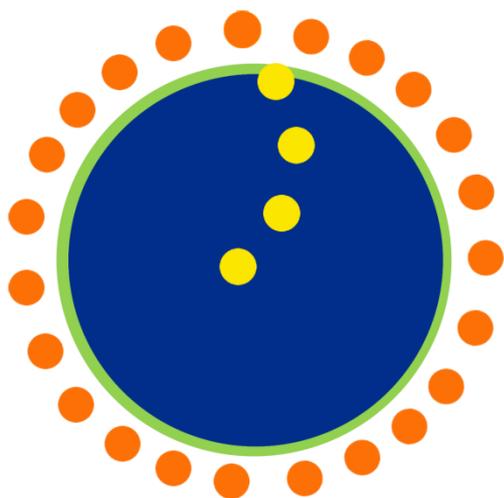


2012



[PROYECTO DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO LOCAL, Denominado “Cartas de Compromiso al Ciudadano”]

Fin de curso_ NUEVAS CAPACIDADES PARA UNA CIUDADANÍA GLOBAL Y BUEN GOBIERNO.

INTEGRANTES DEL EQUIPO:

- ❑ Licda. Gloria Isabel Guerrero Rodríguez
- ❑ Contralora de Servicios
- ❑ Municipalidad de Desamparado



REG TSA
ORGANISMO AUTÓNOMO
RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
DIPUTACIÓN DE SALAMANCA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN

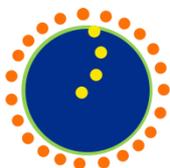


Agencia Española
de Cooperación
Internacional
para el Desarrollo



INDICE

Análisis de Participación	3-7
Análisis de Entorno	7-8
Análisis de Problemas	8
Análisis de Objetivos	9
Análisis de Alternativas	9-10
Árbol de Objetivos Actualizado	10
Definición de Estrategia	11
Matriz de Marco Lógico	12-14
Estructura Lógica Vertical del Proyecto	15-17
Cronograma	18
Presentación Propuesta	19-20



MATRIZ DE ELABORACIÓN DE PROYECTOS BAJO LA METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO

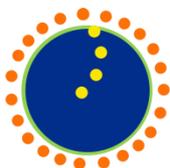
FASE DE ANÁLISIS

ANÁLISIS PARTICIPACIÓN

GRUPOS	PROBLEMAS	NECESIDADES	POTENCIALIDADES	LÍMITES
Municipalidad de Desamparados (Entidad)	<ul style="list-style-type: none"> -Ingresos bajos, por falta de actualización de valores. - Incumplimiento de obras públicas, por falta de presupuesto y liquidez. -No se puede planificar con solvencia, para el desarrollo, crecimiento y bienestar comunal. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ejecución de una planificación estratégica, que permita evolucionar el crecimiento cantonal. -Recurso económico – financiero, para cumplir con sus obligaciones . 	<ul style="list-style-type: none"> -Un Cantón con 150 años de fundado. -Bienes inmuebles o estructuras físicas que le permiten atender al usuario. -Recurso humano profesional, técnico, administrativo, operativo. -Maquinaria y equipo que le permite ir resolviendo prioridades. -Una conformación colegiada y gerencial electa popularmente, por lo que velan por los interés generales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Exceso de compromisos políticos. -No se reciben todos los recursos asignados por el Gobierno Central, lo que limita la ejecución de obras. -La planificación es limitada a los interés de los Gobernantes o sea con poder decisorio.
Funcionarios Municipales de todas las áreas involucradas para conformar el servicio solicitado	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de recurso humano y de plataformas tecnológicas. - Normativa desactualizada. - Falta de interés por parte de algunos 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación permanente. -Equipo tecnológico adecuado. -Incentivos laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Profesionales calificados con titulación y experiencia. -Algunos funcionarios comprometidos en su labor.(ética laboral) 	<ul style="list-style-type: none"> -Normativa excesiva. -Trabajo acumulado de períodos anteriores.



