

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Acta Sesión Extraordinaria 50-2004

05 de agosto del 2004

Acta de la Sesión Extraordinaria N° 50-2004 celebrada por el Concejo Municipal de Belén, a las diecisiete horas treinta minutos del cinco de agosto del dos mil cuatro, en el Salón de Sesiones de la Municipalidad de Belén, en el Distrito San Antonio. **MIEMBROS PRESENTES: REGIDORES PROPIETARIOS:** Lcda. Mariana Chaves Rodríguez, quien preside; Sr. Erick Villegas González, Vicepresidente; Sra. Lorena Venegas Zumbado, Sr. Marco T. Chacón Sánchez, Ing. William Murillo Montero. **SINDICOS PROPIETARIOS:** Sra. Margarita González Alfaro. Sra. Rita Eugenia Guido Quesada. Sr. Alexander González Pérez. **SINDICOS SUPLENTES:** Sr. Marcos Arroyo Agüero. Sra. Ligia Delgado Zumbado. **FUNCIONARIOS MUNICIPALES: Secretaria Municipal:** Sra. Ana Patricia Murillo Delgado. **Alcaldesa Suplente:** Sra. Marielos Segura Rodríguez. **MIEMBROS AUSENTES: REGIDORES SUPLENTES:** Sra. Yineth Céspedes Serrano. Sr. Miguel Alfaro Villalobos. Srta. Elvia González Fuentes. **SINDICOS SUPLENTES:** Sr. José Joaquín Arguedas Miranda. **FUNCIONARIOS MUNICIPALES: Alcalde Municipal** Víctor Viquez Bolaños.

CAPITULO I

PROPUESTA ADMINISTRATIVA PARA EL CEMENTERIO.

ARTICULO 1. La Presidenta Municipal Mariana Chaves Rodríguez, inicia la sesión y cede la palabra al Director del Área de Servicios Públicos Allen Moya Solano, quien presentará la propuesta Administrativa para el Servicio del Cementerio.

MUNICIPALIDAD DE BELÉN

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

PROCESO CEMENTERIO

PROPUESTA ADMINISTRATIVA PARA EL SERVICIO DE CEMENTERIO

Elaborado por: Hazell Rodríguez Vega

Julio del 2004

Introducción. La Municipalidad de Belén a través del Área de Servicios Públicos, se encarga de la administración del cementerio de la localidad. Desde que fue asignado éste servicio en el año dos mil, nació la iniciativa de organizarlo y mejorarlo; con miras a que éste sea parte de los servicios de primera calidad brindados por la institución. Con esta iniciativa se ha propuesto brindar en el cementerio un servicio acorde con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, apoyados por la Alcaldía y el Concejo Municipal, que desde el año pasado destinaron recursos con este fin. En el presente estudio se analiza los aspectos susceptibles de mejora, y comprende en su primer capítulo el diagnóstico de la situación actual del servicio y en el segundo, se presenta una propuesta de ordenamiento integral, la cual

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

planteará una serie de posibles opciones y una recomendación que garantice la prestación de un servicio de calidad y mejora continua, sostenible en el tiempo.

Justificación. El Área de Servicios Públicos planteó la necesidad de mejorar el servicio de cementerio para el año 2003 en el Plan Anual Operativo correspondiente, atendiendo a esta petición el Concejo Municipal tomó un acuerdo que solicita se estudie el caso y se presente un informe que permita la toma de decisiones en este campo. En detalle el acuerdo se tomó en Sesión Ordinaria N° 59-2002, celebrada el 27 de Agosto del 2002, en su capítulo V, y nos dice textualmente:

1. “Que la administración, control, mantenimiento y gestión de cobro de los servicios que brinda la Municipalidad de Belén, por medio del Cementerio Municipal, se deriva de un traslado de funciones sin la dotación de los recursos necesarios para realizar una labor eficiente.
2. Que la Municipalidad ha realizado grandes esfuerzos por actualizar e inventariar toda la información referida al tema del Cementerio, relacionado con los propietarios de Derechos de Cementerio, gestión de cobro, así como la adquisición de un terreno colindante al cementerio que permite ampliar sustancialmente el espacio actual.

De ahí que se toma el acuerdo de crear un puesto de trabajo por un período de 12 meses, con la finalidad de que se aboque al establecimiento de los mecanismos de administración y regulación, de los servicios que se brindan en el Cementerio Municipal. De manera que se pueda hacer frente a los problemas de: desactualización de las bases de datos, ausencia de procedimientos claros, ausencia de controles hacia los funcionarios, ausencia de registros y un archivo, problemas en la gestión de derechos, ausencia de levantamiento topográfico de las parcelas, entre otros”. A partir de este acuerdo se desarrollará el estudio requerido para mejorar dicho servicio.

Objetivo. Desarrollar un proyecto para determinar el modelo de administración más adecuado para el servicio de cementerio, elaborando un diagnóstico que permita identificar los problemas y recursos con que cuenta actualmente este servicio. Y Posteriormente la elaboración de una propuesta que lleve a la búsqueda de los mecanismos administrativos que permitan su desarrollo de acuerdo a los lineamientos municipales.

I. Diagnóstico

1.1. Administración

1.1.1. **Marco Jurídico.** En lo referente a la legislación, este proceso se rige por el Reglamento General de Cementerios del Ministerio de Salud, el cual contiene una serie de disposiciones a seguir, así como algunos capítulos donde se describe la forma en que se deben realizar algunas de las actividades dentro del Cementerio. De esta forma se deben cumplir algunos requisitos administrativos y de orden técnico, señalaremos los más importantes: Art.5 “La Administración del Cementerio deberá presentar la final de cada año natural, al Departamento de Vigilancia Epidemiológica del Ministerio, un informe estadístico de las inhumaciones, exhumaciones, cremaciones y traslados de estos”. Para el cual se describe una serie de datos a describir.

Art. 6 “Todos los Cementerios, deberán contar con un reglamento interno que contemple las normas técnicas y administrativas necesarias para su organización y funcionamiento”.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Art. 15 "Todo Cementerio tendrá obras de recolección de pluviales, pie de taludes y obras de infraestructura básica".

Art. 16 "La escorrentía de aguas arriba del cementerio serán debidamente canalizadas y desviadas fuera de éste."

Art. 20 "Todo cementerio deberá contar con servicios sanitarios para varones y mujeres para uso de los trabajadores y público en general"

Art. 21 "Todo cementerio deberá contar con un Osario general debidamente protegido, donde se depositarán los restos óseos provenientes de las exhumaciones."

Art. 22 "Deberá contemplarse un área de nichos no menor del 5% del área total para indigentes y contingencias".

Art. 31 Al hacer la exhumación "Los residuos de cajas, ropas y otros, serán recogidos por aparte y deberán incinerarse".

Art. 60 "La Junta que administra llevará y mantendrá al día un Registro de tumbas, mausoleos y nichos". Para lo cual se da una serie de datos a describir.

Art.64 "Se abrirá un libro con las formalidades requeridas en el que se consignará, un índice alfabético que registre: a) un extracto de los registros de inhumación en bóvedas y nichos. b) los cambios y traslados que se realicen incluyendo los restos que se lleven al osario y los extraídos del recinto siguiendo las formalidades legales", para lo cual se dictan una serie de datos a describir.

En la Gaceta N° 240 del 12 de Diciembre del 2003, el Concejo Municipal decreta el Reglamento para la Administración del Cementerio, sobre el cual es importante señalar los siguientes artículos: Art.4. "El Cementerio Municipal de Belén será administrado por el Proceso de Cementerio, que será una dependencia especializada del Área de Servicios Públicos de la Municipalidad de Belén..."

Art. 6. Registros: "Registro general de parcelas, Registro diario de inhumaciones, exhumaciones, traslados o cualquiera otra incidencia y Registro general del occiso."

Art. 9 "Cada vez que el Proceso Cementerio dé en arrendamiento una parcela, nicho o cualquier otro, se deberá confeccionar un contrato..."

1.1.2. **Recursos Humanos.** Actualmente se cuenta con dos funcionarios a tiempo completo, estos funcionarios tienen a cargo las labores de mantenimiento de las instalaciones, así como de realizar las inhumaciones, exhumaciones y traslado de restos. Según se ha podido observar, estos funcionarios no cuentan con las condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones, además las instalaciones donde tienen sus pertenencias y toman su tiempo de alimentación, no cuenta con las comodidades mínimas, y el mobiliario se encuentra deteriorado. Conversando con los funcionarios, se ha podido notar un ambiente de desmotivación, y un sentimiento de abandono por parte de la Administración, donde esta no se preocupa por sus cosas y que por el contrario trata de perjudicarlos, además sienten que la Institución no les brinda la atención y recursos necesarios para poder trabajar de la mejor manera.

Predomina un ambiente de mentira, chismes, desobediencia (rebeldía), e indisciplina faltando a laborar o incumpliendo los horarios de trabajo, además estas personas han manipulado sus situaciones y su trabajo, esto debido a que no han contado con una supervisión directa y permanente que los mantenga en un lineamiento responsable y puntual de trabajo.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

1.1.3. **Salud Ocupacional.** En el campo de salud ocupacional, se ha podido verificar que los funcionarios no hacen uso de ningún tipo de protección a la hora de realizar sus tareas, siendo esto necesario, ya que algunas de esas funciones pueden acarrear accidentes y consecuentemente lesiones y enfermedades contagiosas en el caso de inhumación y exhumación de cuerpos. Recientemente se solicitó al Proceso Salud Ocupacional realizar un estudio, y el resultado de este indica que los funcionarios no cuentan con el equipo mínimo necesario para realizar inhumaciones y exhumaciones incumpliendo el artículo 58 del Reglamento General de Cementerios (R.G.C), asimismo se realizó un análisis del tipo y cantidad de herramientas que se utiliza, el cual demostró que no se cuenta con lo necesario ver el Anexo N° 1.

