

MUNICIPALIDAD DE ZARCERO
SESION EXTRAORDINARIA NOVENTA Y SEIS

Sesión Extraordinaria noventa y seis celebrada el veinticuatro de julio del dos mil diecinueve a las dieciocho horas con la presencia de los siguientes miembros:

REGIDORES PROPIETARIOS

JONATHAN JESUS SOLIS SOLIS Presidente Municipal
VIRGINIA MUÑOZ VILLEGAS Vicepresidente Municipal
JORGE LUIS PANIAGUA RODRIGUEZ
ALEJANDRA MARIA VILLALOBOS RODRIGUEZ
OSCAR CORELLA MORERA

REGIDORES SUPLENTE

ANA ISABEL BLANCO ROJAS
GERARDO ENRIQUE PANIAGUA RODRIGUEZ
GERARDA FERNANDEZ VARELA

SINDICOS PROPIETARIO

OLGA RODRIGUEZ ALVARADO
KATTIA MARCELA RODRIGUEZ ARAYA
LUIS ALCIDES ALPIZAR VALENCIANO
MARIA ELENA HUERTAS ARAYA

SECRETARIA MUNICIPAL

DENNIA DEL PILAR ROJAS JIMENEZ

MIEMBROS AUSENTES

REGIDORES PROPIETARIOS

LUZ EIDA RODRIGUEZ PANIAGUA justificada

REGIDORES SUPLENTE

SINDICOS PROPIETARIO

GERARDO ENRIQUE VILLALOBOS SALAS
RICARDO PANIAGUA MIRANDA
GREIVIN QUIROS RODRIGUEZ

SINDICOS SUPLENTE

HERNAN RODRIGUEZ SIBAJA RICARDO CASTRO RODRIGUEZ,
MARY HELEN RODRIGUEZ ROJAS, MARLENE ROJAS DURAN
BEATRIZ AVILA UGALDE OLGA LIDIANETHA ARCE PANIAGUA

ALCALDE MUNICIPAL

RONALD ARAYA SOLIS

VICEALCALDESA MUNICIPAL

LAURA SOLANO ARAYA

Se inicia la sesión con el siguiente orden del día:

1. Saludo al Concejo Municipal
2. Comprobación del quórum

3. Lectura y aprobación de la agenda
4. Meditación
5. –Puntos a tratar:
Lectura de correspondencia, informe del Alcalde, Asuntos de la Presidencia
- 6- Cierre de la Sesión

ARTICULO I: LECTURA Y APROBACIÓN DE LA AGENDA

El Presidente Municipal presenta moción de orden para que se cambie de la agenda el informe del Alcalde en su lugar se atienda al funcionario Municipal Alex Acuña Blanco , para que presente la modificación presupuestaria 5 y el informe de evaluación del primer semestre del 2019. Aprobado por unanimidad, en forma definitiva, con dispensa de la Comisión de Gobierno y Administración. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera. El Concejo Municipal acuerda aprobar la agenda. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera.

ARTICULO II: temas de la sesión

1-El funcionario Alex Acuña presenta el informe de evaluación del 2019 detalladamente de cada servicio. Procede a presentar la modificación presupuestaria 5.

Presidente Municipal: lo damos por visto ya que le corresponde a la administración presentarlo en forma oficial en la próxima sesión.

Regidor Propietario Jorge Paniagua: la unidad técnica no presentó la modificación?

Alex Acuña: Mailot no presentó nada.

Regidor Propietario Jorge Paniagua: si se vio y si se aprobó, el monto anda en 22 millones. Es urgente.

Presidente Municipal: urgentemente se debe hablar con él.

Regidor Propietario Jorge Paniagua: era prioridad del sobrante de plata de préstamo del IFAM, urgía, los fondos están para unirlo la compra del camión.

Licenciado Alex Blanco: yo llamo a Mailot para coordinar eso.

Presidente Municipal: damos por vista la modificación presupuestaria 5 y el informe de evaluación del 2019 y esperamos los oficios para la aprobación ante el Concejo.

Sobre las notas de SICOP ya pasaron por la comisión legal, ya se revisó todo el procedimiento, estamos realizando la adjudicación de los procedimientos.

2-El Concejo Municipal acuerda aprobar la adjudicación número 0752019000200019 del procedimiento número 2019LA-000001-0021300211 para la colocación de concreto premezclado. Aprobado por unanimidad, en forma definitiva, con dispensa de la Comisión de Gobierno y Administración. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera.

3-El Concejo Municipal acuerda aprobar la adjudicación número 0752019000200020 del procedimiento número 2019LA-000002-0021300211 para acarreo, colocación y acabado final de mezcla asfáltica. Aprobado por unanimidad, en forma definitiva, con dispensa de la Comisión de Gobierno y Administración. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera.

4-El Concejo Municipal acuerda aprobación la adjudicación número 0752019000200021 del procedimiento número 2019LA-000003-0021300211 para compra de concreto premezclado. Aprobado por unanimidad, en

forma definitiva, con dispensa de la Comisión de Gobierno y Administración. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera.

5- Sobre nota de María Elena Rodríguez con fecha 15 de julio en donde presentó supuestas quejas, se conocerá en asuntos de la presidencia ya que se presentará el dictamen de la comisión de asuntos jurídicos.

ARTICULO III: Asuntos de la Presidencia

El Presidente Municipal Jonathan Solís Solís procede dar lectura a los dictámenes de comisión de Asuntos jurídicos:

1-DICTAMEN DE COMISION DE ASUNTOS JURÍDICOS: encontrándose presentes los regidores: OSCAR CORELLA MORERA, JONATHAN SOLIS SOLIS, VIRGINIA MUÑOZ VILLEGAS al ser las 09 horas con cero minutos del 20 de julio del 2019, se conoce oficio MZ-AM-662-19, correspondiente al PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE ZARCERO 2019-2024, haciendo una análisis concreto del mismo se establece que dicho documento consta de cincuenta y dos folios en los cuales se encuentra distribuido el plan estratégico de nuestra corporación municipal, mismo que se distribuye en varios acápite. Los procedimientos proyectados del accionar de la municipalidad con relación a los temas de infraestructura, tecnología, servicios control y seguridad con base a la aplicación de la tecnología en nuestra institución, así las cosas revisando dicho plan se establecen propuestas para ejecutar de valiosa interpretación basados en general para un bien público y mejor atención y ejecución de los procesos tecnológicos.

En su totalidad han sido revisados por los personeros de los departamentos responsables, así por los miembros de esta comisión, y siendo que en el mismo no se encuentran observaciones a seguir y que el mismo se apega en todo a los ordenamientos jurídicos, se recomienda al Concejo Municipal se proceda con su aprobación. Se acuerda aprobar el plan estratégico de tecnologías de información de la Municipalidad de Zarcero, para el período 2019 -2024 correspondiente al oficio MZ AM 662 2019. Aprobado por unanimidad, en forma definitiva. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera.

PLAN ESTRATÉGICO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

2019 AL 2024

Municipalidad de Zarcero

Alajuela, Costa Rica | Teléfono: 2463-3160 /info@zarcero.go.cr.

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 4 |
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| MARCO ESTRATÉGICO..... | 6 |
| ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN MATERIA DEL TIC | 8 |
| GESTIÓN..... | 8 |
| EQUIPO | 8 |
| CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS | 9 |
| COMUNICACIONES..... | 9 |
| SOFTWARE DE APLICACIÓN..... | 10 |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 10 |
| MODELO DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN..... | 10 |
| SITUACIÓN DESEADA EN MATERIA DEL TIC | 12 |
| GESTIÓN..... | 12 |
| MODELOS DE ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL | 12 |
| DISPONER DE EQUIPO TECNOLÓGICO | 14 |
| CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS | 14 |
| INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES ACTUALIZADA | 15 |
| CONTROL Y SEGURIDAD..... | 15 |
| SOFTWARE DE APOYO A LAS LABORES | 16 |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 16 |
| POTENCIAL HUMANO | 17 |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 18 |
| FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO..... | 27 |

| | |
|--|-----------|
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS RELEVANTES..... | 29 |
| GLOSARIO | 35 |
| ANEXO 1 | 37 |
| CUESTIONARIO..... | 37 |
| OBSERVACIONES | 46 |
| ANEXO 2 | 47 |
| INVENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE ZARCERO | 47 |
| ANEXO 3 | 50 |
| RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN | 50 |
| RECOMENDACIONES HARDWARE Y SOFTWARE | 51 |

Resumen Ejecutivo

Toda empresa o institución diseña planes estratégicos para lograr sus objetivos y metas, esto puede realizarse a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud requerida, en este Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación se plantea las orientaciones generales de alto nivel para el período 2019 al 2024, alineando la incorporación y desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, tomando en cuenta al Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

Es importante lograr por medio de este documento y la conformación del Comité Gerencial de Tecnologías de Información, la sensibilización y concientización de la importancia de esta área para la institución, ya que el fin apoyar a la gestión.

Por lo que se plantea un análisis de la situación actual de la institución en materia de Tecnologías de Información y Comunicación, en base a lo anterior se formula la situación deseada, con lo cual se establecen brechas a cerrar mediante proyectos y acciones concretas, además, se establecen objetivos estratégicos los cuales deben estar debidamente alineados con los objetivos de la institución, para finalmente analizar los factores críticos de éxito y los riesgos relevantes.

Introducción

La naturaleza del PETIC (Plan Estratégico en Tecnologías de Información y comunicaciones) tiene como razón ser la herramienta en la que se pueden apoyar para la toma de decisiones en materia para la incorporación de las tecnologías de información a los procesos de la municipalidad, bajo un enfoque de la arquitectura institucional.

Donde este PE (Plan Estratégico) se encuentra alineado a la Misión, Visión y valores de la institución.

Durante el periodo 2019-2024 donde unos de los principales objetivos de la institución es incorporar de manera formal en el proceso institucional las tecnologías de Información, para lo cual se considera la creación de un PETIC (Plan Estratégico de Tecnologías de Información) consistiendo en un análisis de la situación actual de las TIC que proponga la línea a seguir que estén de acuerdo al PEI. Esto resulta necesario para cumplir con las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE)

Los principales insumos para establecer los objetivos, estrategias e indicadores en materia de TI serán el mismo PEI, un diagnóstico de la situación actual y una propuesta de situación deseada en TIC.

Para las líneas de acción del PETIC, se debe establecer un PTAC (Plan Táctico de TIC) donde contemplará entre otras cosas una cartera de proyectos con fechas de evaluación y finalización. Este documento estará alineado Plan táctico institucional.

Esta planificación estratégica y táctica está sujeta a seguimiento y ajustes para mantenerla alineada a las necesidades institucionales, como ya se indicó, bajo un enfoque de arquitectura organizacional definido y en esa línea debe ser sometida a revisiones anuales, que serán facilitadas al Comité Gerencial de Tecnologías de Información.

Marco Estratégico

La Administración de la Municipalidad de Zarceró en labor hacia la creación del departamento de Tecnologías de la Información mediante el proceso de contratación para la elaboración de un Plan Estratégico de TIC.

En vista de la elaboración del PETIC 2019-2024, crea un trabajo de alineación de las en materia de TIC con los objetivos estratégicos del nuevo PEI 2016-2020 y de la planificación requerida.

El PEI 2016-2020 crea objetivos, estrategias, metas e indicadores, orientados hacia desarrollar cinco grandes áreas estratégicas o de intervención a saber: Institucional, Ambiental, Gestión Vial, Obra Pública - Tecnológica, Económica y Social.

Figura 1 Áreas Estratégicas Municipales



Se ha tomado como base lo determinado en las “Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)”. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta Nro. 119 del 21 de junio de 2007. Y fundamentalmente lo indicado en relación al Marco Estratégico de TI y lo que se establece con respecto a Planificación y Organización.

Importa subrayar la necesidad de dar una orientación de arquitectura organizacional definida, que dictamine y ordene el modelo de procesos, el modelo de información, un modelo de aplicaciones y un modelo de tecnologías, como se expondrá más adelante.

[Análisis de la situación actual en materia del TIC.](#)

Se realizó un diagnóstico mediante una encuesta aplicada en enero del 2019 por una asesoría profesional externa (Anexo 1), a continuación, se describe los aspectos más relevantes relacionados con el estado de la situación de las TIC, con el fin de servir como base para la definición de los objetivos estratégicos de tecnología a establecer.

Gestión

Actualmente no se cuenta con un departamento de TIC por lo que debe ser una prioridad crear dicha unidad organizacional y definir los roles de los profesionales que conformaría dicha unidad en base a las normas establecidas por la Contraloría General de la República.

Es importante la definición de un plan estratégico, para lo cual es conveniente tomar en cuenta las normas para la gestión y control de las tecnologías de información vigentes, con el fin de lograr alcanzar las metas de una forma más efectiva y acorde con las necesidades de gestión e información de la actualidad.

Además, para definir los proyectos estratégicos y políticas acorde con las necesidades de la institución, es importante conformar un comité de informática en el cual exista representación de los diferentes departamentos que permita definir y apoyar la estrategia a seguir por el departamento de informática.

Equipo

Con forme han surgido la necesidad de nuevo equipo, cada departamento se ha hecho cargo de tramitar la compra de los equipos sin que exista un análisis experto ni estándares establecidos por la institución.

Por lo anterior toma importancia la fiscalización de la adquisición del nuevo equipo en base a un juicio experto y políticas establecidas por la institución, que permita la optimización del uso de los recursos.

El crecimiento de la institución deja ver la necesidad de definir un departamento que se encargue de las diferentes tareas relacionadas con el equipo tecnológico, con el fin de lograr dar soporte a un número creciente de empleados que utilizan dichos equipos de cómputo.

Continuidad de los servicios

No se cuenta con planes que permita recuperarse de problemas en un tiempo aceptable al momento de presentarse fallas en alguno de los servicios, es importante realizar respaldos con una mayor frecuencia esto por la importancia de la información y el flujo de esta. Las fallas que se han presentado en los diferentes servicios no han ocasionado pérdida de la información, sin embargo, es un riesgo crítico que se debe considerar ya que se podrían incurrir en pérdidas económicas importantes para la institución. Por lo que es importante incluir en el presupuesto equipo para lograr esquemas de alta disponibilidad y de redundancia, así como talento humano que puedan gestionar y mantener dichos equipos, de esta forma ir mejorando la continuidad y la calidad en los servicios.

Comunicaciones

No se cuentan con un catálogo de equipos, las redes alámbricas e inalámbricas que existen surgieron sin ningún tipo de control y no están sujetas a ningún conjunto de políticas.

Es importante establecer políticas para la renovación de equipos tecnológicos con el fin brindar la seguridad y los requerimientos necesarios para las nuevas exigencias a nivel tecnológico y así evitar la obsolescencia de los equipos actuales. Además, se deben renovar la plataforma de comunicaciones de la red alámbrica e inalámbrica, así como las políticas de accesos a las mismas, para una mejor administración y control de los dispositivos que puedan tener acceso a la red.

Con respecto al acceso a internet se deben realizar mejoras en el ancho de banda, buscando la posibilidad además de optar por un enlace redundante para brindar un servicio de mayor calidad tanto a lo interno como a lo externo de la municipalidad.

Software de aplicación

Se cuenta con software para este fin, pero en la mayoría de los casos no cuentan con licencias, sobre todo con relación al software especializado cuyo costo normalmente es alto. Además, algunas computadoras

tienen sistemas operativos y/o programas obsoletos, por lo que no cuentan con el soporte y las actualizaciones por parte del proveedor.

Sistemas de información

Se cuenta con un sistema informático que da soporte a las funciones relacionadas con los ingresos de la institución, sin embargo, es importante integrar nuevas funcionalidades al sistema, para permitir una gestión más ágil, muchos de estos procesos se llevan a cabo de forma manual lo que provoca que los funcionarios tomen un tiempo mayor en estos procesos y aumentando las probabilidades de errores humanos, pudiendo hacer incurrir a la institución en pérdidas económicas.

Modelo de arquitectura de información

Como consecuencia de no existir un departamento de TIC, no existe un modelo de arquitectura de información.

Es importante definir el departamento de TIC y realizar un levantamiento de todos los procesos institucionales para poder definir los requerimientos de información de cada departamento, así como tener claro la información y tipos de datos que produce cada proceso con el fin de satisfacer las necesidades de la institución, en conclusión el modelo a establecer debe partir de la documentación y análisis detallado de cada proceso.

Situación deseada en materia del TIC

A continuación, se detalla los principales requerimientos que permitirán visualizar como se desea que llegue a ser la institución en materia de TIC, estos puntos se agrupan por áreas temáticas como: Gestión, modelos de arquitectura organizacional, disposición de equipo tecnológico, continuidad de los servicios, infraestructura de comunicaciones actualizada, control y seguridad, software de apoyo a las labores, sistemas de información y potencial humano en materia de TIC.

Gestión

Se deberá revisar que los proyectos en esta materia respondan a los ejes de acción planteados, los cuales debe estar debidamente alineados con los objetivos estratégicos institucionales y periódicamente se deberá realizar una revisión, de manera tal que la cartera de proyectos se actualice conforme a las necesidades cambiantes de la institución y se priorice de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales.

Además, es importante para este fin invertir en la contratación de talento humano que permita gestionar la parte tecnológica debidamente, de tal manera que se pueda contar con personal que se encargue de los diferentes roles requeridos en un departamento de TIC.

Modelos de arquitectura organizacional

La Contraloría General de la República sostiene los modelos propuestos en la teoría de arquitectura empresarial, el cual se basa en los siguientes 4 pilares:

1. Modelo de Información.
2. Modelo de Negocio.
3. Modelo de Aplicaciones.
4. Modelo de Tecnología.

Ellos se deben aplicar alineados con el Plan Estratégico Institucional y funcionar como se observa en la siguiente imagen.



En orientación de las áreas estratégicas municipales del PEM 2016-2020 de la mejora y eficacia en la presentación y recepción de trámites en la plataforma de servicios municipales y el desarrollo de actividades a través de la simplificación de trámites. En alineamiento de este objetivo y en búsqueda de otorgar soluciones tecnológicas se requiere estudiar y reestructurar los modelos de aplicaciones y de infraestructura, estos modelos están estrechamente relacionados en función de atender los requerimientos tecnológicos de la municipalidad y soportar todos los servicios de TIC demandados.

Disponer de equipo tecnológico

La municipalidad para definir su plan de renovación de equipos tecnológicos deberá responder varias preguntas para poder establecer las políticas de renovación de equipo tecnológico. Preguntas como ¿el equipo va a ser rentado o comprado?, ¿se utilizará virtualización?, ¿se utilizarán clientes delgados, equipo de escritorio, portátiles, tabletas?

Dentro de las políticas de renovación debe quedar estipulado que el departamento de tecnologías de información es el único departamento dentro de la municipalidad con autorización para la compra de los equipos tecnológicos utilizando los códigos presupuestarios de los diferentes departamentos, siempre manteniendo el concepto de dotar de dispositivos que faciliten la movilidad y comunicación de los funcionarios.

Es importante que el departamento de tecnologías de información y comunicaciones disponga de un inventario actualizado de todo el equipo tecnológico existente en la municipalidad donde se encuentre registrado además de las características de cada equipo, su antigüedad, el proveedor y reporte de fallas.

Dentro del esquema de adquisición se debe contemplar las tendencias tecnológicas, como los servicios en la nube y el uso de escritorio remoto.

Continuidad de los servicios

En cuanto a la atención de contingencias y la continuidad de los servicios de TIC, se deberá mejorar su infraestructura tecnológica y procedimientos en busca de mantener una continuidad razonable de los procesos, para que una interrupción no afecte significativamente a los usuarios, ni a la institución.

Para ello se deberá documentar y poner en práctica en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias; tomando como base para ello la planificación institucional, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de los recursos según su criticidad.

En aquellos elementos críticos se deberá en la medida de sus posibilidades presupuestarias, contar con redundancia que le permita mejorar la disponibilidad de los servicios, para ello se tendrá un diseño actualizado del modelo de tecnologías, en donde se identificarán aquellos elementos de mayor riesgo.

Infraestructura de comunicaciones actualizada

La Municipalidad deberá de mantener su infraestructura de red LAN actualizada con acceso inalámbrico y alámbrico, tanto como en el edificio principal como en los edificios anexos. Se debe contar con mecanismos de control para dispositivos móviles, debido a su auge ya que nos ofrecen una infinidad de posibles servicios y aplicaciones.

Para el acceso a internet se debe contar con un ancho de banda capaz de soportar todos los servicios web que se ofrecen, asimismo como para el acceso a información, servicios en la nube y contar con un enlace de contingencia apropiado para la continuidad de servicios de internet.

Control y seguridad

El control de acceso y la seguridad se debe establecer en dos ámbitos tanto a nivel interno como en la nube, para esto se deben establecer políticas específicas en cada área, unido a esto el uso de herramientas que nos permitan la administración, el control y el acceso tanto a internet como a la red interna.