	funcionarios por llevar a cabo sus tareas diarias.		-Salarios competitivos.	
Usuaris solicitantes del servicio Mujeres jefas de hogas, que son propietarias de un bien inmueble	-El tiempo de espera, para la resolución de su trámite, excede sus expectativas (de 3 a 6 meses). -Un valor real actualizado le permite una línea de crédito aceptable. -No gozan de obras públicas que les permita tener calidad de vida (calles en mal estado, zonas de esparcimiento y recreación, acceso seguro a lugares distantes, infraestructura obsoleta y que no cumple con las normas respectivas para las personas con necesidades especiales)	-El cumplir con la legalidad. -Recibir sus aportes en obra e infraestructura pública de calidad. -Bienestar de sus hijos (educación, salud y recreación).	-Ingresos que les permiten cancelar sus impuestos. -Mujeres luchadoras y emprendedoras.	-Exceso de trámites. -Un solo ingreso (salario) -En algunos caso Salarios menores a los de los hombres.
Usuarios solicitantes del servicios (personas físicas), que son propietarios de un bien inmueble (Núcleo familiar completo)	-El tiempo de espera, para la resolución de su trámite, excede sus expectativas (de 3 a 6 meses). -Un valor real actualizado le permite una línea de crédito aceptable.	-El cumplir con la legalidad. -Recibir sus aportes en obra e infraestructura pública de calidad. Bienestar de sus hijos (educación,	-Ingresos que les permiten cancelar sus impuestos. (ambos propietarios generan ingresos)	-Exceso de trámites.



	-No gozan de obras públicas que les permita tener calidad de vida (calles en mal estado, zonas de esparcimiento y recreación, acceso seguro a lugares distantes, infraestructura obsoleta y que no cumple con las normas respectivas para las personas con necesidades especiales)	salud y recreación).		
Empresas privadas propietarias de bienes inmuebles (personas jurídicas)	El tiempo de espera, para la resolución de su trámite, excede sus expectativas (de 3 a 6 meses). -Sus empresas contablemente pueden aumentar el patrimonio, por lo que la empresa tendrá un mejor valor en el mercado.	-El cumplir con la legalidad. -Recibir sus aportes en obra e infraestructura pública de calidad.	-Ingresos que les permiten cancelar sus impuestos.	-Exceso de trámites.
Instituciones Públicas, que brindan servicios en el Cantón (Educación, Salud, Seguridad, etc)	-No gozan de obra pública que les permita funcionar para aportar en la calidad de vida.	-Recibir el uso de las ilimitado de la obra e infraestructura pública de calidad.	-Brindar servicios de óptimos. - Desplazamiento cantonal. -Cumplen con su compromiso en la función pública	-No tienen los suficientes recursos asignados, por parte del Gobierno Central.



Personas habitantes del Cantón (inquilinos de bienes inmuebles)	-No gozan de obras públicas que les permita tener calidad de vida (calles en mal estado, zonas de esparcimiento y recreación, acceso seguro a lugares distantes, infraestructura obsoleta y que no cumple con las normas respectivas para las personas con necesidades especiales)	-Recibir el uso de las ilimitado de la obra e infraestructura pública de calidad.	-Pueden ser nuevos propietarios de bienes inmuebles. -Si observan un trabajo de proyección comunal por parte del municipio, crearán cultura de compromiso.	-Se vuelven usuarios cambiantes, por lo que no generarían ningún aporte al municipio.
Visitantes del Cantón	-No gozan de obras públicas que les permita tener calidad de vida (calles en mal estado, zonas de esparcimiento y recreación, acceso seguro a lugares distantes, infraestructura obsoleta y que no cumple con las normas respectivas para las personas con necesidades especiales)	-Recibir el uso de las ilimitado de la obra e infraestructura pública de calidad.	-Pueden ser nuevos propietarios de bienes inmuebles. -Si observan un trabajo de proyección comunal por parte del municipio, crearán cultura de compromiso.	-Se vuelven usuarios cambiantes, por lo que no generarían ningún aporte al municipio.



ANÁLISIS DEL ENTORNO

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Recurso económico limitado en la Institución	Desastres naturales	Equipo humano comprometido	Alianzas estratégicas con otras instituciones
Cobro deficiente y falta de cultura tributaria	Crisis financiera mundial, afecto la economía del Gobierno Local	Oficina descentralizada (distritos del sur)	Proyectos conjuntamente con las organizaciones comunales
Debilidad en la Planificación Urbana	Exceso de trámites.	Servicios públicos eficientes	Empresas que traen inversión
Poca seguridad y pérdida de valores	Falta de empededurismo	Zonas de explotación turística	Involucramiento de organismos internacionales
Distritos con escolaridad baja (clase trabajadora obrera en su mayoría)	Migración e invasión precaria	Accesibilidad a los servicios básicos en general	Aporte del Gobierno Central
Muchos hogares con madres jefas de hogar	Institución de Naturaleza política. (cada 4 años)	Programas y proyectos concluidos y trabajando	Estrategia para una planificación institucional que este vinculada con cada periodo Gubernamental
	Mala imagen cantonal		Posición geográfica, estratégica entre varios cantones centrales, esto puede ayudarnos a que nuestro Cantón sea el eje central de una cooperación intercantonal.



