



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

ACTA EXTRAORDINARIA 10

1

2 Celebrada por el Honorable Concejo Municipal de Talamanca en la Sala de
3 Sesiones de la Municipalidad de Talamanca, al ser las diez horas con seis minutos
4 del día miércoles veintiocho de octubre del año dos mil veinte, con la siguiente
5 asistencia y orden del día.-----

6 **REGIDORES PROPIETARIOS**

7 Licda. Yahaira Mora Blanco Presidenta Municipal -----
8 Sr. Freddy Soto Álvarez Vicepresidente Municipal-----
9 Sra. Enid Villanueva Vargas -----
10 Sr. Adenil Peralta Cruz -----

11 **REGIDORES SUPLENTE**

12 Sr. Julio Rivas Selles -----
13 Sra. Patricia Eugenia Chamorro Saldaña -----
14 Dra. Gabriela Matarrita Córdoba -----
15 Licda. Lorena Rojas Walker – Vicealcaldesa Municipal -----

16 **SÍNDICOS PROPIETARIOS**

17 Manuel Antonio Zúñiga Agüero -----
18 Cándida Salazar Buitrago -----

19 **SINDICOS SUPLENTE**

20 Miriam Morales González -----
21 Steicy Shekira Obando Cunningham -----

22 **AUSENTES:** El Regidor Jorge Molina Polanco. El regidor Arcelio García Morales y la
23 Regidora Ginette Jarquín. La Síndica Maribel Pita. Los Síndicos Bivian Zúñiga, Miguel
24 Pita Selles y Randall Osvaldo Torres Jiménez.

25 **Nota:** La Dra. Gabriela Matarrita Córdoba, regidora, fungió como propietaria en ausencia
26 del regidor Jorge Molina. La síndica Miriam Morales fungió como propietaria en ausencia
27 del síndico Bivian Zúñiga.

28 **Presidenta Municipal:** Licda. Yahaira Mora Blanco

29 **Secretaria de actas:** Yorleni Obando Guevara

30 **ARTÍCULO I: Comprobación del quórum**



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 Una vez habiendo comprobado el Quórum la señora Presidenta Municipal Yahaira Mora
2 Blanco, inicia la Sesión, dando una cordial bienvenida a cada uno de los presentes. -----

3 -----

4 **ARTÍCULO II: Aprobación del orden del día**

5 Se da lectura al orden del día establecido y es aprobado por el Concejo Municipal,
6 mediante votación verbal.

7 **I.**Comprobación del quórum-----

8 **II.**Lectura y aprobación del orden del día-----

9 **III.**Oración-----

10 **IV.** Atención al señor Marlon Ávalos de IFAM en compañía de Franklin Acuña,
11 Alexander Barrantes y Mónica Navarro de PXS, para presentación de
12 resultados de los insumos del proyecto Ventanilla Única en la provincia-----

13 **V.**Clausura-----

14 **ARTÍCULO III: Oración**

15 El regidor Julio Rivas Selles, dirige la oración.

16 **ARTÍCULO IV: Atención al señor Marlon Ávalos de IFAM en**
17 **compañía de Franklin Acuña, Alexander Barrantes y Mónica**
18 **Navarro de PXS, para presentación de resultados de los insumos**
19 **del proyecto Ventanilla Única en la provincia**

20 La Licenciada Yahaira Mora, Presidenta en ejercicio, menciona que vamos a dar
21 inicio a la sesión nos acompaña el señor Marlon Ávalos de IFAM, que nos van
22 hacer exposición de los resultados del proyecto de ventanilla única que se
23 desarrolla en la provincia, el espacio es de ustedes, los escuchamos, bienvenidos.

24 El Lic. Marlon Ávalos de IFAM, espero que todos y todas se encuentren muy bien,
25 como decía la señora presidenta mi nombre es Marlon Ávalos, yo trabajo en la
26 Presidencia Ejecutiva del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, este es un
27 proyecto que venimos impulsando en el IFAM con el apoyo del Ministerio de
28 Economía Industria y Comercio y el Concejo de Promoción de la Competitividad,
29 y que está siendo ejecutado en la provincia por la empresa PXS, los compañeros
30 que están hoy acá don Franklin y don Alexander son de la empresa PXS, este es
31 un proyecto que en su momento desconozco cuales de las personas que están



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 acá presente conformaron el concejo municipal pasado que nos apoyaron en su
2 momento y hoy venimos a ustedes en esta continuidad de proyecto a presentarles
3 la propuesta, lo que busca es simplificar y unificar la forma en que en las seis
4 municipalidades de la provincia de Limón se abren empresas y se gestionan
5 trámites municipales para lo que es la apertura de empresas relacionado con
6 permisos de construcción, solicitud de patentes que ahora ellos les van a explicar,
7 ya por dicha recibimos la aprobación del concejo municipal de Guácimo, recibimos
8 anoche la aprobación del concejo municipal de Limón, hoy estamos por acá
9 exponiéndole a este honorable concejo cual es el proyecto y esperamos seguir
10 invictos, es un proyecto que ha sido construido por los mismos funcionarios y
11 funcionarias de las seis municipalidades, nosotros no venimos a imponer nada ni
12 a decirles como tienen que hacer, sino que son los mismos funcionarios y
13 funcionarias los que han construido la propuesta y nosotros lo que hemos hecho
14 es acompañarlos y llevar la sistematización, entonces sin más preámbulo le voy
15 a dar la palabra a don Franklin Acuña que es el director del proyecto a nivel de la
16 empresa PXS para que haga la exposición de los resultados y también conocer
17 sus dudas y consultas.

