización Institucional, se trasladó el área de Bienes Inmuebles a la Dirección Financiera, provocando que la gestión del contribuyente se atrasara por dos o más meses en la resolución de cada reclamo, antes de que la solicitud o reclamo fuera satisfecho (tanto así que en la actualidad hay cerca de seis mil reclamos sin resolver en ese proceso), gestión que en el pasado se resolvía en 10 o 15 minutos. Al paso que va la solución a este problema, tardará meses para que tomen la decisión de volver a unirlos.

Atiende este Proceso también, las multas autorizadas por el Art. 75 y siguientes del Código Municipal. Mediante boleta de notificación al contribuyente omiso, la Sección de Inspección Urbana nos traslada ese documento para que realicemos los cálculos del monto de la infracción a incluir. Los descargos de esas multas también las recibimos de esa área mediante oficio, con indicación del trimestre a partir del cual se debe descargar.

La atención personalizada es otra de las funciones que debemos desempeñar, por ser ésta un área operativa compleja, ya que los plataformistas no tienen ni las herramientas ni el conocimiento para evacuar muchas de las dudas que plantea el contribuyente.

Las labores arriba descritas comprende a los habitantes y no habitantes de este Cantón que tienen inmuebles dentro de nuestra competencia territorial. Son once los distritos del Cantón Primero de San José: Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, Mata Redonda, Uruca, Pavas, Hatillo y San Sebastián.

Durante el año 2015 se atendieron 3819 trámites y no quedan pendientes por resolver en ninguno de los procesos, más que los que ingresan en forma cotidiana y diaria al Departamento

Ubicación Orgánica

*Al momento de mi retiro, me he desempeñado como **Encargado de Proceso II**, cuya función es la **Administración de los Servicios Urbanos** en el Departamento de Información Catastral y Geográfica, área adscrita a la Dirección de Planificación y Evaluación que a la vez pertenece a la Gerencia de Gestión Municipal.*

Proceso de Administración de Servicios Urbanos

Este Proceso está conformado por dos Sub-procesos cuya función es atender:

- 1- la Actualización registral*
- 2- la Resolución de Estudios*

1- Actualización Registral

Este sub-proceso tiene como objetivo atender dos grandes vertientes

- El mantenimiento y actualización alfanumérica de la información registral y catastral contenida en la Base de Urbanos , en concordancia con la del Registro Nacional (traspasos, reuniones y segregaciones de inmuebles),*
- El mantenimiento y actualización de los tributos llamados Tasas Municipales y las inclusiones y exclusiones de multas autorizadas por el artículo 75 y siguientes del Código Municipal, provenientes de la Sección de Inspección Urbana..*

2- El sub-proceso de Resolución de Estudios

- Esta actividad tiene como objetivo analizar, resolver y dar respuesta escrita de los reclamos o Controles de Trámite que presenta el contribuyente en la Plataforma de Servicios de la Municipalidad. Estos reclamos están referidos a inconformidades en los Servicios Urbanos o desactualizaciones en los registros.*

Recursos Humanos y Tecnológicos del Proceso

Esta área es atendida por un Encargado de Proceso, doce Técnicos y el apoyo secretarial de una secretaria que a su vez es compartida con otro Proceso.

Cada uno de los Técnicos cuenta con una computadora con acceso a Internet y los módulos de Bienes Inmuebles para consulta y en Urbanos, las claves de acceso respectivas para inclusión, modificación o exclusión de servicios, pendientes o actualizaciones de información.

Cambios en el ambiente de Gestión

El cambio más significativo en el ambiente de gestión se produjo con la Reestructuración o Transformación Organizacional del año 2007.

Con desconocimiento absoluto de las labores que se realizaban en el antiguo Departamento de Desarrollo Catastral, se eliminaron tres Secciones y se pasan a Procesos, por otro lado se trasladó el área de Bienes Inmuebles a la Dirección Financiera. Este absoluto descalabro vino al traste con la buena gestión que ya se había logrado por años. Se causa un enorme perjuicio a la Gestión del contribuyente y a lo interno de la Municipalidad se entraba la resolución de los trámites.