1.1.4. **Atención al Público.** Los trámites para los servicios brindados en el Cementerio, son realizados en primera instancia ante la Unidad de Servicio al Cliente y luego son trasladados al Área de Servicios Públicos donde se estudia y se tramita cada caso. Se ha constatado deficiencias a la hora de comunicar a las personas sobre los procedimientos a seguir en cada caso, lo cual ocasiona quejas por motivo de que “no sabían que hacer, o eso no me lo explicaron”. Ejemplo de ello es el procedimiento y los requisitos que se deben cumplir para realizar inhumaciones. Se cree que las deficiencias se deben en ocasiones en la comunicación con el cliente, pues no se le explica bien cual es el procedimiento que debe seguir y en otras ocasiones que probablemente sean la mayoría, las personas por lo difícil del momento que están viviendo no prestan atención o bien por no seguir el procedimiento correspondiente simplemente pretenden que se les brinde el servicio inmediatamente y sin aportar la información necesaria.

Asimismo existe disconformidad con los tiempos que se tardan en realizar cierto tipo de trámites, como el cambio de responsable de una cuenta, la inclusión de datos de la “identificación de derechos”, entre otros. Esto se da puesto que la aplicación de los ajustes en términos monetarios depende de la Unidad de cobros, la cual en ocasiones demora hasta 22 días para aplicar dichos ajustes, esto debido a la cantidad de trabajo que tienen a cargo. El servicio de Cementerio se le trasladó al Área de Servicios Públicos a partir del año 2000, sin dotarlo de los recursos necesarios para brindar una labor eficiente. Por lo que la atención al público, trámite de quejas, ajustes, permisos de construcción, traslados de restos y todo lo relacionado al servicio lo ha ejecutado principalmente la Secretaria del Área.

1.1.5. **Tarifas.** Una vez recabada la información se pudo verificar que durante el mes de noviembre del 2001 se realizó un estudio tarifario para determinar un ajuste en las tarifas fijadas para el servicio brindado en el Cementerio, el cual fue aprobado mediante acuerdo Municipal tomado en sesión ordinaria 17-2002 celebrada el 21 de marzo del 2002. Las tarifas propuestas en dicho estudio tarifario fueron aprobadas mediante acuerdo municipal tomado en sesión ordinaria 87-2002 del 10 de diciembre del 2002, publicado en el Alcance No. 94, de la Gaceta No. 251 del 30 de Diciembre del 2002. Las mismas entraron a regir a partir del 30 de enero del 2003. Para el cálculo de las nuevas tarifas se han tomado en cuenta los siguientes costos: servicios personales, los cuales incluyen los salarios pagados a los funcionarios que laboran en el proceso más un porcentaje del salario del Director, el Profesional y el Administrativo municipal; además se toman en cuenta las leyes sociales y seguros. Los otros costos son: materiales, combustibles, equipos y suministros administrativos, y por último se designa una utilidad para desarrollo del 10% de los gastos del servicio.

Adicionalmente se han estimado dos tipos de tasas, alquiler y mantenimiento de propiedad cuyos recursos se destinarán a inversiones en obras de infraestructura y el mantenimiento general de las instalaciones. El segundo tipo es la tasa de inhumación y defunción la cual se cobra únicamente cuando el contribuyente solicite el servicio. Con estas nuevas tarifas se establece una clasificación de los derechos, tomando en cuenta dos variables la primera es el espacio o terreno a que se tiene derecho y la segunda es el tipo de infraestructura que esta asentada en el espacio, lo que implica una diferencia entre las “bóvedas y las cruces”, la primera de ellas ostenta “una mayor capacidad de pago”. De ahí que exista una diferenciación

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

en las tarifas, según la clasificación en que se encuentre cada derecho. La expectativa con este ajuste de tarifas es que el servicio se pueda sostener con los recursos que el mismo produce, además de obtener una ganancia para invertir en la mejora de la infraestructura, de manera que con el tiempo se pueda seguir brindando un servicio eficiente y eficaz.

Si bien cada seis meses se debe revisar la sostenibilidad del servicio y por ende las tarifas, para este servicio no se ha aplicado, muestra de ello es que el último estudio tarifario se realizó en el año 2001.

1.1.6. Gestión de Cobro. La gestión de cobro está a cargo de la Unidad de Cobros, la cual realiza la misma dos veces al año (la primera a mediados de año y la segunda al finalizar el mismo), esto por medio de avisos masivos y a través de estados de cuenta que se envían a petición de los contribuyentes. Durante el año 2003 se pusieron al cobro ₡ 10.003.095.00 colones desglosados de la siguiente manera: concepto de alquiler ₡ 3.621.398.00, y por concepto de mantenimiento ₡ 6.381.697.00 colones, de estos montos se han recaudado: Alquiler ₡ 2.264.337.20 colones lo que representa un 62.52% y Mantenimiento ₡ 3.964.419.80 colones que representa un 62.12 % (información al 30 noviembre 2003). Además se ha venido arrastrando una morosidad de años anteriores por concepto de “derecho de cementerio”, por un monto de ₡ 3.748.444.00 de los cuales se han recuperado durante el 2003 ₡ 1.657.001.45 colones que representa un 44.20%. La información suministrada por la señora Lorena Núñez encargada de la Unidad de Cobros, indica que las principales causas por las cuales se ha tenido problemas en la gestión de cobro son: Información desactualizada en la base de datos, cuentas a nombre de familias y no a nombre de una persona específica, información incompleta o errónea, lo cual dificulta que la administración pueda localizar a los deudores, para entregarles la información de sus pendientes y lograr que los mismos se acerquen a poner al día dichas cuentas.

Además de direcciones fuera del cantón, y recibos impresos en orden alfabético y no por zonas lo que dificulta la gestión. Aunado a esto es un servicio que no se puede suspender si las personas no pagan.

1.1.7. Trámites. Actualmente, para brindar los servicios de Inhumación, Exhumación, Traslado de restos o Atención de quejas así como permisos de construcción, las personas deben realizar dicho trámite inicialmente ante la Unidad de Servicio al Cliente, la que registra el ingreso del trámite y luego lo traslada al Proceso Cementerio para su respectiva tramitación. Se cuenta actualmente con un procedimiento para solicitar los servicios de cementerio, el mismo se puede observar en el anexo N° 2. Para los servicios de Inhumación, Exhumación y Traslado de restos existe una fórmula en la que se solicita una serie de requisitos según el tipo de servicio solicitado, entre estos se encuentran: nombre de la persona que solicita el servicio, fotocopia de la cédula de identidad del solicitante, fotocopia de la cédula de identidad del fallecido, acta de defunción, número de derecho, ubicación, y fotocopia del recibo donde canceló el monto del servicio el cual es de ₡ 6.847.00 colones. Ver formulario en anexo N° 3.

Una vez que la persona ha presentado todos los requisitos solicitados la Unidad de Servicio al Cliente da un visto bueno, y estos son trasladados al Proceso Cementerio, donde el encargado de realizar el servicio debe dar un visto bueno, por último estos trámites son revisados y visados por el Director del Área de Servicios Públicos, para luego ser archivado. En cuanto a las quejas, estas se pueden presentar vía telefónica o preferiblemente por escrito, para lo cual deben presentarla a Servicio al Cliente y completar un formulario con la información necesaria. Ver formulario de Quejas en anexo N° 4. Este trámite igualmente ingresa a la Unidad de Servicio al Cliente la cual traslada la documentación al Proceso Cementerio para que sea revisada y se estudie cada caso, de manera que se pueda resolver cada trámite. Lo que respecta a permisos de construcción, estos deben ser solicitados ante la unidad de Servicio al Cliente cada vez que se requiera hacer alguna mejora en las infraestructuras edificadas en los derechos, para lo cual deberán completar un formulario que se muestra en el anexo N° 5.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Recibido el trámite en Servicio al Cliente, se recibe en el Proceso Cementerio, donde se debe verificar la información indicada y se da un visto bueno, para que el Director del Área de Servicios Públicos de el visado final. Luego se le informa al interesado de la aprobación del trámite, el interesado debe coordinar con el Proceso de Cementerio el día en que iniciará los trabajos presentando el permiso debidamente aprobado. Estos trámites, no tiene complicación alguna, los requisitos exigidos son mínimos y se realiza todo en una sola ventanilla, donde al único lugar que deben desplazarse es al cementerio para identificar el derecho donde se llevará a cabo el servicio. Existen deficiencias también en la recepción de los trámites; con información incompleta o bien se tarda en trasladar la documentación al Proceso de Cementerio, donde se debe invertir tiempo en llamar a los interesados para completar la información faltante.

1.1.8. Contabilidad. En lo que respecta al sistema contable, actualmente la contabilidad de este servicio se compone del registro de ingresos y gastos fijos, administrativos y gastos indirectos. No se tiene incorporados los costos por trabajos realizados ni los inventarios, por lo que este sistema contable no muestra información importante para tomar decisiones. Este trabajo se le asignó a la Lic. Kattia Marín, Asistente Administrativa del Área de Servicios Públicos, la cual aparte de otras funciones tiene a cargo la contabilidad del servicio de acueducto, recolección de basura y limpieza de vías. Debido a lo anterior, esta contabilidad no ha podido ser retomada para incorporarle nuevos datos que son importantes de registrar para obtener información más exacta y real que demuestre los costos detallados que conlleva prestar el servicio, de manera que a la hora de revisar las tarifas se cuente con datos reales y no puramente estimaciones.