ANÁLISIS DE PROBLEMAS

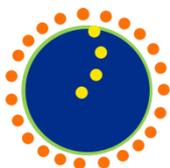
EFECTOS		Cantón sin desarrollo		
Gobierno Local desequilibrado presupuestariamente				
<table border="1"> <tr> <td>Municipio compromiso ciudadanos cumplen sus deberes.</td> <td>sin y que no</td> </tr> </table>		Municipio compromiso ciudadanos cumplen sus deberes.	sin y que no	
Municipio compromiso ciudadanos cumplen sus deberes.	sin y que no			
-Cantón con Distrito 80% precario.	-Obligación de Propietarios			
-Falta de Compromiso con los ciudadanos	- Infraestructura Publica colapsada			
-Incumplimiento de ley				
- Escaso Presupuesto Municipal	- Desarrollo cantonal débil			
- Pocos ingresos económicos	-Exceso de trámites			
- Falta Seguridad, Salud y Educación	-Madres solas			
-Ineficiencia en el cobro de tributos	-Gobierno Central no brinda recursos			
-Ineficiente planificación municipal				
		CAUSAS		

ANÁLISIS DE OBJETIVOS

	ÁRBOL DE OBJETIVOS
-Gobierno local equilibrado	-Cantón desarrollado
- Propiedades con valores reales	
Modernización institucional y desarrollo cantonal	
-Presupuesto equilibrado	-Infraestructura pública adecuada
-Cumplimiento ley	-Calidad de vida



- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| -Personal comprometido | -Mejor seguridad, salud y educación |
| -Trámites expeditos | -Planificación urbana adecuada |
| -Ciudadanos participativos | |



ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

	ALTERNATIVA A	ALTERNATIVA B	ALTERNATIVA C
PRIORIDAD BENEFICIARIOS	Infraestructura pública adecuada, compromiso del Gobierno Central y el Gobierno Local	Municipalidad comprometida y eficiente	Municipalidad comprometida y comunidad organizada
PRESUPUESTO PROYECTO	Diez mil millones de colones	Ocho mil millones de colones 00/100	Ocho mil millones de colones 00/100 Y el monto de aporte que represente el 40% por parte de la comunidad beneficiada
POSIBILIDAD DE ALCANZAR EL OBJETIVO EN EL TIEMPO DISPONIBLE	Convenios interistucionales	Recursos propios, recaudación eficiente	Recursos propios y aporte comunidad, proyectos denominados 60/40
CONTRIBUCIÓN A LA DISMINUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Más oportunidades para el desarrollo de todo el cantón, mayor inversión en infraestructura pública	Oportunidad media, el municipio efectuara proyectos con un impacto general menor y localizará las emergencias	Oportunidad media, el municipio trabajará con aquellas comunidades debidamente organizadas.



ÁRBOL DE OBJETIVOS ACTUALIZADO (tras la priorización y definición de objetivos)

- Gobierno local equilibrado económicamente y tecnológicamente
- Cantón desarrollado
 - Proyectar la participación ciudadana
- Más y mejores convenios interinstitucionales

Gobierno Local eficiente – Cantón Modelo

- Infraestructura pública adecuada
- Cumplimiento ley
- Personal comprometido
- Mejor seguridad, salud y educación
- Calidad de vida
- Ciudadanos tributarios
- Trámites expeditos
- Planificación urbana adecuada

DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Municipalidad de Desamparados logro conjuntar en su Plan Estrategico de mediano plazo cinco ejes estratégicos que permitirán realizar el trabajo de forma planificada, este gobierno local es consciente del derecho y deber que le asiste a sus usuarios.

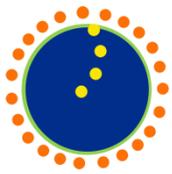
Se considero ajustar las políticas públicas en función del desarrollo institucional y cantonal que permitirá más y mejores servicios de índole social, ambiental e infraestructura pública.

Para lograr alcanzar su razón de ser el municipio aplicará una planificación bien estructurada, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, procurará de esta forma el:

- Desarrollar capacitaciones permanentes a lo largo del año, para que sus funcionarios posean conocimientos renovados.
- Desarrollar tecnológicas de información, para estar más cerca de sus usuarios.
- Gestionar nuevas campañas , para mejorar la recaudación tributaria.

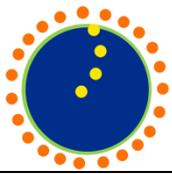
Este municipio comparte plenamente con sus ciudadanos su misión:

“Ser un gobierno local multidisciplinario, líder en el régimen municipal, comprometido con el desarrollo y conformado por el mejor equipo humano, para ofrecer servicios de alta calidad a nuestros ciudadanos y ciudadanas.”