Dentro de las políticas se deben contemplar la administración del ancho de banda, el acceso a internet, software malicioso, intrusos, filtrado de sitios no deseados, herramientas que permitan proteger la identidad de los usuarios, proteger el flujo de información esto tanto para los equipos de la municipalidad, como a equipos de los visitantes.

En materia de almacenamiento de datos se deben establecer mecanismos que permitan seguridad y control de accesos, su integridad y la contingencia para que en caso de algún siniestro se pueda ofrecer la continuidad de los servicios y seguridad de los datos.

Software de apoyo a las labores

Se debe apoyar el trabajo colaborativo de los funcionarios y una mejor gestión y comunicación entre los diferentes equipos de trabajo, utilizando herramientas modernas de ofimática y de colaboración y con facilidades de acceso desde diferentes dispositivos, sean estos estacionarios o móviles.

Se utilizará el software gratuito en la medida de lo posible siempre y cuando estos programas cumplan con los requerimientos de los usuarios y se cumpla con el objetivo de dotar al funcionario del software que le sirva de apoyo en la ejecución de las labores que les son encomendadas, buscando reducir en la medida de lo posible, la inversión en software, en tanto las herramientas cumplan con lo necesitado y con aspectos técnicos y legales.

Sistemas de información

Se debe de realizar un esfuerzo para la obtención o desarrollo de un sistema integrado municipal que permita tener una gestión unificada de la organización, lo que permite contar con información más completa que hace más fácil el proceso de toma de decisiones.

Además, se obtendría una visión global de toda la gestión, lo que permite una mejor alineación con las estrategias de la organización lo que será más beneficioso al hacerlo más simple, eficiente, controlado y transparente.

Los sistemas integrados son fundamentales para respaldar los procesos de gestión dentro las ventajas clave para las empresas se pueden citar:

1. Información unificada y comprensible.
2. Información centralizada y accesible.
3. Procesos homogéneos.
4. Gestión más simple.
5. Trazabilidad asegurada.

Potencial humano

La municipalidad debe mantener una política de capacitación para funcionarios en materia de tecnologías, con esto se logrará mantener personal competente en el área tecnológica. Sin embargo, es fundamental mantener un amplio monitoreo del entorno tecnológico para el desarrollo de las tecnologías de información, esto según las necesidades de los diferentes procesos institucionales.

En cuanto a la Unidad de Tecnologías de Información, ésta deberá determinar y mantener una capacidad instalada apropiada para el cumplimiento de los objetivos y metas que el PEI establece y la cartera de proyectos a desarrollar.

El departamento de recursos humanos deberá contemplar en los perfiles de puestos aspectos básicos en cuanto a conocimiento de TIC relativos a nuestra plataforma y según la necesidad institucional.

Objetivos estratégicos en Tecnologías de Información y Comunicación

Con base a los objetivos estratégicos establecidos por la institución, los cuales se enumeran a continuación:

1. Fortalecer la estructura organizacional de la municipalidad.

El cambio en la estructura interna municipal. El cambio en la estructura Organizacional.

La aplicación correcta del Manual de Puestos.

La aplicación del Manual Básico de Organización y Funciones.

La aplicación de la Escala Salarial de acuerdo a puestos y funciones. La aplicación del Manual de Procedimientos.

La aplicación de la Evaluación de desempeño de los funcionarios municipales. El establecimiento de requisitos para otorgar la aplicación de incentivos.

2. Mejorar la gestión financiera

El pago efectivo de bienes y servicios municipales. La agilidad en la formalización de empresas. La aplicación efectiva de Normas NIC-SP.

Elaboración del Plan para la Gestión Integral del Cementerio.

El funcionamiento integral del cementerio.

Los requisitos para una efectiva gestión integral del cementerio.

La implementación efectiva del Plan de Gestión Integral del Cementerio Municipal.

Establecer un Plan para la Prevención a Atención de Emergencias.

La creación de un Plan para la Prevención y Atención de Emergencias en el cantón.

3. Fortalecer la gestión integral de los Residuos Sólidos en el Cantón de Zarceró.

La capacitación y sensibilización entre la población en el tema GRS.

Cero morosidades en el pago del servicio de recolección de residuos sólidos. La recolección de residuos ordinarios debidamente separados o clasificados.

Fortalecer la Gestión Integral del Recurso Hídrico.

Los datos actualizados del acueducto municipal.

La construcción del acueducto en el casco urbano de Zarceró. El abastecimiento de agua potable al 100% de la población.

La ejecución de Planes y Proyectos en conjunto con otras instituciones para conservar el recurso hídrico del cantón.

4. Regeneración y embellecimiento Urbano del Distrito Central.

Inventario actualizado de la de las vías del casco urbano de la ciudad de Zarceró. La nomenclatura de las vías del casco urbano de Zarceró.

El diseño de anteproyecto de obras a realizar.

El conocimiento de la Legislación relacionada con obra pública. La ejecución de proyectos de impacto en la regeneración del casco urbano de Zarceró.

5. Mejoramiento de los caminos vecinales del cantón.

Un inventario de las rutas alternas existentes. El Manual de Criterios Técnicos actualizados.

La cuantificación del equipo de trabajo de la UTGV.

La priorización del mantenimiento e intervención de vías cantonales.

6. Elaboración de Plan Estratégico para la Radial entre la Carretera Sifón – La Abundancia y la Ruta 141 Naranja Ciudad Quesada.

La construcción de Radial entre la carretera Sifón - La Abundancia y la Ruta 141. La participación de las organizaciones comunales.

La planificación y evaluación del proyecto ejecutar.

7. Desarrollar Obra Pública Cantonal.

El diseño y las especificaciones técnicas de las obras a desarrollar. El Proceso de Contratación Administrativa.

La construcción del Mercado y edificio Municipal.

La construcción del edificio de Servicios Municipales.

La valoración del terreno para el Parque recreativo familiar de Zarcerero. La elaboración del Cartel de Licitación.

La adjudicación de la obra del Parque recreativo familiar de Zarcerero. La construcción del Parque Recreativo Familiar de Zarcerero.

8. Fomentar la competitividad empresarial en el cantón de Zarcerero.

La inducción permanente a los actores participantes del movimiento OVOP. El desarrollo de estrategias participativas en el sector agropecuario cantonal. La exposición de proyectos productivos a través de Ferias Cantonales.

Adecuar los servicios municipales para el desarrollo de las actividades productivas

La mejora y eficacia en la presentación y recepción de trámites en la plataforma de servicios municipales.

El desarrollo de actividades productivas varias a través de la simplificación de trámites.

9. Atención de la violencia intrafamiliar.

Las mujeres en Proyecto de Formación Humana. Los hombres en Proyecto de Formación Humana.

Los niños y jóvenes en Proyectos de Formación Humana. Los adultos mayores en Proyecto de Formación Humana.

10. Promoción del bienestar social.

La participación de Líderes Comunales en Programa de Formación. Participación de Padres de Familia en Programa de Formación.

Conformación de grupos de apoyo.

La comunicación y coordinación efectivas de apoyos socioeconómicos. Las campañas informativas para la población.

11. Atención Integral a la Persona Adulta Mayor.

La puesta en práctica del Plan de Atención Integral de la Persona Adulta Mayor. La implementación del Plan de Atención Integral del Adulto Mayor.

12. Promover la Interculturalidad Zarcereña.

La actualización de personajes culturales zarcereños. La sistematización del legajo cultural de obras artísticas de zarcereños. El Calendario Cultural para programación de actividades culturales. La promoción de Ferias artístico – culturales en el cantón.

Con el fin de atender los requerimientos planteados a partir del análisis de la situación actual y de la situación deseada en materia de TIC, se formulan los siguientes objetivos estratégicos que orientan todo el accionar y desarrollo tecnológico.

Incorporar acciones en relación a la adquisición de equipos tecnológicos utilizando criterios de Tics, con el fin de mejorar la gestión institucional.

Estrategias:

Definir con base a las tendencias tecnológicas y necesidades institucionales políticas que permitan el control de la adquisición de equipos.

Generar un control detallado del equipo tecnológico de la institución, que permita valorar la necesidad de renovación de dicho equipo.

Metas:

Que las compras de equipo tecnológico cumplan con los criterios técnicos establecidos por el departamento de tecnologías de información.

Realizar una planificación para la renovación del equipo tecnológico, tomando en cuenta aspectos como la depreciación, la garantía y el soporte por parte del proveedor.

Indicadores:

Aprobación y aplicación de políticas para la adquisición de equipo tecnológico.

Registro detallado del equipo tecnológico con el que cuenta la institución.

Mejorar la continuidad de servicios de la institución mediante la utilización de las Tics.

Estrategias:

Realizar un análisis de los servicios, valorando la importancia y los riesgos que representan para la institución.

Realizar un plan para el respaldo y restauración de base de datos, que permita recuperar los sistemas ante un fallo grave.

Metas:

Con base al análisis de los servicios definir acciones que permitan mejorar la continuidad de los servicios.

Ejecución de un plan de respaldo y restauración de base de datos, los medios utilizados deben ser almacenados en un lugar que cumpla con los estándares de seguridad.

Indicadores:

Ejecutar las acciones más importantes identificadas en el análisis de los servicios, con el fin de mejorar la estabilidad de estos.

Aprobación del plan de respaldos.

Adquisición de los recursos necesarios y asignación de un responsable para realizar los respaldos.

Aplicar estándares tecnológicos actuales para la creación de una infraestructura tecnológica institucional.

Estrategias:

Realizar un análisis de infraestructura y comunicaciones, eliminando los riesgos de seguridad con las normas básicas.

Analizar el uso del enlace de internet asegurando que se cuenta la suficiente capacidad para prestar todos los servicios de TIC de forma adecuada.

Metas:

Con base al análisis de infraestructura y comunicaciones realizar una actualización de equipos y aplicar normas de seguridad necesarias.

Contar con un servicio de internet 24/7 con redundancia y alta disponibilidad.

Indicadores:

Ejecutar las acciones para asegurar una infraestructura actualizada.

Que ningún servicio sea interrumpido y se tenga una alta disponibilidad 24/7.

Establecer políticas a nivel de Tics en relación al control y seguridad, con el fin de resguardar la integridad de los sistemas y de la información.

Estrategias:

Analizar los siguientes puntos en materia de control y seguridad: accesos a recursos internos y externos, filtrando webs o sitios no deseados, IPS y antivirus.

Realizar un plan para el respaldo y almacenamiento de archivos que permita recuperar los archivos ante una pérdida por los siguientes motivos: borrado accidental de archivos, virus y programa maligno dañinos, fallas eléctricas, robo de equipo, daños por líquidos, accidentes, incendios y explosiones.

Metas:

Con los resultados del análisis asegurar un nivel óptimo de seguridad.

Ejecución del plan de respaldo de los archivos.

Indicadores:

Tener pocos o ningún incidente con accesos a recursos internos y externos, filtrado web a sitios no deseados, intrusos y virus informáticos.

Adquisición de los equipos necesarios y la asignación de un responsable para supervisión y llevar procesos de pruebas de recuperación.

Establecer políticas de presupuestación y adquisición de software de apoyo, con el fin de establecer una línea de trabajo.

Estrategias:

Realizar un análisis de los sistemas informáticos de apoyo necesarios y de cómo estos mejoran la gestión de la institución.

Realizar un plan para adquisición de sistemas informáticos de apoyo que se requieran con base al análisis de las necesidades.

Metas:

Identificar y priorizar los sistemas informáticos de apoyo que son requeridos.

Lograr planificar los recursos necesarios para la adquisición de los sistemas informáticos de apoyo.

Indicadores:

Estudio donde se identifique y prioricen las necesidades de la institución en relación a los sistemas informáticos de apoyo.

Adquisición del presupuesto necesario para el software informático de apoyo.

Establecer políticas para la adquisición o desarrollo de sistemas informáticos para la institución.

Estrategias:

1. Definir mediante estrategias y valorando las prioridades de la institución si se adquieren o se desarrolla el software a lo interno, algunos de los módulos que se menciona en el plan estratégico institucional son: Recursos humanos, Contabilidad, Presupuesto, Modulo de carga masiva de

fincas, derechos y propietarios desde el Registro Nacional de la Propiedad, Core de pagos, Integración con crea empresa, Cementerio, Catastro, Servicios, Pagina web y Acueductos.

Metas:

1. Contar con sistemas con tecnología de punta que ayuden al control, mantenimiento y a la seguridad de la información municipal.

Indicadores:

1. Realizar levantamiento de requerimientos para definir las prioridades de desarrollo o adquisición de software.

Factores críticos de éxito.

La realización y resultados de este plan estratégico dependen de un conjunto de factores críticos de éxito que son los siguientes:

Gestión estratégica TIC: Se refiere al liderazgo del nivel superior jerárquico, por medio del Comité de TIC, que asesora en manera conjunta al departamento de TIC, en la toma las decisiones relacionadas con el direccionamiento de la inclusión y actualización de TIC en los procesos institucionales. Entre las principales decisiones de este factor crítico están los planes estratégicos y táctico correspondientes, el seguimiento y la gestión de los riesgos relevantes en esta materia, la asignación de recursos presupuestarios para la inversión y el gasto relacionado, la aprobación de ajustes a los enfoques y alcances de los proyectos prioritarios de TIC, así como la aprobación de ajustes en respuesta al avance en los proyectos e indicadores estratégicos de TIC según su distribución táctica y operativa en el plazo del PETIC.

Evolución de las TIC: La municipalidad debe de crear y estructurar un departamento de tecnologías de información y comunicaciones, acompañado de una cantidad importante de políticas y lineamientos a seguir con un equipo de trabajo con profesionales, que permitan el alineamiento de las TIC con los objetivos estratégicos institucionales y los requerimientos de la institución logrando la eficiencia y eficacia.

Potencial humano: Es necesario contar con un equipo que cuente con el potencial humano con las competencias, conocimiento y experiencia apropiados en materia de tecnología, independientemente de

la formación académica que ostente, además es importante hacer una buena gestión de dicho talento humano y así lograr obtener el máximo potencial.

Disponibilidad presupuestaria: Para la gestión estratégica de las TIC es prioritario y necesario contar con una programación de la inversión en TIC de mediano plazo, y el plan de compras que permita contar, de manera adecuada, con las necesidades municipales atendidas y alineadas a los objetivos organizacionales.

Identificación de riesgos relevantes.

La gestión estratégica de las TIC enfrenta diversos riesgos externos e internos que requieren ser administrados para aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas, con base a la experiencia obtenida, ha permitido identificar los siguientes riesgos relevantes.

Externos

- a) Velocidad de cambio de las tecnologías de información y comunicación.
- b) Formulación y entendimiento inadecuado de los requerimientos.
- c) Deficiente comunicación entre entidades.
- d) Amplia exposición a ataques externos.

Internos

- a) Restricciones presupuestarias.
- b) Gestión inefectiva de proyectos.
- c) Potencial humano sin competencias necesarias.
- d) Falta de personal técnico para administrar y generar soluciones tecnológicas.
- e) Deficiencias en la calidad de la información digital interna.
- f) Desatención de vulnerabilidades identificadas.
- g) Gestión inadecuada del licenciamiento de software.
- h) Falta de políticas o lineamientos tecnológicos.
- i) Carencia de estructura tecnológica dentro de la institución.

La consideración de esos riesgos se hará en el contexto del desarrollo de los diversos proyectos de TIC para adecuarlos a la temática y realidad de cada proyecto, considerando los siguientes aspectos:

| Causa | Riesgo | Consecuencias | Controles | Medidas para administrar los riesgos |
|---|---|--|---|---|
| Externos | | | | |
| Cambio en las tendencias tecnológicas. | Velocidad de cambio de las tecnologías de información y comunicación. | Nuevas oportunidades de optimizar procesos. | Enfoque de optimización de procesos priorizados. Capacitación de funcionarios fiscalizadores en materia de tecnología. | Monitorear tendencias en relación a las tecnologías y las oportunidades que puedan significar. Comunicación de esas sugerencias u oportunidades a los equipos que ejecutan los proyectos. Convenios para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias del personal en temas de tecnología. |
| Falta de recurso humano con conocimientos | Formulación y entendimiento inadecuado de los | Solicitud errónea de información o herramientas para | Evaluaciones periódicas de los funcionarios. | Convenios con instituciones para capacitaciones. |

| | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|--|
| tecnológicos. | requerimientos. | el desarrollo de las labores. | | |
| Falta de políticas a nivel país. | Deficiente comunicación entre entidades. | Duplicidad de labores. Solicitud de muchos documentos. | Reuniones periódicas interinstitucionales. | Comisiones interinstitucionales. Comisiones interdisciplinarias |

| | | | | |
|---------------------|---------------------------------------|--|--|---|
| | | Perdida tiempo por parte de los contribuyentes para realizar sus trámites. | Evaluaciones periódicas del servicio prestado. Evaluaciones de los procesos establecidos. | dentro de la institución. |
| Virus informáticos. | Amplia exposición a ataques externos. | Perdida de información. Robo de información. Daño de equipo tecnológico. | Políticas de seguridad. Software actualizado. Equipos de seguridad. | Equipos y personal técnico con conocimientos actualizados en seguridad. |

Internos

| | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--|
| Situación financiera nacional. | Restricciones presupuestarias. | Ajustes de metas de proyectos. | Vigilancia de estos aspectos. | Evaluación de alternativas para lograr proyectos |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--|

| | | | | |
|--|----------------------------------|---|---|--|
| | | Postergación de proyectos. | | de TIC por medio de convenios con terceros, trabajos comunales o similares, revisión de prioridades. |
| <p>No existe una metodología para el desarrollo de proyectos.</p> <p>Definición no clara de requerimientos y cambios inoportunos en estos.</p> | Gestión inefectiva de proyectos. | <p>Retrasos en la ejecución de proyectos.</p> <p>Retrabajo considerable en la ejecución de proyectos.</p> <p>Incumplimiento de metas de</p> | <p>Implantación de metodología institucional para el desarrollo de proyectos.</p> | <p>Mejorar reportes periódicos al nivel superior de seguimiento basados en indicadores.</p> <p>Gestión de riesgos externos e internos.</p> <p>Optimización de procedimientos antes</p> |

| | | | | |
|--|--|--|------------------------------|---|
| <p>Inadecuada identificación de requerimientos.</p> <p>Desintegración o descoordinación institucional.</p> <p>Falta de claridad en la interdependencia de proyectos.</p> | | <p>actualización e innovación.</p> <p>Mal uso de recursos.</p> <p>Evaluaciones negativas.</p> <p>Productos inadecuados que no solventan las necesidades.</p> | | <p>de iniciar con el proyecto.</p> <p>Incorporar en el grupo del proyecto a personal clave, con conocimiento en los requerimientos y con poder de decisión.</p> |
| <p>Falta de conocimiento y destrezas de nuevas tecnologías.</p> <p>Insuficiente cantidad de personal con el nivel de competencias requerido.</p> <p>Personal</p> | <p>Recurso humano sin las competencias necesarias.</p> | <p>Desaprovechamiento del potencial disponible.</p> <p>Evaluaciones externas e internas negativas.</p> <p>Afectación de la credibilidad del departament</p> | <p>Plan de capacitación.</p> | <p>Verificar que en todos los proyectos se considere las necesidades de competencias del personal.</p> <p>Incorporar este elemento en los reportes sobre avances de</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| desalineado con los perfiles de competencias requeridos. | | o. | | proyectos. |
| Falta de existencia del departamento de TIC. | Falta de personal técnico para administrar y generar soluciones tecnológicas. | Inexistencia de políticas en el área de TIC. Falta de seguridad de la información. Carencia de implementación de nuevas tecnologías. | Evaluaciones anuales de los integrantes del departamento de TIC. | Creación del departamento de TIC Informes de control de todo lo relacionado a las TIC. |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>Falta de definición de procesos.</p> | <p>Deficiencias en la calidad de la información digital interna.</p> | <p>Falta de información. Toma de malas decisiones debido a información errónea.</p> | <p>Validación de información por medio de controles cruzados.</p> | <p>Creación de unidad de validación de datos.</p> |
| <p>Falta de presupuesto y mala planificación.</p> | <p>Desatención de vulnerabilidades identificadas.</p> | <p>Daños a dispositivos, configuración o componente específico de la red. Perdida de información sensible o confidencial. Filtrar información sin ser identificados. Ataques más sofisticados como ataques DDoS. El uso no controlado de redes sociales puede poner en</p> | <p>Control sobre la descarga e instalación de software. Capacitación al personal sobre el tema de ingeniería social y amenazas persistentes avanzadas. Detección de niveles de tráfico elevados que llegan a un host. Implementar firewalls para ataques de</p> | <p>Creación de políticas tecnológicas y procedimientos de seguridad sobre ambiente de TIC. Establecer un inventario priorizado de vulnerabilidades por atender y programar para su atención. Presupuestar las mejoras en la plataforma que minimicen los riesgos.</p> |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|--|--|
| | | riesgo la reputación de la empresa. | aplicaciones sofisticadas. Uso limitado a redes sociales y justificación de su uso. | |
| Mala gestión de software. | Gestión inadecuada del licenciamiento de software. | Posibles sanciones, por el uso de software no corporativo o ilegal, garantizar el cumplimiento de las leyes, así como reducir riesgos de seguridad. | Inventario actualizado de software que contenga a que equipo o usuarios está asignado. | Centralizar en el departamento de TIC la adquisición y distribución de software. |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | | Perdida de dinero por malas inversiones de software o el reciclando licencias de software. | | |
| Falta de análisis de los riesgos en área de la tecnología. Falta de personal capacitado que utilice herramientas e implemente políticas. | Falta de políticas o lineamientos tecnológicos. | Posibilidad de contagio con software malicioso, exponiéndose a pérdida de información, robo de información y daño de equipo tecnológico. Mal uso de recursos. | Implantación de políticas de seguridad. Adquirir software y equipos de seguridad. | Contratar personal técnico con conocimientos actualizados en seguridad. Contratar servicios de asesoría en temas de seguridad. Utilización de antivirus para minimizar los riesgos. |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| Falta de personal capacitado para utilizar los recursos tecnológicos. | Carencia de estructura tecnológica dentro de la institución. | Pérdida de oportunidades de mejora por medio de la aplicación de tecnología. | Planificar y justificar la adquisición de recursos presupuestarios. | Realizar análisis e informes relacionados con las necesidades en relación a la tecnología. |
| Falta de recursos presupuestarios para adquirir nuevo equipo tecnológico. | | | | Planificar y priorizar la adquisición de recursos tecnológicos. |

