

Acta Sesión Extraordinaria 43-2013

18 de julio del 2013

Acta de la Sesión Ordinaria N° 43-2013 celebrada por el Concejo Municipal de Belén, a las dieciocho horas del dieciocho de julio del dos mil trece, en la Sala de Sesiones Guillermo Villegas de la Municipalidad de Belén, en el Distrito San Antonio. **PARTICIPANTES PERMANENTES PRESENTES: Regidores (as) Propietarios (as):** Lic. María Lorena Vargas Víquez – quien preside. Sr. Desiderio Solano Moya – Vicepresidente. Luis Ángel Zumbado Venegas. Sr. Miguel Alfaro Villalobos Sra. Rosemile Ramsbottom Valverde. **Regidores Suplentes:** Sra. Luz Marina Fuentes Delgado. Sra. María Antonia Castro Franceschi. Lic. Mauricio Villalobos Campos. **Síndicos (as) Propietarios (as):** Sra. Sandra Salazar Calderón. Srta. Elvia González Fuentes. **Síndicos Suplentes:** Sra. Regina Solano Murillo. Sr. Juan Luis Mena Venegas. Sr. Gaspar González González. **Alcaldía:** Vice Alcaldesa Municipal Thais Zumbado Ramírez. **Secretaría del Concejo Municipal:** Sra. Ana Patricia Murillo Delgado. **AUSENTES: Regidores Suplentes:** Lic. María Cecilia Salas Chaves. Sr. William Alvarado Bogantes. **Síndicos (as) Propietarios (as):** Sr. Alejandro Gómez Chaves.

Se conoce el Oficio AM-MC-167-2013 del Alcalde Horacio Alvarado. Me permito informarles que estaré ausente durante la Sesión Extraordinaria No.43-2013, programada para celebrarse el jueves 18 de julio de 2013; lo anterior debido a motivos de fuerza mayor. Por lo que la señora Thais Zumbado, Vicealcaldesa, ha sido designada a fin de que me supla durante mi ausencia.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

ORDEN DEL DÍA

- | | |
|--------|--|
| 6:00pm | Se atiende al Lic. José Solís. Propuesta para la modernización de la Contraloría de Servicios Institucional. |
| 7:00pm | Se atiende a Olga Solano, Presidenta, Fundación Cuidados Paliativos Belén. Para dar un informe sobre su gestión en el 2012 y a su vez manifestar la situación financiera debido a los recortes presupuestarios que ha sido sometida por sus patrocinadores en este periodo del 2013, por lo que recurren para que se considere la inclusión en el presupuesto en el primer extraordinario por un monto de 10.000.000.00 de colones para lograr finalizar el año sin dificultades y no verse forzados a restringir el acceso de servicio a aquellos que realmente lo necesitan. |

CAPÍTULO II

SE ATIENDE AL LIC. JOSÉ SOLÍS. PROPUESTA PARA LA MODERNIZACIÓN DE

LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL.

ARTÍCULO 1. El Contralor de Servicios José Solís, realiza la siguiente presentación:

Contraloría de Servicios

¿Que esperamos de la integración Contraloría de Servicios - Servicio al Cliente?

Video Contraloría de Servicios

PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Aprovechar el aporte de la ciudadanía y los colaboradores en la atención de quejas, denuncias y sugerencias

Implementar mecanismos e instrumentos que permitan encausar adecuadamente su atención

Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios

Legislación Vinculante

- Ley 8220 Simplificación de trámites
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley contra la corrupción y el Enriquecimiento Ilícito
- Ley de Control Interno y sus Normas emitidas por la Contraloría General de la República
- Código Municipal
- Entre otros marcos normativos.

Organización Interna

Oportunidades de mejorar

- Seguridad en los edificios
- Fomentar el compromiso

- Cumplimiento en la atención por parte de funcionarios y funcionarias
- Comunicación
- Revisión de funciones accesorias.
- Trabajar en la credibilidad institucional
- Programas de capacitación

Funciones

- Mediante una actitud proactiva, contribuir a una efectiva atención oportuna de cara a las necesidades del Cliente
- Realizar funciones sustantivas, que sea capaz de resolver necesidades reales del Cliente.
- Promover ante la Alcaldía procesos de modernización de la Municipalidad, así como en los trámites y procedimientos de la Contraloría, en coordinación con el Proceso de Planificación y las diferentes Direcciones de la institución.
- Contribuir al refrescamiento de la imagen institucional
- Coadyuvar en el control interno.
- Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- Coadyuvar en la formulación de propuestas de mejora continua de los procesos de trabajo.
- Vigilar el cumplimiento de las propuestas de mejora.
- Señalar las informidades detectadas en los proceso de trabajo que impiden la prestación de servicios al Ciudadano de manera expedita, transparente, justa e imparcial.