18 El Lic. Franklin Acuña, buenos días, un gusto estar aquí con ustedes, soy el
19 director del proyecto de la ventanilla única municipal, conmigo me acompaña doña
20 Mónica Navarro que es nuestra experta en tema de mejora regulatoria, es
21 abogada de formación y don Alexander Barrantes que es el ingeniero que ha
22 estado acompañando el proceso aquí en conjunto con los funcionarios de la
23 Municipalidad de Talamanca, este proyecto es muy interesante, inició en el
24 pasado mes de marzo, con la presentación a los señores Alcaldes, de cada una
25 de las municipalidades de la provincia y lo que busca es crear eso que se le
26 conoce como una ventanilla única municipal, cual es la idea básica de esto, lo que
27 se está buscando es facilitar a aquellas personas que buscan hacer algún
28 emprendimiento, que buscan poner su negocio, inclusive a personas que buscan
29 invertir en el cantón, facilitarle la posibilidad de empezar a operar de una manera
30 ágil, rápida, con lo que estamos atravesando en todo el país es muy importante



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 poder facilitarle a la gente todo ese tipo de iniciativa, lo que hemos estado
2 trabajando es un enfoque donde primeramente nosotros no somos
3 necesariamente los que dirigimos las cosas, sino que tratamos más bien de
4 trabajar en función de los colaboradores, los funcionarios porque ellos son los que
5 están más al día con la realidad de lo que pasa en sus procesos, y esta realidad
6 muchas veces hace que tengamos que ejecutar actividades que uno podría llegar
7 a decir que lastima que exista este requisito que no me aporta valor, y no le aporta
8 valor al ciudadano que quiere ponerse su panadería, su salón de belleza, etc.
9 Entonces eso que ustedes ven aquí es una muestra del trabajo que hicimos la
10 semana pasada, con las seis municipalidades de la provincia, donde creamos
11 grupos, equipos de trabajo y con base a un diagnóstico que previamente ya se
12 había hecho, aquí en la municipalidad, se diseñó una propuesta de proceso para
13 lo que es la ventanilla única municipal, como ustedes pueden ver tenemos
14 compañeros de Pococí, Guácimo, Talamanca, Limón, Matina, Siquirres, desde
15 una perspectiva muy práctica, esto que pueden observar son diferentes tipos de
16 dinámicas que nosotros acompañamos a la gente para que ellos mismos puedan
17 construir las propuestas. Nuestra empresa que se llama PXS es la empresa que
18 fue adjudicataria de este proyecto, empezamos en marzo 2020, pero obviamente
19 por causas propias de la pandemia hemos tenido algunas suspensiones sobre
20 todo cuando estábamos en el pico más fuerte, cuando estaban decretando cierres
21 entre otras cosas. El fin estimado del proyecto es para febrero 2021, como
22 estábamos hablando hace un rato con don Rugeli, posiblemente el próximo año
23 va a venir bastante fuerte a nivel de emprendedurismo, tenemos que reactivar la
24 economía, una cuestión muy importante es poder contar con panoramas claros
25 para ofrecerle a esas personas que quiere empezar a invertir y quieren iniciar
26 nuevos negocios, este proyecto trabaja con fondos del IFAM, y tiene dos
27 acompañamientos muy importantes el Concejo de Promoción de la
28 Competitividad y el Ministerio de Economía Industria y Comercio, es una iniciativa
29 que tiene acuerpamiento de sectores muy importantes de gobierno, y que permite
30 que lo que se genere a través de esta ventanilla única municipal, tenga una validez



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 muy buena a nivel de sector gobierno, un aspecto fundamental que ahorita
2 estamos trabajando son los alcances que establece la ley 8220, que es la Ley de
3 Simplificación de Trámites y Exceso de trabas que siempre muchas veces nos
4 encontramos en el aparato gubernamental, lo que queremos en dos platos es
5 desatorar el drenaje, permitir que fluya rápidamente esa atracción de inversión y
6 que las personas puedan de una forma bastante simplificada poder acceder a una
7 operación que les permita generar riqueza en donde se ubiquen, quiero darle la
8 palabra a doña Mónica Navarro para que les explique un poco el contexto de la
9 importancia de la 8220 como tal.

10 La Licda. Mónica Navarro, buenos días a todos muchas gracias por recibirnos,
11 como les explicaba don Franklin, la ley 8220 es de suma importancia para todo lo
12 que es el gobierno central y los gobiernos locales, porque su aplicación permite
13 una mejor transparencia y simplificación en el proceder hacia los ciudadanos,
14 nosotros nos esforzamos mucho en esta asesoría en capacitar a funcionarios de
15 las municipalidades, tuvimos talleres los cuales impartimos sobre mejora
16 regulatoria, y la aplicación de la ley en el ámbito municipal, que la verdad es de
17 felicitarlos porque hubo muy buena participación y asimilación de conceptos, pero
18 me pareció muy importante por lo menos comentar con ustedes cuatro de los más
19 importantes ejes de esta ley, el primero y el que más se incumple a nivel no solo
20 municipal sino de gobierno central es la calificación única de los trámites, que
21 quiere decir eso, que cuando yo vengo a hacer un trámite a cualquier instancia
22 solo una vez deberían hacer la revisión y una vez decirme a mí usted incumplió
23 en esto, en esto y esto, muchas veces los funcionarios creemos que entre más le
24 ayudemos, le devolvemos más el trámite para que vuelva a corregir, eso da dos
25 cosas primero una fila muy larga de procesos internos, y segundo también nos da
26 que también tenemos un problema en la claridad en los requisitos, porque yo
27 cuando vengo a la municipalidad, no sé ustedes, no voy para venir siete veces al
28 mismo lugar, yo voy a que me den mi permiso, lo que queremos es hacerlo una
29 sola vez y no volvernos a ver hasta cuando haya fiestas patronales. El otro eje
30 importante es respetar las competencias y la coordinación interinstitucional, que