Glosario

A

Alta disponibilidad

Es un protocolo de diseño del sistema y su implementación asociada que asegura un cierto grado absoluto de continuidad operacional durante un período de medición dado 9, 24

Ancho de banda

Es la medida de datos y recursos de comunicación disponible o consumida expresados en bit/s o múltiplos de él como serían los Kbit/s, Mbit/s y Gigabit/s 10, 15

D

DDoS

Ataque de denegación de servicio 34

I

IPS

prevención de intrusiones, descubre y bloquea amenazas de software malicioso sofisticadas en la red 24, 53

O

Obsolescencia

Condición o estado en que se encuentra un producto que ya ha cumplido con una vigencia o tiempo programado para que siga funcionando 9

P

PE Plan Estratégico 5

PEI Plan estratégico Institucional 5, 6, 17

PEM

Plan Estratégico Municipal 13

R

Red

Red de computadoras, conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí..... 9, 10, 15

Redundancia

La tolerancia a errores es la capacidad de un sistema para funcionar a pesar de que alguno de sus componentes falle mediante el duplicando de los recursos críticos..... 9, 15, 24

S

Sistemas de información

Un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común 10, 16

Software de aplicación

Tipo de software de computadora diseñado para realizar un grupo de funciones, tareas o actividades coordinadas para el beneficio del usuario 10

T

TIC

Término tecnologías de información y comunicación 4, 8, 10, 12, 13, 14, 17, 21, 24, 28, 30

Anexo 1

Cuestionario

| Pregunta | S i | No | NA | Observaciones |
|--|--------|----|----|---------------------------|
| 1 – Planeación estratégica de TI | | | | |
| ¿El departamento de TI cuenta con planes actualizados a corto y largo plazo que apoye a la estrategia de la institución? | | X | | No hay departamento de TI |
| ¿Se realiza monitorio de las acciones a desarrollar para cumplir con los planes a corto y largo plazo? | | X | | |
| 2 – Administración de la calidad | | | | |
| ¿Cuenta el departamento de TI con metas de calidad en relación a su función? | | X | | No hay departamento de TI |
| ¿El departamento de TI garantiza el seguimiento de la Política Desarrollo e Implementación de Software para garantizar la calidad de los sistemas desarrollados por el Departamento? | | X | | |
| 3 – Administración de riesgos | | | | |
| ¿El departamento de TI cuenta con un catálogo de evaluación de riesgos? | | X | | En proceso |
| ¿Se implementa mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de los servicios prestados? | | X | | Parcialmente |
| ¿El catálogo de riesgos de Tecnologías de Información, es formalmente aprobado por el Comité de TI? | | X | | No existe comité |
| 4 – Seguridad de la información | | | | |
| ¿Cuenta el departamento de TI con normas de seguridad de acuerdo con las tecnologías en uso? | | X | | |

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
| ¿El departamento de TI da seguimiento a los problemas de seguridad? | X | | |
| ¿Todos los funcionarios, utilizan los recursos de acuerdo a los derechos conforme con sus funciones y las políticas de uso? | X | | No hay políticas de uso |

| | | | |
|--|---|--|--|
| ¿Todos los funcionarios reportan a la jefatura inmediata, cualquier caso sospechoso que atente contra la seguridad de la información y este reporte es remitido al departamento de TI? | X | | |
| ¿Toda la información contenida en papeles o cualquier otro medio de almacenamiento es guardada en lugares seguros y con las condiciones necesarias? | X | | |
| ¿Existen políticas de administración de cuentas de usuario y contraseñas? | X | | |
| ¿Existen políticas de uso de correo electrónico y de internet? | X | | |
| ¿El departamento de recursos humanos realiza recomendaciones de concienciación y capacitación del personal en temas de seguridad informática? | X | | |
| ¿El departamento de recursos humanos en conjunto con TI definen las campañas de capacitación? | X | | |
| ¿El departamento de recursos humanos entrega al personal de primer ingreso un documento con información en materia de seguridad de la información? | X | | |
| ¿Existen acuerdos de confidencialidad con las diferentes instancias que requieran intercambio de información? | X | | |

5 – Clasificación de la información

| | | | |
|--|---|--|--|
| ¿La información es clasificada en función de su valor, sensibilidad y criticidad? | X | | |
| ¿El departamento de TI define un método para la clasificación de la información donde se define las categorías a utilizar? | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|-----------------------------|
| ¿Los dueños de los datos establecen los requisitos que deberán cumplir las personas que requieren acceso a la información de acuerdo a la clasificación? | | X | | |
| ¿El departamento de TI en conjunto de las unidades organizativas define revisiones periódicas del método de clasificación de la información? | | X | | |
| ¿El departamento de TI en conjunto con el departamento de recursos humanos realiza campañas para inculcar el compromiso de proteger la información de acuerdo a su clasificación? | | X | | |
| ¿El departamento de TI tienen identificados los roles y las responsabilidades para la manipulación de la información de acuerdo a la clasificación? | X | | | Solo en sistema de ingresos |

6 – Uso de recursos tecnológicos

| | | | | |
|--|--|---|--|--------|
| ¿El departamento de TI es responsable de asesorar en la adquisición de los equipos de cómputo y los recursos tecnológicos necesarios para cumplir con las funciones? | | X | | |
| ¿El departamento de TI es responsable de velar que los equipos informáticos sean funcionales y cuenten con las características necesarias? | | X | | |
| ¿El departamento de TI define planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos? | | X | | |
| ¿El departamento de TI informa acerca del software y hardware autorizado, alineado con los objetivos estratégicos de la institución? | | X | | |
| ¿Todo el equipo de cómputo cuenta con un software oficial de antivirus, actualizado de forma periódica? | | X | | Gratis |
| ¿Existen lineamientos a seguir con respecto a la recepción de archivos y software provenientes de redes externas? | | X | | |
| ¿Existe una lista de software no permitido? | | X | | |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| ¿Existen lineamientos para la utilización del equipo de cómputo que evite el acceso no autorizado? | | X | | |
| ¿Existen controles para el desecho y reutilización de recursos de TI? | X | | | |

7 – Administración de cuentas de usuario y contraseñas

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Todo usuario que ingresa a la red interna lo hace mediante credenciales gestionados por el departamento de TI? | | X | | |
|---|--|---|--|--|

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Existe un procedimiento para creación o modificación de usuarios y contraseñas que contemplen la solicitud, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación? | | X | | |
|---|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Existen políticas de uso para usuarios y contraseñas? | | X | | |
|--|--|---|--|--|

8 – Uso de correo electrónico

| | | | | |
|---|---|--|--|--------------------------|
| ¿Existen estándares para la generación de nombres de cuentas de correo? | X | | | mquiroszarcero@gmail.com |
|---|---|--|--|--------------------------|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| ¿Cada cuenta de correo está asociada a un único usuario? | X | | | |
|--|---|--|--|--|

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Se define el tipo y el tamaño máximo de los archivos adjuntos? | | X | | |
|---|--|---|--|--|

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Existen políticas de uso del correo electrónico? | | X | | |
|---|--|---|--|--|

9 – Uso del internet

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Se generan reportes con el detalle del uso de internet para distinguir cualquier anomalía o uso indebido? | | X | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿El departamento de TI realiza campañas con el fin de que los usuarios conozcan los riesgos de seguridad asociados al uso de Internet? | | X | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Existen políticas de uso de Internet? | | X | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Existe software o hardware para controlar el uso de internet? | | X | | |
|--|--|---|--|--|

10 – Concientización y Capacitación

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| ¿El departamento de TI establece capacitaciones periódicas sobre la seguridad de la información? | | X | | |
| ¿Se define y fomenta campañas masivas de concientización para divulgar políticas, utilizando afiches, boletines entre otros? | | X | | |
| 11 – Auditoría y Monitoreo de TI | | | | |
| ¿Se monitorea el acceso a los recursos de cómputo y a la red? | | X | | |
| ¿Se define pistas de auditoria en los sistemas de software? | | X | | |
| ¿Se debe velar por el cumplimiento del marco jurídico que tenga incidencia sobre la gestión de TI? | | X | | |
| 12 – Seguridad Física y Ambiental | | | | |
| ¿Existen medidas de seguridad necesarias para la ubicación y protección del equipo tecnológico, la central telefónica, los cuartos de comunicaciones y áreas afines, tomando en cuenta el área física, controles contra fuego, inundaciones, vandalismo, entre otras condiciones ambientales y físicas? | | X | | |
| ¿Se rotula las áreas donde se procesa información restringida, con el fin de evitar el acceso de personas no autorizadas? | | X | | |
| ¿El área de Servicios Generales brinda la seguridad adecuada para el suministro del servicio eléctrico que evite interrupciones que afecten los equipos tecnológicos? | | X | | No hay planta No hay circuito para equipo de cómputo. |
| ¿Existen control para el acceso al cuarto de servidores y cualquier otra área sensible? | X | | | Solo una persona tiene acceso y el alcalde |
| 13 – Administración de Amenazas y Vulnerabilidades | | | | |
| ¿Existe inventario completo y actualizado de los activos tecnológicos, con vendedor del software, versión, estado de despliegue (donde se encuentra instalado), responsables? | X | X | | Si hay inventario, pero no tienen licencias |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Se han definido los responsables y funciones para la identificación y monitoreo de vulnerabilidades y riesgos, parches de seguridad o cualquier otra responsabilidad de coordinación requerida? | | X | | |
| ¿Se ha analizado la factibilidad de adquisición de herramientas orientadas a la búsqueda de vulnerabilidades técnicas y su renovación periódica? | | X | | |
| ¿Cuándo una vulnerabilidad ha sido detectada se han definido los riesgos asociados y las acciones a tomar? | | X | | |
| ¿Existe un proceso que detalle la administración de las actualizaciones, nuevas versiones de parches y arreglos para su prueba y su posterior puesta en producción? | | X | | |

14 – Manipulación y Destrucción de Datos

| | | | | |
|---|---|---|--|----------|
| ¿Se tienen conocimientos sobre los lineamientos de la ley del Sistema Nacional de Archivos, Ley No. 7202? | X | | | Muy poco |
| ¿Se tienen las medidas necesarias para la protección de la integridad de los medios de almacenamiento? | | X | | |
| ¿Se tiene un método respaldo, de existir cual se utiliza, para archivos y base de datos? | | X | | |
| ¿Los medios cuentan con seguridad de acceso físico y lógico necesarios? | | X | | |
| ¿Se realizan pruebas periódicas para garantizar que los respaldos funcionan correctamente? | | X | | |

15 – Privacidad y Protección de la Información

| | | | | |
|--|---|---|--|------------|
| ¿Los funcionarios han firmado un acuerdo de confiabilidad que incluya la protección y privacidad de la información? | | X | | En algunos |
| ¿Entre instituciones para el intercambio de información y acceso a los sistemas han firmado un acuerdo de confiabilidad? | X | | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| ¿En la base de datos o sistemas toda la información contenida se encuentra restringida de acuerdo a los roles de los usuarios? | X | X | | Solo ingresos y egresos no así en archivos |
| ¿El departamento de Tics cuenta con políticas para la utilización de credenciales de acceso a los sistemas y servicios brindados? | | X | | |

16 – Control de Virus y Software Malicioso

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Se cuenta con un software de antivirus? | | X | | |
| ¿Se realiza un proceso de verificación de virus antes de proceder con la lectura de la información obtenida de fuentes externas en cualquier medio electrónico? | | X | | |
| ¿Se ha definido la periodicidad de descarga de las actualizaciones de antivirus? | | X | | |

17 – Seguridad de Recurso Humano

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Los roles y las responsabilidades son definidas y claramente comunicados a los candidatos? | | X | | |
| ¿Los funcionarios reciben los lineamientos para establecer las expectativas de seguridad de su rol de trabajo? | | X | | |
| ¿Se informa al departamento de TI por medio de correo electrónico o por oficio acerca de cualquier cambio en la relación laboral o contractual de un funcionario o tercero para la modificación, eliminación o suspensión de los privilegios de sistemas, correo electrónico y red? | | X | | |

18 – Administración de la Infraestructura de Software

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ¿Se cuenta con un inventario del Software que poseen para facilitar en caso de una auditoria? | | X | | |
| ¿Todas las licencias se encuentran en un lugar seguro? | | X | | |

19 – Administración de la Infraestructura de Hardware

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| ¿Se cuenta con una restricción de acceso en el centro de datos? | X | | | |
| ¿Se cuenta con planta eléctrica y protección de rayos para proteger la infraestructura? | | X | | |
| ¿Los equipos críticos cuentan con una UPS? | X | | | |
| ¿Se cuenta con un inventario actualizado todos los componentes de hardware? | X | | | |

20 – Continuidad de TI

¿Se cuenta con un plan de continuidad de todos los servicios de TI para la reanudación oportuna de las operaciones?

X

21 – Respaldos y recuperación

¿Se cuenta con políticas para asegurar el respaldo y la recuperación de los datos propios de la organización asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los medios de procesamiento de información?

X

22 – Administración de proyectos de TI

¿Existen políticas para asegurar la entrega de los resultados de los proyectos de TI en el tiempo, con el

X

presupuesto y la calidad acordados y considerando también el adecuado alineamiento con los planes estratégicos Organizacionales y de TI?

23 – Administración de la capacidad

¿Se cuenta con políticas en relaciones a capacidad y el desempeño en cuanto a servicios y recursos de TI?

X

24 – Segregación de funciones y responsabilidades de TI

¿Cuenta el departamento de TI con un manual con la división de roles y responsabilidades de los colaboradores del departamento de TI?

X

25 – Administración de niveles de servicio

¿Cuenta el departamento de TI con el detalle de los servicios que presta el departamento a la institución?

X

¿Cuenta el departamento de TI con políticas para la contratación de servicios a terceros?

X

¿Cuenta el departamento de TI con un registro detallado de los proveedores de servicios tecnológicos?

X

26 – Administración de cambios y liberaciones

¿Cuenta el departamento de TI con políticas para la solicitud de cambios en componentes tecnológicos y liberaciones de nuevos componentes de software?

X

27 – Atención de usuarios

¿Cuenta el departamento de TI con políticas para la solicitud de requerimiento de servicios?

X

¿Cuenta el departamento de TI con un software para la solicitud de requerimiento de servicios de los usuarios internos?

X

¿Cuenta el departamento de TI con encuestas de satisfacción de los usuarios?

X

28 – Administración de incidentes y problemas

¿Cuenta el departamento de TI con políticas para el registro, manejo y clasificación de incidentes tecnológicos?

X

¿Cuenta el departamento de TI con un software para la administración de los incidentes tecnológicos?

X

29 – Administración de terceros de TI

¿Cuenta el departamento de TI con políticas para la contratación de proveedores de servicios?

X

30 – Monitoreo del desempeño de TI

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| ¿Cuenta la municipalidad y el departamento de TI con un comité de informática? | | X | | |
| ¿Cuenta el departamento de TI con las políticas de funcionamiento del comité de informática? | | X | | |
| ¿Cuenta el departamento de TI con las políticas del monitoreo y evaluación de desempeño del departamento de TI? | X | | | Sí, pero es general para todos en la municipalidad |

31 – Pantalla y escritorio limpio

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Cuenta el departamento de TI con políticas para los usuarios con el uso de claves, acceso a la red, horario y demás usos de recursos de tecnologías de información? | | X | | |
|--|--|---|--|--|

Observaciones

Anexo 2

Inventario de la Municipalidad de Zarceró

| Departamento | Equipo | Modelo | Procesador | Memoria | Licencias | Área | |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|------------|---------|-------------------|-------------------|------------------|
| Dirección gestión urbana | Portátil | LENOVO | CORE I7 | 8 GB | N O | Catastro | |
| | Tablet | SAMSUNG SM P901 | | 32 GB | | Inspecciones | |
| | Pc | | | CORE I7 | | 8 GB | Catastro |
| | | | | CORE I7 | | 16 GB | |
| | | | | CORE I2 | | 4 GB | |
| | | | | CORE I5 | | 8 GB | |
| | | | | CORE I5 | | 8 GB | |
| | | | | CORE I3 | | 6 GB | |
| | | | | CORE I7 | | 16 GB | |
| | | | | CORE I5 | | 8 GB | |
| | | | | CORE I5 | | 8 GB | |
| | | | | CORE I7 | | 16 GB | |
| | Impresoras | | L 575 | | | | Bienes inmuebles |
| | | | GT-5820 | | | | |
| | | | GT-5820 | | | | |
| | Gestión ambiental | Portátil | DELL | CORE I7 | | 12 GB | N O |
| LENOVO | | | CORE I7 | 8 GB | Gestión ambiental | | |
| HP | | | CORE I5 | 8 GB | Cementerio | | |
| THINK-PAD | | | CORE I7 | 8 GB | Inspecciones | | |
| THINK-PAD | | | CORE I7 | 8 GB | Acueducto | | |
| Tablet | | MAC PRO IPAD | | | 64 GB | Gestión ambiental | |
| | | | | | | Gestión ambiental | |
| | | | | | | Acueducto | |

| | | | | | | |
|--|------------|------------------|---------|-------|--|-------------------|
| | Pc | | CORE I7 | 16 GB | | Acueducto |
| | Impresoras | BROTHER MFC L885 | | | | Gestión ambiental |

| | | | | | | | | |
|-----------|----------------|-----------------|---------|-----------|---------|------------------|----------------------|------------------|
| UTGV | Portátil | ACCER | CORE I7 | 6 GB | NO | Promoción social | | |
| | | | | 12 GB | | Asistente UTGV | | |
| | | | | 12 GB | | UTGV | | |
| | | | | 8 GB | | UTGV | | |
| | PC | | | CORE I5 | 4 GB | | Secretaria UTGV | |
| | | | | CORE I5 | 16 GB | | Asistente UTGV | |
| | Tablet | SAMSUNG SM P901 | | | 32 GB | | Promoción social | |
| | Impresoras | | | | | | Secretaria UTGV | |
| | | | | | | | L210 | Promoción social |
| | | | | | | | L 380 | Asistente UTGV |
| | | | | | | | L 606 | UTGV |
| | Administración | Portátil | | CORE I3 | 6 GB | | Oficina | |
| | | | | ACCER | CORE I7 | | 12 GB | RR.HH. |
| LENOVO | | | | CORE I7 | 8 GB | | Vice alcaldía | |
| DELL | | | | CORE I7 | 16 GB | | Asesoría legal | |
| | | | | | | | Desarrollo económico | |
| HP | | | | CORE I3 | 4 GB | | Alcaldía | |
| DELL | | | | CORE I5 | 4 GB | | Adam. Tributaria | |
| THINK-PAD | | | | CORE I7 | 8 GB | | Presupuesto | |
| PC | | | | CORE I3 | 2 GB | | RR.HH. | |
| | | | | QUAD CORE | 2 GB | | | |
| | | | | CORE I5 | 8 GB | | Alcaldía | |
| | | | | CORE I3 | 8 GB | | Cobros | |
| | | | | CORE I3 | 3 GB | | Secretaria | |

| | | | | |
|--|--|-----------|-------|-----------------------|
| | | | | alcaldía |
| | | CORE I3 | 4 GB | Auxiliar contabilidad |
| | | CORE I3 | 2 GB | Tesorería |
| | | CORE I7 | 16 GB | Adm. Tributaria |
| | | CORE I3 | 4 GB | Contabilidad |
| | | QUAD CORE | 2 GB | Proveeduría |
| | | PENTIUM | 4 GB | Plataforma |
| | | CORE I5 | 4 GB | |
| | | CORE I5 | 8 GB | Patentes |
| | | | | Inspecciones |

| | | | | | |
|--|------------|--|---------|--|---------------------|
| | Impresoras | | L380 | | Secretaria alcaldía |
| | | | L455 | | Tesorería |
| | | | L565 | | Adm. Tributaria |
| | | | LBP3000 | | Proveeduría |
| | | | LBP3000 | | Contabilidad |
| | | | L380 | | Oficina |
| | | | L395 | | RR.HH. |
| | | | L575 | | Asesoría legal |
| | | | FX890 | | Cobros |
| | | | L4150 | | Plataforma |

