

12 de enero de 2026

Lic. José Daniel Vargas Cruz.
Oficina de Comunicación Institucional.
Presente.

Ref: Información para Rendición de Cuentas 2025.

Estimado compañero:

De acuerdo con la solicitud realizada al subproceso de Gestión de Calidad con las principales acciones ejecutadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas 2025.

El subproceso de Gestión de Calidad es el encargado de asesorar, coordinar, administrar, controlar, y dar seguimiento específico a las siguientes temáticas:

I. Control Interno / Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):

Etapas	Producto	Evidencia
Presentación de resultados 2024	Presentación a los Gerentes de los resultados del ciclo e informe de cierre del ciclo.	PPT
Valor público y partes interesadas	Vinculación de partes interesadas por macroproceso. (Partes interesadas e Informe Valor público y gestión por procesos). Se trabaja con los Macroprocesos: - Gestión de la Calidad y Mejora Continua. - Gestión de la información, comunicación y Tecnología. - Gestión de Adquisiciones de obras, bienes y servicios. - Gestión Activos.	Informe N° 1 Valor Público y partes interesadas



Gestión de Riesgos	Matrices de riesgos documentadas por macroproceso: - Macroproceso Tributario. - Macroproceso de Gestión de Activos. - Macroproceso de Gestión de Adquisiciones. - Macroproceso de Gestión de Calidad. - Macroproceso de Gestión de la Información, Comunicación y Tecnología.	Informe SEVRI – Reporte N°7 Gestión de Riesgos. Se presenta un resumen cuantitativo de los resultados del año 2025
Autoevaluación de Control Interno	- Autoevaluación por macroproceso - Autoevaluación por dependencias	Informe Autoevaluación - Reporte N°6 Fortalecimiento control interno Autoevaluación
Definición de indicadores de Gestión y seguimiento	Creación de fichas de indicadores correspondientes a los macroprocesos que se documentaron. Seguimiento: A indicadores ya establecidos	Fichas de indicadores. Oficios de indicadores por gerencias. (Revisión de la evidencia y actualización de los indicadores).
Mejora Continua	- Actualización Plan de mejora continua, remitido a las áreas para dar el seguimiento correspondiente.	Oficios de seguimiento a las áreas.
Gestión por procesos	Elaboración de fichas de procesos: - Gestión de la Calidad y Mejora Continua. - Gestión de la información, comunicación y Tecnología. - Gestión de Adquisiciones de obras, bienes y servicios. - Gestión Activos.	Reporte Gestión por procesos Listado PI Propuesta Mapa de Proceso y distribución
Gestión de indicadores	Seguimiento a los indicadores por Macroproceso: - Control Interno -Financiero	Reporte de seguimiento



Capacitación	Para fortalecer el conocimiento y cultura institucional referente al modelo de gestión municipal y al control interno. Capacitación virtual asincrónica para 22 colaboradores.	Reporte de resultados de capacitación.
--------------	---	--

2. Manual de Procedimientos Institucionales:

- Revisión, análisis, levantamientos, modificaciones y actualizaciones de procedimientos a nivel institucional, asimismo, revisiones y actualizaciones al inventariado de formularios y registros por proceso, subproceso u oficina, según solicitudes recibidas de cada una de las áreas:
- Enero: Gestión de cobros, Valoraciones, Tesorería, Planificación estratégica, Proveeduría, Alcaldía.
- Febrero: Recursos Humanos, Financiero Contable, Auditoría Interna.
- Marzo: Construcción Obra Pública, Inspección General, Servicios Municipales, Proveeduría, Servicios Institucionales, Gestión Hacendaria, Gestión Urbana.
- Abril: Salud Ocupacional, Tributos, Control Constructivo.
- Mayo: Patentes, Contabilidad, Recursos Humanos, Gestión de la Comunidad, Tributos.
- Junio: Inspección General, Salud Ocupacional.
- Julio: Recursos Humanos, Alcaldía, Auditoría Interna.
- Agosto: Planificación Urbana, Gestión de la Comunidad.
- Setiembre: Servicios Institucionales, Relaciones Públicas, Salud Ocupacional, Planificación Estratégica, Gestión Ambiental (Bienestar Animal).
- Octubre: Gestión Hacendaria, Gestión de Calidad, Planificación Estratégica.
- Noviembre: Gestión Ambiental.
- Diciembre: Control Constructivo, Salud Ocupacional.