Hoy, más de 8 años después, siguen tratando de enmendar los horrores que cometieron los responsables de este cambio, y desde hace años buscan desesperadamente la integración de las bases de datos, tratando de ubicar este Proceso en la Dirección Financiera, o bien traerse nuevamente el Proceso de Bienes Inmuebles a Catastro.

Otro cambio significativo en el Ambiente de Gestión, fue en Julio del 2010. Se aprobó la Ley 8839 LEY PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS, violando la Autonomía Municipal consagrada en el artículo 170 de la Constitución Política. Nos viene a imponer esta Ley el cobro de los tributos por “ El valor de la Propiedad” se establece el Valor de la Propiedad como fórmula para el cobro de los tributos llamados Tasas. Como remedio a esta acción modificamos el artículo 74 CM y ya está en la corriente Legislativa esperando su discusión.

El resultado de la Autoevaluación de Control Interno:

Año	Calificación
2011	100
2012	100
2013	100
2014	100
2015	95

Las acciones para el Control Interno son permanentes siguiendo directrices Departamentales, informes de la Auditoría Municipal y Monitoreo Organizacional.

En atención a muchas de las recomendaciones y para sustentar un control permanente, se puso en práctica una bitácora que mide específicamente:

*La Productividad individual y grupal en el Proceso
Tiempos de resolución individual y grupal
Se aprecian las Funciones dentro del Proceso y el
Cumplimiento de metas*

Se dejan implementados también los Controles analógicos y digitales en el ingreso y salida de documentación

Toda la documentación que ingresa al Departamento es anotada en libros y en un módulo informático que registra los parámetros exigidos por la Auditoría Municipal y Monitoreo Organizacional, necesarios para su ubicación espacial, fechas, funcionarios para entrega y recibido, tipo de trámite o gestión, salida y archivo.

A nivel institucional se le quiso dar seguimiento a los C.T. mediante un módulo informático llamado CRM, sin embargo a la fecha, y desde hace un par de años de intentarlo, no se ha podido concretar satisfactoriamente su implementación, por tanto no está en uso.

Logros Alcanzados

- *Una base de datos de Servicios Urbanos con más controles sobre los movimientos de cargos, descargos y modificaciones.*

- *Implantación del Movimiento Estadístico Codificado, en forma digital*
- *Depuración permanente de base de Datos de Servicios Urbanos, en coordinación con el área Grafica.*
- *Módulo de exoneración de Bienes Inmuebles*
- *Propuesta para implementar el pase a derechos en la base de datos de urbanos.*
- *Propuestas a reglamento de Servicios Urbanos*
- *Propuesta de un nuevo artículo 74 del Código Municipal*
- *Manuales de procedimiento de todas las funciones que se desarrollan en este Proceso, mismas que constan en el Departamento de Monitoreo Organizacional.*

Estado Funcional

Proyectos o propuestas puestas en marcha que no han concluido

Implementación del pase a derechos en la base de datos de urbanos.

Este Proyecto se ha venido desarrollando en coordinación con la Dirección Financiera, el Departamento de Tecnologías de Información y con el Proceso de Valoraciones. Se ha programó la puesta en marcha para mediados del 2015 (3 o 4 del 2015) sin embargo no se ha concretado por diferencias entre las bases de datos de Urbanos, Registro Público y Bienes inmuebles. Se espera que para el 1-2016 se ponga en práctica.

Reglamento de Servicios Urbanos

En el año 2010, un equipo de trabajo compuesto por abogados y jefes de este Departamento, iniciamos la propuesta del Reglamento de Servicios Urbanos, tomando como referencia lo que hasta ese momento estipulaba el art. 74 del

Código Municipal para el cálculo de las Tasas; “el metro lineal de frente”, como fórmula de cobro.

Desde la creación del primer Código Municipal de 1970, no se había preocupado la Administración Municipal por dotar a esta área de trabajo con un Reglamento que uniformara la aplicación de los Servicios Urbanos, pese a lo impreciso y oscuro que resultaron ser los dos Códigos Municipales con los que cuenta la historia de municipal en materia de Tasas.