Anexo 3

Recomendaciones para implementación

| Recomendaciones | Prioridad |
|---|-----------|
| Creación de Comité de Informática. | Alta |
| Creación e implementación de reglamento del Comité de Informática. | Alta |
| Creación del departamento de Tecnologías de Información. | Alta |
| Elaboración de la Normativa de TI y todas las políticas necesarias. | Media |

| | |
|---|-------|
| Definición de software y equipos a utilizar: <ul style="list-style-type: none"> • Software de Antivirus. • Software de Sistema Operativo. • Software y equipo de seguridad. • Software de Ofimática. • Plataforma de correo. • Evaluación de equipos actuales y definición de que equipos se van a utilizar, definir política. • Equipos de seguridad. | Alta |
| Construcción o mejoras de espacio físico para el departamento de Tecnologías de Información. | Media |
| Evaluación y mejoras de red interna de datos. | Media |
| Evaluación y mejoras de la red eléctrica para el equipo tecnológico. | Media |
| Contratación de un profesional para dirigir el departamento de Tecnologías de Información. | Alta |
| Análisis y evaluación del software municipal. | Alta |
| Mejoras en los ingresos: <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la actualización automática de la información del registro de la propiedad. • Implementación de convenios con recaudadores externos. | |
| Adquisición de Planta Eléctrica para TIC. | Baja |
| Adquisición de UPS para servidores. | Alta |

Recomendaciones hardware y software

| Solución | Inversión | Observaciones | Prioridad |
|------------------|----------------------------------|--|------------------|
| Antivirus McAfee | 41 licencias por \$2,225 anuales | Se puede utilizar una opción libre como, por ejemplo: Avast, Avira o Bitdefender. | Baja |
| Office 365 | 41 licencias por \$7,380 anuales | Incluye Email profesional, Calendarios compartidos, OneDrive para almacenamiento online, Skype para videoconferencias y Aplicaciones Microsoft Office (Word, Excel, etc.) para escritorio y móviles. | Alta |

| | | | |
|--------------------------|---------------------------------|--|-------|
| Virtualización | 41 licencias \$1,107 anuales | Licencias de virtualización, la ventaja que se tiene es que se reutilizan todos los equipos actuales y para equipos nuevos tendrían un costo promedio de \$250 por maquina (monitor, teclado, cliente y ratón) | Media |
| Servidor | \$11,789.55 | PowerEdge R740 Server, 2 x Intel® Xeon® Silver 4109T 2.0G, 8C/16T, 9.6GT/s, 11M Cache, Turbo, HT (70W) DDR4-2400, 4 x 32GB RDIMM, 2666MT/s, Dual Rank, 6 x 480GB SSD SATA Mix Use 6Gbps, Windows Server® 2019 Datacenter, 16CORE, 3 Años ProSupport. | Alta |
| Software de SQL Server | \$2,031 | Microsoft SQL Server 2017 Standard, aún es posible utilizar la versión express. | Media |
| Gabinete para Servidores | \$1,200 | <ul style="list-style-type: none"> Tamaño: 78 "Alto x 24" Ancho x 42.13". Acabado: Negro Aplicación: Equipos de datos y telecomunicaciones. Equipamiento, equipo de sala de control computo. Peso del gabinete: 330 lbs. Capacidad de carga: 800 kg / 1760 lbs. Ventilador: 2 Ventiladores incluidos. Regleta 6 salidas incluidas. | Alta |
| Firewall | \$1,440 | Sophos XG 135 - Rev. 3 – Enterprise Protect (1 Año), Protección de redes, Protección del correo electrónico, Protección de servidores web. | Media |
| IPS | \$1,980 | McAfee Network Security M-2850 Sensor Appliance 1 año. | Media |
| UPS | ¢135,000 | UPS APC POWER-SAVING- BACK-UPS PRO-1500 10 TOMAS. | Alta |

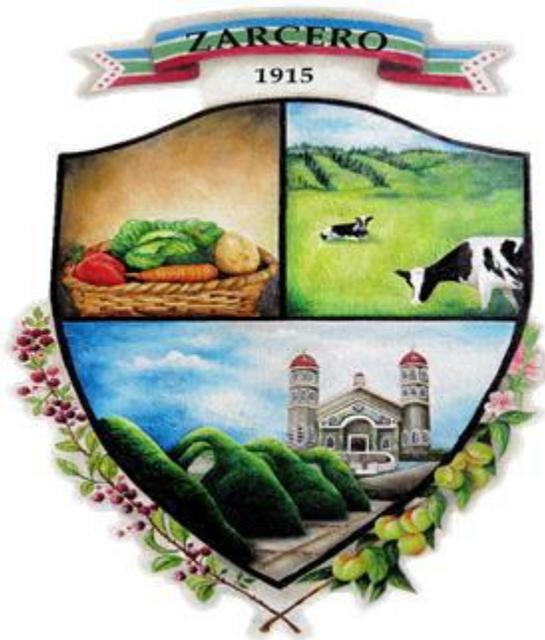
2- Se analiza de igual forma el oficio MZ-AM 663-19, correspondientes al Manual de Organización de la Municipalidad de Zarcero, mismo que se concentra en el mecanismo

empleado por la administración, para la distribución de los diferentes departamentos de la municipalidad y sus Jerarquías, así las cosas se analiza y se indica que consta de: 92 páginas en donde se concentra la organización municipal en tres grandes apartados: NIVEL POLÍTICO ESTRATÉGICO, NIVEL DE PROCESOS SUSTANTIVOS, Y NIVEL DE PROCESOS DE APOYO. Este manual conlleva a la realización de los procesos los cuales tienen la finalidad de apoyar los objetivos estratégicos de cada uno de los procesos administrativos y en cada uno de los departamentos municipales, con dicho manual se depura mejor aún las maneras y los métodos efectivos de control, seguimiento, orientación de los procesos de desarrollo social como organizacional de la Municipalidad de Zarcero. Siendo así y procediendo al análisis esta comisión procede a dar recomendación al Concejo Municipal para que lo apruebe aunado a que se ajusta en un todo al ordenamiento jurídico y además de ser beneficioso para el procedimiento administrativo y por ende mejorará la gestión municipal. Se acuerda aprobar el manual de organización de la Municipalidad de Zarcero, correspondiente al oficio MZ AM 663 2019. Aprobado por unanimidad, en forma definitiva. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera.

BERMUDEZ MENDEZ & ASOCIADOS S.A.
UNA EMPRESA DE ASESORIA Y GESTIÓN EMPRESARIAL.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Municipalidad de Zarcero



Marzo del 2019

Contenido

| | |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓN | 47 |
| MAPA DE PROCESOS | 50 |
| ORGANIGRAMA MUNICIPALIDAD DE ZARCERO | 52 |
| NIVEL POLÍTICO-ESTRATÉGICO..... | 52 |
| CONCEJO MUNICIPAL | 52 |
| SECRETARÍA CONCEJO MUNICIPAL | 55 |
| AUDITORÍA INTERNA | 56 |
| ALCALDÍA..... | 59 |
| ASESORÍA LEGAL | 63 |
| PLANIFICACIÓN | 65 |
| CONTRALORÍA DE SERVICIOS | 67 |
| COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS | 69 |
| NIVEL DE PROCESOS SUSTANTIVOS | 72 |
| DESARROLLO CANTONAL | 72 |
| GESTIÓN ECONOMICA..... | 75 |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 77 |
| GESTIÓN SOCIAL | 79 |
| GESTIÓN CULTURAL..... | 81 |
| TRIBUTARIOS..... | 83 |
| BIENES INMUEBLES | 84 |
| GESTIÓN DE COBRO..... | 86 |
| PLATAFORMA DE SERVICIOS..... | 87 |
| PATENTES..... | 89 |
| UTGVM | 92 |
| DESARROLLO TERRITORIAL..... | 95 |
| PLANIFICACIÓN TERRITORIAL | 100 |
| CONSTRUCCIONES | 102 |
| CATASTRO Y TOPOGRAFÍA | 104 |
| OBRA PÚBLICA | 107 |
| SERVICIOS PÚBLICOS..... | 111 |
| INSPECCIÓN | 112 |
| OPERACIÓN | 114 |
| INGENIERÍA..... | 116 |
| GESTIÓN SERVICIOS | 118 |

| | |
|---|------------|
| NIVEL DE PROCESOS DE APOYO | 122 |
| ADMINISTRATIVO FINANCIERO..... | 122 |
| RECURSOS FINANCIEROS | 125 |
| RECURSOS HUMANOS..... | 129 |
| RECURSOS TECNOLÓGICOS..... | 131 |
| RECURSOS MATERIALES..... | 133 |
| ARCHIVO | 136 |

PRESENTACIÓN

El presente manual de Organización de la Municipalidad de Zarceró, presenta el resumen de los principales procesos orientados al logro de los objetivos estratégicos de la Municipalidad, que oportunamente deberá presentarse a aprobación del Concejo Municipal para luego ser asumidos por los titulares subordinados que determine la Alcaldía.

Busca ser un apoyo para todos los involucrados en el cumplimiento de los objetivos municipales, como principal guía de orientación del qué hacer diario; sin el cual o difícilmente se van a lograr los objetivos de corto o mediano plazo y menos los de largo plazo (la Visión Municipal).

El mismo se fundamenta en el primer principio de la administración, que rigiere el resto de la funciones de cualquier administración, el de *Planificación (de los objetivos estratégicos a cumplir)*, que se convierte en el proceso mediante el cual la Municipalidad, como ente rector y administrativo del Cantón, en consulta y con la activa participación de los actores locales, formula conforme a sus necesidades, los grandes objetivos y metas de desarrollo sostenible local (traducidos en un Plan de Desarrollo Municipal-PDM); y define estrategias prudenciales, alternativas de acción, recursos necesarios, para alcanzar los objetivos propuestos (trasladados en el Plan Estratégico Municipal-PEM); que además integra un análisis y estudio previo y detallado de las de las necesidades o problemas prioritarios internos de la Municipalidad, a ser atendidos, y de la viabilidad y factibilidad de las posibles alternativas de la solución.

Siendo necesario integrar actividades de regulación a las que está obligada la Municipalidad por lo que determina, aprueba, emite, actualiza, interpreta, aplica y controla el cumplimiento de la normativa legal, técnica y administrativa obligatoria, que forzosamente deben seguir todas las personas físicas y jurídicas que integran el cantón o que realizan actividades que por su naturaleza pueden influir sobre su desarrollo social, cultural, ambiental, urbano o económico del municipio particular.

De ahí que igual se hace necesario darles seguimiento, con actividades para controlar, orientar y mejorar el desarrollo local, en forma proactiva, sistemática, continua y participativa, para ello se involucra con procesos específicos a los actores locales clave,

para orientar y generar información, conocimientos, determinando la situación real del cantón, lo mismo para determinar las tendencias del desarrollo sostenible del cantón; determinando y gestionando posibles riesgos e impacto, para tomar decisiones oportunas que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En la actualidad y cada día más, los interesados ya sean los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, como otras organizaciones estatales como privadas y ONG's, buscan tener información y sobre todo resultados conforme a sus necesidades y legalidad, por lo que su exigencia es más integral y dinámica, requerida en menos tiempo de lo habitual, para lo cual debe estar preparada la Municipalidad, con modelos modernos de atención basados en procesos, para atender el crecimiento real al que están sometidos para lograr un desarrollo basados en las necesidades locales, situación que ahora es ineludible, siendo este Manual, una opción actualizada para lograr tanto los objetivos interno, como lo externos, que deben estar alineados en el PEM, como fuente para generar y alinear los procesos.

Para ello, debe determinarse las necesidades de los ciudadanos, por medio de mecanismos de convocatorias de participación ciudadana en forma democrática, con la integración y consultas a grupos organizados, para determinar las inquietudes y anhelos de las comunidades para su desarrollo, abriendo espacios de deliberación y discusión consistente; mientras también deben establecerse espacios para influir y promocionar las actitudes de mejora (ejemplo reciclaje, o bandera azul) hacia los ciudadanos, individualmente o en forma colectiva, formal e informalmente, para que puedan tomar decisiones y comportamientos en beneficio comunales.

De ahí se determinan las prioridades para el ejercicio de las facultades del gobierno local compartido con el Municipio, que una vez aprobadas, requieren de monitoreo y evaluación, para detectar y analizar las desviaciones que puedan impedir el logro de los objetivos estratégicos y metas establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal que son trasladados al respectivo Plan Estratégico Municipal (PEM), que se trasladan a procesos.

Conforme a lo anterior, se considerar que este Manual, no sólo buscar ser un instrumento de ordenamiento funcional y de control para los titulares subordinados y de apoyo para los responsables de su ejecución, sino también de orientación estratégica, ya que determina las posibilidades de cumplir o no con los objetivos estratégicos, que lleva implícitas las responsabilidades que conlleva cada proceso, sino por integrar toda la gestión municipal, de ahí que debe considerarse su actualización ante nuevos requerimientos de objetivos estratégicos, por lo que debe revisarse y actualizarse por lo menos una vez al año; que de requerir cambios, el mismo deberá someterse de nuevo a aprobación del Concejo Superior.

Se estructura de tal forma, que dentro de las funciones de cada proceso se integra la revisión de los mismos por parte de sus responsables, considerando que cada uno de ellos

es experto en la materia que gestiona, por lo tanto es el principal involucrado y con mejores conocimientos de plantear mejoras, conforme a los objetivos que se le han designado y que en casos eventuales, se hace necesario el reunirse con los demás afectados relacionados con el proceso, para integrar soluciones, principalmente en los que se ven involucradas otras áreas, con lo cual se dinamiza el proceso de actualización de los procesos mismos.

Se debe partir de la premisa que este Manual, es una guía de orientación y cumplimiento, para buscar el logro de los objetivos estratégicos que les corresponde a cada titular subordinado y a cada funcionario en particular, en busca de lograr de la Misión y la Visión Municipales, pero sin dejar de considerar que es solo una herramienta, por lo que debe considerarse su mejora continua, en primera instancia cubrir las necesidades y requerimientos legales de los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, razón de ser de la municipalidad y de cada puesto dentro de ella, de ahí que no basta con tener la herramienta, sino que su orientación y gestión debe fundamentarse en la eficacia (logro de las metas) y eficiencia (costos del logro de las metas), sin obviar los valores personales e institucionales, en la búsqueda de la calidad del servicio, la aplicación de trabajo en equipo, de la actitud y disposición real bajo un clima organizacional positivo con compañeros de equipo, superiores y ante los funcionarios a cargo, pero sobre todo frente al cliente u usuario directo de nuestros servicios particulares.

Al final se tiene una mezcla entre las funciones rectoras (Procesos Político-Estratégicos) y las de provisión de servicios (Procesos Sustantivos y de Apoyo), que integran procesos de subcontratación de servicios típicamente, como son los de recolección de desechos y mantenimiento de zonas verdes que son concesionados a empresas privadas y en algunos pocos casos a organizaciones comunales¹. Lo que no implica que deban tratarse como separación de funciones (la figura, no debe confundirse con la privatización de los servicios municipales que se traten), aunque pueden ser procesos complementarios, con ello se tiene un panorama general del accionar Municipal, a ser trasladado a procesos.

Siendo la base, los objetivos estratégicos del PEM, sobre los cuales se determina cuáles son los procesos que se requieren a nivel interno (y las interrelaciones con otros involucrados), para cumplir con dichos objetivos (con el cual se genera un Mapa de Procesos), sobre el cual se establece un modelo de estructura organizacional, igual alineado a dichos objetivos.

Una vez claro el panorama, bajo cuales procesos y cual estructura organizacional se van a poder cumplir los objetivos estratégicos, es que de desgranar los objetivos de cada proceso en un Manual de Organización, en este caso el planteado en este informe.

Con el Mapa de Procesos y el Organigrama, aprobado por el Nivel Jerárquico Superior, es que le da sustento a cada uno de los procesos, de este Manual, procesos que fueron clasificados según el tipo de procesos que se trate (Procesos Político-Estratégicos, Procesos Sustantivos o Procesos de Apoyo).

¹ Acevedo, Luis Ángel. *Guía para la organización y planificación del desarrollo local*. Proyecto de Desarrollo Local y Comunal GTZ. San José, 2003.

Cada proceso se da a conocer bajo una misma estructura, que sirve para orientar y facilitar su utilización, como su futura actualización, que contiene los siguientes apartados.

- **Unidad:** se refiere a la Unidad Administrativa o Jerárquica en la cual se ubica dentro del Organigrama Municipal.
- **Unidad de Coordinación:** indica el nivel superior al cual debe entregarse los resultados y dar informes, con su trabajo en equipo, del cual recibe y da retroalimentación para la mejora de los procesos y sus objetivos designados.
- **Normativa legal.** Integra los fundamentos legales para su integración al Manual y/o los requerimientos legales que debe considerarse en la ejecución de las responsabilidades asignadas.
- **Proceso:** indica la clasificación del proceso al que pertenece, para dar un orientación de su participación en el contexto municipal
- **Unidades Inferiores Inmediatas:** indica las unidades cuando corresponda, que tiene a su cargo, por la cuales debe coordinar, supervisar y garantizar que cumplen con sus objetivos e indicadores, por lo que conlleva responsabilidades con el cumplimiento de su gestión y resultados.
- **Objetivo:** indica los principales objetivos que debe cumplir el proceso, dentro del contexto e integración con las demás unidades y en cumplimiento de los objetivos estratégicos designados (que pueden integrar los objetivos de otros planes, tales como el Plan de Desarrollo Municipal, PAO; u otros relacionados con las responsabilidades a cumplir)
- **Indicadores de cumplimiento:** se refiere a los principales indicadores relacionados con los objetivos estratégicos, operativos y de control de su gestión, que debe cumplir por estar bajo su responsabilidad (en tiempo, con eficiencia y eficacia), lo que implica gestionar los riesgos de su gestión e informar con tiempo prudencial, cualquier atraso que previene y en particular de los riesgos que puedan impedir el logro de los objetivos de otras unidades.
- **Relaciones Internas:** se refiere a las relaciones que debe establecer, ya sea para recibir insumos para iniciar los procesos, gestionarlos o bien para la entrega de sus resultados.
- **Relaciones Externas:** se refiere a las relaciones que debe establecer fuera del ámbito Municipal, ya sea para recibir insumos para iniciar los procesos internos, gestionarlos o bien para la entrega de sus resultados, considerando los riesgos de no contar o gestionar la información relevante para el logro de los objetivos propios de la Municipalidad o los de sus relacionados externos.