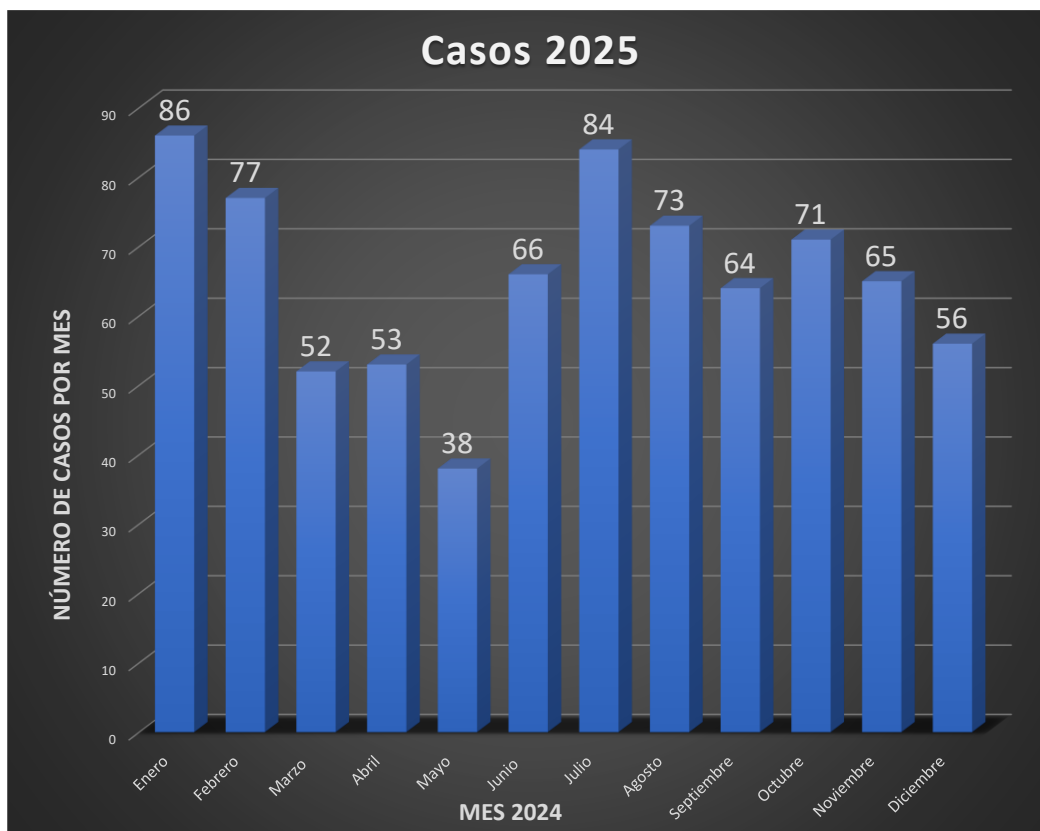
3. Simplificación de Trámites:

En seguimiento al Plan de Mejora Regulatoria por medio de la Simplificación y Mejoramiento de Trámites de acuerdo con la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos Ley 8220, se presenta el avance final del Plan de Mejora Regulatoria 2025 trámite: **"Visado de Plano Catastrado"**. Además, se presenta el Plan de Mejora Regulatoria 2026 para el trámite **"Licencia para expendio de bebidas con contenido alcohólico"** debidamente aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria, y se cargado en la página oficial del MEIC.