1.1.9. Base de Datos. La información referente a los derechos se mantiene en dos tipos de bases de datos, las que se utilizan con el fin de cruzar la información. Se cuenta con una base de datos en el programa de Excel, la misma contempla los siguientes datos: número de cuenta, número de derecho, nombre del responsable y descripción del derecho. Además se cuenta con la base de datos del sistema municipal, la que contiene la siguiente información: Número de cuenta, datos del responsable, número y tipo de derechos, un espacio para indicar el nombre del difunto, el metraje que define el tipo de cobro que le corresponde, y algunos reportes que ayudan a manejar la información de los movimientos de cada cuenta. Se ha trabajado para que la información contenida en la base de Excel sea igual a la información del sistema, la cual no es congruente al 100%. Con motivos de la preparación de la actividad del 02 de noviembre anterior, se verificó cuales derechos carecían de información y se pudo constatar que en 320 derechos de las bases de datos no se tienen identificado quien es su responsable o bien existen cuentas que no tienen los datos del responsable ni el número del derecho que le corresponde, por lo que se deduce que las mismas se encuentran desactualizadas y en algunos casos la información no concuerda con la del campo.

El cuadro N° 1 presenta una estadística del total de derechos existentes, de la cantidad de derechos sin identificar en el campo y en el sistema y de la cantidad de cuentas que carecen de la información del derecho respectivo. Información al 07 de Octubre del 2003.

Cuadro N° 1
Derechos Existentes

Total de derechos	1392
Derechos sin identificar	320
Cuentas carentes de información del derecho (Bloqueadas)	242

Fuente: Elaboración propia

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Esta situación dificulta la gestión de cobro y limita a la administración para exigir el buen mantenimiento de los derechos que se encuentran abandonados. Según el artículo 64 del R.G.C, indica que la administración debe llevar un libro con el registro alfabético de las inhumaciones y exhumaciones, así como los traslados de estos al Osario o fuera del cementerio, este registro detallado no se lleva, solamente se cuenta con el registro que hacen los funcionarios que laboran en el cementerio y que consiste en registrar el nombre del difunto, número de derecho, fecha de defunción, edad y sexo. Además del registro mencionado anteriormente, se debe llevar un registro de las tumbas, mausoleos y nichos, detallado en una hoja aparte cada uno, según el artículo 60 del R.G.C, lo que actualmente tampoco se cumple. El informe detallado que debe entregarse al Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud, que se indica en el artículo 5 del Reglamento General de Cementerios, se empezó a detallar en el año 2003, pero nunca se ha presentado ante dicho Departamento.

Además de los registros e informes que se mencionan en el Reglamento General de Cementerios, en el Reglamento para la Administración del Cementerio de Belén, publicado el 12 de diciembre del 2003 en la Gaceta N° 240, se mencionan las atribuciones, informes y obligaciones del Proceso de Cementerio al que se le ha designado la administración del Campo santo. Se puede observar una copia de este reglamento en el anexo N° 6.

1.1.10. Gestión de Derechos. El Cementerio Municipal de Belén, actualmente cuenta con 1.392 derechos físicamente localizados en sus instalaciones. De los cuales según información al 07 de octubre del 2003, fecha en que se realiza el estudio para este diagnóstico, los datos son: 320 derechos carentes de la información de su responsable, lo cual representa un 22.98 % del total de derechos existentes. El problema radica principalmente en que anteriormente los derechos no contaban con una numeración, por cuanto la administración no tenía registrada la ubicación del derecho que cancelaba cada responsable, de ahí que durante el año 2000, se identifica cada derecho con un número colocado en una plaquita, luego se llevó a cabo un censo con el fin de que las personas se acercaran a ubicar e identificar sus derechos; esto para actualizar la base de datos y contar así con un registro completo, que permita resolver problemas de confusión entre el campo y el sistema, además para contribuir en la gestión de cobro y para tomar las medidas necesarias en caso de abandono de derechos y otros.

Aunado a esto, se pudo verificar que la mayoría de estas plaquitas se han desprendido, lo cual dificulta aún más que las personas puedan identificar la numeración de su derecho. Se han presentado casos en que las personas han cancelando las tarifas año tras año y sus cuentas aún no contienen la información requerida. Además se conoce de algunos derechos que han sido designados a nuevos responsables, desocupando los restos que existían en estos y que con el tiempo ha relucido que existía una persona responsable que estaba al día en la cancelación de las tarifas y que ahora no cuentan ya con el derecho en el campo santo. Como medida para distinguir claramente los derechos y para actualizar las cuentas en el sistema municipal y la base de datos de Excel, primeramente se bloquearon las cuentas que carecen de datos y en el campo se han marcado con una estaca de color rosado o rojo los derechos de los cuales se desconoce quien es su responsable, de manera que las personas que se presentan a la Municipalidad a cancelar este servicio y se encuentren con que su cuenta tiene este dispositivo se acercaran al Cementerio para identificar su derecho, igualmente las personas que llegan al Campo santo y se encuentran con la marca en su derecho se preocuparan por preguntar de que asunto se trataba y de esa manera localizar su derecho.

Con esta medida se han logrado importantes resultados, muestra de ello es que al 07 de Octubre del 2003 se desconocía quien era el responsable de 320 derechos y partiendo de esa fecha al 21 de Abril 2004 se han logrado identificar 82 derechos, lo que representa el 25.62% del total de derechos sin identificar.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Estos resultados se han logrado después de la organización e identificación de derechos llevado a cabo el día 02 de Noviembre 2003, que aprovechando el recuerdo de los difuntos, se realizó una campaña de información en las escuelas del cantón y el Liceo de Belén, en la cual se enviaron avisos a los hogares con los niños y jóvenes; además propiamente ese día se colocaron dos paneles para exposición con afiches informativos y una pizarra informativa en la entrada principal del campo santo. Una vez terminada la ceremonia religiosa efectuada en el campo santo, el sacerdote informó a las personas presentes la actividad que se estaba realizando; para esto se ubicó a un funcionario en cada sector del cementerio, acercándose a las personas para solicitarles la información respectiva, así como atender consultas de los mismos; igualmente en la oficina ubicada en el sitio, una funcionaria atendía consultas propiamente de estados de cuenta.

Esta actividad generó acciones positivas no solo durante ese día sino durante las siguientes semanas, pues se han atendido a más de 80 personas en la oficina ubicada en el cementerio; sin contar las muchas consultas que realizan las personas en la oficina de Servicio al Cliente y en el Área de Servicios Públicos.

- 1.2. **Infraestructura.** Es importante dejar en claro que este apartado no es la especialidad en este diagnóstico, pero se ha retomado como un complemento importante del estudio.

1.2.1. Infraestructura. Actualmente se cuenta con un área de 8.092.31 metros cuadrados, los cuales están rodeados por tapias de concreto repellido, en aceptables condiciones y que durante el año 2002 fueron retocados con una capa de pintura. Según información sustraída del acta de la sesión ordinaria 17-2002, esta estructura tiene 80 años de construida. Por medio de inspección ocular, se pudo verificar que el muro del costado norte fue víctima del problema del vandalismo, y la pintura fue dañada con pintura de color negro. Tal como se muestra en la figura N° 1.

Figura N° 1. El portón de acceso principal recientemente fue retocado con una capa de pintura, por su parte el portón ubicado en el sector norte, se encuentra un poco deteriorado (herrumbrado) y la calidad de la pintura no es la mejor. Según informan los funcionarios, durante el mes de Agosto se retocó la pintura de la mitad de este portón. Además se pudo constatar que el llavín de este fue removido y para cerrarlo se utiliza una cadena. Existe una bodega de 24 metros cuadrados para resguardo tanto de herramientas como de materiales, y la misma también es utilizada por los funcionarios como “oficina” en la cual guardan sus pertenencias. Actualmente dicha bodega cuenta con refuerzos en malla electro soldada en el techo y en un área asignada “oficina”, en la cual se encuentra un escritorio de uso de los funcionarios. Figura N° 2.

Figura N° 2. En el costado norte de la entrada principal, se encuentra la oficina administrativa de 12 metros cuadrados, la cual tiene un problema de filtración de agua en parte de su cielorraso, además la pintura se encuentra deteriorada, la losa sanitaria se encuentra en buen estado, pero la falta de mantenimiento han hecho que la misma tenga un aspecto desagradable. El portón de acceso se encuentra un poco deteriorado, en su parte inferior el metal está carcomido y un poco herrumbrado, además la pintura también ha perdido su calidad. En cuanto al llavín el mismo está en condiciones de deterioro, lo cual hace que dicha oficina no sea lo suficientemente segura. En el centro de las instalaciones se encuentra un quiosco, cuya estructura se encuentra en buen estado, con excepción de su pintura la cual está deteriorada y tiene rotura de canoas, lo cual no permite el buen funcionamiento de las mismas. Figura N° 3

Figura N° 3. En el sector este existe una pequeña capilla, que se encuentra en buen estado, a excepción del piso el cual presenta deterioro. Figura N° 4

Figura N° 4. Dentro de las instalaciones no se cuenta con servicios sanitarios para hombres y mujeres, con lo cual se incumple el artículo 20 del Reglamento General de Cementerios. Además se incumplen los

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

artículos 15 y 16 de éste Reglamento, pues existe un problema de aguas sobre la superficie del terreno del cementerio, no existen obras de recolección de pluviales y las pilas tampoco cuentan con tuberías para la recolección de sus aguas, por lo que las aguas corren por el terreno y en ocasiones se estanca en algunos sectores.