Mapa de Procesos

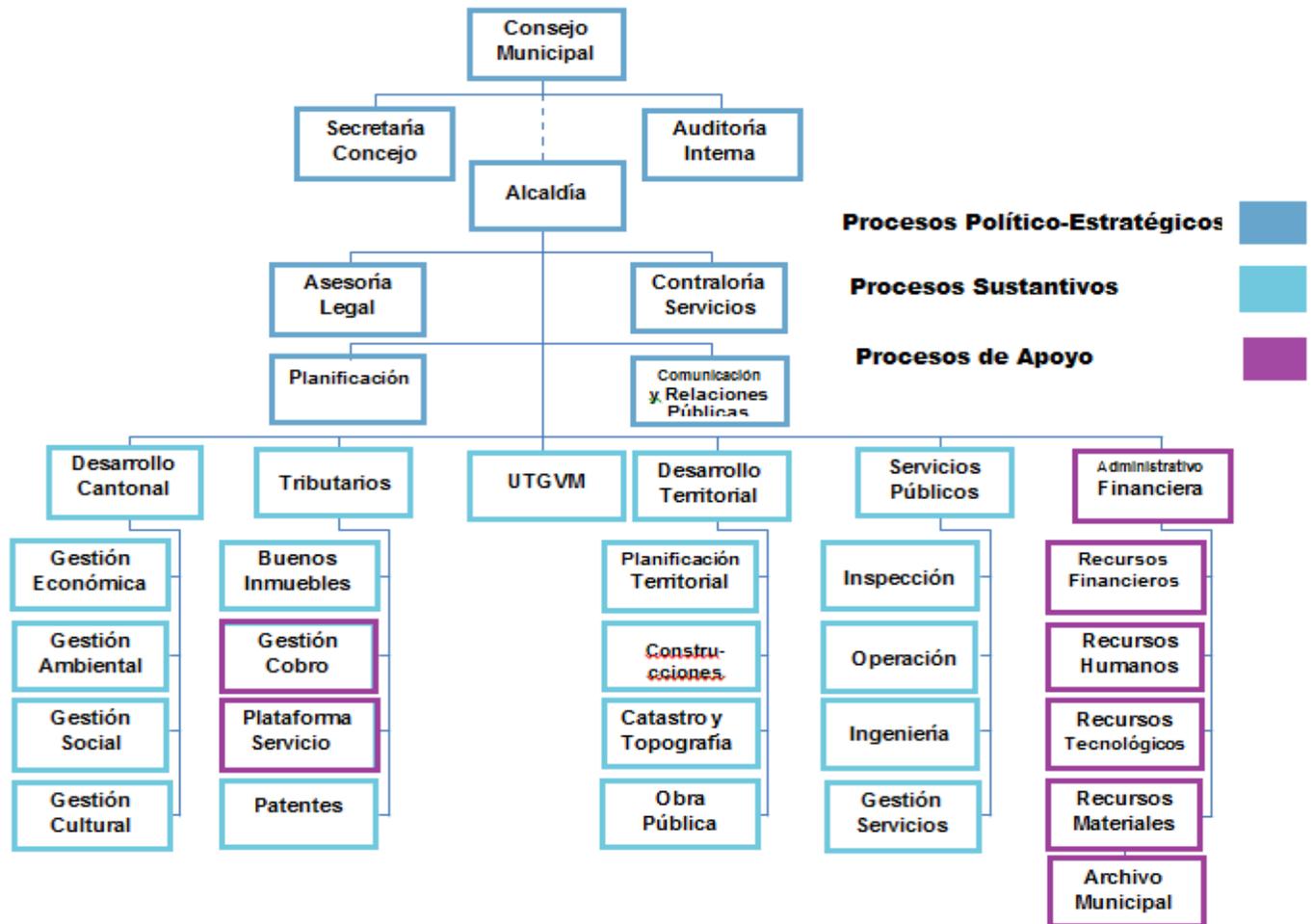
A continuación se presenta el Mapa de Procesos, clasificados por categoría.

- **Procesos Político-Estratégicos:** Compuestos por los procesos orientadores de la Municipalidad
- **Procesos Sustantivos:** Compuestos por los procesos que obligatoriamente debe ejecutar la Municipalidad
- **Procesos de Apoyo:** Aquellos que le dan soporte a los demás procesos, para que logren sus objetivos.



Se presenta a continuación, la estructura organizacional para la Municipalidad de Zarco, que debe verse como la inclusión de unidades matriciales que obedecen a los procesos definidos para cumplir con los objetivos estratégicos del PEM, por lo integran las diferentes perspectivas de desarrollo en la toma de decisiones y del estímulo de la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo; buscando y proporcionando los instrumentos para alcanzar la Visión, Misión, siguiendo los Valores propuestos en el mismo PEM, mientras se cumple con el Código de Gobierno Corporativo.

Organigrama Municipalidad de Zarcerro



El Manual, conforme a los principios de gestión y normativa de Gestión de los Recursos Humanos, es de observancia general, como instrumento de información y de consulta y es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica vigente y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman la Municipalidad de Zarcerro.

Su consulta y seguimiento, permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los procesos que la integran y evitar la duplicidad de funciones, siendo que en todo momento, cada actividad, debe ir enfocada en el logro de sus objetivos estratégicos relacionados y alineados en el PEM, como norte del que hacer institucional y como obligación de cumplimiento de cada Titular Subordinado a su cargo.

NIVEL POLÍTICO-ESTRATÉGICO

| | |
|---|---|
| <p>UNIDAD:</p> <p>Concejo Municipal Órgano autónomo</p> | <p>UNIDAD DE COORDINACIÓN</p> <p>Alcaldía Municipal</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal”²</p> <p>Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998</p> <p>Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna)</p> | <p>PROCESO: Nivel Político-Estratégico</p> <p>Coordina con: con la Junta de Vial Cantonal, comisiones especiales y permanentes</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>Procesos de Apoyo: Secretaria Concejo y Auditoria Interna</p> |
|---|---|

Objetivo:

Ejerce las atribuciones y obligaciones de gobierno municipal dictadas en la Constitución Política y Código Municipal, a través de garantizar la correcta planificación estratégica municipal (participar, aprobar y garantizar la fiscalización del PEM para su cumplimiento), la adecuada organización y fiscalización política de la Municipalidad, en que están integrados los objetivos Estratégicos definidos en el Plan Estratégico Municipal (PEM), que integra el Plan de Desarrollo Municipal (PDM), Se constituye en la instancia jerárquica superior y según lo dispuesto en el artículo 12 del Código Municipal, para cumplir las funciones jurídicamente establecidas y para el logro de un desarrollo Municipal justo, integral, eficiente y eficaz en beneficio del Municipio de Zarcero, buscando la igualdad de género.

Conforme a la Ley de Control Interno, como jerarca de la Municipalidad, tiene la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

Funciones Generales:

- Aprobar el PEM, con la integración de los objetivos estratégicos, el Plan de desarrollo Municipal alineando ambos objetivos, a ser trasladados al Plan Operativo en forma anual, dándole el seguimiento de los indicadores de cumplimiento asociados
- Aprobar el Código de Gobierno Corporativo y el presupuesto anual.
- Acordar la celebración de plebiscitos, referendos y cabildos de conformidad con la reglamentación y legislación vigente.
- Constituir por iniciativa del Alcalde municipal, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales y autorizar la constitución de sociedades públicas de economía mixta.
- Dictar las medidas de ordenamiento urbano.
- Dictar lineamientos, reglamentos y políticas internas, para oficializarlas con respecto al desarrollo y Control Interno y del municipio, conforme a las normativas y las leyes.

² 21541-Texto del artículo-50356-1-10-20151022.pdf
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/21541/21791/>

- Aprobar los presupuestos, las tasas y precios que se cobren por los servicios municipales, proponer los proyectos de tributos municipales a la Asamblea Legislativa.
- Fijar la política y las prioridades de desarrollo del municipio, conforme al programa de gobierno inscrito por el Alcalde municipal para el período por el cual fue elegido y mediante la participación de los vecinos.
- Celebrar convenios, comprometer los fondos o bienes y autorizar los egresos de la municipalidad conforme al PEM, excepto los gastos fijos y la adquisición de bienes y servicios que estén bajo la competencia del Alcalde municipal, según el reglamento que se emita, el cual deberá cumplir con los principios de la Ley de Contratación Administrativa, No. 7494, de 2 de mayo de 1995 y su reglamento.
- Aprobación de firmas de convenios.
- Aprobar los informes de gestión remitidos a los entes de supervisión
- Nombrar directamente, por mayoría simple y con un criterio de equidad entre géneros, a las personas miembros de las juntas administrativas de los centros oficiales de enseñanza y de las juntas de educación. Además, nombrar, por igual mayoría, a las personas representantes de las municipalidades ante cualquier órgano o ente que los requiera.
- Acordar la celebración de plebiscitos, referendos y cabildos de conformidad con la normativa vigente.
- Dictar las medidas de ordenamiento urbano.
- Constituir por iniciativa del Alcalde Municipal, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales y autorizar la constitución de sociedades públicas de economía mixta, considerando la creación de Pymes.
- Controlar el cumplimiento del PEM, el POA y el presupuesto anual, el SEVRI y el Control interno.
- Las demás atribuciones que la ley señale expresamente.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del PEM, con su respectivo alineamiento con el Plan de Desarrollo Municipal (PDM).

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto.

Grado de Avance en el cumplimiento de los Objetivos de Proyectos de Desarrollo Municipales en Operación.

Grado de Avance en Índice de Gestión Municipal Resultados ((IGM), emitido anualmente por Contraloría General de la República (CGR).

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Grado de avance en encuestas de ciudadano, beneficiarios/usuarios

Relaciones Internas:

Por la naturaleza de su función debe mantener relaciones internas con Secretaría Concejo Municipal, el Auditor Interno y con la Alcaldía.

Relaciones Externas:

Sus miembros mantienen relaciones externas con grupos y organizaciones comunales, Poderes de la República, CGR, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, embajadas,

organismos nacionales e internacionales, grupos organizados de las comunidades, diferentes medios de comunicación y en general con distintos entes públicos y privados conexos con la función municipal.

| | |
|---|--|
| <p>UNIDAD: Secretaría Concejo Municipal</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Concejo Municipal</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna), artículo 53 del Código Municipal cada Concejo contará con un Secretario/a, cuyo nombramiento será competencia del Concejo, Ley del Sistema Nacional de Archivos</p> | <p>PROCESO: Nivel Político-Estratégico</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene subalternos directos, pero se coordina con la Alcaldía Municipal, con las comisiones especiales, con la junta de vialidad y los titulares subordinados para trasladar y solicitar información relacionada con los acuerdos del Concejo Municipal</p> |

Objetivo:

Velar por la reproducción, seguimiento, custodia y administración de toda la documentación recibida, producida y acordada por el Concejo Municipal y sus Comisiones del Municipio de Zarceró.

Funciones Generales:

- Asistir a las reuniones (ordinarias y extraordinarias) del Concejo Municipal, tomando las Actas de las Sesiones.
- Recopilar, custodiar, tramitar, ordenar, clasificar, reproducir, los diferentes documentos que dan fe de los acuerdos del Concejo Municipal y sus comisiones.
- Recopilar, ordenar y custodiar los diferentes documentos históricos que dan fe de los acontecimientos suscitados en el Cantón en los planos político, económico, cultural, deportivo y social.
- Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del Concejo Municipal
- Transcribir, comunicar y/o notificar los acuerdos del Concejo
- Reproducir tramitar y custodiar toda la documentación producida y acordada por el Concejo Municipal y sus comisiones
- Confeccionar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la Unidad.
- Confeccionar las autoevaluaciones de Control Interno y dar seguimiento con base en la Ley de Control Interno,
- Fotocopiar todos los documentos que son requeridos por el Concejo Municipal para la toma de acuerdos, disposiciones y / o resoluciones

- Certificar acuerdos de Actas y memorias de las reuniones del Concejo Municipal y /o resoluciones debidamente comunicados y/o notificados.
- Presentar Informes de Control de acuerdos
- Mantener expedientes foliados, sellados, rotulados y ordenados numéricamente, con base en los registros auxiliares que al efecto se llevan.
- Llevar y tramitar las Nóminas de regidores para el pago de dietas.
- Llevar los Archivos de gestión ordenados y clasificados con base en el Sistema de Clasificación para la Administración Pública.
- Realizar las labores de apoyo administrativo que requiera el Concejo.
- Elaborar, ejecutar el POA y controlar el presupuesto, SEVRI y dar seguimiento con base en la Ley de Control Interno.
- Analizar los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Las demás atribuciones que la ley señale expresamente

Indicadores de gestión

Grado de actualización de las Actas en limpio.

Presentación a tiempo de las liquidaciones de las Nóminas de los Regidores del pago de dietas.

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de la Unidad.

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Grado de cumplimiento de la gestión de archivos internos.

Relaciones Internas:

Por la naturaleza de su función debe mantener relaciones internas con los miembros del Concejo Municipal, su Presidente, el Auditor Interno y con la Alcaldía.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas de apoyo con el Concejo Municipal, con grupos y organizaciones comunales, Poderes de la República, CGR, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, embajadas, organismos nacionales e internacionales, grupos organizados de las comunidades, diferentes medios de comunicación y en general con distintos entes públicos y privados conexos con la función municipal.

NIVEL DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR

| | |
|--|--|
| UNIDAD: Auditoría Interna | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Concejo Municipal |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política. (Incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna); artículo 20 de la Ley General de Control Interno (8292) —Todos los entes y órganos sujetos a esta ley tendrán una Auditoría Interna...</p> | <p>PROCESO: Fiscalización</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene subalternos directos, pero se relaciona con todos los titulares subordinados para trasladar y solicitar información relacionada con los hallazgos de las Auditorías Internas realizadas.</p> |
|--|---|

Objetivo:

Fiscalizar en forma objetiva e independiente todas las unidades internas del Municipio, para proporcionar seguridad a la Administración Municipal, vía validar y mejorar las operaciones en busca de alcanzar los objetivos estratégicos institucionales y cumplimientos de las leyes y normas; mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección, de esta forma ayudara a la administración a conformar una organización eficiente, honesta y comprometida con la calidad del servicio.

Funciones Generales:

- Revisar e informar sobre la ejecución y liquidación presupuestaria.
- Fiscalizar el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y objetivos estratégicos del PEM
- Revisar los proyectos de reglamento interno, así como los manuales de Organización y procedimientos y otros documentos de similar naturaleza.
- Atender las solicitudes presentadas por el Concejo, y las denuncias de Funcionarios/as o contribuyentes, así como por trabajos anteriores que definan la necesidad de auditora.
- Revisar las auditorías operativas en términos de las normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados, las técnicas y herramientas de auditoría y las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República.
- Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de la competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes
- Evaluar periódicamente la estructura de control interno, para determinar su cumplimiento validez y suficiencia.
- Asesorar al Concejo Municipal, Alcalde y demás funcionarios que lo requieran, en materia de su competencia.
- Asistir a sesiones del Concejo cuando este órgano así lo solicite.
- Evaluar las acciones tomadas por el Alcalde en relación con la implementación de las recomendaciones presentadas en los informes.
- Informar permanente y directamente al Concejo Municipal sobre errores o posibles irregularidades en el manejo de los recursos municipales de acuerdo a los controles

implementados en los procesos internos desarrollados por las dependencias municipales, sea éste de índole contable, administrativo, financiero, operacional o tecnológico.

- Comunicar los resultados de las auditorías realizadas a los miembros del Concejo Municipal.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos municipales y disposiciones de la Contraloría General de la República.
- Análisis, control y seguimiento a las observaciones y recomendaciones que de la Contraloría General de la República en sus informes.
- Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en esta Ley, en los casos de desconcentración de competencias o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- Asesorar en materia de su competencia, al jerarca del cual depende, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros legalmente establecidos para su aval.
- Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República.
- Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten.
- Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría.
- Generar y presentar Informes al Concejo Municipal, Informes de Auditoría y Relación de Hechos.
- Generar los Manuales de procedimientos de la Auditoría, definir y cumplir con los Objetivos del Plan estratégico de la Auditoría y de su Plan anual Operativo.
- Elaborar, ejecutar el POA y controlar el presupuesto, SEVRI y dar seguimiento con base en la Ley de Control Interno.
- Analizar los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Las demás atribuciones que la ley señale expresamente

Indicadores de gestión

Grado de cumplimiento del Plan de Auditoría

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de la Auditoría.

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno, institucional

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Por la naturaleza de su función debe mantener relaciones internas con los miembros del Concejo Municipal, su Presidente, con la Alcaldía y titulares subordinados, en cumplimiento del Plan de Auditoría

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas de apoyo con el Concejo Municipal, con la CGR, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal.

| | |
|--|--|
| UNIDAD: ALCALDÍA Órgano autónomo | UNIDAD DE COORDINACIÓN Concejo Municipal , con las áreas administrativas de la estructura organizacional de la Municipalidad y con las comisiones especiales. |
| NORMATIVA LEGAL Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal” ³ Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Artículo 4.- La Municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna) | PROCESO: Nivel Político-Estratégico UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS Procesos Sustantivos: Desarrollo Cantonal; Tributarios, UTGVM, Desarrollo Territorial, Servicios, Administrativo Financiero Procesos de Apoyo: Asesoría Legal, Planificación y Contraloría Servicios |

Objetivo:

Como Jерarca y órgano político estratégico debe ejercer la administración general de la Municipalidad (planificación, organización, dirección, coordinación y control) y garantizar la correcta ejecutividad de los acuerdos y resoluciones emanados del Concejo Municipal, conforme a las atribuciones y obligaciones de gobierno municipal dictadas en la Constitución Política y Código Municipal, iniciando por poner en práctica y controlando la ejecución de los objetivos Estratégicos definidos el Plan Estratégico Municipal (PEM), que integra el Plan de Desarrollo Municipal (PDM), las funciones jurídicamente establecidas y propias del Alcalde en coherencia con el numeral 17 del Código Municipal y como ejecutor de los acuerdos emitidos por el Concejo Municipal para el logro de un desarrollo municipal justo, integral, eficiente y eficaz en beneficio del Municipio de Zarcero.

Conforme a la Ley de Control Interno, como jerarca de la Municipalidad, tiene la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

Funciones Generales:

³ 21541-Texto del artículo-50356-1-10-20151022.pdf

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/21541/21791/>

- Asistir, con voz pero sin voto, a todas las sesiones del Concejo Municipal, asambleas, reuniones y demás actos que la municipalidad realice.
- Sancionar y promulgar las resoluciones y los acuerdos aprobados por el Concejo Municipal y ejercer el veto, conforme a este código.
- Dar seguimiento para el fiel cumplimiento de los acuerdos municipales, las leyes y los reglamentos en general.
- Ejercer la administración general y jefatura de todas las dependencias municipales; delegando las funciones encomendadas conforme a la Ley General de la Administración Pública, con base en los artículos 89 y siguientes.
- Antes de entrar en posesión de su cargo, presentar, al Concejo Municipal, un programa de gobierno basado en un diagnóstico de la realidad del cantón. Este debe incorporar la perspectiva de género, el enfoque de derechos humanos y el principio de no discriminación por motivos de sexo o por cualquier otra condición. Este programa de gobierno deberá ser difundido a las diferentes organizaciones y a las personas vecinas del cantón, para definir los objetivos estratégicos a ser incorporados en el PEM.
- Establecer y priorizar los objetivos, metas y actividades municipales según los diagnósticos y pronósticos realizados tanto a un nivel externo como a nivel interno, para generar los objetivos estratégicos a ser incorporados en el PEM, para luego delegarlas, dentro de los procesos y estructura municipales
- Dirigir y coordinar el diseño del PEM, previa aprobación e integración del Concejo Municipal, como la principal orientación institucional y el que hacer de los funcionarios a su cargo; que debe integrar y alinear los objetivos el Plan de Desarrollo Municipal; que sirva a su vez para orientar a la población del rumbo estratégico que tienen la municipalidad y los productos esperados de su gestión en el corto, mediano y largo plazo
- Determinar la organización interna adecuada para cumplir con los objetivos del PEM; para dirigir todos los esfuerzos en su cumplimiento, coordinar a todos procesos e involucrados en su gestión, vigilando y controlando la organización, como su funcionamiento por medio de garantizar el cumplimiento de los indicadores del PEM, asignados a cada unidad o titular subordinado municipal.
- Dirigir y coordinar el diseño del Código de Gobierno Corporativo Municipal, previa aprobación e integración del Concejo Municipal y dar seguimiento al cumplimiento, actualizándolo por lo menos una vez anual.
- Proponer al Concejo la creación de plazas y servicios indispensables para el buen funcionamiento del gobierno municipal, a efectos de lograr cumplir con los objetivos estratégicos formulados en el PEM, aprobados por el Consejo Municipal.
- Nombrar, promover, remover al personal de confianza a su cargo y en general a todo el personal de la Municipalidad, así como concederles licencias e imponerles sanciones de acuerdo al Código Municipal y demás normativa existente y que fuere aplicable a la materia.
- Ostentar la representación legal de la Municipalidad, con las facultades que le otorgue el Código Municipal y el Concejo Municipal.
- Elaborar y presentar ante el Concejo Municipal y para su aprobación tanto el Plan de Desarrollo Municipal (PDM), integrando el mismo al PEM, que deberá ser traducido en objetivos y metas anuales en el Plan Operativo Anual (POA), como el Presupuesto Municipal en concierto con los parámetros señalados por el Código Municipal y el Código de Gobierno Corporativo.