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 quiere decir eso, que si ya los requisitos están en otros lugares, y yo como
2 municipalidad puedo acceder a ellos, no tengo que pedírselos al administrado,
3 como hemos visto eso, cuando hacemos la verificación de la caja, ese es el más
4 normal que ahora lo hacemos en línea, hay muchos otros requisitos que ahora se
5 pueden consultar en línea, y talvez los últimos dos haciendo uno solo es todo lo
6 que le exijamos al administrado debe estar publicado en una ley, decreto ejecutivo
7 o reglamento, en el caso de ustedes un reglamento aprobado por el concejo,
8 además de que tiene que estar aprobado por el concejo, debe estar publicado en
9 la gaceta, eso dice la ley, necesitamos que los ciudadanos conozcan que son los
10 requisitos para un trámite particular, son cuatro puntos básicos que debemos
11 conocer sobre todo ustedes que son los encargados de promover esas
12 regulaciones para un mejor que hacer. También me pareció muy importante
13 contarles a ustedes que esta propuesta que les traemos hoy, no es una propuesta
14 que es única o que es un primer intento, es una propuesta de ventanilla única
15 municipal que ya desde hace año y medio se está practicando en varias
16 municipalidades del país, las cuales ya tienen un mismo estándar, los mismos
17 procedimientos, los mismos requisitos para apertura de empresas de bajo riesgo,
18 la propuesta que traemos es para aquellas entidades calificadas como de bajo
19 riesgo, para hacer un primer intento, posteriormente a la entrega, se va hacer una
20 propuesta para las que son clasificación A y B, pero nosotros queremos empezar
21 con algo que sea fácil de aplicar para que así la gente se anime a hacer más
22 trámites, esto es una muestra de que si se puede, se está haciendo y ustedes
23 pueden hacerlo también.

24 El señor Franklin Acuña esta clasificación tipo C de bajo riesgo, es una
25 clasificación hecha por el Ministerio de Salud, generalmente se le da a pequeños
26 negocios, que tienen un impacto hacia la salud, y hacia el ambiente, no es lo
27 mismo a que te montes una panadería, un salón de belleza que obviamente
28 sabemos que lo que se produce son aguas jabonosas, a que usted se vaya a
29 poner una porqueriza. Entonces las implicaciones a nivel de contaminación y ese
30 tipo de cosas, son más altas, el gran grueso tramitológico generalmente el



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 ministerio de salud lo ve en permisos tipo C, por eso es que el gran volumen sería
2 a través de este tipo de permisos tipo C y en una segunda parte eventualmente
3 se podría ampliar el alcance de esta ventanilla única a permisos tipo A y B que
4 son las clasificaciones para algunos otros tipos de actividades, que tienen mayor
5 implicación hacia la salud y el ambiente. Nuestro proyecto está conformado por
6 doce entregables, los dos primeros están ok, el tres es muy importante, durante
7 los meses de agosto y setiembre, a un grupo de diez funcionarios se les invitó a
8 llevar una capacitación, originalmente lo íbamos a hacer presencial pero por lo del
9 COVID, tuvimos que hacerlo virtual, entonces fueron 24 horas de capacitación a
10 60 funcionarios, a nivel municipal, y de estos 60 funcionarios enfoque fueron tres,
11 en Mejora Regulatoria, segundo en mejora continua de procesos, muchas veces
12 una de las razones por la que las iniciativas no terminan de ser exitosas en las
13 instituciones modernas es porque los funcionarios y los trabajadores les falta
14 herramienta para poder ejecutar esas mejoras, entonces la mejora continua
15 engrana muy bien en este contexto, y tercero la gestión de cambio, porque
16 ustedes saben que por naturaleza el ser humano busca una zona de confort, uno
17 tiene resistencia al cambio por naturaleza, entonces en administración de
18 empresas existen técnicas que permiten a usted hacer que de un estado de zona
19 confort, vayan a un estado receptivo, y de ese estado vayan otra vez a un estado
20 que la organización busca. Ese fue el norte de la capacitación que se dio, fueron
21 cursos introductorios, pero es mejor algo y no estar sin nada, hicimos durante los
22 meses de julio y agosto, diagnósticos específicos en cada uno de los procesos
23 municipales, aquí don Alexander Barrantes estuvo trabajando con el equipo de
24 don Saúl, y estuvo haciéndose ese diagnóstico de como los procesos se ejecutan,
25 entendiendo la dinámica, que requisitos se pedían, y términos prácticos definiendo
26 las oportunidades de mejoras que tenían los procesos. Además de este
27 diagnóstico posteriormente a ustedes se les va entregar un diseño de una primera
28 propuesta de indicadores de desempeño, yo no puedo manejar un proceso si no
29 tengo esos indicadores que me digan cómo voy, si me falta gente o me sobra, si
30 les entrego el permiso a la gente como les prometí, o si por el contrario estoy