1.2.2. **Nichos.** Actualmente en el campo santo existen 400 bóvedas, 450 cruces y 64 lápidas de las cuales se encuentran en mal estado 18 bóvedas, 1 lápida y 181 cruces, deterioro originado por la falta de mantenimiento de parte de sus propietarios; sobre los cuales recae esa obligación. (Figuras N° 5 y N° 6)

Figura N° 5, Figura N° 6, Figura N° 7, Figura N° 8. Existen así mismo en el lugar 6 edificaciones con una arquitectura antigua y aportan al Campo Santo un gran valor histórico, pero que se encuentran un poco deterioradas, entre las cuales sobresalen la bóveda del presbítero Joaquín García, y dos monumentos que según parece fueron parte de los antiguos límites del cementerio. Figuras N° 7 y N° 8. Según el artículo 22 del Reglamento General de Cementerios se debe designar no menos del 5% del área total para nichos destinados para personas indigentes y contingencias, lo cual nunca se ha cumplido. Debido al crecimiento de la población y por ende a la tasa de mortalidad, la disponibilidad de espacios es mínima por cuanto el Área de Servicios Públicos ha planteado un proyecto de ampliación del cementerio, para lo cual primero se adquirió una propiedad aledaña a la actual que tiene un área de 4.335.76 metros cuadrados, en los que se construirá una ampliación compuesta por: nuevas estructuras para las oficinas, batería de servicio sanitarios, una capilla para la colocación de cofres con ceniza, remodelación del quiosco actual, la construcción de un Osario, tapias perimetrales, además de 108 nichos y una fuente peatonal.

1.2.3. **Seguridad.** En el campo de la seguridad, las instalaciones han sido objeto de cuatro robos, de los cuales solamente dos fueron denunciados ante el Organismo de Investigación Judicial, los dos últimos robos ocurrieron uno el 02 de Julio del 2003 cuando forzaron el portón de la bodega y sustrajeron algunas herramientas y una máquina de cortar césped y el más reciente el 26 de febrero del 2004, cuando hicieron daños en una de las paredes de la bodega y entre otras cosas sustrajeron la máquina orilladora. Ver copia de las denuncias en el anexo N° 7. Además, según información de los funcionarios en ocasiones han ingresado personas a realizar actos indecorosos, así como actos de vandalismo dentro de las instalaciones. Como se menciona en el apartado de infraestructura, se han realizado algunas reparaciones y refuerzos en las puertas de acceso tanto de la bodega como de la oficina, pero esto no es suficiente, ya que las personas tienen fácil acceso a las instalaciones, pues los muros que rodean el inmueble en los sectores este, norte y sur, son de poca altura y por lo tanto de fácil acceso.

Se suma a esto el hecho de no contar con sistema de vigilancia en horas de la noche, lo cual facilita el vandalismo.

1.2.4. **Sistema de Comunicación.** Al iniciar el estudio para este diagnóstico el Cementerio se encontraba incomunicado al 100%, los funcionarios para comunicarse a la Municipalidad debían realizar las llamadas de un teléfono público, o bien desplazarse hasta la institución, pues no se contaba con teléfono ni radio de comunicación portátil. A partir del mes de marzo del 2004 se cuentan con un teléfono, lo que ha contribuido a la comunicación con la Institución y con los usuarios; además según informo la Ingeniera Rosa Palma próximamente se le asignará al Proceso Cementerio un radio portátil.

1.2.5. **Equipo Informático:** Al momento de iniciar el Diagnóstico no se contaba con ningún equipo de computo, por lo que para elaborar documentos y consultar la información se requería desplazarse a las oficinas centrales de la municipalidad, y ubicar alguna máquina desocupada para poder hacer uso de la misma. A partir del mes de diciembre 2003 se le asignó una computadora utilizada como repuesto, con la misma se ha facilitado un poco más la gestión de documentación, pero aún no se tiene acceso a la información del sistema municipal, lo que perjudica grandemente las labores de información a los clientes que se atienden en el cementerio; lo hace que no se pueda brindar un servicio eficiente. Esta

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

deficiencia hace que las personas que se presentan al Cementerio ha realizar consultas se molesten, al no poder brindarles la información completa y teniendo que desplazarse hasta la Municipalidad para poder obtener la información requerida.

A partir del 18 de junio 2004, se cuenta con equipo de computo nuevo, equipado para poder hacer conexión vía telefónica con la red municipal, de esta manera se puede mejorar el servicio, toda vez que los usuarios pueden obtener toda la información correspondiente a este servicio.

1.2.6. **Mantenimiento.** La Municipalidad, tiene a cargo el mantenimiento de las instalaciones, la importancia de este servicio es muy grande, ya que este es el que contribuye a mantener el aseo y orden dentro de las instalaciones. La mayor parte de las responsabilidades del personal se enfoca en el mantenimiento, el cual incluye: Corta de Césped: Esta actividad la desarrollan por sectores, para lo cual inician de Oeste a Este y de Norte a Sur (Sector A, Sector C, Sector B, Sector D, Sector E y Sector F), para lo cual se utiliza una máquina de cortar césped y una máquina orilladora.

Poda de árboles: Al igual que la corta de césped, la poda de árboles se realiza por sectores iniciando por la entrada principal entre los sectores A y B de Oeste a Este y continuando hacia el este entre los sectores C / D, luego entre los sectores A / C y B / D por último se podan los árboles ubicados entre los sectores C / E y D / F.

Control de Maleza: Esta actividad se desarrolla una vez al mes y consiste en rosear un herbicida en las orillas de las bóvedas, y otras edificaciones y monumentos existentes en el cementerio, igual que la corta de césped, ésta se realiza por sectores y en el orden anterior. Esto con el fin de eliminar la maleza y evitar que el césped suba a estas estructuras.

Recolección de basura: Incluye desechos producto de arreglos florales, los desechos de la poda de árboles, corta de césped entre otros desechos.

Limpieza de floreros: Esta actividad se realiza cada dos semanas y consiste en derramar el agua estancada en los mismos, para evitar los criaderos de mosquitos. Entre otras labores.

Exhumaciones: Según lo estipula el artículo 31 del Reglamento General de Cementerios, los restos óseos extraídos se deben depositar en el Osario. De momento los funcionarios ponen los restos en bolsas plásticas y los depositan en una bóveda privada que se encuentra sin uso, y dicho sea el paso ya está llena de estos restos. Esto porque el antiguo Osario ya no existe y actualmente no se cuenta con esta edificación. En cuanto a los restos de cajas, ropas y otros se estipula que los mismos deben ser incinerados, lo cual por mucho tiempo se ha hecho al aire libre. No se cuenta con una programación de trabajo, lo que contribuye a no tener un orden al realizar las actividades, y cuando se presentan las labores de inhumación muchas veces se ven obligados a realizar el trabajo con un esfuerzo aún mayor, porque no se tienen preparadas las excavaciones de nichos, que bien pueden tenerse preparados previamente. Para estas funciones se cuenta con la cantidad de personal necesario, el cual puede desarrollar perfectamente las labores, sin embargo el no contar con la supervisión requerida y la atención necesaria, hace que estos funcionarios no laboren al 100% de su capacidad.

1.2.7. **Inventarios.** El día 25 de Setiembre 2003, se levantó un inventario tanto de herramientas como de materiales, el mismo muestra los siguientes datos:

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Herramientas

Cantidad	Descripción	Cantidad	Descripción
1	Plancha	1	Máquina de cortar césped
1	Segueta	1	Máquina orilladora
2	Orejas	4	Palas anchas
2	Anteojos	1	Pala carrilera
1	Lima	2	Picos
1	Piqueta	2	Rastrillos
1	Reflector	1	Peines
1	Bomba Fumigadora	1	Mazo de 12 libras
2	Carretillos	1	Mazo de 2 libras
2	Machetes	1	Macana
1	Cinta Métrica	1	Manguera de 50 metros
1	Cepillo de Acero	1	Escobón
		1	Cuchillo
		1	Cuchara de albañil
		1	Extensión de 50 metros
		1	Martillo
		2	Cinzel

Materiales

Cantidad	Descripción
40	Bloques de Concreto
32	Ladrillo
2	Pichingas de Gasolina
5.5	Aceite
1.5	Sacos de Pegamix
1	Galón de herbicida
1	Carrucha de cuerda para máquina orilladora

Durante la gestión del señor Gustavo Rodríguez, se realiza la última toma de inventarios el 28 de Agosto del 2003, lo cual se muestran en el anexo N° 8. Se pudo notar que ninguno de los activos herramientas y maquinaria tiene asignado un número de activo ni se encuentran plaqueados, así mismo no se cuenta con un registro de los mismos. El Proceso Cementerio, no lleva un control detallado de las entradas y salidas de los materiales, además tampoco se tiene control y vigilancia sobre el uso que se le da a los materiales. El trato contable de los inventarios de materiales, se limita a registrar los costos totales, por lo que no se ha podido determinar los costos en este rubro para cada servicio brindado.

