

MSA-AUI-ICI-03-010-2022

26 de setiembre de 2022

Señores (as)
Concejo Municipal

Asunto: Informe referente a plazos de trámites, procedimientos e indicadores de gestión que utiliza la administración activa.

Estimables señoras (es)

En cumplimiento del Acuerdo No. 631-2022 de la Sesión ordinaria 121 del Concejo Municipal celebrada 23 de agosto de 2022, esta auditoría interna recopiló la información de plazos e indicadores de gestión que se han establecido por la administración en la Municipalidad de Santa Ana para los diferentes trámites, procedimientos, actividades y metas. Los indicadores de gestión establecidos son los incluidos en el Plan Anual Operativo y ordenados por la Contraloría General de la República, los cuales se incluyeron en la matriz de PAO 2021 de planificación. Es importante indicar que en la página web de la Municipalidad aparecen los siguientes plazos para los servicios que requieren los administrados, a continuación, se detallan esos plazos incorporados en la página del municipio:

<u>Trámite del ciudadano</u>	<u>Plazo en la página web</u>
Solicitud de licencia de actividad lucrativa	3 días hábiles
Licencia bebidas alcohólicas	no indica plazo
Traspaso de licencia de actividad lucrativa	3 días hábiles
Retiro de licencia de actividad lucrativa	10 días hábiles
Solicitud de patente sin geo-referencia	10 días hábiles
Solicitud de arreglo de pago por patente	No dice plazo
Declaración de impuesto patente	fecha límite cierre año fiscal
Permiso de construcción APC	15 días hábiles

Permiso de construcción APC -Obra menor-	8 días hábiles
Desfogues pluviales -rotura de vías	No indica plazo
Trámite alineamientos	3 días hábiles
Traspaso de propietario o inscripción de propiedad	3 días hábiles
Trámite certificación valor	2 días hábiles
Visado planos catastrados	10 días hábiles
Trámite uso de suelo	10 días hábiles
Constancia de impuestos	inmediata
Certificación de impuestos al día	1 día hábil
Certificación de registro	No indica plazo
Exoneración de bienes inmuebles	No dice plazo
Solicitud de reductores de velocidad	No dice plazo
Solicitud instalación de rótulos	10 días hábiles
Prestación proyecto presupuesto participativo	1 año sujeto a presupuesto
Solicitud aportes sin contraprestación	aprobación presupuesto CGR
Solicitud inspección resolución	10 días hábiles
Avalúos municipales	No dice plazo

Plazos informados por los encargados y encargadas de áreas, procesos y subprocesos

Los siguientes plazos fueron informados a esta auditoría interna por los encargados de las diversas áreas, procesos, subprocesos y direcciones de la Municipalidad:

Jeffrey Zumbado -ordenamiento territorial-

1. Permisos de Construcción en general: en promedio se emite respuesta entre 5 a 10 días hábiles, aunque la ley establece un plazo no mayor a 30 días naturales al ser un trámite de autorización o licencia de construcción
2. Permisos de Obra Menor: estos se emiten en un plazo no mayor a los 5 días hábiles en promedio

3. Respuestas a Consultas generales: Se emiten en un plazo no mayor a los 10 días hábiles y en caso de que las consultas sean por medio de correo electrónico las mismas se emiten respuesta en un plazo no mayor a los 3 días
4. Revisión de Anteproyecto: En promedio se tardan 10 días hábiles en emitir una respuesta a la consulta de anteproyecto.
5. Ampliación de zonas: Este procedimiento lo realiza el Proceso de Geomática y según he podido verificar en promedio se tardan 10 días hábiles en la emisión del informe de la ampliación de zonas para ser trasladado al Concejo Municipal el cual es el encargado de la revisión y aprobación del este.
6. Emisión de Usos del Suelo: Este procedimiento está a cargo del Proceso de Geomática y en promedio se tarda de 3 a 5 días hábiles en la emisión del certificado y un plazo de 10 días hábiles en promedio cuando se realizada alguna solicitud de uso del suelo para licencia comercial con venta de alcohol.
7. Visados de Planos para Catastrar: El promedio este tipo de trámites según he podido verificar se tarda de 10 a 15 días en emitir respuesta al contribuyente.
8. Atención de denuncias de construcción: Con respecto a este tema se trata de atenderla de forma inmediata o al siguiente día hábil dependiendo la urgencia del caso.
9. Constancias de permisos para AyA: Este procedimiento de realiza en dos días hábiles.
10. Emisión de usos del suelo en Zona Protectora Cerros Escazú: En promedio se tarda de 5 a 10 días hábiles en trasladar el respectivo informe al Proceso de Geomática el cual emite la resolución final al contribuyente.