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 durando un montón de tiempo y la pobre persona o termina no haciendo la
2 iniciativa o termina haciendo la iniciativa pero fuera del marco legal
3 correspondiente y fuera del pago de impuestos municipales, esta iniciativa es muy
4 bonita porque busca darle una serie de herramientas que se les diseñaron en
5 informática para que ustedes puedan hacer ese proceso, lo que nos preocupa
6 ahorita es este producto seis que se llama propuesta de ventanilla empresas tipo
7 C, que es lo que les venimos a mostrar en este momento, hay algunos otros
8 productos muy interesantes de esta contratación por ejemplo manuales de
9 procedimientos, si ustedes están en un departamento y esa persona se incapacita,
10 se enferma, debería ser muy importante que la persona que lo sustituya sepa
11 cómo hacerlo, y si esa persona nunca ha sido capacitada talvez con este manual
12 de procedimiento que es un poco la guía de la cabeza del departamento podría
13 tener éxito en hacerlo, este manual de procedimiento se enfoca en eso, ahora
14 también otra cosa importante, la estandarización, la idea aquí no es poner hacer
15 las cosas a la gente igual porque eso no tiene sentido, lo que si tiene sentido es
16 poner hacer las personas igual las cosas pero de la mejor forma, lo que buscamos
17 es recopilar ese mejor método de trabajo, y que quede plasmado en el manual de
18 procedimientos. Además de eso, durante este mes de noviembre vamos a trabajar
19 con un plan piloto, el cual va a buscar que corramos en pequeñito varias de las
20 iniciativas que les traemos hoy en esta propuesta, para afinar, para mejorar, para
21 ajustar y que el próximo año, que ustedes hagan el lanzamiento oficial si aprueban
22 esta ventanilla única municipal, ojala sea lo más exitoso posible, esto como
23 grandes detalles de esta propuesta, estimamos que ahorita estamos a nivel de un
24 avance de un 60%, estaríamos terminando el año ojalá con al menos un 80%, y
25 en febrero del próximo año estaríamos completando todo los demás productos.
26 Aquí hay uno muy interesante que es el 9, que es diagnostico informático, que lo
27 que busca es enviarles un ingeniero en sistemas que les haga un análisis de cómo
28 están en las computadoras, como están en sus programas, como están en el
29 acceso a internet, porque eventualmente este diseño de ventanilla única lo que
30 busca es que se convierta en una plataforma conectada a la web, que significa



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 eso, que no vas a tener que venir a la municipalidad para gestionar algún permiso,
2 sino que te metes desde la comodidad de tu casa y ahí empiezas el proceso, y
3 recibirías el producto a través de la misma web, que es a lo que va todo el mundo,
4 todo el país y todo el planeta.

5 El Lic. Marlon Ávalos, talvez para hacer un complemento, esto que expone
6 Franklin es la fase dos del proyecto, ya lo que ha constituido la consultoría, previo
7 a esta fase hubo un trabajo de coordinación con concejos y con alcaldías en el
8 2018 y 2019, para llegar a este punto en el que estamos, cuando ya esta parte
9 termine y la ventanilla esté en ejecución, vendría una estrategia de lo que es
10 empresariedad con las seis municipalidades de la región ahí participaríamos en
11 conjunto con el MEIC para generar capacidad no solo en la población sino también
12 en funcionarios municipales, para lo que es empresariedad y emprendedurismo,
13 para que también la ventanilla única tenga ese complemento de no solamente
14 dejar las capacidades instaladas sino que también la gente sepa usarla, no
15 solamente los funcionarios de las municipalidades sino la gente usuaria, sepa que
16 está el proyecto, además se les da un paquete de divulgación para que ustedes
17 mismos puedan comunicárselo a las personas.

18 El señor Franklin Acuña señala que esta primera etapa del proyecto se enfoca en
19 un proceso siempre físico, la idea es incorporar algunas ayudas digitales, pero
20 necesariamente las evoluciones de este tipo de sistemas tienen que ser
21 automatizados, pero por el momento vamos a trabajar bajo esta línea, la idea es
22 que al 2021 se empiecen a visualizar nuevas ideas para terminar de dar el paso
23 hacia una gestión automatizada. Esto es un poco fotografías de nuestra visita de
24 pasado mes de marzo con los alcaldes, donde se les presentó el proyecto, porque
25 creemos fielmente que una de las partes más importantes que hay es el apoyo y
26 patrocinio estratégico de las autoridades, sin ustedes muy difícilmente estas
27 iniciativas logran tener éxito, hay que trabajar desde un enfoque de apoyo
28 estratégico para que ustedes se vuelvan patrocinadores de este tipo de iniciativas.
29 Además de eso como les decía uno de los elementos más importantes que genera
30 resistencia es no contar con las competencias técnicas de capacitación necesaria,



