

22 de enero de 2025

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

Ref: Información para Rendición de Cuentas 2024.

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 2024.

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 y productos:**
Gestión de riesgos: Matrices de riesgos que no se pudieron completar en el 2023 y Resumen de cierre de todo el ciclo de SEVRI 2021-2023.
- **Documento de respaldo:** Informe SEVRI Cierre pendientes del 2023: GES, Secretaría del Concejo, Calidad y Plataforma de servicios. Se presenta un resumen cuantitativo del ciclo 2021-2023.
- **Etapas y productos:** Definición de indicadores de gestión: Actualización de fichas de indicadores: Oficios de indicadores por gerencias. (Revisión de la evidencia y actualización de los indicadores).
- **Etapas y productos:** Seguimiento: Revisión de responsables de acciones de mejora (2021-2022), Cierre del ciclo I, Actualización del plan de trabajo (Oficios por Gerencia).
Se enviaron las tablas de Seguimiento, y se revisó lo reportado para hacer el cierre definitivo del ciclo.
- **Etapas y productos:** Presentación a los Gerentes de los resultados del ciclo e informe de cierre del ciclo.
- **Etapas y productos:** Valor público y partes interesadas: Vinculación de partes interesadas por macroproceso. (Partes interesadas e Informe Valor público y gestión por procesos). Se trabaja con el Macroproceso financiero y el de control interno.



- **Etapa y producto:** Gestión por procesos: Elaboración de fichas de procesos. Reporte Gestión por procesos e Informe Valor público y gestión por procesos. Se trabaja con el Macroproceso financiero y el de control interno.
- **Etapa y producto:** Seguimiento: Envío de tablas para llenado por responsables, Revisión de información, Elaboración de oficios por gerencia.(Se realizan Oficios de seguimiento).
- **Etapa y producto:** Acompañamiento: Se realiza la gestión de riesgos por macroprocesos. Se trabaja con el Macroproceso financiero y el de control interno.
- **Etapa y producto:** Gestión de indicadores: Elaboración de fichas de indicadores por macroproceso. Se consolida una ficha de indicadores por macroproceso y se inicia la transición de indicadores por dependencia a procesos.
- **Etapa y producto:** Capacitación: Capacitación virtual asincrónica para Gerentes, jefaturas y personal administrativo, y por otra parte, la capacitación presencial para el personal operativo. La estrategia es capacitar a todo el personal municipal por grupos. En esta ocasión se inició con el personal que colabora en los macroprocesos financieros y de control interno, y con dos grupos de personal operativo. Para los siguientes años se capacitará a otras personas funcionarias municipales diferentes hasta cumplir el ciclo completo.
- **Etapa y producto:** Fortalecimiento del Sistema de control interno. Autoevaluación de control interno 2024. Se aplica una nueva modalidad de Autoevaluación para los macroprocesos mapeados: Financiero y control interno, para iniciar la transición, y para el resto de las dependencias se aplica la Autoevaluación tradicional.
- **Etapa y producto:** Seguimiento. Se realiza la actualización del plan de acciones de mejora mediante Oficios de Seguimiento para las acciones de mejora pendientes del ciclo anterior.

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: No se solicitan actualizaciones por parte de los procesos.
- Febrero: Gestión de Seguridad Cantonal y Subproceso de Tesorería.
- Marzo: No se solicitan actualizaciones por partes de los procesos.
- Abril: Subproceso Gestión de la Comunidad.
- Mayo: Subproceso Gestión de la Comunidad y Proceso de Desarrollo Social.
- Junio: Se revisan y actualizan formularios de Suministros y Activos.
- Julio: Subproceso de Tesorería "TES" y Subproceso de Proceso de Igualdad y Equidad de Género "IEG".
- Agosto: Se revisan y actualizan formularios de Suministros y Activos.



- Setiembre: Se revisan y actualizan formularios de Suministros y Activos.
- Octubre: No se tienen solicitudes para actualizar procedimientos ni formularios.
- Noviembre: Se revisan y actualizan procedimientos y formularios para los subprocesos de Gestión de la Comunidad y Tesorería.
- Diciembre: Se revisan y actualizan procedimientos y formularios para los Subprocesos de Patentes, y Cobros.

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 2024 trámite: “Trabajos en la Vía”. Además, se presenta el Plan de Mejora Regulatoria 2025 para el trámite “Visado Plano Catastrado” debidamente aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria, y se cargado en la página oficial del MEIC.