1.3. Resumen de Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
1. Se cuenta con el Reglamento para la Administración de Cementerio, el cual regula la prestación del servicio.	1. Aún no se ha puesto en práctica el Reglamento para la Administración del Cementerio.
2. Existe conciencia e interés en la Dirección del área de Servicios Públicos para mejorar el servicio.	2. Existen conflictos entre el personal operativo, además se presenta la problemática del incumplimiento de obligaciones o la negativa a obedecer las disposiciones de la Administración.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

3. Se cuenta con la cantidad de personal operativo necesario para brindar el servicio.	3. Se carece de Procedimientos claros, por medio de los cuales las personas puedan entender claramente los pasos que deben seguir para solicitar los servicios.
4. Ya se cuenta con un teléfono, impresora y equipo de computo con el cual se puede hacer conexión con el sistema municipal.	4. Existe desactualización en las bases de datos del servicio de Cementerio.
5. Se ha iniciado el proyecto de reenumeración de todos los derechos.	5. Existen algunas deficiencias en la numeración y orden de los derechos en el campo santo.
6. Buena calificación en encuesta de percepción.	6. No se llevan los registros y estadísticas solicitados en el Reglamento General de Cementerios y el Reglamento para la Administración del Cementerio.
7. Base de datos digitalizada.	7. Existen deficiencias en la atención de trámites y la atención al público.
8. Infraestructura existente.	8. No se cuenta con un centro de costos claramente establecidos y controlados. Por tanto el sistema contable no los contempla.
9. La experiencia del personal.	9. Las personas se tiene que desplazar de la Municipalidad al Cementerio, para ser atendidos satisfactoriamente.
10. Buena disposición del personal, para atender las inhumaciones.	10. No existe un levantamiento topográfico por parcelas.
11. Ampliación del Cementerio.	11. Gestión de cobro.
12. Buena imagen municipal externa.	12. Existe desmotivación entre los funcionarios.
13. Respaldo de la Municipalidad.	13. No se tiene control sobre las labores operativas.
	14. Las tarifas no se revisan semestralmente.
	15. Inseguridad en las instalaciones del campo santo.

1.4. Conclusiones

1.4.1. Administración

- A. Existe una deficiencia en la gestión administrativa ya que no se ejerce control sobre las funciones del personal operativo, que de momento se encuentra aislado y sin supervisión. Esta deficiencia ha llegado al punto que el servicio en general se ha mantenido aislado y no ha contado con la atención necesaria para ser un servicio de calidad; muestra de ello es el recargado de algunas labores a la secretaria y a la asistente del área, las cuales no cuentan con el tiempo requerido para la atención adecuada del servicio.
- B. Existen deficiencias en la atención de los servicios; se presentan deficiencias en la comunicación con el cliente y en la presentación de trámites.
- C. El recargo de funciones del cementerio a la secretaria del área, ocasiona el atraso de trámites y la dificultad para implementar o actualizar aplicaciones. Esto debido a que los trámites demandan gran tiempo, pues se debe realizar un estudio de cada caso para tomar las medidas necesarias, de esta manera atenderlos debidamente.
- D. Existe deficiencia en la gestión de cobro, a lo cual contribuye la desactualización de las bases de datos, que no contienen la información necesaria que permita localizar o identificar a los deudores.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

- E. La contabilidad que se lleva es a base de presupuesto y no incorpora los inventarios y otros datos importantes para tener un registro completo y fiable para la toma de decisiones.
- F. Las bases de datos presentan problemas en cuanto a la falta de información o datos desactualizados que no permiten tener información confiable. Los datos que facilitan los sistemas no son 100% confiables. Por otra parte los registros que se mencionan en el artículo 64 del R.G.C no se llevan tal como se especifican.
- G. La mayoría de los derechos ya no cuentan con la plaquita de identificación y existe cierto desorden en la numeración asignada; además el 17% de los derechos no se tienen plenamente identificados con los datos de las personas responsables de cada uno de estos.

1.4.2. Infraestructura,

- H. No cuenta con las condiciones de seguridad necesarias para el resguardo de los materiales.
- I. Después de las reparaciones y mejoras realizadas ya cuenta con mejores condiciones para laborar en ella, no obstante aún falta mejorar algunos aspectos como la ventilación y la losa sanitaria.
- J. La capilla, presenta deterioros en pisos y el altar.
- K. Se incumple el artículo 20 del R.G.C pues no existen en el campo santo servicios sanitarios públicos para hombres y mujeres.
- L. Se incumplen los artículos 15 y 16 del R.G.C, ya que existen corrientes de agua arriba del campo santo por la falta de obras de entubado pluvial, lo cual ocasiona estancamiento de aguas y charcos de barro.
- M. La existencia de bóvedas, lápidas y cruces en mal estado se ha debido principalmente al descuido de los propietarios. Aunado a esto, la Administración no ha tomado medidas para exigir a los responsables de las edificaciones en mal estado para que les den el mantenimiento requerido.
- N. No se cuenta con servicio de seguridad para las horas de las noches, que es regularmente cuando suceden los actos de vandalismo.
- O. El sistema utilizado para recolección de basura no es el adecuado, no se cuenta con el equipo necesario para realizar eficientemente esta labor.
- P. Existe una deficiencia en la aplicación del artículo 21 del R.G.C, pues no se cuenta con un Osario para depositar los restos óseos, igualmente no se cumple con lo establecido en el artículo 31 del R.G.C, ya que los restos de cajas, ropas y otros no son incinerados.
- Q. Los activos no están marcados (plaqueados) y no existe Tarjeta de registro de los mismos.
- R. No se cuenta con un control del consumo de los materiales por actividad realizada.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

1.5. Recomendaciones

1.5.1. Administración

- A. Coordinar con la Dirección de Servicios Públicos la elaboración de una propuesta de ordenamiento integral, en la cual se determine el modelo de administración que más se adecue al mejoramiento del servicio.
- B. Analizar y redefinir los procedimientos actuales para trámites de los usuarios.
- C. Para mantener un equilibrio en la sostenibilidad financiera del servicio es recomendable realizar revisiones semestrales del comportamiento financiero y de las tarifas vigentes, de manera que se mantenga siempre el equilibrio que permita desarrollar un servicio eficiente. Además de la implementación de una contabilidad de costos.
- D. Coordinar con la Dirección jurídica para la elaboración de un procedimiento legal para determinar las medidas que se tomaran con los problemas de los derechos que no están plenamente reconocidos por sus responsables.
- E. Actualizar la base de datos para contar con un registro confiable, lo que influirá directamente en la gestión de cobro pues con la información completa es más ágil y eficiente la localización de las personas morosas.
- F. Coordinar con el staff de informática el diseño de reportes, formularios y estados de cuenta que contengan mayor información y faciliten el manejo de la información.
- G. Levantar listados con las cuentas bloqueadas por falta de información, así como de los derechos que no han sido identificados por sus responsables, de manera que se pueda tener a mano los datos para localizar a las personas responsables de esas cuentas, para que identifiquen sus derechos.
- H. Coordinar con la Dirección Jurídica la elaboración del contrato para arrendamiento de derechos.
- I. Coordinar con la Dirección de Servicios Públicos la valoración y elaboración de los machotes para los registros que se mencionan en el Reglamento General de Cementerios y en el Reglamento Interno del Cementerio.

1.5.2. Infraestructura.

- A. Mientras se ejecuta el proyecto de ampliación, es recomendable realizar algunas reparaciones, para mejorar las condiciones del servicio, tales como:
 - a) Reparación de infiltraciones en el cielorraso y limpieza de la losa sanitaria de la oficina.
 - b) Pintar la infraestructura y reparar las roturas en las canoas del quiosco.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

c) Pintar los portones y lavar las paredes interiores de la bodega, colocar las herramientas ordenadamente dentro de un mueble.

d) Coordinar con la unidad de obras para construir una fosa y depositar ahí los restos óseos ubicados en la bóveda utilizada actualmente para este fin, esto para desocupar la misma y entregarla a la persona responsable de esa estructura.

B. Para cumplir con las disposiciones establecidas en los artículos 15 y 16 del RGC para el trato de las corrientes de agua dentro del cementerio, se debe coordinar una asesoría técnica para analizar cuales son las obras a realizar para solucionar el problema de aguas pluviales.

C. Se debe levantar un listado de los derechos cuyas estructuras se encuentran deterioradas, localizar a sus responsables y encontrar mecanismos para hacer efectivas las reparaciones.

D. Para el sistema de seguridad se debe coordinar con el encargado de la Policía Municipal para encontrar una solución viable.

E. La recomendación para solucionar los problemas de comunicación se debe adquirir los equipos necesarios como lo es radio portátil, teléfono, fax, así como la conexión con el sistema municipal para lo cual la asesoría de la unidad de informática es indispensable. Igualmente es necesaria la adquisición de equipo de cómputo como parte importante de las labores de comunicación y desarrollo de labores.

F. Elaborar un plan de trabajo que proyecte un adecuado mantenimiento del cementerio, incluyendo las zonas verdes.

G. Levantar un registro de activos y plaquearlos para que estén bien identificados.

II. **Propuesta Administrativa.** Como parte de la iniciativa por mejorar el servicio, a partir del 18 de Junio del 2003, el Área de Servicios Públicos ha incorporado un proyecto para determinar el modelo de administración mas adecuado para el cementerio. Así, la finalidad última del presente estudio es elaborar una propuesta de ordenamiento integral del cementerio de la comunidad, que permita garantizarnos en el largo plazo, la prestación de servicio de calidad y mejora continua que a la vez resulte auto sostenible.

2.1. Propuesta. Como se ha evidenciado en la primera parte de este estudio, enfocada al diagnóstico del servicio, se encuentran una serie de fortalezas y debilidades que nos ofrecen una gran oportunidad de mejora. Esta Propuesta es consecuente con la Política definida en la Agenda Cantonal y el Plan de Trabajo del señor Alcalde: “La administración eficiente de los recursos regirá la gestión municipal, promoviendo la razonabilidad de tasas e impuestos, el incremento en la productividad del trabajo, la racionalidad del gasto, y la adecuada retribución de los ingresos en servicios demandados por los usuarios”. Los objetivos que tienen relación directa con nuestra propuesta son: “Mejorar la satisfacción de los intereses comunales y la calidad de los servicios en el cantón, a partir de una mayor eficiencia operativa y un uso sostenible de los recursos.” “Mejorar la prestación de los servicios públicos en términos de calidad, cobertura y planificación” (específico para los servicios públicos).