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 entonces este proyecto tiene un componente fuerte de capacitación, también
2 creemos a nivel de metodología hay unos diagnósticos que ya los hicimos. Una
3 de las partes más bonitas que se conoce como el evento Kaizen, es una palabra
4 japonesa que significa cambio bueno, es una metodología inventada por
5 empresas de talla mundial como Toyota para cuando hay problemas y se necesita
6 proponer una solución rápida, esa solución generalmente involucra dos elementos
7 importantes, que las personas que están en el Kaizen sepan lo que están
8 haciendo, y que las personas que están en el Kaizen tenga poder de decisión,
9 para que lleguen y propongan un plan de acción que se pueda ejecutar, esto fue
10 lo que hicimos la semana pasada en Siquirres, con 45 funcionarios, sentarlos,
11 ponerles el insumo muy rico del diagnóstico, y que desde una perspectiva muy
12 crítica, pudieran analizar sus procesos y pudieran sugerir formas creativas de
13 mejorarlo, tratando de llegar a consensos de mayoría, en función de poder ofrecer
14 la mejor solución. Después de eso mejores prácticas, estamos aprovechando la
15 experiencia que tienen varios integrantes del equipo de consultores en otras
16 instituciones de otras partes del país, donde hemos visto mejores prácticas, cosas
17 que pueden permitirnos hacer mejor este proyecto y necesitamos incorporarlas.
18 Validación municipal y aprobación de la propuesta, es lo que estamos haciendo
19 frente a los concejos que buscamos su aprobación de esta propuesta como tal
20 para continuarla, pruebas piloto para afinar la propuesta, estandarización y
21 medición y finalmente más capacitación y divulgación a la comunidad, más o
22 menos esta es la línea de lo que significa el proyecto VUM Caribe. Mostrarles un
23 poco lo que hicimos la semana pasada con los funcionarios municipales, fuimos
24 bien valientes, imagínese congregarse a 45 personas en este tiempo de COVID,
25 por dicha que teníamos el respaldo de doña Leidy Serrano del Ministerio de Salud
26 y su equipo, lo bonito es poner a la gente a trabajar, intercambiando opiniones, y
27 de una forma muy participativa y de mayoría poder llegar a consenso de cómo
28 debe ser ese permiso en cualquier cantón de la provincia, que es el tema que
29 muchas veces cuando una persona quiere hacer un emprendedurismo aquí y le
30 va bien, y tal vez dice por qué no abro mi pizzería en Guácimo también, y resulta



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 ser que va a Guácimo y los requisitos que le pidieron en Talamanca son distintos
2 a los que le pidieron en Guácimo, allá le dicen necesitas 1,2,3 y dice que raro en
3 Talamanca me piden 1,2,3,4,5,6 tiene sentido, no, ese tipo de cosas es que
4 tratamos de hacer a través de la estandarización, un poquito la dinámica fue esta,
5 conformamos seis equipos de trabajo, si ustedes observan aquí en estos equipos
6 es multimunicipalidad, la idea es que cada una de estas personas fuesen referente
7 del tipo de permiso de la municipalidad para que entre compañeros se hablaran
8 del permiso y lograran un acuerdo de cómo debería ser un uso de suelo optimo
9 en la provincia de Limón, esta misma dinámica la repetimos con cada uno de estos
10 permisos que ven aquí. En el tema del Kaizen lo que buscamos nosotros es sobre
11 todo empoderar, las organizaciones modernas ya no son verticales, donde hay un
12 jefe y todos los demás hacen, la organización moderna tratan de trabajar con
13 funcionarios competentes y mucha delegación empoderándose para que la gente
14 que conoce ese proceso, asuma esa toma de decisiones y las cosas se hagan de
15 una mejor forma, eso es el espíritu del Kaizen. Que produjimos la semana pasada,
16 seis análisis de requisitos, seis análisis de procesos, seis matrices de requisitos,
17 seis flujogramas de proceso como tiene que ser óptimo, y seis planes de acción,
18 de eso como pueden ver un poquito la dinámica, está Tatiana de la Municipalidad
19 de ustedes, donde muestra el análisis de requisitos de visado de planos, y pueden
20 ver a don Kendall Allen y Alonso que son de la municipalidad de Siquirres
21 mostrando el rediseño del proceso de ellos, pueden ver a doña Jessica de la
22 Municipalidad de Matina mostrando junto con doña Cinthia de Pococí el rediseño
23 del permiso que les correspondió a ellos, pueden ver también a colaboradores de
24 ustedes trabajando en el rediseño de sus procesos, lo vacilón era que la gente se
25 nos acercaba y nos decía que bonita estuvo la capacitación, pero realmente no
26 era tanto capacitación sino era diseñar una propuesta, se los digo muy bonito
27 porque la gente entendió que también eso les enseñaba a futuro a hacer las cosas
28 sin necesidad de que fueran dependientes a nosotros, esa exposición de
29 capacidades es algo que se busca mucho ahora en los procesos. La ventanilla
30 única para que trabaje bien necesita por ahora permiso sanitario de