Iria Chinchilla -proceso patentes-

1. Por normativa se estable 30 días naturales según art 89 del código municipal para resolver una solicitud de licencia, en este momento no se tiene formalizado el plazo en el procedimiento debido a que lo estamos actualizando y ha sido difícil determinar el tiempo que el proceso de control urbano tarda en contestar las consultas sobre el estado de la propiedad en temas de permisos de construcción, esto para solicitudes de licencias lucrativas nuevas.

2. En cuanto a trámites de retiro o traspasos de licencias lucrativas se determina un plazo no mayor a 10 días naturales para resolver.
3. Solicitudes de estudios más complejos, van a depender de la dificultad de resolución del caso.

Raquel Chavarría -Proceso de plataforma de servicios-

1. Las certificaciones del Registro Nacional de la Propiedad se entregan de inmediato, siempre que no haya algún problema con el sistema DECSIS, o con el internet o con la página del Registro.
2. Las certificaciones de estar al día con los impuestos se entregan al día hábil siguiente, siempre y cuando haya sistema.
3. Los trámites y correspondencia que se reciben durante el día se trasladan el día siguiente hábil, a excepción de la correspondencia dirigida al Concejo Municipal, que son los viernes antes del mediodía, esto por solicitud de la Secretaría.
4. Hay que recordar que la Plataforma de Servicios lo que hace es recibir los trámites, por lo que los tiempos de resolución de cada uno de estos, los debe indicar cada proceso.

Andrea Robles -Legal

1. Consulta interna y solicitud del Alcalde: no hay plazos.
2. Consulta, solicitud de información y reclamo, externas: 10 días hábiles con base en art. 32 Ley de la Jurisdicción Constitucional.
3. Recurso de revocatoria y apelación: una semana con base en art. 170 Código Municipal.

Patricia Carmona -proceso de cobros-

- 1-Los plazos para resolver reclamos administrativos y recursos se dan de acuerdo con nuestra normativa jurídica 10 días, o bien hasta dos meses, Código Municipal, CNPT, LGAP
- 2-Las notificaciones administrativas: la primera: 10 días, la segunda: 5 días y la tercera 3 días.
- 3- En las inspecciones 10 días para la visita y resolución.

Teresa Cerda Rocha -proceso vulnerabilidad-

El proceso de Vulnerabilidad y Riesgo Social atiende de forma inmediata con forme a la Ley y de acuerdo con los reglamentos que tiene cada uno de los programas, sin embargo, la resolución de los casos no depende del proceso de Vulnerabilidad, si no que depende tanto de la comisión de asuntos sociales como de la comisión de becas de manera que la respuesta que se le brinda a los usuarios a veces no es con la celeridad que quisiera el proceso, porque lo resuelto es por el Concejo Municipal y a veces estas comisiones tienen periodo de tiempo que se extienden más de lo previsto y esto afecta la respuesta a los usuarios.

El reglamento para otorgar ayudas temporales en caso de desgracia o infortunio indica lo siguiente en cuanto a plazos:

1. Artículo #10 "La Municipalidad resolverá en 15 días hábiles, después de que la persona interesada aporte los documentos y/o información que el Proceso de Vulnerabilidad y Riesgo Social solicite. En casos muy calificados, este plazo podría prorrogarse por única vez a criterio de la Comisión de Asuntos Sociales".
2. Artículo #18 "La Municipalidad se reserva el derecho de solicitar información y realizar toda clase de pruebas técnicas para determinar la necesidad real de la persona solicitante de la ayuda, para ello podrá realizar visitas, entrevistas y pedir la documentación necesaria. De no aportar lo requerido en un plazo de 30 días naturales, la solicitud de ayuda será desestimada, de lo cual se informará a la Comisión de Asuntos Sociales" Cabe agregar, que la respuesta, resultado o aprobación de las ayudas temporales y Becas depende de la notificación que haga el Concejo Municipal y a veces estos plazos se pueden demorar más de lo previsto