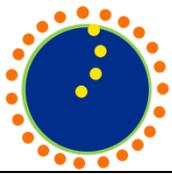


MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

	RESUMEN DISEÑO	INDICADORES OPERATIVOS VERIFICABLES (IOV)	FUENTES VERIFICABLES (FV)	FACTORES EXTERNOS O SUPUESTOS
OBJETIVO GENERAL (OG)	Desarrollar un sistema de planificación y control que permita el logro de las metas institucionales, dadas en los distintos planes institucionales (Plan Anual Operativo, Plan Estratégico Cantonal), para que la Gobierno Local y el Cantón sean modelo.	Evaluaciones trimestrales y seguimiento del cumplimiento de los planes.	-Informes revisados y debidamente aprobados por la Contraloría General de la República. Ente fiscalizador de los municipios. -Los proyectos ejecutados.	-Aprobación o desaprobación del Plan Anual Operativo. -Que el Gobierno Central gire la totalidad de los subsidios asignados al municipio.
OBJETIVO ESPECÍFICO (OE)	Implementar los procedimientos y mecanismos adecuados que permitan la autogestión municipal, y lograr los recursos necesarios que permitan la modernización.	Percepción de los usuarios internos y externos	Evaluaciones de control interno, evaluaciones del recurso humano e Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía.	-El pago voluntario de los servicios y tributos, por parte de los contribuyentes del cantón.



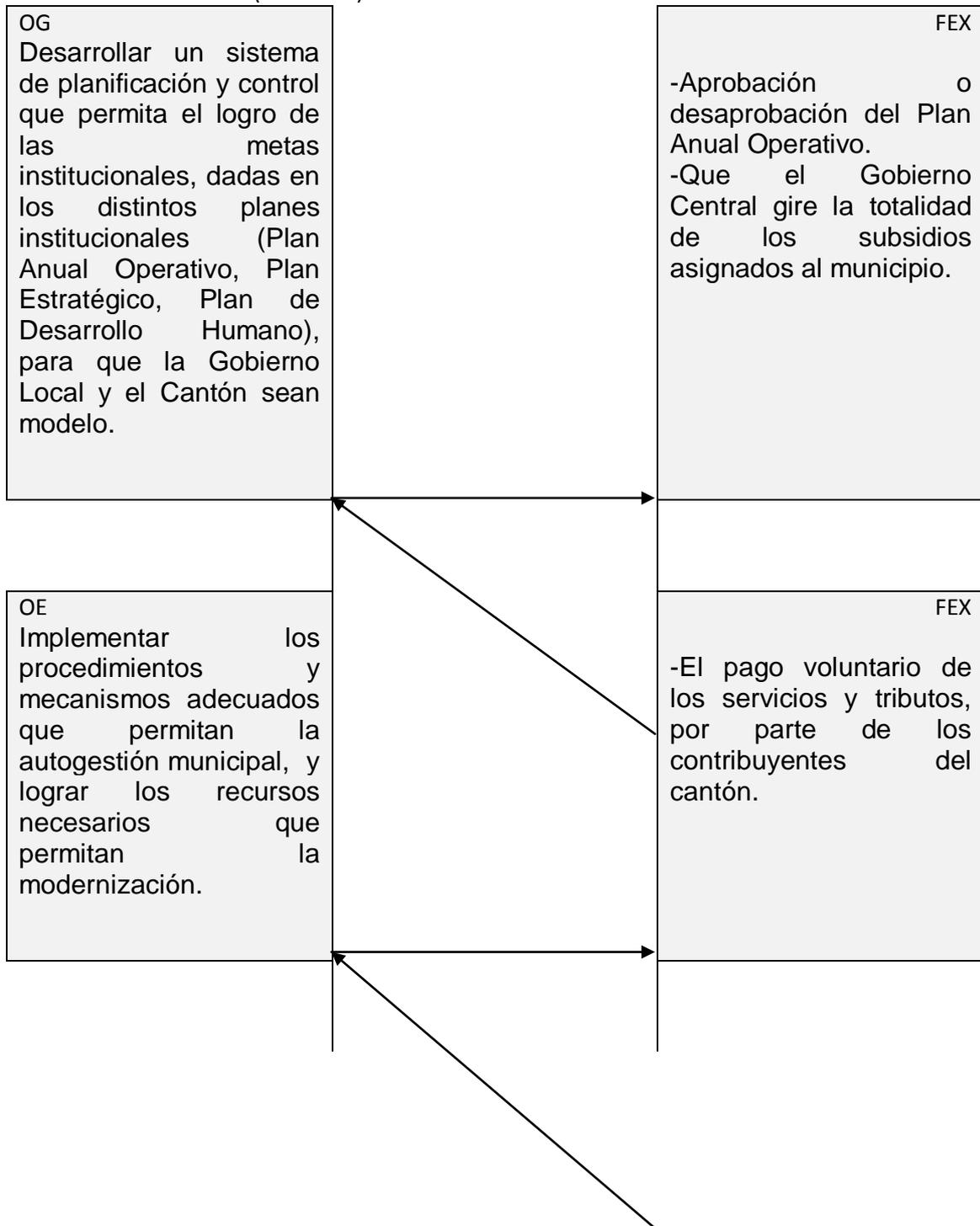
RESULTADOS (R)	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de los servicios -Revisión de los sistemas y controles. -Personal calificado, motivado y comprometido. -Recaudación eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Informes de resultados de las encuestas aplicadas para valorar los servicios. -Aplicación del Sistema de Valoración del Riesgo. -Funcionarios debidamente capacitados. -Lograr la recaudación del 90% de los ingresos presupuestados durante el año en ejercicio. 	<p>Presentación de los diferentes diagnósticos, para que se analicen y se tomen las acciones correctivas.</p>	<p>-La planificación estratégica institucional, permite efectuar las correcciones de forma inmediata.</p>
ACTIVIDADES (A)	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de encuestas de servicios. -Busqueda de alternativas tecnológicas eficientes. -Planes de capacitación. -Campañas de cobros. -Rendición de cuentas (proyectos 	<p>Ejecutar el logro de todas actividades especificadas, con la respectiva asignación presupuestaria para cada una y el cumplimiento de la ética profesional de los funcionarios con cargo de jefatura.</p>	<p>Presentación de los diferentes diagnósticos, para que se analicen y se tomen las acciones correctivas.</p>	<p>-Los funcionarios municipales se comprometen para el logro de los objetivos.</p>