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 funcionamiento, y certificado veterinario de operación de SENASA, entonces bajo
2 esta línea, la cuestión que uno tiene que preguntarse aquí es la siguiente, viene
3 una persona a instalar un negocio pero la persona lo que tiene en mente es su
4 salón de belleza, su supermercado o su casa, que va estar sabiendo la persona
5 de este montón de maraña de trámites, que tal si en lugar de pensar en este
6 montón de permisos que hay que pedir, porque no pensamos en único permiso
7 que le permita a estas personas operar rápido sin necesidad de que se meta
8 mucho el detalle de esta cosa, eso es lo que busca la propuesta de la ventanilla
9 única. Aspectos claves de la propuesta, un único proceso que se especializa
10 según se requiera, el espíritu de la ventanilla única es un único formulario que
11 entra, el funcionario municipal ya no es el funcionario municipal que muchas veces
12 fue que uno llega y le pregunta quiero montar una panadería y le dice vaya a leer
13 la página, está toda la información, etc. es un funcionario de ventanilla que es más
14 un asesor municipal, ese asesor le dice usted que va a poner ahí, una panadería,
15 entonces le dice que va a necesitar, pero le dice eso es un formulario único, el
16 cual le sirve para todo este montón que está aquí atrás, lo que hace ese
17 funcionario a continuación es recanalizar hacia los técnicos de la municipalidad o
18 del ministerio de salud, que le van a resolver y eso vuelve a entrar a un único
19 permiso, que es lo que recibe la persona un único permiso, entonces un poco la
20 conceptualización del modelo de ventanilla única.

21 La señora Mónica Navarro como bien lo decía Franklin, tenemos que repensar la
22 forma en que hacemos el trámite, ya no vamos a pensar como ciudadanos, yo
23 vengo a la municipalidad a hacerme experta en permiso de uso de suelo, en
24 permiso de patente de licor, etc. no, esto se llama apertura de empresas porque
25 ya como ciudadano no le vamos a decir X o Y, sino que va ser un flujo total. Como
26 iniciamos, primero como decía don Franklin con un formulario único que vienen
27 los datos que necesitamos de esa persona, con una declaración jurada que es
28 sumamente importante porque esta declaración jurada nos va traer grandes
29 ventajas, primero que se le está poniendo a declarar bajo la fe de juramento, que
30 después puede ser perseguido penalmente inclusive, de que yo lo que estoy



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 poniendo en el formulario es cierto, además yo voy a cumplir con la legislación de
2 SENASA en caso de ocupar el CV, que voy a cumplir con el Ministerio de Salud
3 en el caso del permiso de funcionamiento, que además estoy al día con la CCSS,
4 que no voy a incumplir la ley de tabaco y otra serie de declaraciones que hacemos
5 aquí y se le pide un primer set de requisitos, el primero es requisito para entrar en
6 el flujo del drama, una vez que recibe esos requisitos la municipalidad en un plazo
7 muy rápido de dos días revisa e indica si señor Administrado usted puede seguir
8 con su trámite, eso lo que quiere decir es que yo ya pasé la parte inicial que es,
9 visado de plano si necesitaba y uso de suelo, pero al administrado no le voy a
10 decir esas palabras, sino que le voy a decir usted me pasó el primer tamiz ya
11 puede seguir al segundo, si tiene un problema igual, ley 8220 una prevención y
12 vuelve a pasar, ya yo pasando este de aquí me vengo a la segunda parte y le digo
13 usted como ya pasó la primera prueba en dos ahora si tráigame el resto de
14 requisitos que también son muy puntuales, y lo que va hacer la municipalidad
15 entonces es revisar la documentación, digitalizarla, porque la vamos a mandar en
16 paralelo a SENASA, al Ministerio de Salud, y al encargado interno de hacer esta
17 nueva revisión, los tres revisan paralelos, en donde ministerio de salud en un día
18 revisa, y la municipalidad y SENASA en tres días revisa, al cumplirse esos tres
19 días dos cosas pueden pasar, o que no haya cumplido todo lo pedido entonces
20 piden una vez que hagan la corrección necesaria, pero si todo está bien una vez
21 que la municipalidad recibe el OK de las otras instituciones en caso de
22 necesitarlas y en un día hace digitalmente ya su permiso para abrir su negocio,
23 que ese permiso incluye todo lo que hemos mencionado, si es patente comercial,
24 si es patente de licor, el permiso del ministerio de salud y el permiso de salud
25 animal, entonces como ustedes ven en un tiempo de 7 días, se está logrando
26 aperturar una empresa lo cual es incentivar la economía, regular los modelos,
27 ayudar a los administrados, esta es la parte de la apertura de empresas. Y el
28 segundo trámite que viene en esta propuesta de ventanilla es ver los permisos de
29 construcción para obra mayor, en Talamanca están matriculados en el APC
30 Municipal que es una herramienta digital, ustedes son 100% digitales, que no



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 todas las municipalidades del país lo son, por lo tanto aquí se hizo también una
2 revisión de los requisitos, y se determinó que la mayoría de los requisitos se
3 estaban pidiendo a las personas cuando no era necesario, porque todos estos
4 requisitos están en la plataforma digital del APC, siguen siendo requisitos pero ya
5 no que traiga la persona sino que yo reviso como municipalidad digitalmente y
6 solo quedaron estas tres para entregar, entonces la persona lo que tiene que
7 hacer es entregar estos tres requisitos, la cedula, el pago del timbre y la
8 autorización del dueño, nada más, entonces le llega la solicitud de APC al correo
9 del funcionario, recibe los requisitos del solicitante, verifica en los de rojos, revisa
10 los requisitos, previene si hay algún problema pero en un tiempo muy rápido, todo
11 está bien entonces venga a pagar impuestos, entrega de póliza y aprobar que el
12 APC dé el permiso de construcción digital. Igualmente a este se le hizo una
13 revisión para que quedara mucho más ágil de lo que ya estaba.