Carlos Ureña -Proceso de Contabilidad

1. Durante los primeros 10 días de cada mes se envía al BNCR al servicio de la deuda, información del estado de la deuda municipal, amortización, intereses, comisiones y los saldos de los tres préstamos que tiene la municipalidad.
2. Envío trimestral de información a Contabilidad Nacional:- Estados Financieros y notas, mensual y trimestral estos últimos con una serie de anexos, matrices y notas.

Andrea Ávalos -Obras Públicas- -Caminos y calles-

1. Trámite de desfogues pluviales-10 días hábiles
2. En caminos y calles se da respuesta en 5 días hábiles a consultas y solicitudes de administrados.
3. En el caso de lo que ingresa por plataforma, normalmente se responde en un plazo de 10 días hábiles.

Emilia Jiménez -Gestión de riesgos de desastres naturales-

1. Para respuesta a los administrados lo establecido en la ley 10 días.
2. Para respuesta de recursos según lo establecido en el reglamento municipal 8 días.

Marcelo Aguilar Céspedes -Secretaría-

Se está en proceso de establecer los procedimientos ya se cuenta con varios procesos, pero aún no cuentan con plazos establecidos.

María Pérez -dirección gestión financiera y tributaria

- 1) informe mensual de gestión al alcalde, primeros 20 días naturales del mes.
- 2) Respuesta a consultas o resoluciones tanto internas o externas, se trata en la mayoría de los casos cumplir con el tiempo solicitado o los 10 días indicados en la legislación nacional.

Rebeca Vásquez -proceso de presupuesto-

1. Entrega de informes mensuales de ingresos y egresos, 5 días hábiles después del siguiente mes.
2. Presupuesto ordinario, este año se empezó con un nuevo cronograma como resultado del plan de mejora que se inició el año pasado.

Kathia Castro -proceso de Comunicación-

Proceso de Comunicación a nivel de servicios internos tiene establecido lo siguiente:

1. Mediante el Procedimiento Elaboración de Artes GAD-COM-P01 está establecido el Formulario Solicitud de Artes o Materiales Gráficos, por

medio del cual se indica que la recepción de la solicitud será atendida en un plazo de 2 días naturales.

2. Y en el oficio MSA-GAD-COM-03-043-2022 se estableció que las solicitudes de artes, materiales gráficos y promociones de actividades deben de ser enviadas con al menos 8 días de anticipación a la fecha del evento o actividad.

Marilú Sánchez -dirección gestión administrativa-

1. Las aprobaciones en SICOP, se realizan en plazos menores a 24 horas con la finalidad de no atrasar el proceso.
2. Los asuntos que traslada la Alcaldía o vice alcaldía, son muy variados, en ocasiones se pueden resolver en uno o dos días, pero otros requieren todo el proceso de solicitud de contratación, entonces depende del proceso del concurso y las aprobaciones finales.
3. Todas las consultas o resolución de problemas o situaciones que se presentan en los procesos se atienden de forma inmediata, pero en ocasiones se requiere apoyo de otro proceso para su resolución, por lo que se hacen las gestiones correspondientes.
4. Las solicitudes externas de otras instituciones, se cumple con los plazos definidos para contestar.

Daniela Zeledón proveeduría

Indica que los plazos son establecidos en la Ley N°7494 y su reglamento.

Eduardo Sosa -proceso Geomática-

En el caso de visados, alineamientos y Certificados de Uso de Suelo, son 10 días hábiles, esto ha sido informado en la página de internet, y se incorporó en el nuevo Reglamento de Trámites.

El visado goza de una situación especial cuando existen temas ambientales.