- Dotar al Proceso de trabajo de recursos necesarios para realizar su función eficientemente
- Promover un compromiso a lo interno de la organización no con los proceso de trabajo, sino con las necesidades de la ciudadanía
- Coordinar capacitación para el personal municipal en la filosofía de servicio al cliente como actividades generadoras de valor.
- Informar a la Alcaldía y Concejo Municipal de las sugerencias ignoradas por las dependencias Municipales en procura de una mejora en los servicios.
- Ser un facilitador de información oportuna y exacta de los proyectos
- Ser el canal entre la Administración Municipal y nuestros Ciudadanos Cliente para una comunicación efectiva
- Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna

- Solicitar el continuo respaldo del personal en cargos decisorios.

Funciones sustantivas de Plataforma

- Transformar la circulación de documentación de hojas sueltas y dobladas, en un expediente digital.

Funciones sustantivas de Digitalización

Funciones sustantivas de Plataforma

- Compromisos verbales de pago
- Confección de recibos especiales
- Asistencia en campañas de suspensión de servicios
- Recepción de documentos de pagos y coordinaciones para reconexión de servicios.
- Colaboración en proyecto Gobierno Digital

Recursos para oportunidades de mejora

- Asignación de recursos para cumplir con responsabilidades
- Digitalización de documentos
- Mejora en las instalaciones físicas de atención al Cliente.
- Prestación de información telefónica permanente
- Oficial de Seguridad

Necesidades Básicas

Este es nuestro panorama

Trabajamos para mejorar

Muchas gracias.

El Vicepresidente Municipal Desiderio Solano, manifiesta que el accionar de esta Municipalidad es muy diferente a una Empresa privada, no somos un negocio, somos administradores de un servicio y de la comunidad, debemos tener un cambio de mentalidad, todo el Cantón es la Municipalidad, este Servicio al Cliente, que debe ser identificado mas como un contribuyente, que se sienta dueño, porque nosotros somos simples administradores, la Unidad de Comunicación debe involucrarse directamente con la Unidad para informar a la comunidad, porque se aumentan los Impuestos, porque no se informa el porque de las cosas, esa comunicación es primordial y debe ser mas agresiva, lo ideal es manejar una sola cuenta, por cada finca, además consulta que sucede con las tarjetas de crédito.

El Regidor Suplente Mauricio Villalobos manifiesta que el tema en discusión es ¿que opina el Concejo Municipal incorporar la Contraloría de Servicios a la Unidad de Servicio al Cliente?. Al respecto menciona que no sabe si en la Ley se establece dónde debe estar organizacionalmente la

Contraloría de Servicios, porque en su opinión le gustaría una Contraloría de Servicios más bien separada, independiente, autónoma, capaz de investigar o atender cualquier denuncia de cualquier área de la Municipalidad, dedicada exclusivamente a su función. Porque si la Contraloría se incorpora a la Unidad de Servicio al Cliente puede perder su norte, dedicarse a otras funciones que no le corresponden, se perdería la posibilidad de supervisar a la Unidad de Atención al Público porque está inmersa en su quehacer. Debe ser un ente aislado, que tenga poder para ver y generar mejoras en toda la Institución. Finalmente comenta que le parece muy bien la revisión de procesos de atención al público que han hecho.

El Sindico Suplente Juan Luis Mena, cita que es un placer tenerlos acá, hablamos de la seguridad del Palacio Municipal, pero si pagamos un Servicio de Policía Municipal, debe haber un funcionario destacado, que este resguardando el servicio municipal y así poder contar con cubículos adecuados, es una barbaridad el servicio de llamadas telefónicas, porque te pasan por todas las oficinas, eso es falta de atención al cliente, debe haber una persona que controle y fiscalice que hace cada persona que atiende el público.

La Sindica Suplente Regina Solano, manifiesta que es importante que se le diga al cliente lo que tiene que pagar, porque a muchas personas no les llegan recibos.

La Regidora Propietaria Rosemile Ramsbottom, informa que la Contraloría de Servicios tiene sus funciones muy bien definidas, debe controlar que los servicios sean eficientes y efectivos, que el cliente este satisfecho de los servicios que recibe, el hecho de mezclar la Atención al Cliente con la Contraloría, se pierde la independencia, podría interferir dentro de la funcionalidad de la Contraloría de Servicios que debe ser autónoma, se pueden modificar las ventanas de la Unidad de Servicio al Cliente, porque los funcionarios son custodios de documentos oficiales y legales, que deben manejarse con estricta seguridad, ve que se pegan muchos papeles en las oficinas de Servicio al Cliente, mas bien deberían estar limpios, si es información mas bien debemos utilizar pizarras, para que no se vea desordenado, ahora se utiliza la firma digital ya no necesitamos documento físico, porque eso tiene una validez legal, entonces se pueden mejorar algunas cosas, aunque hemos mejorado mucho.