- Presentar ante el Concejo Municipal para su discusión y aprobación, los proyectos del presupuesto ordinario y extraordinario de la Municipalidad en forma coherente con el PEM.
- Dirigir y gestionar el proceso administrativo y productivo de la Administración Local en general en coordinación con sus unidades y procesos de apoyo y asesoría directa, ya sea mediata o inmediata.
- Definir y orientar las políticas locales y promover el desarrollo municipal en todas sus esferas, para generar el Plan de Desarrollo Municipal (PDM), para en forma coherente y alineada, desarrollar y trasladar los Objetivos Estratégicos al PEM, como la guía de gestión institucional, para medir su cumplimiento.
- Vigilar el desarrollo correcto de las políticas adoptadas por la Municipalidad, el logro de los fines propuestos en el PEM y la correcta ejecución del presupuesto en cada proceso.
- Promover el desarrollo local en armonía con el entorno nacional e internacional.
- Vigilar y exigir a los órganos administrativos el respeto de la juridicidad corporativa.
- Mantener una política económica y financiera adecuada, principalmente en cuanto a la recaudación de tributos municipales (impuestos, tasas, contribuciones, contribuciones especiales y precios) y demás ingresos municipales para el desarrollo corporativo, en alineamiento con los objetivos de PEM.
- Enlazar y coordinar las actividades entre la Alcaldía y el Concejo Municipal.
- Emitir las directrices del Gobierno Corporativo, para garantizar el buen funcionamiento de la Administración Local así como velar por su cumplimiento.
- Delegar las funciones encomendadas por el Código Municipal según los artículos 89 y siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública.
- Asistir con voz pero sin voto, a todas las sesiones del Concejo Municipal.
- Asistir a asambleas, reuniones y demás actos que la Municipalidad realice y requiera la presencia del Alcalde, en representación del gobierno local.
- Sancionar y promulgar las resoluciones y los acuerdos aprobados por el Concejo Municipal y ejercer el veto, conforme con los lineamientos establecidos en el Código Municipal
- Presentar al Concejo Municipal, antes de entrar en posesión de su cargo, un Programa de Gobierno basado en un diagnóstico de la realidad del cantón, y deberá ser difundido a las diferentes organizaciones y vecinos del cantón, considerando su alineamiento con el PEM, así como actualizar el mismo conforme a la realidad del municipio.
- Rendir semestralmente ante el Concejo Municipal, un informe en aquellos casos cuando se autoricen egresos de la Municipalidad o bien se trate de gastos fijos y/o la adquisición de bienes y servicios que estén bajo su competencia de acuerdo al Reglamento que rige la materia, el cual deberá cumplir con los principios de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y la Ley de Control Interno.
- Convocar al Concejo a sesiones extraordinarias o cuando lo solicite, con veinticuatro horas de anticipación, garantizando la participación de por lo menos la tercera parte de los regidores propietarios.
- Comunicar al Consejo de Directores, los acuerdos municipales emitidos por el Órgano Colegiado, así como vigilar y hacer ejecutar ante la dirección que corresponda, los objetivos establecidos.
- Presentar ante organismos nacionales e internacionales ya sean públicos o privados, los proyectos necesarios para el desarrollo municipal, incentivando las formas de lograr su

cooperación internacional y la coordinación interinstitucional, a fin de lograr los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, definidos en el PEM

- Coordinar y negociar convenios con el Estado, sus homólogas y demás entes y órganos de la Administración Pública para el mejor cumplimiento de los fines y objetivos municipales ya sea respecto de la realización de obras públicas y/o la gestión de servicios públicos, como proyectos de desarrollo de mediano y largo plazo.
- Concertar con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones municipales.
- Renovar e Iniciar nuevas formas o modos directos e indirectos de gestión que coadyuven a la eficiencia municipal, conforme a los objetivos del PEM
- Implementar servicios locales acorde a las necesidades del Municipio, conformados en el PEM
- Sugerir y avalar la elaboración de normas jurídicas que permitan dinamizar y generar eficiencia de orden jurídico local.
- Analizar y aprobar las propuestas o proyectos de derogación, reforma o creación de normativas jurídicas que realice el órgano técnico, en alineamiento con los objetivos estratégicos de PEM.
- Representar a la Administración Local en la Junta de Relaciones Laborales.
- Atender y responder las necesidades presentadas por los diferentes grupos comunales organizados, considerando la necesidad de mejoras al Plan de Desarrollo Municipal (PDM), de ser necesario acudir a la Declaratoria de Emergencia para activar protocolos legalmente establecidos para su atención.
- Velar en coordinación con la Unida de Planificación Municipal, que se consideren todo el proceso de Planificación Estratégica, garantizando el alineamiento de los Objetivos Estratégicos, con los objetivos del PDM y el Código de Gobierno Corporativo, previa aprobación del Concejo Municipal; justificando cualquier cambio no previsto; garantizando a su vez que los objetivos estratégicos puedan ser cumplidos bajo sistemas y procesos administrativos se ágiles, oportunos, confiables y acordes a los métodos y técnicas modernas de planificación estratégica y gestión moderna del Estado.
- Formular en coordinación con la Unidad de Planificación las políticas, estudios, lineamientos y directrices que permitan la modernización y el desarrollo estratégico Municipal tanto interno como externo.
- Solicitar y evaluar las diferentes instancias municipales mediante informes o avances de ejecución de sus actividades con la finalidad de controlar y tomar decisiones oportunas, que permitan la consecución de los objetivos municipales.
- Atender, analizar o resolver los planteamientos presentados por las diferentes instancias municipales sobre métodos y técnicas de trabajo, problemas de ejecución, proyección administrativa, avance de obras y modernización de los servicios y proyectos municipales.
- Tomar las decisiones conducentes que orienten el quehacer municipal y agilicen los procesos administrativos.
- Atender las solicitudes y recomendaciones que le indique la Auditoría Interna y Externa, para garantizar el control interno de la Municipalidad.
- Solicitar al Concejo Municipal la intervención y/o apoyo del Auditor Interno, cuando lo considere necesario para garantizar el buen funcionamiento de los órganos administrativos

- Cumplir con las demás atribuciones y obligaciones que correspondan, conforme al Código Municipal y demás normativas integrantes del ordenamiento jurídico que así lo establezcan.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del PEM, con su respectivo alineamiento con el Plan de Desarrollo Municipal (PDM).

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto.

Grado de Avance en el cumplimiento de los Objetivos de Proyectos de Desarrollo Municipales en Operación.

Grado de Avance en Índice de Gestión Municipal Resultados ((IGM), emitido anualmente por Contraloría General de la República (CGR).

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Grado de avance en encuestas de ciudadano, beneficiarios/usuarios

Relaciones Internas:

Por la naturaleza de su función debe mantener relaciones internas con todas las dependencias que conforman la estructura organizacional de la Municipalidad.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con grupos y organizaciones comunales, sus homólogos nacionales o internacionales, Poderes de la República, Ministerio de Planificación Nacional, CGR, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, embajadas, organismos nacionales e internacionales, grupos organizados de las comunidades, diferentes medios de comunicación y en general con distintos entes públicos y privados conexos con la función municipal.

NIVEL DE APOYO Y ASESORÍA

| | |
|--|--|
| <p>UNIDAD: Asesoría Legal</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA ALCALDÍA</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL Apoyo y cumplimiento de todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna)</p> | <p>PROCESO: Nivel Apoyo Asesoría UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene subalternos directos</p> |

Objetivo:

Brindar asesoría en materia legal y Judicial a la Municipalidad; realizar la defensa jurídica Municipal en las instancias que corresponda, así como asesorar y ejecutar las actividades, en busca de tener seguridad jurídica en las diferentes actividades y funciones que se desarrollan a lo interno en la Municipalidad, que en materia jurídica traslade el Concejo Municipal, el Despacho del Alcalde y demás unidades y órganos de la Municipalidad de Zarceró.

Funciones Generales:

- Brindar asesoría jurídica especializada, a las diferentes dependencias que, por la naturaleza de sus funciones, requieran la presencia o asesoría permanente de profesional(es) en Derecho entre su personal.
- Representar a la Municipalidad ante las instancias administrativas y judiciales que corresponda, en función del asunto legal a ser tratado.
- Asesorar en materia jurídica al Alcalde así como a los demás órganos municipales, en tiempo y lugar requeridos.
- Evacuar todas las consultas que se formulen, por vía escrita, tanto a lo interno de la Municipalidad, como de parte de los administrativos o entidades públicas y organizaciones privadas que así lo soliciten, emitiendo el criterio correspondiente al caso.
- Plantear las acciones judiciales que se requieren en resguardo de los servicios, intereses e imagen municipales, así como realizar las defensas correspondientes a ese nivel, cuando la Municipalidad es demandada por diferentes personas, entes o situaciones.
- Elaborar los anteproyectos, proyectos, reglamentos e instrumentos jurídicos que requiera la Municipalidad, en las diversas áreas de gestión, ya sea nuevos o las reformas que demande la práctica laboral y modernización del ordenamiento jurídico municipal, así como emitir criterio legal, para mejorar la gestión municipal y los objetivos estratégicos planteados en el PEM o en la propuesta de proyectos nuevos, contrataciones o informes que requieran de un enfoque legal.
- Emitir el criterio respectivo sobre los proyectos de Ley que trasladan directamente las comisiones de la Asamblea Legislativa y que mantienen relación con la gestión municipal y dinamizan la gestión local de acuerdo a la realidad imperante.
- Elaborar las certificaciones notariales de personería jurídica del Despacho del Alcalde y los distintos apoderados, así como de todos aquellos documentos o expedientes que deben ser trasladados a los órganos jurisdiccionales, a la Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes de la República o cualesquier otra instancia, donde deban gestarse acciones municipales que así lo ameriten, respetando el ordenamiento jurídico y el Código de Gobierno Corporativo aprobado por el Concejo Municipal..
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Relaciones Externas:

Poder Judicial, Ministerios, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Defensoría de los Habitantes, ARESEP y demás entidades públicas y

organismos privados que por diversas razones guardan relación con las actividades que ejecuta el área legal.

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias municipales.

Indicadores de gestión

La gestión es evaluada por el cumplimiento en tiempo y lugar, de las consultadas y resultados en las deferentes representaciones legales, de tareas designadas por el Alcalde y del resultados de su gestión a instrucciones directas o delegadas en forma previa, contemplando todas sus responsabilidades legales y de representación legal, que estén acordes con su afiliación al Colegio de Abogados de CR.

| | |
|--|---|
| <p>UNIDAD: Planificación</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal” Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna). Normativas de MIDEPLAN, de la Contraloría General de la República y lineamientos del IFAM</p> | <p>PROCESO: Nivel Apoyo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene subalternos directos, pero se relaciona con todos los titulares subordinados para lograr sus objetivos institucionales</p> |

Objetivo:

Formular, direccionar, fortalecer y evaluar el proceso de planificación integral en la Municipalidad de Zarcero.

Funciones Generales:

- Formular, organizar y dirigir e integrar la ejecución del Plan de Desarrollo Cantonal, en el Plan Estratégico Municipal (PEM), asegurando que sea coherente con los lineamientos del Gobierno Corporativo de la Municipalidad y aspectos legales y normativos establecidos por los entes de control; presentando el PEM a aprobación del Concejo Municipal, previo aval de la Alcaldía.
- Integrar a todos los interesados e involucrados como miembros de representación interinstitucionales y otros entes relacionados para definir los objetivos de la Municipalidad, en la elaboración del diagnóstico y definición de objetivos estratégicos de la Municipalidad, las responsabilidades, fechas de cumplimiento (en un Cuadro de Mando Integral).
- Conjuntar, orientar y proponer los ajustes a la visión, Misión, Valores y objetivos generales de la Municipalidad, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución.
- Apoyar en todo el proceso de diseño y la actualización del Código de Gobierno

Municipal, hasta llevarlo a aprobación del Concejo Municipal.

- Coordinar y apoyar la elaboración de los objetivos de Planes Operativos anuales de las instancias municipales, garantizando su alineamiento con los objetivos estratégicos de la Municipalidad.
- Formular las políticas y actualización de los objetivos generales del municipio de manera anual en coordinación con la Alcaldía y otras instancias municipales, integrando los mismos, previa aprobación del Concejo Municipal.
- Asegurar que los planes, programas y proyectos elaborados y ejecutados en todas las instancias municipales cuenten con una visión integral de desarrollos en sus ámbitos económicos, sociales, culturales, urbanos y ambientales, relacionados y alineados con los objetivos estratégicos a desarrollar.
- Coordinar y supervisar frecuentemente la ejecución y desarrollo de programas y planes, pidiendo retroalimentación de todos los titulares subordinados y tomar las acciones necesarias en caso de incumplimiento de los indicadores de avance de los objetivos estratégicos que le correspondan desarrollar a cada una de las dependencias responsables, a través de la Alcaldía o bajo su delegación de supervisión de cumplimiento.
- Elaborar anualmente reportes de ejecución y logro de los objetivos y programas planificados con las distintas dependencias municipales, generando un Informe Anual de Transparencia a la Comunidad y CGR.
- Incluir variables financieras institucionales que sean necesarias, en cualquier proceso de planificación que se realice.
- Dirigir y coordinar con todos los titulares subordinados, el determinar y gestionar los riesgos de incumplimiento de los objetivos estratégicos que les correspondan dentro del PEM (la gestión de riesgos le corresponde a cada titular subordinado)
- Dirigir, supervisar y coordinar la información de cumplimiento de los indicadores de gestión de los objetivos estratégicos asignados a cada titular subordinado, conforme al nivel de riesgos de incumplimiento y a la periódica que se determine.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la institución.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con los representantes interinstitucionales representados en la Comunidad, la Contraloría General de la República, Ministerio de Planificación.

Indicadores de gestión

La gestión es evaluada por el cumplimiento de los indicadores de avance en los objetivos estratégicos y su incidencia en dicho logro.

- Actualización de los objetivos Estratégicos aprobados por el Concejo Municipal, como del Código de Gobierno Corporativo.
- Evaluación de los titulares subordinados, en materia de apoyo para lograr los objetivos institucionales, conforme a las consultadas y resultados en las deferentes titulares subordinados, la Alcaldía y Concejo Municipal.
- Evaluación de la calidad de definición de la Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos definidos.

| | |
|--|---|
| UNIDAD: Contraloría de Servicios | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía |
| NORMATIVA LEGAL Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios Ley 9158 Según el artículo 5 del Decreto N° 26025-PLAN del año 1997 Las Contralorías de Servicios estarán bajo la responsabilidad de un Contralor (a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el máximo jerarca. | PROCESO: Nivel Apoyo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene subalternos directos, pero se relaciona con todos los titulares subordinados para lograr sus objetivos institucionales |

Objetivo:

Procurar la atención requerida por los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, fiscalizando y valorando en toda su dimensión la prestación de los servicios en la Municipalidad, con el propósito de brindar asesoría y solución a las inconsistencias que se presentan por parte de la institución en los servicios prestados, buscando la eficiencia, eficacia y buen trato en su atención, conforme a la normativa vigente, estableciendo un vínculo con el usuario a través de sistemas de información, recepción y trámite de quejas y denuncias, en beneficio de la eficiencia y calidad del servicio prestado

Funciones Generales:

- Apoyar los objetivos de servicio al cliente, en el Plan Estratégico Municipal (PEM), asegurando.
- Participar y/o proponer acciones correctivas, así como el mejoramiento en la definición de las políticas, normas y procedimientos institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución, en materia de servicio al cliente, en procura de una prestación de servicios oportuna, eficaz y eficiente, que sea coherente con los lineamientos del Gobierno Corporativo de la Municipalidad y aspectos legales y normativos.
- Elaborar un Manual de Servicios que contenga los deberes y derechos del ciudadano como usuario de los servicios municipales, darle mantenimiento y su debida distribución.
- Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta
- Presentar a la Alcaldía un Informe Anual de Labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios con copia al MIDEPLAN, que incluya recomendaciones formuladas al Jerarca y las recomendaciones realizar para su cumplimiento, lo que incluye mejoras y la actualización del Código de Gobierno Municipal, hasta llevarlo a aprobación del Concejo Municipal.
- Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, el Plan Anual de Trabajo, avalado por la Alcaldía, sobre el cual debe presentar el

informe anual indicado en el inciso anterior.

- Verificar que en la Municipalidad se cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los ciudadanos, beneficiarios/usuarios.
- Velar por el cumplimiento de las normas jurídicas en materias de servicios públicos.
- Proponer a la Alcaldía procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias y sugerencias de los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, respecto a los servicios brindados en la Municipalidad, estableciendo sistemas de control y de seguimiento con accesibilidad y expeditos.
- Coordinar las medidas necesarias para la debida orientación del usuario con respecto a los servicios que presta la Municipalidad.
- Atender, tramitar y resolver las denuncias y quejas presentadas por el usuario, coordinando con las diferentes áreas para dar seguimiento a las acciones correctivas puestas en práctica para lograr el cumplimiento y pronta respuesta a las inconformidades presentadas por ciudadanos, beneficiarios/usuarios.
- Supervisar y evaluar la prestación de los servicios municipales, con la finalidad de identificar inconsistencias y emitir las recomendaciones que correspondan o a solicitud de los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, considerando las necesidades particulares de las personas con discapacidad.
- Monitorear la prestación de servicios, llevando un control de funcionarios denunciados por mal servicio al usuario y emitir un informe trimestral a cada Jefatura para su debida atención.
- Identificar conflictos en la relación de la Administración con los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, sobre exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno que afecten los servicios, buscando la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.
- Aplicar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución e indicado el nivel de cumplimiento.
- Solicitar la intervención de la Alcaldía ante la negativa o negligencia de los responsables de atender sus solicitudes y recomendaciones, para atender en forma inmediata y determinar en conjunto con la unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad por su falta de atención.
- Elaborar y analizar resultados de la aplicación de instrumentos de percepción del servicio, de parte de los ciudadanos, beneficiarios/usuarios para determinar su grado de satisfacción de los servicios brindados, para generar mejoras.
- Apoyar la elaboración de los objetivos de los Planes Operativos anuales de las instancias municipales, relacionadas con el servicio al cliente, garantizando su alineamiento con los objetivos estratégicos de la Municipalidad.
- Formular las políticas y actualización de los objetivos de servicio al cliente del municipio de manera anual en coordinación con la Alcaldía y otras instancias municipales, integrando los mismos, previa aprobación del Concejo Municipal.
- Asegurar que los planes, programas y proyectos elaborados y ejecutados en todas las instancias municipales cuenten con una visión integral de servicio al cliente, en sus ámbitos económicos, sociales, culturales, urbanos y ambientales, relacionados y alineados con los objetivos estratégicos a desarrollar.
- Analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al cliente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.

- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Cumplimiento de los indicadores de avance en los objetivos estratégicos y del PAO en servicio al cliente y su incidencia en dicho logro.

Actualización de los objetivos Estratégicos aprobados por el Concejo Municipal, relacionados con el servicio al cliente y alineados con el Código de Gobierno Corporativo.

Evaluación del cumplimiento de recomendaciones por parte de las dependencias municipales, con sus titulares subordinados, conforme a las quejas presentadas por los usuarios.

Cumplimiento de los informes de estadísticas de los funcionarios denunciados por mal servicio, con indicadores de impacto para la mejora del servicio

Aplicación del sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta a las quejas o consultas de los usuarios en tiempo y lugar.

Elaboración y aplicaciones de los Manual de Servicios (con los deberes y derechos del ciudadano como usuario de los servicios municipales), su actualización, darle mantenimiento y su debida distribución.

Presentación a tiempo y contenido del Informe Anual de Labores conforme a la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios

Manual de Servicios, procesos mejorados actualizados en la prestación de servicios.

Eficiencia y calidad en el servicio brindado por la Contraloría de Servicios; ante denuncias tramitadas y resueltas

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la institución.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con ciudadanos, beneficiarios/usuarios, la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, los representantes interinstitucionales representados en la Comunidad, la Contraloría General de la República, Ministerio de Planificación, Defensoría de los Habitantes y demás entidades públicas y organismos privados que por diversas razones guardan relación con las actividades de servicio al usuario.

| | |
|---|---|
| <p>UNIDAD: Comunicación y Relaciones Públicas</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL Ley Orgánica del Colegio de Periodistas de Costa Rica. Código Municipal</p> | <p>PROCESO: Nivel Apoyo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene subalternos directos, pero se relaciona con todos los titulares subordinados para lograr sus objetivos institucionales</p> |

Objetivo:

Planear, organizar, desarrollar y conducir las actividades de protocolo, prensa, relaciones públicas para la mejora de la imagen y posicionamiento de la municipalidad a nivel cantonal, regional y nacional, así como de las publicaciones eventuales y permanentes de la Municipalidad, evaluar el ambiente externo de la Municipalidad, con el propósito de contar con información de retroalimentación que permita conocer su ambiente externo, con mayor certeza para cumplir los objetivos, enfrentando para ello las amenazas y aprovechando oportunidades del entorno, por lo que esta es una actividad constante y permanente de sus servicios, a partir del desarrollo de las acciones requeridas en materia de Comunicación y Relaciones Públicas.