Carlos Morales -subproceso de catastro-

1. El subproceso de Catastro no tiene formalmente establecidos los plazos, eso sí siempre se trata de cumplir en apego y de acuerdo con la Ley sobre los diez días hábiles, Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

2. En algunos casos puede tomarse más de este plazo, sin embargo, se trata de casos muy especiales que requieren la coordinación con otras áreas, o en caso de inspecciones para informes, por ejemplo, para estos casos se comunica al usuario que la solicitud está en trámite.

Rolando Zamora -proceso tesorería-

1. Plazos para liquidar vales es de 24 horas de lunes a jueves y los viernes se liquidan el mismo día, según lo indica el reglamento de la Caja Chica.
2. Cheques emitidos se mantendrán 3 meses en custodia, tal y como lo indica el Código Municipal

Helmut Johnson -proceso Contraloría Ambiental-

Tema	Plazos Mínimos (días)	Plazo Máximo (días)
Árboles en la vía pública	5	20
Informe de árbol peligrosos en propiedad privada	3	5
CUS-ASP	2	5
Denuncia x tala ilegal	1	3
Denuncia invasión y/o afectación al AP	1	3
Contravenciones	5	30
Plan Estratégico de Accionar Ambiental	30	60
Informes de inspección caso diversos de conflicto ambiental	1	5
Denuncias x aguas negras y malos olores	5	30

Denuncia por mala disposición de residuos sólidos	3	5
Consultas sobre temas de desarrollo sostenible	15	30
Atención al público	inmediata	Programada

Guillermo Hernández - proceso valoraciones-

1. Con respecto al proceso de valoración las constancias de valor se entregan un día después de su solicitud.
2. Las solicitudes de exoneración se dan de forma inmediata siempre que los sistemas estén funcionando.
3. Las declaraciones y los avalúos siguen el proceso según la Ley del Impuesto de Bienes Inmuebles ley 7509 y sus reformas, así como su reglamento.
4. Para las declaraciones la municipalidad tiene tiempo para revisarlas hasta el periodo fiscal siguiente al de la presentación de la declaración.
5. Y los Avalúos después de notificado el propietario tiene 15 días hábiles para presentar recurso de revocatoria.

Geovanni Artavia - proceso cementerios-

1. Treinta días, para la confección de los certificados de actualización de los derechos del cementerio según Reglamento de operación y mantenimiento de los cementerios municipales de Santa Ana.
2. Diez días, para trámites administrativos, estipulados según normativa cuando esta no indica plazo de entrega.
3. El plazo que estipule para consultas de la auditoría interna, Concejo Municipal, Alcaldía e instituciones externas.

Catalina Roldán -proceso gestión económica-

1. En el caso de programa de Gestión Empresarial no hay plazos para atender el servicio, pues es la persona emprendedora quien avanza a su ritmo para obtener el producto o avance en su proyecto.

2. En el caso de la oficina de Intermediación de Empleo, solo se establece un periodo de 4 meses para renovar la información del perfil de las personas en busca de empleo. Sino actualiza los datos el perfil queda desactivado.

Jorge Jiménez -proceso saneamiento ambiental-

1. Los plazos establecidos formalmente son los ocho días hábiles.
2. Para responder solicitudes de servicios nuevos de recolección de residuos sólidos; apenas llegan se responde vía oficio y se envía a Plataforma o cuando llegan por correo electrónico, se realizan y se responde de seguido al interesado.
3. Cualquier consulta escrita que envían del edificio central, se responde apenas llega y se regresa la respuesta a Plataforma.
4. Cualquier consulta por correo, igualmente, apenas llega se responde y si es otra dependencia la que debe responder; se le indica al interesado adonde dirigirse y se le copia al funcionario al que se deben dirigir.
5. Oficios directos de trabajos por la Alcaldía, Concejo Municipal, otros procesos municipales, Ministerio de Salud y cualquier otra consulta escrita; si existe algún inconveniente para realizar lo solicitado, se informa vía correo electrónico y si se puede realizar, apenas se realiza se envía oficio del trabajo efectuado.
6. En cuanto a los productos del trabajo, se realiza un informe diario, un informe mensual, un informe trimestral y un informe semestral a la jefatura y copia a la Alcaldía, Recursos Humanos y demás procesos que deben saber del producto final de las labores a realizar diariamente y de las labores realizadas mensualmente.