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

De los objetivos anteriores es importante resaltar que la calidad tendrá un papel decisivo en la mejora que requiere el servicio. Dentro de los programas de la Agenda Cantonal se planteó la Modernización del Cementerio y el Catastro, definiendo dos metas:

- A. Actualización de la información
- B. Campo santo (nichos)

De este modo, la siguiente propuesta será consecuente con dicho planteamiento y objetivos, así como con los esfuerzos que se realizan en sistemas de gestión de calidad y administración por valores. En general la mayoría de las oportunidades de mejora se solucionarían con una adecuada Administración de este servicio, por lo que nuestros esfuerzos estarán enfocados en una solución para este problema principal. Posteriormente dicha administración implementará las recomendaciones emanadas del diagnóstico, planteando los planes y programas que se requieran para su puesta en marcha. La metodología se enfocará a la presentación de una serie de alternativas que consideramos podrían solucionar el problema, con un análisis de sus ventajas y desventajas, para luego seleccionar una de ellas, la cual se recomendará como solución final. Sin embargo, serán las autoridades municipales las que seleccionen la más conveniente de acuerdo a sus criterios y que se tratarán de implementar para el Plan Anual Operativo del 2005.

Las opciones que se analizarán son las siguientes:

1. Distribuir las actividades administrativas del servicio Cementerio entre los funcionarios del Área de Servicios Públicos.
2. Contratar a un Administrador a tiempo completo, que asuma la atención del Servicio.
3. Contratar una administración provisional por plazo definido y luego las funciones serán asumidas por la administración municipal
4. Otros sistemas de gestión indirecta:
 - a. Junta Administradora (como se plantea en el Reglamento General de Cementerios).
 - b. Concesión a un ente privado.
 - c. Empresa Mixta y otros.

2.1.1. Opción N° 1. Distribuir las actividades administrativas del servicio Cementerio entre los funcionarios actuales del Área de Servicios Públicos. Para tener una idea de las cargas de trabajo que se deberían volver a asumir por el personal del área de servicios públicos, se planteará una posible distribución de las mismas, tomando las más relevantes. La secretaria del área sería la encargada de realizar las siguientes actividades:

- Elaboración de estadísticas
- Creación y mantenimiento del archivo
- Actualización y mantenimiento de las bases de datos
- Registros solicitados en los Reglamentos respectivos.
- Trámites
- Atención al público

La asistente del área sería la encargada de realizar las siguientes actividades:

- Contabilidad
- Costos y presupuesto
- control de inventarios

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

El director del Área sería el encargado de realizar las siguientes actividades:

- Administración general,
- Resolución y aprobación de trámites
- Elaboración de informes, planes y presupuestos
- Firmas de contratos de arrendamiento de derechos y procedimientos
- Control, inspección y vigilancia permanente del servicio
- Atención al público
- Atención del personal
- Reglamentos
- Proceso de compras

Esta propuesta refleja tal y como se venía prestando el servicio antes de la contratación del administrador del cementerio, y se presentaban las inconvenientes señalados en el diagnóstico, es decir, no se podía cumplir con todas estas funciones debido a la carga de trabajo que demandan los otros servicios, o su desarrollo no era de la mejor manera, en muchos casos solamente lo básico. También es importante señalar que según el diagnóstico realizado hay algunas actividades que se deberán desarrollar en el corto plazo y que requieren atención inmediata como son:

1. Firma de Contratos
2. Procedimientos
3. Actualización de derechos
4. Respuesta de trámites
5. Archivo
6. Levantamiento topográfico

Éstas nuevas funciones, según el Director del Área no estarían en capacidad de asumirlas sin los recursos necesarios, con lo que se estaría limitando la implementación de las mismas, o retrasándolas en el tiempo lo que podría afectar el servicio. Así como la capacidad de mejora en el futuro. En vista de que la implementación de ésta propuesta sería un retroceso en el servicio, no se hará el análisis señalado de ventajas y desventajas y la descartaremos a priori.

2.1.2. Opción N° 2. Contratar a un Administrador a tiempo completo, que asuma la atención del Servicio. Con esta opción, la Municipalidad contrataría a un administrador a tiempo completo, que se ubique en una oficina dentro de las instalaciones del Cementerio y se encargue de realizar las siguientes actividades:

- a) Realizar una atención personalizada al público en el campo santo, donde se resuelvan los trámites y quejas con un tiempo de respuesta menor.
- b) Actualizar y corregir los aspectos referentes a la gestión de los derechos.
- c) Velar por el cumplimiento de los aspectos regulados en los reglamentos que rigen el servicio, así como las estadísticas e informes respectivos.
- d) Crear y dar mantenimiento al archivo del Cementerio.
- e) Desarrollar los planes y programas para el desarrollo del servicio. Así como la elaboración de los Planes Anuales Operativos.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

- f) Se encargará de llevar los controles de activos e inventario de materiales, así como de los costos y contabilidad del servicio. Llevará estadísticas de costos que permitan contar con datos reales y confiables para realizar los ajustes de las tarifas del servicio.
- g) Proceso de compras.
- h) Coordinar con las instancias necesarias para elaborar los procedimientos técnicos y legales que permitan tener un ordenamiento en la prestación del servicio.
- i) Control de actividades operativas: ejercerá control y vigilancia directa, coordinando las programaciones de trabajos y su cumplimiento, así como la atención eficiente de los servicios solicitados. Además, velar por las necesidades de los funcionarios que laboran en el campo santo.
- j) Actualizar y dar mantenimiento a las bases de datos del servicio.
- k) Realizar en coordinación con el encargado operativo la reenumeración de los derechos.
- l) Coordinar la actividad de firma de contratos de arrendamiento de derechos.
- m) Coordinar con el profesional respectivo el levantamiento topográfico de las parcelas del cementerio.
- n) Controlar la ejecución del presupuesto asignado al servicio.
- o) Identificar las necesidades y debilidades del servicio, de manera que se pueda avocar en la búsqueda de la satisfacción y mejoramiento del mismo.
- p) Y en general atender todo lo relacionado al Servicio de Cementerio.

Ventajas. Como se indicó en la opción N° 1 la estructura administrativa actual no permite que el servicio pueda ser asumido nuevamente por los funcionarios del Área de Servicios Públicos. Esta opción no está condicionada a que se realicen cambios en el resto de la organización; con lo cual su impacto sería menor. Se brindará una atención personalizada y especializada en el sitio, evitando que las personas tengan que consultar en varios lugares e inclusive desplazarse del campo santo, principalmente en momentos en que las personas sufren la muerte de un ser querido y lo que esto significa. Al asumir las responsabilidades un funcionario capacitado tendrá un mayor compromiso y se facilitarán las actividades de control por parte de la Administración Municipal. Permitirá implementar un sistema de mejoramiento continuo, con un profesional que este a cargo del Proceso de Cementerio. Y a futuro la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Mejor control del personal y las actividades operativas del cementerio.

Desventajas. Una desventaja relativa es que algunas de las actividades demandan un fuerte trabajo inicial, como por ejemplo la actualización de la base de datos y que luego disminuirán; pero que requerirán mantenimiento como parte del proceso; recordemos que no se puede tener la información 100 % actualizada. Aumento del costo directo del servicio.

2.1.3. Opción N° 3. Contratar una administración provisional por plazo definido y luego las funciones serán asumidas por la administración municipal. Cuando se analizan las recomendaciones del diagnóstico, se puede apreciar que muchas tendrán una carga de trabajo muy fuerte al inicio, por ejemplo la actualización de la base de datos, sin embargo, una vez que se pase por este proceso el mantenimiento podría realizarse en el Área de Servicios Públicos. Para esto se propone mantener la administración actual (por un plazo determinado), estableciendo un cronograma, que determine el tiempo que se tardaría en poner en práctica todas las recomendaciones del diagnóstico y luego establecer un proceso para trasladar al Área de Servicios Públicos el mantenimiento de las bases de datos, la atención al cliente y la administración general. Esta propuesta debe estar acompañada de un mejoramiento

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

tecnológico importante para que dicho mantenimiento sea lo menos complicado, así como la atención al público.

De este modo se tendría que implementar la opción N° 1, con los sistemas actualizados y sería necesario darles el mantenimiento correspondiente.

Ventajas. No aumentar la planilla municipal directamente en el servicio, sin embargo, el aumento de funciones en el Área de Servicios Públicos requerirá un aumento de los recursos para poder asumirlas como corresponde.

Desventajas. Condicionada a los cambios en la estructura municipal para asumir las funciones una vez que termine el plazo del contrato. El personal operativo tendría que estar sensibilizado y capacitado en la atención al cliente y la utilización de los sistemas de consulta computadorizados para atender a los clientes que llegan al campo santo. Conseguir personal con este perfil es una tarea difícil. Además, el personal de la Unidad de Servicio al Cliente debería contar con un entrenamiento adicional. Menor control sobre el personal operativo. Responsabilidades dispersas por toda la organización.

2.1.4. Opción N° 4. Otros sistemas de gestión indirecta:

- a. Junta Administradora (como se plantea en el Reglamento General de Cementerios).
- b. Concesión a un ente privado.
- c. Empresa Mixta y otros.