Funciones Generales:

- Planear, coordinar, desarrollar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicación y difusión de actividades de gestión generadas o requeridas por la Municipalidad, o de actos de carácter protocolar; apoyando los objetivos del Plan Estratégico Municipal (PEM) dando a conocer el avance de los logros Municipales
- Investigar, obtener, seleccionar y/o adaptar, para su posterior divulgación o comentario, mediante los diversos medios de comunicación colectiva, noticias o acontecimientos de interés público o del quehacer municipal, para mejorar la imagen de la municipalidad y de las autoridades superiores o bien minimizar el impacto de malas noticias.
- Establecer procesos adecuados de la evaluación del entorno municipal, para identificar en el contexto la información sustantiva, para identificar, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, según la percepción de la población sobre los servicios y actuaciones públicas de los principales titulares subordinados de la Municipalidad.
- Elaborar proyectos, guías, estudios, notas informativas y otras similares en el área de comunicaciones, en busca de mejorar la imagen de la Municipalidad
- Formular, recopilar, evaluar y centralizar la información y comunicados que deben ser difundida por los medios de comunicación social.
- Coordinar, organizar y atender sesiones solemnes y las ceremonias de actos oficiales que se realicen; así como, aquellas en las que asista la Alcaldía o el Consejo Municipal.
- Organizar la información que debe publicarse en el sitio web de la Municipalidad y en las redes sociales, incluyendo calendario Cívico de la Municipalidad
- Establecer y mantener buenas relaciones entre las instituciones y organizaciones y entre la municipalidad y los diferentes sectores de la opinión pública.
- Informar y persuadir al público meta y despertar en el interés sobre los servicios municipales, creando impresiones efectivas y duraderas, mediante la creación de mensajes publicitarios veraces, concebidos con criticidad y ética, conforme al Código de Gobierno Corporativo.
- Brindar comunicación con fines determinados, según las necesidades municipales: informativos, recreativos, formativos.
- Mantener informada a la Alcaldía de las noticias de prensa escrita, medios TV y digitales, más importantes que conciernen a la Municipalidad.
- Recepción y atención de comisiones o delegaciones que visiten la Municipalidad, conforme a un protocolo de atención previamente definido.

- Coordinar y apoyar la programación de las actividades sociales, deportivas, culturales y filantrópicas que se desarrollen por o donde intervenga la Municipalidad.
- Elaborar anuncios creativos de impacto para prensa, radio, televisión, boletines y promoción (publicidad)
- Organizar eventos, atención de visitantes, atención a la prensa e imagen institucional (relaciones públicas).
- Organizar la agenda de entrevistas de prensa de la Alcaldía, Regidores y Titulares Subordinados de la Municipalidad.
- Asesor y coordinar con los Titulares Subordinados de las actividades, orientando información de gestión municipal y los asuntos que deben ser de conocimiento público
- Analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para comunicar los resultados de los objetivos y toma de decisiones y de la relación con los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, otras instituciones y grupos organizados del cantón, para cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Cumplimiento de los indicadores de avance en los objetivos estratégicos y del PAO en materia de imagen y servicio a la Comunidad.

Actualización de los objetivos Estratégicos aprobados por el Concejo Municipal, relacionados con el servicio al cliente y alineados con el Código de Gobierno Corporativo.

Evaluación del cumplimiento de recomendaciones por parte de las dependencias municipales, con sus titulares subordinados, conforme a las quejas presentadas por los usuarios.

Cumplimiento de los informes de estadísticas de los funcionarios denunciados por mal servicio, con indicadores de impacto para la mejora del servicio.

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la institución y en particular con las jefaturas superiores.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con ciudadanos, beneficiarios/usuarios, medios de comunicaciones masivas y regionales, con los representantes interinstitucionales representados en la Comunidad como de nivel nacional, y demás entidades públicas y organismos privados que por diversas razones guardan relación con las actividades que ejecuta la Municipalidad o de nuevos proyectos.

- Establecer los mecanismos técnicos para diseñar, coordinar, revisar, analizar, orientar y proponer mejoras en el Plan de Desarrollo Urbano (plan Regulador) del Cantón mediante la elaboración de planes generales que incluyan a las personas con discapacidad, vigilando su ejecución en su favor.
- Conjuntar y proponer los ajustes a la visión, Misión, Valores y objetivos generales de la Municipalidad, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución en materia de desarrollo socioeconómicos, considerando el tema de la igualdad y equidad de género, en el que hacer municipal.
- Velar por la correcta aplicación de la normativa aprobada por el Concejo Municipal y la supervisión de cumplimiento de los objetivos socioeconómicos, incluidos los planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón.
- Promover la elaboración de programas de inversión socioeconómicos, y con el Plan de Desarrollo Urbano (plan Regulador, que incluya acceso a las personas con discapacidad), programa de gobierno del Alcalde y otros acuerdos del Concejo Municipal, para su consideración dentro de los objetivos estratégicos a desarrollar en el PEM.
- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y de Desarrollo Cantonal del cantón, a ser integrados en el diseño del PEM, involucrando actividades relacionadas con la población y derechos de la población vulnerable como niños y adolescentes, mujeres, adultos, personas con discapacidad, para lograr su plena inclusión a la vida en comunidad.
- Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de las mujeres y la coordinación de las acciones requeridas a efectos de referir a mujeres y hombres a los distintos servicios y programas gubernamentales, promoviendo e incentivando la creación de redes de apoyo de las organizaciones
- Brindar atención especializada en Violencia Intrafamiliar en los casos que así se haya definido, o apoyar la creación de grupos de autoayuda como una forma de enfrentar la violencia
- Efectuar los estudios de análisis pertinentes requeridos como marco de referencia para establecer programas de ayuda social, conformando los expedientes requeridos con las recomendaciones técnicas de sociales y someterlos a la debida revisión previa a otorgar beneficios a personas vulnerables de la población.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades de Desarrollo Cantonal.
- Ejecutar el Plan Operativo y el Presupuesto Municipal correspondiente al Desarrollo Cantonal, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuéstales, económicos, financieros, materiales y servicios de apoyo asignados.
- Promover políticas y normas para la adecuada prestación de los servicios administrativos que brinda la Municipalidad, en materia de Desarrollo Cantonal.
- Representar a la Municipalidad ante organismos internos y externos para la coordinación de las actividades correspondientes al ámbito de su competencia.
- Elaborar los estudios previos, planificar, diseñar, ejecutar, verificar la calidad y controlar los diferentes proyectos que se lleven a cabo en la municipalidad en materia de Desarrollo Cantonal, lo mismo que apoyar las acciones sobre elaboración de perfiles y proyectos de inversión pública en el ámbito de su

competencia (particularmente para acceso a los servicios públicos de personas con discapacidad)

- Apoyar en la formulación de los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios relacionados con el Desarrollo Cantonal, de acuerdo a las normas que los rigen y dictaminar sobre el cumplimiento de los contratos y la liquidación en la ejecución y supervisión de servicios relacionados contratados.
- Priorizar los proyectos socioeconómicos a ejecutar dentro de las respectivas jurisdicciones, tomando en consideración los criterios técnicos. Tal priorización deberá sustentarse en la evaluación económico-social de las diferentes vías a intervenir que cuantifique los beneficios a sus usuarios.
- Resolver los recursos de apelación presentados en relación con las sanciones impuestas por infracción a las disposiciones municipales administrativas o convenios, en particular de personas con discapacidad, entre otros.
- Proponer y reglamentar las distintas modalidades de ejecución de obras públicas y municipales, que regulen el uso y configuración de los espacios públicos, para personas con discapacidad.
- Coordinar con inspección, el supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable en proyectos urbanos de, urbanizaciones, condominios y fraccionamientos, con servicio de acceso de vías y sitios públicos para que cumplan las leyes de acceso a las personas con discapacidad
- Promover la formulación de planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón en coordinación con Construcción
- Coordinar con las instituciones públicas, la elaboración de cualquier tipo de servicio y apoyo socioeconómico
- Coordinar con Obra Pública la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Elaborar planes de ordenamiento y mejoramiento del Desarrollo Cantonal
- Brindar asesoría a otras unidades en materia de su competencia.
- Promover el Desarrollo Cantonal, mediante el fortalecimiento de la organización local y su vínculo con otras organizaciones afines, para propiciar trabajos conjuntos de Desarrollo Cantonal y el control social de los proyectos que se realicen.
- Representar a la Municipalidad en actividades con los organismos públicos o privados, sean estas de ámbito local, regional y nacional, concerniente en materia de promoción socioeconómica, dirigida a la población municipal; de salud, promoción artística, cultural, educativa y deportiva o atención de personas con discapacidad.
- Promover la consecución y ejecución de convenios que brinden beneficios de Desarrollo Cantonal al cantón, manteniendo relaciones de coordinación con otras instituciones nacionales e internacionales, para la elaboración y ejecución de proyectos, en procura del Desarrollo Cantonal y ambiental del Cantón
- Coordinar y asesor con las dependencias municipales involucradas en la gestión socioeconómica, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas,

programas y proyectos de desarrollo del Cantón, así como del ordenamiento jurídico respectivo.

- Elaborar planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del Cantón.
- Coordinar con instituciones públicas y privadas que realicen funciones en materia socioeconómicas.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia Desarrollo Cantonal.

Grado de Cumplimiento de indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas: Mantiene relaciones internas con Despacho del Alcalde, Planificación, Obra Pública, Servicios Públicos, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros. entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos), relaciones interinstitucionales, COINDIS, CONAPDIS, BANHVI, Ministerio de Juventud, Cultura y Deportes, entre otras.

| | |
|--|--|
| <p>UNIDAD: Gestión Económica</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Cantonal</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Artículo 4.-La Municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna).</p> <p>En el establecimiento de las Comisiones Permanentes el Código Municipal, Ley 7794, en el artículo 49 dice: Cada Concejo integrará como mínimo siete Comisiones Permanentes: de Hacienda y Presupuesto, Obras Públicas, Asuntos Sociales, Gobierno y Administración, Asesoría Legal, Asuntos Culturales, y Condición de la Mujer...</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene unidades inferiores a su cargo</p> |

Objetivo:

Fomentar el desarrollo socioeconómico por medio de alternativas de desarrollo cantonal, con iniciativas, estrategias y procesos estratégicos innovadores en busca del crecimiento del cantón, buscando una mejor calidad de vida de la población, mientras se generan nuevos ingresos para atender el desarrollo de la población más vulnerable. Incluye desarrollo de proyectos laborales, innovación de servicios como el turismo y desarrollo de Pymes para el crecimiento del cantón.

Funciones Generales:

Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos dentro del Plan de Desarrollo Cantonal, para desarrollar los proyectos de Gestión Socioeconómica, que puedan alinearse y generar objetivos Estratégicos del PEM, relacionados.

- Conjuntar y proponer los ajustes a la visión, Misión, Valores y objetivos generales de la Municipalidad, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área económica.
- Coordinar y supervisar los servicios de intermediación laboral, educación, cultura, deportes, turismo e inversión y nuevos proyectos pymes de desarrollo cantonal y atención a problemas de las personas más vulnerables del cantón (mujeres, niños, adulto mayor, personas con discapacidades, etc.)
- Establecer mecanismos de promoción enfocados en el crecimiento turístico y de inversión así como en la mayor oportunidad en la generación de Empleos con nuevas pymes y con empresas de la región para aumentar las oportunidades laborales de la población del cantón.
- Elaborar y mantener una base de datos actualizada de instituciones públicas y privadas que colaboran con el desarrollo económico del cantón, de nivel nacional, como internacional.
- Desarrollar el proceso administrativo y la gestión de riesgos, requeridos por el área económica
- Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los responsables de las áreas de intermediación laboral, turística y de inversión en pymes.
- Supervisar y coordinar las reuniones con personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos turísticos, laborales o inversiones tanto a nivel nacional como internacional.
- Coordinar y supervisar que se brinde el servicio de información a los posibles clientes sobre la oferta turística existente o a desarrollar en el cantón.
- Coordinar la actualización de la base de datos con respecto a la oferta turística explotable del cantón.
- Coordinar el desarrollo de proyectos con personas o empresas interesadas en el desarrollo turístico del cantón tanto a nivel nacional como internacional.

- Coordinar convenios que faciliten el proceso de financiamiento, a la promoción y asesoría en el campo turístico y de inversión.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes...

Indicadores de gestión

Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, en proyectos Gestión Económica,

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto.

Grado de Cumplimiento de proyectos desarrollados, y la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno, institucional

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Planificación y la jefatura de Desarrollo Cantonal.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con el ICT, instituciones de Desarrollo de Proyectos y Banca de Desarrollo, entre otras.

| | |
|---|---|
| UNIDAD: Gestión Ambiental | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Cantonal |
| NORMATIVA LEGAL Artículo 4.-La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.(incluye Leyes Sectoriales, Regulación reglamentaria interna). Ley Orgánica del Ambiente en los artículos 6, 12, 22, 28, 32, 33, 60, 71 y 97 donde se enmarcan sus competencias | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene unidades inferiores a su cargo |

Objetivo:

Crear e impulsar el desarrollo de políticas, acciones y estrategias planificadas y gestión de riesgos ambientales, que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva del medio ambiente en el cantón; mediante la asesoría, gestión e implementación de proyectos para el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos dentro del Plan de Desarrollo Cantonal, para desarrollar los proyectos de Gestión Ambiental, que puedan alinearse y generar objetivos Estratégicos del PEM, relacionados.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área Ambiental.
- Programar, coordinar y ejecutar actividades educativas y promocionales en materia ambiental.
- Atender las denuncias y solicitudes relacionadas con ambiente y salud, darles el trámite respectivo, en conjunto con otras entidades interinstitucionales involucradas, seguimiento y control posterior.
- Supervisar y asesorar en la calidad de los servicios públicos que tienen que ver con el ambiente, tales como, calidad del agua, tratamiento de residuos
- Controlar las actividades del proceso ambiental, el cual incluye el control industrial, relacionado con emisiones líquidas, sólidas y atmosféricas.
- Participar en las Comisiones creadas por el Concejo Municipal o la Alcaldía en el Área Ambiental.
- Participar en la elaboración y asesoría de diagnósticos ambientales en escala comunal y nacional.
- Realizar análisis de las solicitudes de desfogue Pluvial planteadas ante el Concejo Municipal con la colaboración de los procesos Desarrollo Territorial, Planificación Territorial y Construcciones.
- Coordinar y colaborar con otras instituciones públicas y privadas relacionadas con la gestión ambiental
- Coordinar Charlas, capacitaciones, seminarios y campañas relacionadas con la gestión ambiental
- Coordinación con los grupos de proyectos de Bandera Azul Ecológica del cantón.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, en proyectos Gestión Ambiental,

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del PEM, POA y su respectivo presupuesto.

Grado de Cumplimiento de proyectos desarrollados, y la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno, institucional en materia de gestión ambiental

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Planificación y la jefatura de Desarrollo Cantonal; unidad de servicios.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos)
 Mantiene relaciones externas con Ministerio de Salud, instituciones de apoyo y mejora ambiental, entre otras.

| | |
|---|---|
| UNIDAD: Gestión Social | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Cantonal |
| NORMATIVA LEGAL En el establecimiento de las Comisiones Permanentes el Código Municipal, Ley 7794, en el artículo 49 dice: Cada Concejo integrará como mínimo siete Comisiones Permanentes: de Hacienda y Presupuesto, Obras Públicas, Asuntos Sociales, Gobierno y Administración, Asesoría Legal, Asuntos Culturales, y Condición de la Mujer... | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene unidades inferiores a su cargo |

Objetivo:

Crear, impulsar y coordinar el desarrollo de políticas, acciones y estrategias planificadas y gestión de riesgos sociales, que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva del medio social en el cantón; mediante la asesoría, gestión e implementación de proyectos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, la promoción e incentivación de proyectos de desarrollo, la gestión social y la seguridad comunal, para fortalecer el desarrollo integral, justo y equitativo de la comunidad, mediante acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de la población, la generación de oportunidades y el fortalecimiento de grupos que por razones socio-culturales se encuentran en posición de desventaja y vulnerabilidad social.

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos dentro del Plan de Desarrollo Cantonal, para desarrollar los proyectos de Gestión Social, que puedan alinearse y generar objetivos Estratégicos del PEM, relacionados.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área social.
- Desarrollar procesos de capacitación y asesoramiento técnico a los Concejos de Distrito y organizaciones locales que permitan potenciar la participación de las comunidades en la definición y ejecución de planes y proyectos de desarrollo local que favorezcan a los grupos vulnerables.
- Dirige programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos vulnerables, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía en coordinación con las diferentes comisiones Municipales.

- Supervisa la emisión de directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos.
- Supervisar programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente.
- Coordinar la elaboración de diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón.
- Supervisa la coordinación de capacitaciones y charlas a nivel comunal en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, entre otros temas sociales que más afecten a la población.
- Establecer una estrategia para la incorporación de la perspectiva de equidad social, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales.
- Supervisar los procedimientos para realizar las visitas a empleadores y formalización de contactos para inventariar necesidades de personal. Supervisar las capacitaciones según necesidades del mercado laboral.
- Coordinar con el Comité Cantonal de Deportes y Recreación la promoción de espacios deportivos y recreativos en los diferentes distritos del Cantón.
- Coordinar y promover con las empresas públicas y privadas la obtención de opciones de vivienda para los grupos más necesitados.
- Dirigir y controlar los de informes de seguimiento periódico al desarrollo del Servicio de intermediación laboral según características del período.
- Establecer directrices para la realización de las ferias de empleo con instituciones públicas y privadas.
- Coordinar con la Unidad de Obras, la construcción de espacios para la distracción (parques, zonas verdes) y deportivos en el cantón.
- Formular planes a largo plazo, que orienten en forma global el desarrollo social.
- Coordinar con instituciones públicas y privadas que realicen funciones en materia Social.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de cumplimiento del Plan de Desarrollo Social

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de Gestión Social.

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno, institucional

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Planificación, Obras Pública, el Desarrollo Cantonal, Gestión Cultural, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas Comité Cantonal de Deportes y Recreación, Ministerio de Salud, Banhvi, INAMU, COINDIS, entre otras.

| | |
|--|---|
| <p>UNIDAD: Gestión Cultural</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Cantonal</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>En el establecimiento de las Comisiones Permanentes el Código Municipal, Ley 7794, en el artículo 49 dice: Cada Concejo integrará como mínimo siete Comisiones Permanentes: de Hacienda y Presupuesto, Obras Públicas, Asuntos Sociales, Gobierno y Administración, Asesoría Legal, Asuntos Culturales, y Condición de la Mujer...</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene unidades inferiores a su cargo</p> |

Objetivo:

Crear, impulsar y coordinar el desarrollo de políticas, acciones y estrategias planificadas y gestión, que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva de la conservación y desarrollo cultural, en el cantón; mediante la asesoría, gestión e implementación de proyectos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de conservación y desarrollo de la cultura e idiosincrasia locales, la promoción e incentivación de proyectos de desarrollo cultural, la gestión, para fortalecer el desarrollo integral, de la comunidad, mediante acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de la población, la generación de oportunidades y el fortalecimiento de grupos que por razones socio-culturales requieren apoyo municipal para desarrollar y/o mejorar su participación o representación cultural del cantón..

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos dentro del Plan de Desarrollo Cantonal, para desarrollar los proyectos de Gestión Cultural, que puedan alinearse y generar objetivos Estratégicos del PEM, relacionados.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades de conservación de patrimonio y actividades culturales del cantón.
- Desarrollar procesos de capacitación y asesoramiento técnico a los Concejos de Distrito y organizaciones locales que permitan potenciar la participación de las

comunidades en la definición y ejecución de planes y proyectos de conservación y desarrollo local que favorezcan la cultura e identidad locales.

- Dirige programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos en actividades de conservación de patrimonio y el desarrollo local de la imagen cultural del cantón, en coordinación con las diferentes comisiones Municipales.
- Supervisa la emisión de directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos o participaciones de eventos en representación del cantón, tanto a nivel nacional como internacional, por medio de convenios y otras alianzas estratégicas.
- Supervisar programas para la promoción, defensa y cumplimiento de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente, incluso en aspectos culturales.
- Coordinar la elaboración de diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades e intereses culturales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón.
- Supervisa la coordinación de capacitaciones y charlas a nivel comunal en temas como: manejo y prevención de deterioro de construcciones patrimoniales, conservación de aspectos culturales del cantón, entre otros temas culturales que se consideren de interés de la población.
- Establecer una estrategia para la incorporación de la perspectiva de cultura, de equidad, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales en la materia.
- Coordinar con el Comité Cantonal de Deportes y Recreación, para la promoción de espacios culturales dentro de sus proyectos o actividades para incentivar su participación en los diferentes distritos del Cantón.
- Coordinar y promover con las empresas públicas y privadas la obtención de opciones de apoyo a los grupos culturales del cantón.
- Dirigir y controlar los informes de seguimiento periódico al desarrollo de actividades culturales planificadas.
- Establecer directrices para la realización de las ferias de culturales con instituciones públicas y privadas, en forma individual o acompañando otros eventos del cantón, ejemplo en ferias del agricultor, actividades deportivas y recreativas o en ferias propias individuales.
- Coordinar con la Unidad de Obras, la construcción de espacios para la distracción (parques, zonas verdes), deportivos y culturales en el cantón.
- Formular planes a largo plazo, que orienten en forma global el desarrollo cultural, paralelo al desarrollo social.
- Coordinar con instituciones públicas y privadas que realicen funciones en materia cultural.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos, en materia de conservación y desarrollo cultural
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de la Gestión Cultural.