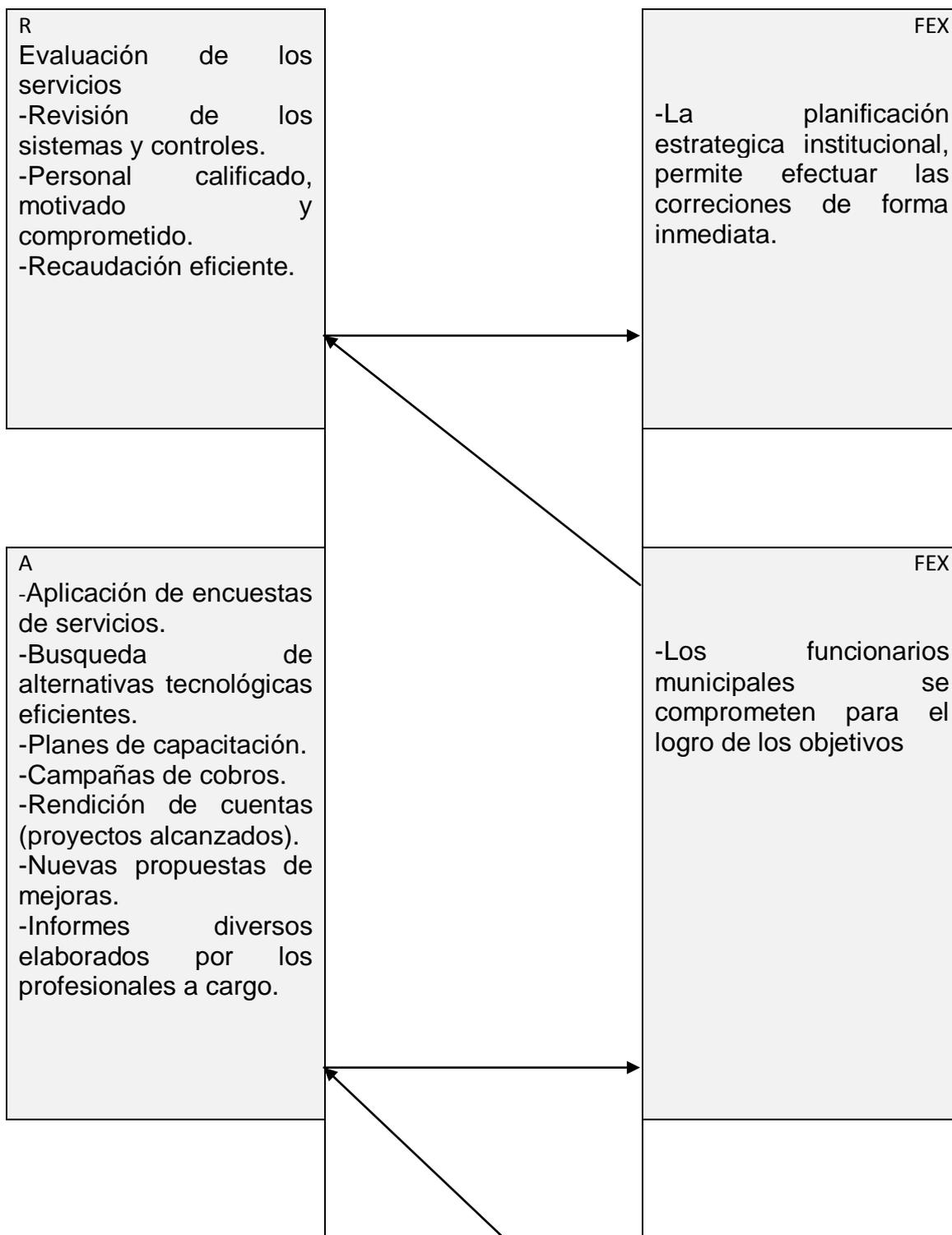
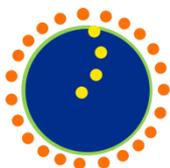