4. Atención Servicios al Cliente:

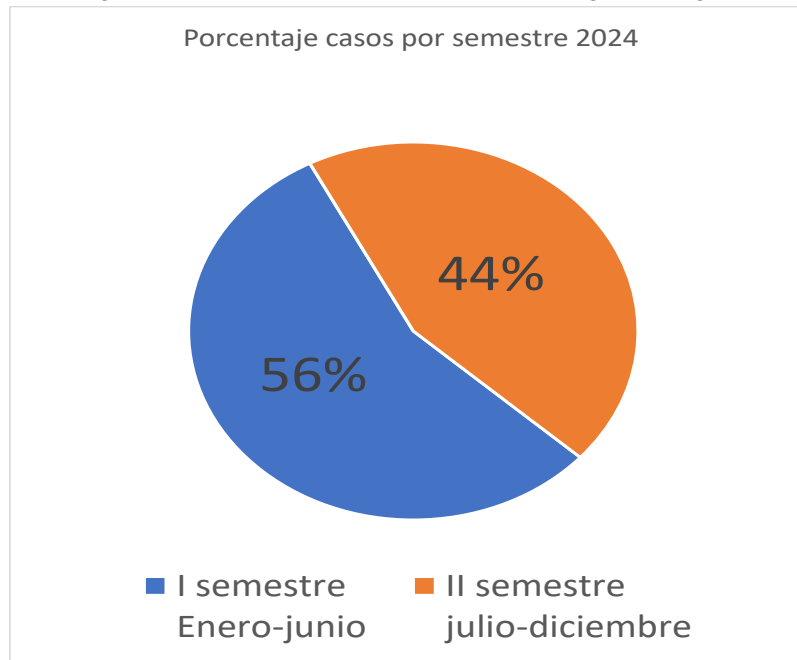
Gestión de Calidad recibe y tramita el 100% de quejas y denuncias que ingresan por el portal Web TE ESCUCHAMOS con dirección: <https://escazu.go.cr/es/consultas-y-denuncias>; para el año 2024 se atendieron un total de 1.197 casos.



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 2023-2024 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 Castillo Viera Ltda, mediante la Licitación Reducida 2024LD-000051-0020800001 por 2.900.000,00¢ (Dos millones novecientos mil colones).

La encuesta se realizó entre los meses de noviembre y diciembre del año 2024, en donde se realizaron encuestas cara a cara y mediante llamadas telefónicas. Además, se realiza la Encuesta de Servicio al cliente interno entre los meses de noviembre y diciembre 2024.

7) Colaboración en Proyectos subvención y Donación por parte de la Alcaldía 2024:

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

La licitación 2024LE-000001-0049900001 pendiente de firma para la adjudicación. Posteriormente, se procederá con el contrato y la documentación correspondiente a esta primera etapa de adjudicación al oferente, se espera que a principios de febrero quede listo.

2. El Proyecto para la Construcción de la Capilla de Velación por 220 millones de colones.

La licitación 2024LE-000002-0049900001 Construcción de la capilla, se encuentra en etapa de análisis de las ofertas presentadas por los siete oferentes que participaron.



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

La administración del proyecto se encuentra preparando el cartel de licitación para proceder a cargarlo en SICOP.

5. Se conforman los expedientes para los proyectos de Pintura y Restauración para las Parroquias de San Rafael Arcangel y San Miguel Arcangel, por 60 millones de colones cada uno. Sin embargo, se toma la decisión de posponer los proyectos hasta nuevo aviso, se tendrá que volver a solicitar presupuesto para los proyectos.

A continuación, se enumeran las 4 actividades ó proyectos más importantes para Gestión de Calidad para el año 2024:

1. Seguimiento al Plan de Mejora Regulatoria 2024 y elaboración de PMR 2025.
2. Control Interno / Sistema Específico de Valoración del Riesgo – SEVRI 2024.
3. Atención Servicio al Cliente (quejas, denuncias, consultas, reclamos, inconformidades y otros) con un total de 1.197 casos.
4. Aplicación y presentación de la encuesta de Satisfacción al Cliente externa e interna.

Sin otro particular,
Cordialmente

Ing. Edgar Chinchilla Arias
Coordinación de Gestión de Calidad