Éstas opciones quedan descartadas por el Reglamento para la Administración del Cementerio de Belén, decretado por el Concejo Municipal publicado en la Gaceta N° 240 del 12 de diciembre del 2003, donde se establece en el capítulo II, artículo 4° que la administración del cementerio estará a cargo del Proceso de Cementerio, que será una dependencia especializada del Área de Servicios Públicos de la Municipalidad. Sin embargo, es importante que la Municipalidad valore estas opciones, ya que en los municipios mas desarrollados la mayoría de los servicios públicos se encuentran bajo esta modalidad, lo que les permite dedicarse a las funciones prioritarias de los gobiernos locales, como lo establece la Constitución Política de nuestro país en su artículo 169, que en lo que nos interesa dice: “La administración de los intereses y servicios locales de cada cantón, estará a cargo del Gobierno Municipal,” al no tener que ocuparse directamente por la administración y desarrollo de los servicios, la atención se puede concentrar en los intereses, como por ejemplo: el desarrollo urbano, la problemática social, educación, cultura y todos los demás que contribuyan a mejorar la calidad de vida del ciudadano Belemita.

Como ejemplo podemos mencionar que según el Análisis sectorial sobre Agua Potable y Saneamiento realizado por la Organización Panamericana de la Salud, este servicio en Costa Rica debe cambiar de su modalidad de gestión directa, si quiere alcanzar los niveles de inversión y eficiencia requeridos. Además, se hacen una serie de señalamientos a las debilidades de la administración directa que recomendamos sean analizados, ya que se podrían extrapolar al servicio que analizamos. Un documento con la recopilación de esta información fue entregado por la Dirección de Servicios Públicos a la Comisión de Reposicionamiento que analiza estos temas. No podemos dejar de mencionar que en el país existen muy pocas experiencias en este tipo de gestión, aspecto a tomar en cuenta.

2.2. Recomendación. Dada la coyuntura actual se recomienda la opción N° 2 “Contratar a un Administrador a tiempo completo, que asuma la atención del Servicio” por las siguientes razones: Como se indicó la estructura administrativa actual no permite que el servicio pueda ser asumido nuevamente por los funcionarios del Área de Servicios. Otra consideración importante es que las otras opciones están

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

condicionadas a que se realicen cambios en el resto de la organización; lo cual le da una mayor incertidumbre, ya que no hay certeza de que se puedan realizar a corto plazo, esto sin tomar en cuenta todos los aspectos jurídicos que rodean estos cambios. En el caso de la opción N° 3, no sabremos como estará organizada la Municipalidad para cuando se termine de realizar la mayor parte del trabajo. Consideramos que el servicio al cliente debe ser uno de los aspectos esenciales de los servicios públicos, y al contar con un profesional que brinde una atención personalizada y especializada en el sitio, se evitará que las personas tengan que consultar en varios lugares e inclusive desplazarse del campo santo, lo que le da una importancia relevante. Recordemos que muchas veces las personas en momentos difíciles se desplazan del cementerio hasta las oficinas de servicio al cliente y luego al edificio donde se ubica el Área de Servicios Públicos, lo cual implica un costo mucho mayor para ellos. También aunque la Unidad de Servicio al Cliente sea muy eficiente y el personal operativo este sensibilizado en el tema, no será lo mismo si cuentan con toda la información en el campo santo, inclusive el administrador podrá en muchos casos resolver la queja en el mismo momento.

En este momento se cuenta con servicio telefónico, al no haber personal en la oficina se perdería esta facilidad para el cliente, ya que el personal operativo no podría estar al tanto de tomar las consultas. También se cuenta con un computador que permite brindar una información detallada al cliente sin tener que desplazarse, por ejemplo se puede brindar: estados de cuenta, históricos de pagos, información general de los derechos, entre otras. Una de las mayores debilidades que ha enfrentado este servicio es el control del personal y las actividades operativas del cementerio. Con la presencia de un administrador se tendrá un mayor compromiso y se facilitarán las actividades de control por parte de la Administración Municipal, incluyendo costos, materiales, indicadores de gestión y quejas. Con éstos cambios se dará un primer paso a mejorar la prestación de un servicio con altos estándares de calidad, con procesos eficaces y eficientes, con alto compromiso institucional, un fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico y contando con el recurso humano competente y especializado, integro, transparente y con disposición de trabajar en equipo, iniciando así el camino al cumplimiento de la política de la calidad, aunque no esté inicialmente dentro del proceso.

Para lograr alcanzar esta meta y mantenerse en ella y hasta buscar el mejoramiento, es recomendable contar con un profesional que este a cargo del Proceso de Cementerio. No menos importante es señalar que este profesional liberaría a la Dirección de Servicios Públicos de realizar labores meramente operativas, dejando espacios para las decisiones estratégicas, como le corresponde. El único aspecto que genera alguna duda son las actividades que demandan un fuerte trabajo inicial y que luego disminuirán una vez que la información se actualice, como por ejemplo la actualización de derechos. Sin embargo, recordemos que se trata de un proceso que está en constante actualización y no es posible tener la información actualizada un 100%, por lo que el mantenimiento se convierte en una actividad fundamental y no accesorio para el servicio.

El señor Desiderio Solano Moya, cita si no se ha tomado en cuenta rotar el personal y para evitar robos se puede instalar una alarma, en cuanto a las tarifas hay mucha molestia a nivel cantonal porque históricamente las tarifas eran muy baratas y se cobraba anualmente y ahora se cobra mensualmente.

El Director del Área de Servicios Públicos Allen Moya Solano, formula que para rotar el personal es muy difícil, porque cuando se cesa el funcionario, se habla con los funcionarios para que se trasladaran y ninguno acepto, en el aspecto de seguridad hay varias propuestas y por el momento se coordina con la Policía Municipal pero se espera que el Administrador realice una propuesta. Respecto a las tarifas el impacto ha sido muy fuerte ya que tenía aproximadamente 8 años que no se actualizaba.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

El Regidor Propietario Marco Tulio Chacón Sánchez, habla que la administración publica ha demostrado que no es eficiente administrando cementerios, por ejemplo en el servicio de recolección de basura y limpieza de vías, los vecinos ya no reclaman tanto y son los que caminan mejor, en los países mas desarrollados ha existido un cambio rotundo, la propuesta de contratar un administrador, difícilmente va a solucionar los problemas del día de hoy, probablemente el trabajo poco va a disminuir, probablemente cuando la parte nueva del cementerio este construida se va a necesitar mas personal. El reglamento vigente no permite una Junta Administrativa pero se puede reformar, después de leer el documento analizo un poco de opciones y se le ocurre que si damos en concesión el cementerio, o por medio de un contrato, lo damos en administración a la asociación de desarrollo de La Ribera, porque es la asociación que en el Cantón es autosuficiente, las otras asociaciones dependen de las limosnas de DINADECO y para lo que el Concejo Municipal la necesite para obras publicas y la de La Ribera es una asociación que a sido eficiente, es un ente privado que va a generar un recurso que va a ser invertido en el mismo Cantón, así los recursos estarían disponibles para invertir en el Cantón. Cree que hay que ser creativos y visualizar posibilidades como las planteadas, por eso el tema merece exploración y análisis.

La Presidenta Municipal Mariana Chaves Rodríguez, considera que la propuesta administrativa es un documento muy trabajado donde se observa que hubo preocupación y profesionalismo al realizarlo, porque nos permiten entender en gran medida lo que esta ocurriendo. Comparte la inquietud del Regidor Propietario Marco Tulio Chacón Sánchez, que hace falta un análisis mayor sobre el tema por parte del Concejo , porque la prioridad es mejorar el servicio y no tanto bajar los costos, sino que sean costos racionales con un excelente servicio, el problema es que las tarifas no se han actualizado con rigurosidad, cree que la administración publica puede ser eficiente si tomamos medidas y se hacen los análisis correspondientes, es un servicio que no es igual al de basura, para darlo en administración no es la misma figura que los servicios de basura y limpieza de vías, aunque no duda de la capacidad de las asociaciones, pero éstas cambian de junta directiva cada dos años, por eso lo que se haga debe hacerse con base en un análisis de todas las alternativas posibles..

El Regidor Propietario Ing. William Murillo Montero, manifiesta que el documento es exhaustivo en cuanto a las oportunidades de la administración del cementerio, lo que falta para una toma de decisión es un análisis de situaciones que se estén dando en otros sitios, como administración, o concesión o contrato. Es claro que el activo es municipal y no se puede transferir, por eso no coincide con que la administración publica es ineficiente, la administración del cementerio es una necesidad en tanto el servicio se ajuste a la prestación de un servicio oportuno, que este preparado para que prevenga el crecimiento y que asegure un servicio eficaz a los belemitas.

El Director del Área de Servicios Públicos Allen Moya Solano, se refiere que le preocupa si se rescinde el contrato del administrador, porque no podemos asumir el servicio porque se volvería un caos, por eso solicita que en el presupuesto ordinario se tome en cuenta la decisión, también en la Comisión de Reposicionamiento se planteo que los servicios deben mejorarse, porque la gestión moderna va hacia una empresa de servicios.

El Regidor Propietario Marco Tulio Chacón Sánchez, propone que la administración publica tiene el reto de demostrar con hechos que es eficiente, porque la tendencia moderna va hacia empresas de servicios. Además existen modelos de concesión, de empresas mixtas y estamos claros que el cementerio debe ir hacia una administración privada, por eso debe quedar claro que el Director del Área de Servicios Públicos

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

Allen Moya Solano, debe traer las opciones de gestión privada para que el Concejo Municipal analice las opciones.