14 El señor Franklin Acuña entonces los próximos pasos y apoyo: la aprobación de
15 la propuesta por parte del concejo municipal y alcaldes que es en lo que estamos,
16 que les comentaba don Marlon Ávalos, ya estuvimos con el Alcalde de Guácimo
17 don Gerardo y el Concejo dieron su beneplácito a la propuesta y también
18 estuvimos ayer con don Néstor y el concejo también dieron su beneplácito y ahora
19 esperaríamos muy amable y respetuosamente que ustedes nos apoyen en
20 nuestra propuesta para continuar los productos que faltan, que es el piloto, la
21 capacitación, el diseño de los manuales de procedimientos y eventualmente
22 pensar en una fecha estimada de lanzamiento. Los diseños que se hicieron en el
23 taller Kaizen por parte de los compañeros de las municipalidades son los que
24 están incorporados dentro de esta caja que está aquí, aquí las tramitologías
25 siguen siendo muy similares pero han sido simplificadas o la idea es que sean
26 simplificadas, esta estructura general sería el proceso que acuerparía a la
27 ventanilla única como tal. Durante el 2020 hacer los planes pilotos que les
28 comentaba, cerrar los productos pendientes que les comenté, volver a capacitar
29 a la gente para que sepa cuál es su rol dentro de este nuevo proceso, aprobar y
30 publicar en la gaceta el nuevo reglamento, aquí la cuestión es la siguiente, como



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 evidentemente vamos a necesitar hacer cambios en los procesos actuales hay
2 que darle sustento legal, y ese sustento es un reglamento que ampare a esta
3 iniciativa la ventanilla única municipal, que sea aprobada por ustedes como
4 concejo y que sea publicado en la gaceta, por eso es que se necesita esta parte
5 y finalmente visualizar un proceso de divulgación.

6 La señora Presidenta Municipal consulta si ustedes nos ayudan con el reglamento.
7 El señor Franklin Acuña indica que si, nosotros les entregamos un borrador de
8 este nuevo reglamento para la ventanilla única municipal y eventualmente eso
9 quedaría listo.

10 El Lic. Marlon Ávalos dice ustedes lo aprueban y yo me encargo de publicarlo.
11 Aquí lo que estamos aportando, esto no es un proyecto barato, estamos
12 invirtiendo 130 millones de colones, en las seis municipalidades, que para eso a
13 veces dicen 130 millones de colones en una consultoría, pero no es eso, son
14 capacidades instaladas en las municipalidades, vemos el potencial y anoche lo
15 decía en el concejo municipal de Limón la idea no es llegar, empezar y terminar
16 un proyecto y decir tome, la idea es que les queda a ustedes algo que funcione,
17 desde el principio hasta el final vamos con las municipalidades.

18 El señor Franklin Acuña básicamente eso, traemos unas líneas de propuesta para
19 aprobación de acuerdo del concejo, se pueden modificar, la idea de eso es
20 humilde y responsablemente decirles que nos apoyen con esta iniciativa, estamos
21 abiertos a afinar, modificar detalle, lo hemos conversado con personas que saben
22 mucho de la materia, doña Mónica en la parte de mejora regulatoria, nuestro
23 equipo que está trabajando mucho en tema de procesos, también aprovechando
24 experiencias exitosas en otras instituciones gubernamentales en estos últimos
25 cuatro años y que queremos ahorita que ojalá puedan contar con ello y facilitarle
26 la vida a los ciudadanos. Además tengo la presencia de Leidy Serrano que es
27 directora de Ministerio de Salud en la zona, me gustaría darle espacio a ella para
28 que explique con detalle y vean el involucramiento del ministerio de salud.

29 La señora Leidy Serrano Álvarez, buenos días, trabajo en la Dirección Regional
30 de Ministerio de Salud, y me acompaña la directora del área Dr. Jones, como



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 mencionaba don Franklin, el Ministerio de Salud está completamente empapado
2 y empoderado con este proceso que está desarrollándose acá en la provincia,
3 incluso es un proceso que hemos venido nosotros insistiendo a través del MEIC y
4 otras instituciones, para que pudiera llegar a hacerse una realidad, ya hay
5 proyectos similares en la región Brunca, en el pacífico y en la Chorotega, de ahí
6 cogemos nosotros todas las lecciones aprendidas de ellos, tomarlas para nosotros
7 para que todo esto sea un éxito, la idea es iniciar con los permisos C, son los de
8 menos riesgo, de menos impacto, para que en algún momento cuando ya se tenga
9 toda la estructura de este proceso podamos continuar con todos para que seamos
10 nosotros como provincia pioneros en poder desarrollar a nivel nacional la amplitud
11 de todas estas partes en una sola ventanilla, y cumplir lo que hace muchos años
12 nos fue constituido a través de la ley 8220 de simplificación de trámites, que nos
13 llamaba en el artículo 8 a coordinar entre las instituciones, estaba muy bonito en
14 el papel, nos ha costado bastante hacerlo una realidad, pero bueno estamos en
15 el proceso, estamos avanzando bastante, se requiere aprobaciones y permisos
16 por parte del ministerio de salud, del señor Ministro, el señor Viceministro, por
17 parte del director regional, por parte de la dirección de cada una de las áreas,
18 completamente comprometidos, no solamente en la firma de los convenios, en
19 iniciar los procesos, sino también la parte de capacitación en toda la temática de
20 que es la clasificación de esos riesgos porque ya el administrado o contribuyente
21 no estaría llegando al ministerio de salud, ya sería únicamente la ventanilla única
22 y es importante que el personal que se va a dedicar a esa atención tenga el
23 dominio de la información, no solamente de los requisitos y de los trámites de la
24 municipalidad, sino también del ministerio en el sentido de que no tengamos
25 devolverle al cliente los trámites porque no estén completos o no esté
26 debidamente clasificados, el apoyo nuestro, cuenten con ello, sé que por parte de
27 la Doctora también va a expresar la misma opinión, sé que tienen un trabajo
28 grande, la pandemia ha venido a fortalecer este vínculo entre las instituciones,
29 pero que cuenten con nosotros como ministerio de salud para todo lo que se
30 requiere.