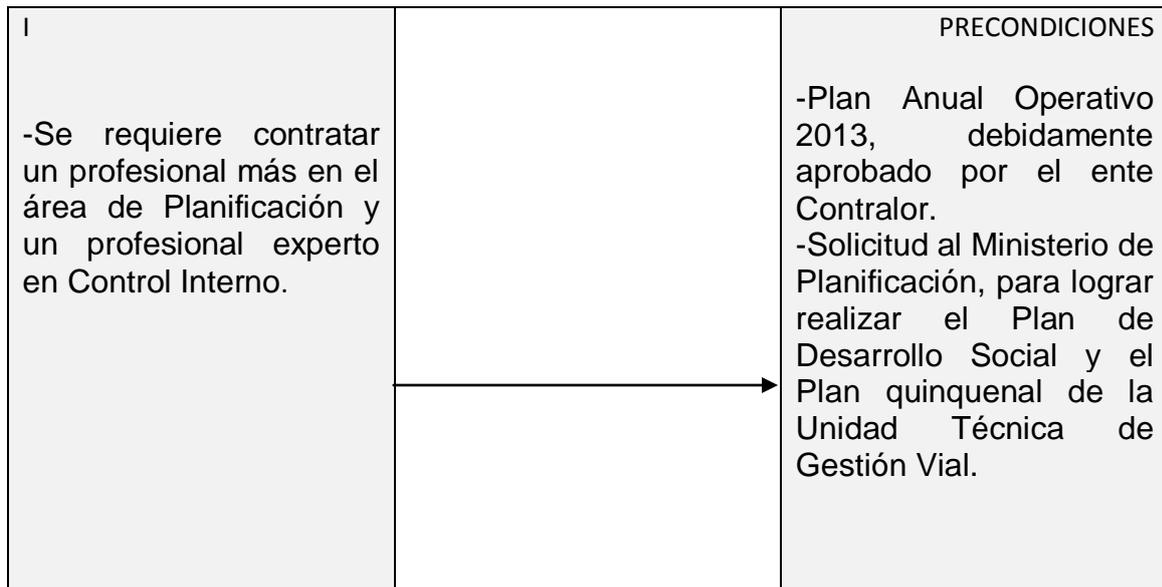
	<p>alcanzados).</p> <ul style="list-style-type: none">-Nuevas propuestas de mejoras.-Informes diversos elaborados por los profesionales a cargo.			
--	---	--	--	--

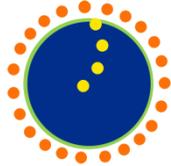


ESTRUCTURA LÓGICA (VERTICAL) DEL PROYECTO









NUEVAS CAPACIDADES PARA UNA CIUDADANÍA GLOBAL Y BUEN GOBIERNO
 Proyecto “Cartas Compromiso a la Ciudadanía”

CRONOGRAMA

	MESES														...
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
ACTIVIDADES															
Aplicación de encuestas de servicios.										X	X				
Busqueda de alternativas tecnológicas eficientes		X	X	X											
Planes de capacitación		X			X				X			X			
Campañas de cobros		X			X			X			X				
Rendición de cuentas (proyectos alcanzados).	X	X	X												
Nuevas propuestas de mejoras.				X			X			X					
Informes diversos elaborados por los profesionales a cargo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
RECURSOS Y MEDIOS															
Gastos publicitarios		X			X			X			X				
Alquiler de maquinaria y equipo, ejecución de obras	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Compra de software y hardware						X	X								
Contratación de personal requerido	X	X	X												
Capacitación de al menos 90 funcionarios en cada una de las 4 actividades preparadas a lo largo del año		X			X			X			X				



PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

NOMBRE DEL PROYECTO		Cartas de compromiso a la Ciudadanía
MES Y AÑO DE ELABORACIÓN		Noviembre, 2012
AUTORES		Licda. Gloria Guerrero Rodríguez
RESUMEN EJECUTIVO		Elaboración de cartas compromiso, con el fin de lograr un Gobierno Local modernizado y eficiente.
INFORMACIÓN GENERAL		
	NOMBRE DEL PROYECTO	Cartas Compromiso al Ciudadano
	ENTIDAD RESPONSABLE	Municipalidad de Desamparados
	PERIODO DE DURACIÓN	Año 2013
	LOCALIZACIÓN	Desamparados, San José Costa Rica
	COSTE TOTAL	8.000.000.00 Mil millones de colones 00/100
INTRODUCCIÓN Y DIAGNÓSTICO		<p>El proyecto pretende que el Gobierno Local sea un modelo en la implementación de Cartas de Compromiso, para lo cual se prevee una serie de requerimiento de operación y ejecución diaria en todos los servicios que brinda el municipio.</p> <p>El proyecto pretende la implementación primeramente de dos cartas de compromiso a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Proyectos municipalidad-comunidad 60/40. 2- Declaración voluntaria de los bienes inmuebles de los propietarios. <p>Como parte del trabajo realizado adjuntaré la primera propuesta que se relaciona con la Declaración Voluntaria de los bienes inmuebles.(anexos)</p>
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y CAUSAS		El Gobierno Local así como los ciudadanos desamparadeños, no han adquirido un compromiso serio en sus acciones respectivamente , es por esto que el municipio no ha logrado la eficiencia en la simplificación de los



	trámites, no se ha mejorado toda la infraestructura pública de mayor impacto, se han visto impactados seriamente los temas en salud, educación y seguridad; los ciudadanos no quieren asumir sus deberes al cancelar puntualmente sus tributos, el Gobierno Central no gira los recursos económicos en su totalidad.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	Desarrollar un sistema de planificación y control que permita el logro de las metas institucionales, dadas en los distintos planes institucionales (Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Plan de Desarrollo Humano), para que la Gobierno Local y el Cantón sean modelo.
ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de encuestas de servicios. (dos meses) -Busqueda de alternativas tecnológicas eficientes.(tres meses) -Planes de capacitación.(cuatro meses) -Campañas de cobros. (cuatro meses) -Rendición de cuentas (proyectos alcanzados).(tres meses) -Nuevas propuestas de mejoras.(cuatro meses) -Informes diversos elaborados por los profesionales a cargo.(doce meses) <p>Todo el proceso es durante el año 2013, con la ejecución del Plan Anual Operativo y del Presupuesto Nacional.</p>
PERSONAL	Todos los funcionarios municipales
SOSTENIBILIDAD	Gobierno Local y Gobierno Central
PRESUPUESTO	Ocho mil millones de colones 00/100 (Este monto permitira el cumplimiento de obras de impacto nueva y todo el proceso diario municipal por cuanto se deberá ejecutar el presupuesto debidamente aprobado para el ejercicio 2013. Se dejan por fuera los otros aportes por no tener la certeza de su ingreso a las arcas municipales.
EVALUACIÓN Y MONITOREO	Alcalde y funcionarios con cargo de jefatura del municipio.



ANEXO (Elaborado por Gloria Isabel Guerrero Rodríguez)

Desamparados, San José Costa Rica

Valoración de los bienes inmuebles

Trámite	Valoración de los bienes inmuebles
Descripción general	Los ciudadanos y propietarios de bienes inmuebles del Cantón de Desamparados solicitan diferentes acciones entorno a los trámites fiscales y su valoración con el fin de cancelar al municipio el respectivo tributo.
Clasificación	Trámite de beneficio
Justificación	La gran mayoría de los propietarios de bienes inmuebles, evitan el revalorar sus propiedades esto para no pagar un valor justo por sus propiedades, desde hace más de 10 años procuramos la declaración voluntaria por parte de los propietarios, lo anterior para crear conciencia y responsabilidad y también porque el municipio no cuenta con el suficiente personal (peritos valuadores), para realizar una campaña por nuestra cuenta. Si los propietarios pagan el Gobierno Local se pueden realizar más obras de infraestructura pública y entonces el bienestar es general.

Atributo	Descripción del atributo (o sea expectativas de los ciudadanos y su traducción a atributos de calidad)
Accesibilidad	El trámite es accesible a todos. Existe facilidad de que las organizaciones locales tengan comunicación para realizar el trámite de valoración del bien inmueble con la municipalidad.
Amabilidad	Disposición para atender o visitar a los clientes, escuchar y darles el espacio para que expresen sus necesidades y aportes, las cuales serán analizadas conjuntamente.
Claridad	La solicitud es sumamente sencilla, porque el usuario llena un formulario que esta previamente establecido.
Confiabilidad	Tramite presentado por el usuario responde a lo solicitado.
Confidencialidad	Toda la información referida al trámite se le comunica al usuario solicitante.
Imparcialidad	Todos los propietarios son posibles solicitantes del trámite.
Honestidad	Los recursos financieros son manejados por separado según lo planificado. Y se integran al presupuesto municipal que se elabora año con año.
Oportunidad	La resolución de solicitud del trámite tiene un plazo de 3 días para su resolución respetando lo establecido la Ley.