Aún hoy, nos encontramos con una base de datos (estadístico codificado), donde puede apreciarse que cada funcionario introducía códigos para aplicar el cobro, basados en la mera ocurrencia o de acuerdo a lo que su tutor había transmitido de boca. De más está decir que hay en el sistema diversidad de criterios para una misma situación.

El Código Municipal de 1970 y el de 1998, no definieron con claridad las características de los servicios que deberían cobrarse como Tasas, tampoco se previó la inclusión de los Servicios en propiedades declaradas al Régimen de Propiedad Horizontal, y aún menos la forma de cobro para los condominios verticales. Estas falencias vienen a incorporarse en el Reglamento elaborado.

A finales de año 2010, nos toma por sorpresa las modificaciones al artículo 74 C.M. introducidos por la Ley 8839 LEY PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS, que vino a modificar nuestro Código Municipal, con la nueva y errada fórmula de “ el valor de la Propiedad”, dejando el metro lineal según criterio de algunos solo para dos de los cuatro servicios que se tasan.

Finalmente nuestros jefes no acata esta desacertada modificación para el cobro de las Tasas propuesta por el Ministerio de Salud, y mantiene el cobro, por metro lineal de frente.

Bajo las circunstancias descritas, redactamos un nuevo artículo 74 CM, que nos permita publicar el Reglamento ya concluido y aprobado por la Administración Municipal y se concluirá este proyecto cuando se apruebe el nuevo Art. 74 CM en la Asamblea Legislativa.

Disposiciones de la Auditoría

No queda pendiente por cumplir ninguna recomendación sobre las Auditorías practicadas a este Proceso.

Activos

Hoja adjunta

Atentamente,



Lic. Carlos Cavero Agüero

Encargado de Proceso Administración de Servicios Urbanos

DEPARTAMENTO INFORMACIÓN CATASTRAL Y GEOGRÁFICA

C: Geog. Luis Mauricio Vega Ramírez – Jefe Depto. Información Catastral y Geográfica
Archivo