La Regidora Suplente María Antonia Castro, avala que la Contraloría de Servicios tiene un rol fundamental en evacuar las molestias de los vecinos o munícipes, la intención de mejorar esta excelente. Le preocupa esa parte. De que sea directamente desde las oficinas de servicio al cliente ya que la función de la contraloría es ordenar y no está segura de que ese sea el mejor lugar. También el tema de digitalizar, supone que es más bien escanear los documentos. No vio la ley de archivos en la presentación y me preocupa mucho porque es una debilidad institucional el no tener expedientes únicos y más de una vez nos han devuelto los expedientes de los tribunales por fallas a la hora de archivar. Por esa razón considera fundamental el uso del Expediente Único en todos los casos que son recursivos para que los tribunales reciban el único expediente sobre los diferentes casos. La Ley de Archivo es fundamental.

El Sindico Suplente Gaspar González, manifiesta que la propuesta propone un cambio, esa visión de acercar a la gente, le parece muy interesante, los vecinos no deben sentirse dueños, sino ser parte, de la relación con la Contraloría y Servicio al Cliente, debe ser bastante neutral, porque debe estar cerca pero de todos los Departamentos, debe ser independiente y neutral, para no dejarse influenciar por ningún Departamento.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas, manifiesta que fusionar la Contraloría de Servicios y la Unidad de Servicio al Cliente, necesita reflexión, para que se haga bien y funcione bien, si esa es la decisión, requieren una capacidad enorme de comunicación, no solo para escuchar, sino para manifestar, porque es la cara, hacia el contribuyente, es importante que la Ley 8220 nos exige pensar en esto, porque la razón de esta Institución, es el servicio hacia los pobladores del Cantón, quienes reciben los servicios, pero este cambio tiene movimientos estructurales en el Manual de Puestos y Perfiles, debemos pensar en la distribución del espacio, la Ley de Archivos incluye el expediente único, pero en la parte técnica necesitan una capacitación constante en estos temas, son las personas que mas deben saber de la Institución, conocer los cambios legales en los procedimientos, con una capacitación durante todo el año, sino hay población en Belén, no hay Municipalidad, un servicio nunca tiene que ser agresivo, debe ser dinámico y asertivo, cree que este tema merece una reunión de trabajo, para profundizar un poco mas. Agradece mucho, pero ya tenemos la presencia de la segunda audiencia.

El Coordinador de la Unidad de Servicio al Cliente Ronald Zumbado, informa que Servicio al Cliente trabaja con mucha mística, tratamos de dar nuestro mejor esfuerzo, queremos que las cosas caminen bien, los programas de comunicación tienen que ser mas agresivos, respecto al Expediente Unico tenemos que trabajar con papeles, es un trabajo muy tedioso de mucho cuidado, es en lo que se trabaja y se quiere avanzar, para plantear las mejoras que deben darse. Muchas gracias por recibirlos.

El Contralor de Servicios José Solís, manifiesta que con este proyecto la Contraloría toma el control de Servicio al Cliente, vamos a trabajar de una forma proactiva con este cliente, para darle seguimiento a las quejas y las inconformidades, para evitar que ese cliente regrese por la misma situación, dando seguimiento al caso, la independencia con las Unidades Tecnicas se va a mantener, además mucho de lo bueno que hacemos aquí, la gente no lo conoce, es parte de las mejoras que están planteando, trabajamos en función del usuario.

El Regidor Suplente Mauricio Villalobos, manifiesta que una cosa es la atención al público, otra cosa es donde ubicar la Contraloría de Servicios, lo cual es el tema a decidir.

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: Convocar a sesion de trabajo para profundizar el tema de la modernización de la Contraloría de Servicios Institucional, con la documentación existente y la propuesta presentada el día de hoy.

CAPÍTULO III

SE ATIENDE OLGA SOLANO, PRESIDENTA, FUNDACIÓN CUIDADOS PALIATIVOS BELÉN.