4. Atención Servicios al Cliente:

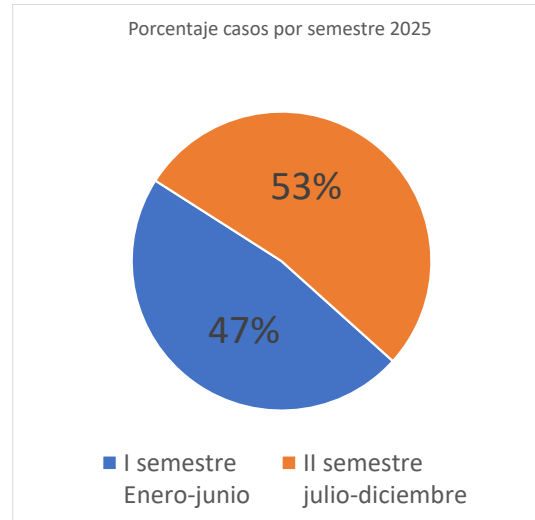
Gestión de Calidad recibe y tramita el 100% de quejas y denuncias que ingresan por el portal Web TE ESCUCHAMOS con dirección: <https://escazu.go.cr/es/consultas-y-denuncias> y la App Escazú Movil; para el año 2025 se atendieron un total de 785 casos.



Fuente: Propia.



Los datos de los casos se agruparon de forma semestral en el siguiente gráfico:



Fuente: Propia.

6. Encuesta de la satisfacción al Cliente:

Para el periodo 2025 se realiza la encuesta de satisfacción al cliente para las personas usuarias de los servicios prestados por la Municipalidad, así como la encuesta de Servicio al cliente interno. Para ello se contrató a la Consultora BBS Ingeniería, mediante la Licitación Reducida 2025LD-000055-0020800001 por 2.900.000,00¢ (Dos millones novecientos mil colones).

La encuesta se realizó entre los meses de noviembre y diciembre del año 2025, en donde se realizaron encuestas cara a cara, mediante llamadas telefónicas, y mediante un enlace que se envió por correo electrónico.

7) Colaboración en Proyectos subvención y Donación por parte de la Alcaldía 2025:

1. El Proyecto de restauración de la parroquia de San Antonio de Padua por 300 millones.

La licitación 2024LE-000001-0049900001 adjudicada a la empresa REYCO S.A. se encuentra muy avanzada aproximadamente un 95% de avance. En el mes de enero 2026 se estarán coordinando los trabajos adicionales #3 para finalizar el proyecto de restauración. Una vez que se finalice se realizará el informe de cierre y entrega de este proyecto.

2. El Proyecto para la Construcción de la Capilla de Velación por 220 millones de colones. La licitación 2024LE-000002-0049900001 adjudicada a la empresa TAPEZCO S.A., Cuenta con un 97% de avance en las labores de repello generales; la estructura de cielo rasos tiene un avance de un 100%, forro de gypsum un 95% e iniciando labores de empastado en todas las áreas de cielo, así como en las columnas para bajantes de aguas pluviales. Se concluye el sistema de ventilación mecánica, debidamente fijada a la estructura de la losa de entrepiso. El sistema eléctrico cuenta con un avance



del 90%, se han iniciado las labores de enchape de piso con un avance del 90 % y se encuentra culminando la impermeabilización de la losa superior.

3. El Proyecto para la Restauración de Vitrales y marcos metálicos de la Parroquia de San Antonio por 70 millones de colones.

La licitación 2025LD-000001-0049900001 se adjudica a la empresa ARTISAN INC. S.A.

Se programa el inicio del proyecto para el mes de enero 2026, ya que en diciembre fue complicado la importación del material para los trabajos de restauración de los vitrales; este proyecto es complemento de la Restauración de la Parroquia de San Antonio.

A continuación, se enumeran las 5 actividades ó proyectos más importantes para Gestión de Calidad para el año 2025:

1. Seguimiento al Plan de Mejora Regulatoria 2025 y elaboración de PMR 2026.
2. Control Interno / Sistema Específico de Valoración del Riesgo – SEVRI 2025, cumpliendo con el cronograma programado para el año 2025.
3. Atención Servicio al Cliente (quejas, denuncias, consultas, reclamos, inconformidades y otros) con un total de 785 casos.
4. El proyecto de la Restauración de la Parroquia en su etapa I se encuentra casi terminada, y el proyecto de la construcción de la capilla se encuentra en su etapa de detalles; se espera finalizar el proyecto a finales de febrero 2026.
5. Aplicación de la encuesta de Satisfacción al Cliente externa periodo 2025.

Sin otro particular, Cordialmente

Ing. Edgar Chinchilla Arias
Coordinación de Gestión de Calidad