La Presidenta Municipal Mariana Chaves Rodríguez, respalda que se dejara en estudio el documento para que se presenten propuestas mas concretas posteriormente. Cree que votar en este momento sin que este un estudio es algo prematuro, aunque todos estamos de acuerdo en que se autorice la plaza de servicios especiales para el año 2005 únicamente.

El Regidor Propietario Ing. William Murillo Montero, manifiesta que si tuviera que votar hoy, votaría por una cesión del Cementerio a una administración privada, pero cree que es mejor solicitar al Director del Área de Servicios Públicos Allen Moya Solano, que presente una propuesta más concreta, porque no esta de acuerdo en una plaza fija sino temporal.

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: PRIMERO: Autorizar la contratación de un Plaza por Servicios Especiales para el año 2005, lo cual permita dar continuidad al proceso de reordenamiento del Servicio de Cementerio Municipal. **SEGUNDO:** Solicitar al Director del Área de Servicios Públicos Ing. Allen Moya Solano, que deberá presentar una propuesta de un Modelo de Gestión Indirecta o Descentralizada para el Cementerio del Cantón de Belén, en el primer semestre del año 2005, para lo cual debe presentar en la primera quincena del mes de diciembre del presente año un Primer Análisis y la Estrategia que conduzca a ese objetivo en el año 2005, para análisis y aprobación del Concejo Municipal.

ARTICULO 2. El Director del Área de Servicios Públicos Ing. Allen Moya Solano, somete a análisis el Contrato de Arrendamiento de una Parcela, Nicho u otro Servicio en el Cementerio Municipal de Belén.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PARCELA, NICHU U OTRO SERVICIO EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE BELEN

Entre nosotros: La Municipalidad del Cantón de Belén, Provincia de Heredia, cédula de persona jurídica tres-cero catorce- cero cuarenta y dos mil noventa y dos, domiciliada en San Antonio de Belén Provincia de Heredia, representada en este acto por -----, mayor, casado una vez, vecino de Belén, cédula de identidad número----- en su condición de Alcalde de la Municipalidad de Belén, cédula de persona jurídica número tres-cero cero catorce-cero cuarenta y dos cero noventa-trece, para el período que abarca del----- y que concluirá el -----, juramentado en sesión-----, número ----- celebrada el -----, y que en lo sucesivo se denominará **“La Municipalidad”**, y -----, quien es mayor de edad, estado civil, profesión, vecino de-----, cédula de identidad número-----, quien en lo sucesivo se le denominará indistintamente como **“Arrendatario”**, hemos convenido en suscribir el presente Contrato de Arrendamiento de una parcela y/o un nicho y/o cualquier otro servicio que se brinda en el cementerio, el cual se registrará por lo dispuesto en el Reglamento Para La Administración del Cementerio de Belén, publicado en La Gaceta No 240 del viernes 12 de diciembre del 2003, el Reglamento General de Cementerios, Decreto Ejecutivo No 22183-S, publicado en La Gaceta No 101 del 27 de mayo de 1993, así como las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Municipalidad da en arrendamiento al arrendatario, ***** (indicar el y/o parcela, nicho u otro derecho) destinado a inhumación en el cementerio municipal de Belén, tipo***** (sencillo o doble) número****, con una medida de****por****, el cual se encuentra inscrito en los registros municipales bajo el tomo*****folio ***** , asiento-----.

SEGUNDA: El plazo del presente contrato es de cinco años a partir de la firma del presente documento. La Municipalidad notificará como mínimo seis meses antes al Arrendatario el vencimiento del plazo. De no

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

prorrogarse el contrato, se procederá a la exhumación de los cuerpos que contenga la bóveda o nicho. Para los cuerpos con menos de cinco años de inhumados, se dará el tiempo de ley, una vez vencido, se procederá a la exhumación.

TERCERA: El precio del arrendamiento es la suma de***** (mensuales o trimestrales). El monto a cancelar será reajustado cada vez que se apruebe una nueva (tarifa o tasa) por parte de la Contraloría General de la República y entrará en vigencia de conformidad con los términos de dicha aprobación.

CUARTA: La Municipalidad para la efectiva ejecución del presente contrato deberá:

- a) Cumplir con lo dispuesto en los artículos 5 y 6 del Reglamento Para la Administración del Cementerio de Belén.
- b) Prestar el servicio los días hábiles de 7:30 horas a las 17 horas y los días inhábiles de las 8 horas a las 17 horas.
- c) Notificar al Arrendatario como mínimo seis meses antes el vencimiento del plazo de vigencia del contrato, para efectos de una posible prórroga.
- d) Autorizar las cesiones de derechos, Inter. Vivos o mortis causa a favor de un tercero de conformidad con el artículo 14 del reglamento antes citado.
- e) Autorizar las inhumaciones y exhumaciones previo cumplimiento de lo establecido en los artículos 15, 16 y 17 del reglamento municipal que rige la materia.
- f) Cobrar el monto del arrendamiento, así como otros servicios que reciba el arrendatario.

QUINTA: El Arrendatario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Conservar en buenas condiciones y dar mantenimiento las construcciones y monumentos erigidos en las bóvedas y parcelas y cubrir su costo.
- b) Pagar en las fechas establecidas el servicio de cementerio. Para tramitar las solicitudes de inhumación o la transmisión de derechos de conformidad con los artículos 14 y 15 del Reglamento Para la Administración del Cementerio de Belén, se debe estar al día en el pago de los servicios.
- c) Los derechos de arrendamiento establecidos en el presente contrato no se podrán subarrendar, dar en garantía, vender, enajenar, embargar.
- d) Realizar en los procesos de inhumación o exhumación, los trámites con una antelación de cuatro horas antes del sepelio o el acto de exhumación, para verificar la ubicación y habilitación de la parcela o nicho respectivo.
- e) Presentarse a la Municipalidad el día hábil siguiente a completar el trámite respectivo, en caso que el servicio se brinde en un día inhábil.
- f) Pintar de color blanco las bóvedas que se construyan, pudiendo utilizar el material que desee para el lacado.
- g) Los jarrones, macetas y otros recipientes que se coloquen sobre las bóvedas deberán estar permanentemente drenado por medio de agujeros conforme con lo que dispone el Decreto Ejecutivo No 20 del 8 de noviembre de 1938.
- h) Aportar el permiso de construcción y la respectiva póliza de responsabilidad civil extracontractual de previo a reparar nichos y bóvedas.

SEXTA: La Municipalidad, no se hace responsable de los daños, deterioros, destrucciones, hurtos o robos que ocurran en el cementerio. De la misma forma la Municipalidad no se responsabilizará por ningún accidente que suceda al realizarse los trabajos de cualquier naturaleza en las bóvedas, nichos o parcelas.

SETIMA: En el cementerio municipal de Belén podrá permitirse la inhumación en nichos cuando éstos estén contruidos bajo la superficie del suelo natural, todo de acuerdo a la reglamentación existente que rige esta materia. Los nichos sobre la superficie del suelo solo podrán ser usados cuando se encuentren técnicamente en óptimas condiciones según el criterio de la Municipalidad, y podrán ser usados como osarios. Los nichos y lápidas serán contruidos de conformidad con las especificaciones técnicas que apruebe el Concejo Municipal.

MUNICIPALIDAD DE BELEN

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

OCTAVA: Son causales imputables al Arrendatario, que dará derecho para resolver el presente contrato las siguientes:

- a) Incumplir con la obligación de dar mantenimiento a las bóvedas, parcelas o nichos. Para tal efecto se hará una prevención al Arrendatario para que en el plazo de treinta días naturales cumpla con ese deber. En caso de persistir el incumplimiento se declarará resuelto el contrato, de conformidad con el artículo 8 del Reglamento Para La Administración del Cementerio de Belén.
- b) Subarrendar, dar en garantía, vender, enajenar el derecho objeto de arrendamiento, tal y como lo establece el artículo 14 del reglamento de anterior cita.
- c) No cancelar el alquiler o arrendamiento o bien los servicios que se prestan en el cementerio por un plazo de doce meses. De previo a resolver el contrato, se procederá a hacer una única prevención, para que se verifique el pago por parte del arrendatario en el plazo de ocho días hábiles a partir del día siguiente hábil al de la comunicación de la prevención.

En fe de lo anterior y en señal de aceptación, firmamos en la ciudad de Belén a los**** días del mes del año dos mil cuatro.

(f)
MUNICIPALIDAD

(f)
ARRENDATARIO

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: PRIMERO: Aprobar el formato de Contrato de Arrendamiento de una Parcela, Nicho u otro Servicio en el Cementerio con los arrendatarios que corresponda. **SEGUNDO:** Autorizar al Alcalde Municipal Víctor Víquez Bolaños, a firmar dicho Contrato.

CAPITULO II

EXPOSICIÓN DE INDECA DEL ESTUDIO DEL PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

ARTICULO 3. La Presidenta Municipal Mariana Chaves Rodríguez, plantea que referente a la audiencia brindada a los funcionarios de INDECA, estábamos en la mejor disposición de atenderlos y se les dio cita para que expusiera sus puntos de vista del Estudio del Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario, la cita fue para las 6:00 pm y se le dio tiempo hasta las 6:47 pm, por lo tanto finaliza la sesión por la ausencia de los representantes de la citada Empresa.

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: Otorgar audiencia a los Funcionarios de INDECA para el día martes 21 de setiembre a las 7:00 pm.

Sin más asuntos por tratar a las 7:00 p.m., concluye la Sesión Municipal.

Ana Patricia Murillo Delgado
Secretaria Municipal

Licda. Mariana Chaves Rodríguez
Presidenta Municipal