NÚMERO DE ACTIVO	DESCRIPCION DEL ACTIVO	MODELO	MARCA	SERIE	ESTADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE
12709	MUEBLE AEREO				BUENO	BUSTILLOS ORTEGA ALVARO ANTONIO
31812	SILLA SECRETARIAL				MUY BUENO	BUSTILLOS ORTEGA ALVARO ANTONIO
31890	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MLX20201TS	MUY BUENO	BUSTILLOS ORTEGA ALVARO ANTONIO
12723	ARTURITO				BUENO	CAVERO AGUERO CARLOS GUILLERMO
12766	SILLA ESPERA S/BRAZO				BUENO	CAVERO AGUERO CARLOS GUILLERMO
13016	SILLA ESPERA S/BRAZO				BUENO	CAVERO AGUERO CARLOS GUILLERMO
25795	TELEFONO IP BASICO (6136)	CP 7911G	CISCO	SFCH12218XJD	MUY BUENO	CAVERO AGUERO CARLOS GUILLERMO
31067	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QVO	MUY BUENO	CAVERO AGUERO CARLOS GUILLERMO
34645	SILLA ERGONOMICA SECRETARIAL		ACOFI		MUY BUENO	CAVERO AGUERO CARLOS GUILLERMO
12716	ARTURITO				BUENO	CHACON MORA JUAN JOHEL
12754	SILLA SECRETARIAL GIRATORIA				BUENO	CHACON MORA JUAN JOHEL
26134	TELEFONO IP BASICO (6523)	CP-7911G	CISCO	SFCH1221985G	MUY BUENO	CHACON MORA JUAN JOHEL
31891	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MLX20201V2	MUY BUENO	CHACON MORA JUAN JOHEL
12719	ARTURITO				BUENO	CHAVARRIA VILLALOBOS SEIDY
26187	TELEFONO IP BASICO	CP-7911G	CISCO	SFCH122197AD	MUY BUENO	CHAVARRIA VILLALOBOS SEIDY
31069	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QW3	MUY BUENO	CHAVARRIA VILLALOBOS SEIDY
34651	SILLA ERGONOMICA SECRETARIAL		ACOFI		MUY BUENO	CHAVARRIA VILLALOBOS SEIDY
14931	SILLA SECRETARIAL				BUENO	CORTES OBREGON PEDRO JOSE
26200	TELEFONO IP BASICO (6360)	CP-7911G	CISCO	SFCH12219BW4	MUY BUENO	CORTES OBREGON PEDRO JOSE
31819	SILLA SECRETARIAL				MALO	CORTES OBREGON PEDRO JOSE
9086	CALCULADORA ELECTRONICA	DR-120X	CASIO	1510556	BUENO	MARIN RETANA MANUEL ANTONIO
12735	ARTURITO				BUENO	MARIN RETANA MANUEL ANTONIO
25756	TELEFONO IP BASICO	CP 7911G	CISCO	SFCH1221A4RW	MUY BUENO	MARIN RETANA MANUEL ANTONIO
31138	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QWC	MUY BUENO	MARIN RETANA MANUEL ANTONIO
34363	SILLA SECRETARIAL GIRATORIA				MUY BUENO	MARIN RETANA MANUEL ANTONIO
31139	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QW9	MUY BUENO	MENESES ARAYA PRISCILLA
35841	ARTURITO				MUY BUENO	MENESES ARAYA PRISCILLA
32803	SILLA SECRETARIAL CON BRAZO				MUY BUENO	MENESES ARAYA PRISCILLA
9087	CALCULADORA ELECTRONICA	DR-120X	CASIO	1510554	BUENO	MONTOYA JIMENEZ LESBIA
12730	ARTURITO				BUENO	MONTOYA JIMENEZ LESBIA
12756	SILLA SECRETARIAL GIRATORIA				BUENO	MONTOYA JIMENEZ LESBIA
23119	IMPRESORA	FX890	EPSON	E8BY 300280	BUENO	MONTOYA JIMENEZ LESBIA
31137	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QVW	MUY BUENO	MONTOYA JIMENEZ LESBIA
10616	CALCULADORA ELECTRICA	DR-120XA	CASIO	Q2004924	BUENO	ODIO CHINCHILLA JOSE A.
12736	SILLA SECRETARIAL GIRATORIA				BUENO	ODIO CHINCHILLA JOSE A.
12753	MUEBLE P/IMPRESORA				BUENO	ODIO CHINCHILLA JOSE A.
25741	TELEFONO IP BASICO (6527)	CP 7911G	CISCO	SFCH12219ENF	MUY BUENO	ODIO CHINCHILLA JOSE A.
31066	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QKF	MUY BUENO	ODIO CHINCHILLA JOSE A.
12940	ARTURITO				BUENO	QUESADA MORALES ERIC ANDRES
19262	IMPRESORA	FX-890	EPSON	E8BY022743	BUENO	QUESADA MORALES ERIC ANDRES
25873	TELEFONO IP BASICO	CP 7911G	CISCO	SFCH12219BXP	MUY BUENO	QUESADA MORALES ERIC ANDRES
31070	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QSJ	MUY BUENO	QUESADA MORALES ERIC ANDRES
32799	SILLA SECRETARIAL CON BRAZO				MUY BUENO	QUESADA MORALES ERIC ANDRES
33098	SILLA DE ESPERA CON BRAZO				MUY BUENO	QUESADA MORALES ERIC ANDRES
18564	ARTURITO				BUENO	RODRIGUEZ GONZALEZ GIOVANNI ALONSO
30343	SILLA SECRETARIAL				MALO	RODRIGUEZ GONZALEZ GIOVANNI ALONSO
31821	SILLA SECRETARIAL				MALO	RODRIGUEZ GONZALEZ GIOVANNI ALONSO
31931	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL202034T	MUY BUENO	RODRIGUEZ GONZALEZ GIOVANNI ALONSO
13764	MUEBLE AEREO					RODRIGUEZ GONZALEZ GIOVANNI ALONSO
25939	TELEFONO IP BASICO(6526)	CP 7911G	CISCO	SFCH122196RW	MUY BUENO	ROJAS ACOSTA JAVIER
31068	COMPUTADORA DESKTOP	DC6005	H.P.	MXL1270QWB	MUY BUENO	ROJAS ACOSTA JAVIER
31826	SILLA SECRETARIAL				MUY BUENO	ROJAS ACOSTA JAVIER