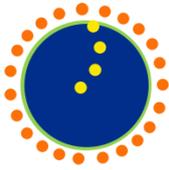


Transparencia	Es un trámite público y es accesible a todos aquellos propietarios que deseen actualizar su valor fiscal.
---------------	---

Preguntas para los conocer los atributos de mayor relevancia, para el cliente del Gobierno Local.

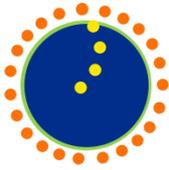
- 1- *Como usuario de los servicios municipales que solicitaría usted para realizar sus trámites de forma ágil y segura?*
- 2- *Espera usted una respuesta eficiente y satisfactoria en la resolución de su trámite?*
- 3- *Que canales de comunicación estima usted importantes que debe implementar el municipio para que usted pueda tener acceso la información en forma inmediata?*
- 4- *Qué cualidad considera usted que debe ser la más importante que posea el funcionario (a) que le atiende?*

ATRIBUTO	IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE			
	MUY BAJA	BAJA	ALTA	MUY ALTA
1. Accesibilidad	1	2	4	5
2. Amabilidad	1	2	4	5
3. Confiabilidad	1	2	4	5
4. Honestidad	1	2	4	5
5. Compromiso	1	2	4	5



ATRIBUTO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
	MUY BAJA	BAJA	ALTA	MUY ALTA
1. Accesibilidad	1	2	4	5
2. Amabilidad	1	2	4	5
3. Confiabilidad	1	2	4	5
4. Honestidad	1	2	4	5
5. Compromiso	1	2	4	5

Institución: Municipalidad de Desamparados	
Servicio o trámite: Valoración de los bienes inmuebles	
ATRIBUTO DE CALIDAD VALORADO	ESTÁNDARES DE CALIDAD
Accesibilidad	Se puede realizar a través de la plataforma de servicios o de la página web u otro medio electrónico.
Claridad	La información será dada en lenguaje sencillo y claro.
Imparcialidad	Sera atendidos y valorados todos los trámites que se presenten
Honestidad	En ningún caso se solicitará pagos adicionales que no estén establecidos dentro del marco legal.
Oportunidad	3 días a partir de recibida la solicitud con los requisitos completos.
Transparencia	Cuando se solicite se les dará toda la información del trámite vía los medios electrónicos y físicos necesarios.



Compromisos de calidad

Institución: Municipalidad de Desamparados				
Trámite o servicio: Valoración de bienes inmuebles				
Atributo	Estándar	Indicador	Tipo de estándar	Tipo de medición
Accesibilidad	Atención permanente a todos los usuarios del cantón en días hábiles.	Total de trámites recibidos /e total de trámites resueltos x 100.	numérico	Interna (POA)/externa (encuesta)
Claridad	Todo formulario será elaborado con un lenguaje sencillo y claro	Total de formularios entregados / total de formularios resueltos y recibidos completos x 100.	numérico	Interna (POA)/externa (encuesta)
Imparcialidad	Todo trámite recibido se analizará sin discriminación.	Todos los trámites debidamente atendidos y resueltos	Caracterización	Interna (POA)/externa (encuesta)
Honestidad	No se harán cobros adicionales, excepto lo establecido por ley	Total de trámites atendidos / total de trámites modificados en el sistema x100	numérico	Interna (POA)/externa (encuesta)
Oportunidad	Realización del trámite en 3 días hábiles.	Resueltos todos los trámites al cumplir 3 días hábiles.	Caracterización	Interna (POA)/externa (encuesta)
Transparencia	El usuario consultará el estado del trámite en el momento que lo requiera.	El total de veces que se consulto el estado del trámite en un periodo determinado, entre el total de veces que se proporcionó la información en el mismo periodo, x 100.	Cara	Interna (POA)/externa (encuesta)

Subsanación:

Si el trámite no fuese atendido y resuelto en el tiempo establecido, el usuario podrá solicitar que para que su revalorización sea ajustada hasta el siguiente año.

Por lo anterior la Municipalidad deberá vigilar el cumplimiento de su compromiso, con el fin de incorporar dentro de su presupuesto anual, más recursos económicos que le permitan ejecutar sus proyectos y obras públicas.