Dennis Sáenz -proceso servicios generales-

- 1- Cambios de aceite flotilla municipal. Corresponde cada seis meses, 250 horas o 5,000 km lo que se dé primero y según características de la unidad a intervenir.
- 2- Servicio de mantenimiento ascensores EMAI y edificio municipal de forma mensual (cada fin de mes)
- 3- Servicios de mantenimiento de Plantas de Tratamiento. (Cada fin de cada mes)
- 4- Servicio de seguridad privada. Resguardo de instalaciones municipales las 24/7

- 5- Servicios de mantenimiento de aires acondicionados. Cuatrimestre abril-agosto-diciembre.
- 6- Servicio de lavado de edificios. agosto y diciembre.
- 7- Servicio de limpieza tanques sépticos. Principio cada año.

Andrés Acuña -Dirección Gestión desarrollo humano-

Desde la dirección de Desarrollo Humano, se aplica lo que la normativa nos señala de un tiempo de 10 días hábiles para responder sobre las gestiones que nos llegan. Adicional a eso, no se tienen plazos estipulados porque la dirección coordina, dirige, genera informes, genera alianzas, investiga y toma decisiones estratégicas, que por su naturaleza no se definen en plazos específicos.

Seidy Bermúdez -Proceso Contraloría de Servicios-

Según su solicitud, le indico que la Contraloría de Servicios según su la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios tiene establecidos plazos para la atención de las gestiones, regulado en el artículo 43 de la ley en mención.

Daniel Chavarría - Policía Municipal-

- 1) La actividad cotidiana que atiende la incidencia delictiva se da conforme se va presentando.
- 2) La actividad de atención de puestos fijos todos es todos los días del año como por ejemplo en parques, edificios, cancha de fútbol.

Alex robles -Dirección de servicios públicos y ambientales-

1. El plazo general son los 10 días establecido en la norma, específicamente estipulados en la Ley Jurisdicción Constitucional para las solicitudes de información.
2. Desde la gestión de servicios públicos y ambientales, se cumple con los plazos establecidos en la normativa. Sin embargo, me he caracterizado por atender cualquier tipo de solicitud a la mayor brevedad posible.

3. En cuanto a las solicitudes del Concejo Municipal, la auditoría, Alcaldía o bien instituciones externas, estas son atendidas de manera diligente y siempre dentro de los plazos establecidos.
4. En los casos donde no se dispone de la información inmediata y el plazo establecido para brindarla, sea insuficiente, siempre se solicita de manera formal un plazo mayor.

Olga Masís -proceso archivo central-

El tiempo que se establece en la Ley de Archivos para el préstamo de documentos a las oficinas será de 10 días naturales, una vez cumplido este período deberá renovarse el préstamo por un período igual, si esto no sucede el Archivista está en la obligación de solicitarlos al jefe de la oficina. A la Auditoría Interna y al Asesor Legal tendrán un plazo de préstamo por quince días naturales, a la cual se le facilitarán los documentos hasta por un mes calendario, prorrogable por un período igual.

Isidro Céspedes -proceso de recursos humanos -

No respondió específicamente cuáles plazos manejaba, sólo dijo: "los indicados por Ley", sin embargo, no señaló cuál o cuáles Leyes, ni cuáles eran los plazos.

Laura Méndez -proceso promoción de género-

No cuenta con plazos establecidos

Gustavo Siles -proceso UTGV - Unidad Técnica de Gestión Vial

Respondió que no tiene plazos en su proceso.

Noel Cuevas -proceso de cooperación técnica-

Informa que no posee plazos

Alex Rojas -proceso de Tecnologías de Información-

No se han definido plazos en los procesos

Raquel Hernández -Proceso de seguridad alimentaria y nutricional-

No respondió a la solicitud de información de la auditoría.

Nicole Arley -Encargada sala infantil-

No respondió a la solicitud de información de la auditoría.

Atentamente,

Lic. Mario Alberto Chan Jiménez
Auditor Interno