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 La señora Presidenta Municipal, Yahaira Mora, muchísimas gracias por la
2 información, creo que es súper valiosa para el cantón, y me gusta mucho esta
3 parte de la capacitación al personal, que ellos realmente estén empoderados y
4 tengan ese conocimiento para poder ayudar a la población, porque también a
5 veces requiere ese acompañamiento porque cuando vamos hacer algún trámite
6 es bueno que esas personas tengan esa capacidad, y que podamos seguir
7 adelante, quisiera darles el espacio a ver si alguien quiere hacer alguna consulta.
8 El regidor Freddy Soto, Vicepresidente Municipal, buenos días a todos,
9 agradecerles a ustedes por esta amplia información que traen a nuestro cantón,
10 ya vimos la exposición que hizo el señor, capacitación y todo eso, nosotros somos
11 un concejo municipal nuevo, y para nosotros le hemos estado dando seguimiento
12 a la ventanilla única virtualmente, hemos tenido varias capacitaciones y en lo
13 personal para mi cantón, creo que esto es bun, esto va llegar a simplificarle los
14 trámites al usuario, es un logro para la provincia, al cantón y esto nos va ayudar a
15 que empresarios quieran invertir en el cantón, porque va haber simplificación de
16 trámites, va haber menos burocracia y eso nos va a reactivar la economía, que
17 hoy la tenemos tan golpeada en el cantón.

18 La regidora Enid Villanueva agradece por la información tan amplia y clara que
19 nos dieron, me parece excelente contar con ventanilla única en el cantón, ya que
20 con esta herramienta la información será más fluida y clara.

21 La regidora Gabriela Matarrita buenos días compañeros, gracias señora
22 Presidenta, muchas gracias por la información, el proyecto es muy interesante y
23 la idea es conectar todas las instituciones y simplificar a la gente que quiera venir
24 a invertir, también como municipalidad nos va a ayudar bastante porque como
25 decía mi compañero Freddy, somos un equipo nuevo y queremos hacer las cosas
26 bien y esto nos va ayudar en el sentido de transparencia, excelente, cuenten con
27 mi apoyo.

28 El regidor Adenil Peralta importante desarrollarnos, no podemos quedarnos atrás,
29 soy una persona que he hecho trámites y a veces es difícil, simplificando cosas
30 podemos trabajar de una mejor manera, también saber que va ser un proceso



MUNICIPALIDAD DE TALAMANCA
Acta Extraordinaria N° 10 del 28/10/2020

1 nuevo para la comunidad, las instituciones tienen que saber de eso y tenemos
2 que ir paso a paso, muy contento por el proyecto.

3 La Licda. Yahaira Mora, Presidenta Municipal, muchísimas gracias, ya veo que
4 todos están muy positivos, entonces vamos a someter a votación la moción y
5 vamos a dar lectura a la misma.

6 Se da lectura.

7 La señora Presidenta Municipal somete a discusión la moción, si no hay nada se
8 somete a votación la moción, los que están de acuerdo levantando la mano.

9 Aprobada por unanimidad.

10 **Acuerdo único:**

11 Moción presentada por la Licda. Yahaira Mora Blanco, Presidenta Municipal,
12 secundada por el Regidor Freddy Soto Álvarez, Vicepresidente Municipal, que
13 dice:

14 Asunto: Ventanilla Única.

15 **SE ACUERDA APROBAR LA PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE**
16 **TRÁMITES DE INICIO DE EMPRESAS DE BAJO RIESGO (TIPO C) Y**
17 **OBTENCIÓN DEL PERMISO DE CONSTRUCCIÓN MEDIANTE LA**
18 **PLATAFORMA DE “ADMINISTRADOR DE PROYECTOS DE**
19 **CONSTRUCCIÓN” (APC), PRESENTADA POR LA EMPRESA PXS E IFAM. SE**
20 **DISPENSA DE TRÁMITE DE COMISIÓN. SOMETIDA A VOTACIÓN**
21 **LEVANTANDO LA MANO. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO POR**
22 **UNANIMIDAD. -----**

23 **ARTÍCULO V: Clausura** Al ser las once horas con cuatro minutos la señora
24 Presidenta Municipal da por finalizada la sesión. -----

25

26 Yorleni Obando Guevara

Licda. Yahaira Mora Blanco

27 Secretaria

Presidenta

28 yog