ARTÍCULO 2. Se atiende a Olga Solano, Dr. Danny González Alfaro, Elvira Morera Rodríguez – enfermera, Hilda Chavaría Vargas – Psicóloga, Paula Solórzano Sancho, José Alberto Ramírez Serrano, quienes realizan la siguiente exposición:

Sesión Extraordinaria
Consejo Municipal

Datos Estadísticos

Servicios que brindamos:

1. Grupos Duelo
2. Taller Cuidadores
3. Taller Ministros
4. Taller Estudiantes
5. Taller Voluntariado
6. Terapia grupal para dolor
7. Terapia grupal para oncológicos
8. Consulta telefónica 24/7
9. Consulta externa / Visitas domiciliarias
10. Pasantías profesionales
11. Sesiones familiares
12. Sesiones clínicas
13. Sesiones autocuidado
14. Supervisión TCU
15. Coordinación interinstitucional para ayudas
16. Préstamo de equipo
17. Entrega de insumos y medicamentos

1. Actividad Ecuménica
2. Bingo
3. Feria de recaudación
4. Día Mundial Cuidados Paliativos
5. Actividad Navideña para el Voluntariado

Datos Financieros			
Gastos	2010	2011	2012
	43,564,136.09	53,588,571.12	72,372,137.63
Ingresos	2010	2011	2012
Transferencias Municipales	8,072,501.80	12,000,000.00	12,483,976.56
Transferencias JPS	20,864,119.00	30,362,942.00	55,494,767.15
Recursos antiguo ICCC	19,760,029.61	459.072.00	22,252.62
Recursos propios	8,975,773.36	21,256,871.52	30,437,074.48
Resultado	57,672,423.77	64,078,885.52	98,438,070.81

Nueva imagen de la Fundación Cuidados Paliativos Belén

Carta de un paciente atendido por Cuidados Paliativos

Claudia

Me llamo Claudia, tengo 35 años y siempre me sentí muy fuerte para enfrentar todos los problemas. Soy maestra y en todos estos años de trabajar en la escuela viví situaciones difíciles. Me sentí muy bien pudiendo acompañar a las familias de mis alumnos en momentos de crisis. Nunca faltan separaciones, enfermedades y muertes. También me paso a mi misma con mi familia, con mis hijos, cuando estaban enfermos, cuando me separe o cuando murieron mis padres. Ahora es diferente, soy yo la que está enferma, ahora me toca a mí que me cuiden. No es fácil. Cuando me empecé a sentir mal no sabía a quién recurrir, mis hijos son adolescentes y los veo tan frágiles, mis hermanos viven lejos... el desamparo es algo que te hace sentir tan vulnerable como un recién nacido. Así fue como llegue al equipo de cuidados paliativos con la angustia por sentirme sola frente a lo que sabía que tenía que enfrentar. En cada uno de ustedes recibí ese abrazo cálido que envuelve en el

momento de la desprotección, de la desesperación, esa caricia y escucha que calma porque comprende, contiene y responde.

Es difícil la mayoría de las veces encontrar a alguien que quiera vincularse con la enfermedad y la muerte. ¿Pero qué hacemos los que tenemos que enfrentar este sufrimiento de saber con toda certeza que la muerte nos viene a buscar en cualquier momento? ¿Justo ahora que tengo tanto por hacer? Mis hijos todavía me necesitan. ¿Por qué a mí que siempre quise ayudar a los demás? Hay tantas preguntas que me hago y dan vueltas y vueltas con la misma amenaza en la cabeza: la enfermedad sigue avanzando a pesar de los tratamientos. ¿Por qué siento que me estoy desintegrando? Las respuestas las voy encontrando junto a ustedes, acompañada. Igual a veces siento mucho miedo, sé que en algún momento llegara el final. No quiero dejar a mis hijos, no siento todavía que haya llegado mi hora. Me quisiera quedar unos años más.

Actividad de Sensibilización

Muchas gracias

La señora Olga Solano, manifiesta que hace 18 años empezó un grupo de personas que querían ayudar a las personas con cáncer, le parece un sueño lo que son ahora, se siente orgullosa, satisfecha y muy feliz, porque son muy útil en el Cantón y orgullo de otras comunidades, siempre han tenido el apoyo de la Municipalidad, recuerda a William Alvarado, que los apoyo mucho, es una institución de todos, están en los niveles mas altos de atención, gracias al equipo medico que han contratado, muchas gracias por la oportunidad.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas, manifiesta que hoy no pidieron, nos dieron la oportunidad de tener una experiencia intima, aunque fuera publica.

El Sindico Suplente Gaspar González, informa que se debe crear una conciencia en la comunidad, sobre la labor que realiza la Fundación, por eso se esta solicitando un aporte adicional de ¢10.0 millones.

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: PRIMERO: Agradecer profundamente a la Fundación Clínica del Dolor, porque tomaron el tiempo, para preparar esta bonita actividad. **SEGUNDO:** Trasladar a la Administración la solicitud de contenido presupuestario con el fin de que sea valorado.

A las 9:00 p.m., finalizó la Sesión Municipal.

Ana Patricia Murillo Delgado
Secretaria Municipal

María Lorena Vargas Víquez
Presidenta Municipal