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno, institucional

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Planificación, Obras Pública, el Desarrollo Cantonal, Gestión Social, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas Comité Cantonal de Deportes y Recreación, Ministerio de Salud, Ministerio de Juventud, Cultura y Deportes, COINDIS, entre otras.

| | |
|--|--|
| UNIDAD: Tributarios | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía |
| NORMATIVA LEGAL Inciso e del artículo 4 del Código Municipal, Ley 7794, a las Municipalidades les corresponde "Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales". | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS Bienes Inmuebles, Gestión Cobro, Plataforma Servicio, Patentes |

Objetivo:

Brindar información actualizada, aplicar, percibir y fiscalizar los tributos mediante una serie de normas que regulan las relaciones entre la Municipalidad y el contribuyente

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos a ser integrados en el diseño del PEM. relacionados con la gestión tributaria del cantón
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área tributaria.
- Estructurar y supervisar planes de cobro y controlar la Gestión del cobro judicial y extrajudicial de las cuentas atrasadas.
- Optimizar los servicios de la plataforma de Servicios, con información actualizada y la accesibilidad de la información de cada contribuyente.
- Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago, buscando un Cobro preventivo
- Supervisar y controlar la gestión de cobro administrativo.
- Propiciar facilidades para el pago de los contribuyentes para mejorar los ingresos.
- Coordinar la gestión de las diferentes áreas que componen la administración tributaria.

- Ejecutar administrativamente el cobro de los impuestos y tasas municipales.
- Facturar el cobro municipal a partir de la información aportada por las diferentes áreas de trabajo de la institución, según los impuestos y tasas vigentes.
- Estudio y tramite de devoluciones de dinero por cobro indebido.
- Resoluciones administrativas de cobros y trámites de arreglos de pago.
- Proponer acciones para la disminución del pendiente de cobro.
- Realizar los operativos necesarios para velar por el correcto uso de las patentes otorgadas por la Municipalidad.
- Coordinar con las otras instancias el desarrollo de operativos para garantizar los servicios conforme a la normativa legal.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Cumplimiento del Plan de reducción de la Morosidad anual

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Grado de Cumplimiento de la Gestión de Riesgos e indicadores de Control Interno, institucional

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Planificación, Obra Pública, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos), relaciones interinstitucionales, COINDIS, BANHVI, Ministerio de Juventud, Cultura y Deportes, entre otras.

| | |
|--|--|
| UNIDAD: Bienes Inmuebles | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Tributarios |
| NORMATIVA LEGAL Inciso e del artículo 4 del Código Municipal, Ley 7794, a las Municipalidades les corresponde "Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales". Artículo 3 de la Ley de Bienes Inmuebles “...Para efectos de este impuesto, las municipalidades tendrán el carácter de administración tributaria. Se encargarán de realizar valoraciones de bienes inmuebles, facturar, recaudar y tramitar el cobro judicial y de administrar, en sus respectivos territorios, los tributos que genera la presente Ley. ...” | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Administrar las labores de apoyo necesarias para la aplicación de la Ley de Bienes Inmuebles, realizar las valoraciones y mantener actualizadas las bases de datos de los mismos, para ello deberá tramitar, resolver, calcular, actualizar y realizar los estudios necesarios para la determinación de los ingresos tributarios y no tributarios y percibir los tributos mediante una serie de normas que regulan las relaciones entre la Municipalidad y el contribuyente.

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos a ser integrados en el diseño del PEM, relacionados con la gestión tributaria de bienes inmuebles del cantón
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área de bienes inmuebles.
- Recibir, analizar y dirigir las declaraciones de bienes inmuebles.
- Llevar a cabo avalúos de oficio y fiscalización, según sea el caso.
- Recibir y procesar toda la información que tenga que ver con el cambio del valor registrado de un inmueble, proveniente del Órgano de Normalización Técnica.
- Tramitar, resolver, calcular y gestionar el cobro de patentes municipales.
- Desarrollar y mantener actualizado el mapa de valores del cantón.
- Tramitar y aprobar las solicitudes de exoneración y no afectación.
- Coordinar y fiscalizar los proyectos de valoración de los bienes inmuebles del cantón
- Diseñar, dar seguimiento, controlar y fiscalizar un proceso de declaración de bienes inmuebles dirigido, ordenado y controlado.
- Ingreso, control, seguimiento y fiscalización de las declaraciones de Bienes Inmuebles por período de vigencia.
- Elaborar las certificaciones de valor registrado.
- Dar seguimiento a las declaraciones de los contribuyentes
- Elaborar dictámenes técnicos a usuarios internos y externos en cuanto a la aplicación de la Ley de Bienes Inmuebles.
- Asesorar a otras unidades en materia de su competencia.
- Coordinar con otras instituciones involucradas en el proceso.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Grado de Cumplimiento Plan de Gestión de Bienes Inmuebles e indicadores de Control Interno, institucional

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Departamento de Gestión Urbana, Sección de Información Catastral y Geográfica, Unidad Ambiental y cualquier otra dependencia que genere ingresos mediante la prestación de servicios.

Relaciones Externas:

Dirección General de Tributación Directa, empresas de espectáculos públicos, la Cámara de Comerciantes, Asociaciones, Instituciones no gubernamentales, la Banca Estatal y Privada, personas físicas y jurídicas del Cantón, Defensoría de los Habitantes, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), Catastro Nacional, Órgano de Normalización Técnica de Tributación Directa y Municipalidades, Ministerios, Instituciones autónomas y semi-autónomas, Sistema Bancario Nacional, Banca Privada.

| | |
|---|---|
| UNIDAD: Gestión de Cobro | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Tributarios |
| NORMATIVA LEGAL Artículo 4 inciso e del Código Municipal en atribución de la Municipalidad "...percibir... los tributos y demás ingresos municipales..", Artículo 74 del mismo Código Municipal menciona "...la municipalidad cobrará tasas y precios..." por los servicios que preste. | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Facilitar a los administrados el pago de las obligaciones de los servicios e impuestos municipales por medio de estrategias de cobro oportunas, realizando los trámites pertinentes para la recuperación de los pendientes.

Funciones Generales:

Estudio y tramite de devoluciones de dinero por cobro indebido. Resoluciones administrativas de cobros.

Tramitar aprobar los arreglos de pago.

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos a ser integrados en el diseño del PEM, relacionados con la gestión de cobro tributaria del cantón
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área de gestión de cobros.
- Ejecutar administrativamente el cobro de los impuestos y tasas municipales
- Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago, buscando del Cobro preventivo
- Cobrar administrativamente los servicios municipales de los contribuyentes físicos, jurídicos de gobierno e instituciones autónomas, comercio, servicios e industrias.

- Facturar el cobro municipal a partir de la información aportada por las diferentes áreas de trabajo de la institución, según los impuestos y tasas vigentes.
- Gestionar el cobro judicial y extrajudicial de las cuentas con dos o más periodos de atraso.
- Emitir constancias solicitadas por contribuyentes de estar al día, tener deudas o no ser contribuyente de urbanos.
- Realizar los arreglos de pago a los contribuyentes que lo soliciten de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento.
- Establecer los controles necesarios para los arreglos de pago con atraso.
- Ordenar y remitir los Arreglos de Pago atrasados a cobro judicial.
- Realizar los movimientos de pendiente a cuentas de contribuyentes causados por prescripciones, sentencias judiciales y ajustes a los servicios, según Manual de Procedimientos, Código Municipal, Código Tributario y Leyes Conexas.
- Seguimiento de los arreglos de pago, notificaciones, cobro judicial y administrativo
- Atender las consultas relacionadas con los servicios prestados, sean estas de carácter administrativo, o de cobro administrativo o judicial.
- Coordinar con las diferentes dependencias la gestión de cobro. Así como atender y evacuar consultas sobre procedimientos y actuaciones en la gestión de cobro, poniéndole énfasis a los recursos de apelación, constitucionales, en coordinación con la Dirección de Asesoría Legal para respuestas a la Sala IV y Defensoría de los Habitantes.
- Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago, períodos de gracia, cobro de multas e intereses
- Investigar e implementar nuevos mecanismos de cobro para lograr que el contribuyente pague sus impuestos y servicios municipales.
- Planificar, verificar y controlar el pendiente de cobro por distritos.
- Elaborar los informes estadísticos de los movimientos y de cobros efectuados en el Departamento y el número de trámites atendidos.
- Automatizar el seguimiento de los cobros efectuados, así como controlar el estado del pendiente al día.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Grado de Cumplimiento Plan de Disminución del indicador de morosidad e indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, Ingresos Tributarios y No Tributarios, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Ministerios, Instituciones Autónomas, Bancos Estatales y Privados y Personas Físicas y Jurídicas

| | |
|--|--|
| <p>UNIDAD: Plataforma de Servicios</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Tributarios</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Artículo 4 inciso e del Código Municipal en atribución de la Municipalidad “...percibir... los tributos y demás ingresos municipales..”, Artículo 74 del mismo Código Municipal menciona “...la municipalidad cobrará tasas y precios...” por los servicios que preste.</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |
|---|---|

Objetivo:

Facilitar la información, gestión y resultado para los contribuyentes del cantón que se apersonen a la Institución a realizar algún trámite administrativo, mediante la entrega de un servicio integrado y ágil, en una sola unidad, favoreciendo así a la facilidad y rapidez de las operaciones en la Municipalidad.

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos a ser integrados en el diseño del PEM, relacionados con la gestión de la Plataforma de Servicios
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área de gestión de la Plataforma de Servicios.
- Coordinar con todas las oficinas municipales a efecto de conocer los distintos procedimientos o cualquier cambio que acontezca en el procedimiento, que requiere se asumido en la Plataforma de Servicios.
- Proporcionar a los ciudadanos clientes los formularios que sean requeridos para optar por cualquier tipo de servicio que brinda la Municipalidad; así como dar la explicación que requieran los clientes e iniciar y controlar el proceso de solicitudes que hagan los ciudadanos.
- Atender toda clase de consultas que realicen los ciudadanos, ya sea personalmente o por vía telefónica, en el caso de no poder evacuarla pasarla a la Unidad que corresponda para que sea atendida en forma eficaz.
- Recibir la documentación de solicitud de patentes municipales, patentes de licores, patentes de espectáculos públicos, constancias de estar al día en los tributos, exoneración de bienes inmuebles, arreglos de pago, apoyo en la recaudación, emisión de desgloses de cuentas al contribuyente, además de ofrecer soluciones integrales al contribuyente actuando como asesores en materia de municipal.
- Resolver con el mayor acierto y logro, las diferencias y conflictos que presenten los contribuyentes en los diversos contactos con la institución, elevando de esta forma la satisfacción de éstos y la de sus empleados.
- Mejorar constantemente la atención que se brinda al contribuyente.
- Atender y resolver la gestión verbal que el contribuyente hace por ventanilla, en cuanto a reclamos menores se refiere.
- Implementar nuevos procedimientos para el registro de documentos que faciliten al usuario la consulta.

- Implementar procesos que permitan acceder con facilidad y obtener información precisa sobre los reclamos presentados por los contribuyentes.
- Mejorar los tiempos de respuesta al contribuyente en la ventanilla.
- Atender las solicitudes de certificaciones, estudios, quejas y cualquier otro asunto, y darles el seguimiento a efecto de que sean evacuados inmediatamente.
- Suministrar información sobre los trámites necesarios para las solicitudes de los servicios que brinda la Municipalidad, para los pagos de tributos e impuestos, reclamos y otros.
- Registrar y trasladar los documentos que ingresan por ventanilla a otras instancias, según sea la especialización y complejidad de caso o reclamo que se presente.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Grado de Cumplimiento Plan de Servicio e indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Unidades de Gestión de Ingresos Tributarios y No Tributarios, Tecnología de Información, Recursos Financieros.

Relaciones Externas:

La relación que tiene con el exterior se basa en la atención de los contribuyentes sean estas personas físicas o jurídicas, también se relaciona con la Defensoría de los Habitantes, con el Ministerio de Economía, con Tributación Directa, con cámaras y asociaciones

| | |
|--|--|
| <p>UNIDAD: Patentes</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Tributarios</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Artículo 4 inciso e del Código Municipal en atribución de la Municipalidad “...percibir... los tributos y demás ingresos municipales..”, c del Código Municipal es atribución de la Municipalidad “...administrar... los servicios públicos municipales..”, además el artículo 79 del mismo Código ordena que “...para ejercer cualquier actividad lucrativa los interesados deberán contar con la licencia municipal respectiva...”</p> <p>Artículo 74 del mismo Código Municipal menciona “...la municipalidad cobrará tasas y precios...” por los servicios que preste.</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |
|---|---|

Objetivo:

Procurar el cumplimiento de la normativa urbana, social, económica, y ambiental existente, a través de la entrega de permisos y patentes; administrando las labores de apoyo necesarias para la gestión de las patentes y mantener actualizadas las bases de datos de los mismos.

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos a ser integrados en el diseño del PEM, relacionados con la gestión de Patentes.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área de gestión de la Patentes.
- Evaluar las solicitudes de permisos de construcción, ampliación, remodelación, demolición, de acuerdo con las normas y reglamentos en materia urbana.
- Asegurar que se cumpla la normativa ambiental en los permisos y patentes entregados.
- Atención de todos los asuntos relacionados con la aplicación de los Reglamentos del Plan Director Urbano publicado en el Alcance No 70 a la Gaceta No186 del 24 de Setiembre 1999.
- Fijar garantías de cumplimiento para rompimientos de vías por instalaciones de acometidas eléctricas o evacuación de aguas.
- Atención de segregaciones para visado municipal conforme al Artículo de la Ley de Planificación Urbana de 1968 y sus reformas. (Se deben presentar como requisito copias sin reducir, plano de la finca madre), los anteriores requisitos también para unión de fincas.
- Aprobación de anteproyectos de Urbanizaciones, proyectos y recibos de obras.
- Regular, ordenar y controlar todo el sector comercial, técnico, profesional, artístico y cultural que opere en el Cantón y que por su naturaleza privada requiera de las licencias de explotación respectivas, actividad que desarrolla conforme a la normativa vigente y los lineamientos que rigen la materia.

- Aplicar las normas y reglamentos urbanos aprobados por el Concejo Municipal como parte del Plan Director Urbano, así como las normas conexas vigentes para obras civiles, edificaciones, espacio público, zonas verdes y zonas de protección, urbanizaciones.
- Determinar el porcentaje que se debe cancelar a la municipalidad por concepto de impuesto sobre patentes; según lo establecido por el Reglamento.
- Supervisar y controlar las declaraciones presentadas, así como coordinar con Tributación Directa los declarantes de renta.
- Tramitar, Supervisar, controlar y aprobar el trámite de solicitudes, de renuncia, traslado, cambio de actividad, de nombre y traspaso de los patentados.
- Llevar correctamente los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias, según el Manual de Procedimientos.
- Supervisar, controlar y aprobar las solicitudes de licencia, espectáculos públicos, rótulos, ventas estacionarias y ambulantes, así como el cierre indefinido de establecimientos.
- Velar porque los recibos para el pago de impuestos por patente se emitan y se cobren oportunamente.
- Tramitar y ejecutar las resoluciones emitidas por las autoridades correspondientes en el tema de patentes.
- Controlar y coordinar el uso adecuado de las licencias otorgadas y los comercios que tratan de evadir el fisco.
- Colaborar con la investigación y documentación para las denuncias ante el ministerio público.
- Análisis de la solicitud de patente para el funcionamiento de espectáculos públicos.
- Actualizar el registro de patentados en relación con la cantidad y clasificación de éstos, según su actividad lucrativa, distrito y monto.
- Proteger el patrimonio arquitectónico, mediante la aplicación de las leyes correspondientes.
- Recopilar, ordenar y sistematizar la información acerca de las construcciones realizadas en el Cantón, mensual, semestral y anualmente.
- Emitir certificados de conformidad o inconformidad de usos de suelo para edificación, patente y rótulos.
- Tramitar solicitudes de publicidad exterior conforme a los reglamentos del Plan Director Urbano, Municipales y Nacionales.
- Cargar en el sistema municipal las multas por falta de permisos de construcción.
- Informar mensualmente al Instituto Nacional de Seguros los permisos de construcción otorgados para verificación de la póliza de riesgo inscrita en el mismo, a fin de fiscalizar el derecho de los trabajadores.
- Coordinar con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos el ejercicio profesional y lo que compete en materia de construcción.
- De acuerdo al uso de suelo propuesto y a la actividad que se desarrolle, dar visto bueno ambiental a todos los permisos que otorgue la Sección.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.

- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Grado de Cumplimiento de indicadores de morosidad en materia de patentes e indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Departamento de Gestión Urbana, Dirección de Planificación, Dirección de Regulación, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Ministerio de Salud, INVU, Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, MINAE, CCSS, MEIC, MOPT, entre otras.

| | |
|--|---|
| <p>UNIDAD: UTGVM (Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal)</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Art. 13 Reglamento sobre el manejo, normalización y responsabilidad para la inversión pública en la red vial cantonal. Artículo 14 del Decreto 34624 M.O.P.T, que regula lo estipulado en el artículo 5) inciso b) de la Ley 8114</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |

Objetivo:

Planear, fomentar, construir, controlar y dar mantenimiento a las vías que se requieran en el cantón bajo los criterios técnicos y las mejores prácticas para garantizar la optimización de los recursos.

Ejecutar proyectos a nivel municipal en cuanto a obras de alcantarillado pluvial, infraestructura y mantenimiento de obras civiles relacionadas con el desarrollo vial, con el fin de mejorar el espacio urbano del cantón.

Funciones Generales:

- Elaborar y ejecutar los planes y programas de conservación y de desarrollo vial, en concordancia con las políticas y directrices emitidas por el Concejo Municipal, la Junta Vial Cantonal, el MOPT y los Planes Reguladores de Desarrollo Cantonal vigentes.
- Conjuntar y proponer los ajustes a la visión, Misión, Valores y objetivos generales de la Municipalidad, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución.

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y programas de conservación y de desarrollo vial del cantón, a ser integrados en el diseño del PEM.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área de la UTGVM.
- Elaborar los estudios previos, planificar, diseñar, ejecutar, verificar la calidad y controlar los diferentes proyectos que se lleven a cabo en la municipalidad en materia vial, lo mismo que apoyar las acciones sobre elaboración de perfiles y proyectos de inversión pública en el ámbito de su competencia que requieran las organizaciones sociales.
- Apoyar en la formulación de los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras municipales, de acuerdo a las normas que los rigen; lo mismo aprobar valorizaciones de avance de las obras de carácter municipal y público y dar conformidad a la recepción de Obras Municipales y dictaminar sobre el cumplimiento de los contratos y la liquidación en la ejecución y supervisión de las obras contratadas.
- Organizar, dirigir y controlar la supervisión de las obras de infraestructura de Gestión Vial considerada en los objetivos estratégicos del PEM, y trasladadas en forma anual al Plan Anual Operativo.
- Definir las calles que requieren recarpeteo, recuperación y/o reconstrucción según criterios técnicos
- Priorizar los proyectos viales a ejecutar dentro de las respectivas jurisdicciones, tomando en consideración los criterios técnicos. Tal priorización deberá sustentarse en la evaluación económico-social de las diferentes vías a intervenir que cuantifique los beneficios a sus usuarios.
- Establecimiento de un programa de aseguramiento efectivo de la calidad de las obras, que garantice el uso eficiente de la inversión pública en la red vial cantonal, con base en la normativa establecida por el MOPT.
- Realizar los análisis de necesidades del cantón de todos los caminos a intervenir y solicitar la colaboración y asesoramiento del MOPT para los diseños de obras de mejoramiento y construcción.
- Autorizar las rupturas de vías públicas para el mejoramiento de la infraestructura pública.
- Acatar el marco normativo en materia vial y de accesibilidad, en cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad N° 7600 y demás normativa conexas.
- Realizar y actualizar el inventario de la red de calles y caminos del cantón, considerando los parámetros contenidos en los formularios y herramientas que facilite la Dirección de Planificación Sectorial del MOPT.
- Elaborar los estudios previos así como la resolución administrativa que, conforme a la Ley de Construcciones N° 833, deberá someterse a conocimiento del Concejo Municipal, para la declaratoria oficial de caminos públicos en la red vial cantonal.
- Controlar los derechos de vía de la red vial cantonal y asegurar su defensa y restitución en caso de invasiones o afectaciones. De igual forma proponer al Concejo Municipal la reglamentación para la obtención de derechos de vía mediante

donaciones conforme al procedimiento estandarizado establecido por el MOPT a las municipalidades.

- Vigilar el cumplimiento de los deberes viales de los propietarios y poseedores de los inmuebles, contiguos a caminos y calles, establecidos en la Ley General de Caminos Públicos y el Código Municipal.
- Gestionar la obtención de autorizaciones de explotación de fuentes de material, para lo cual deberá cumplir con los requerimientos dispuestos al efecto por el MINAE. Asimismo deberá mantener un inventario de posibles fuentes de material ubicadas en el cantón.
- Aplicar y garantizar la incorporación del componente de seguridad vial en todas las obras.
- Establecer, un sistema de prevención, mitigación y atención de emergencias en las vías del cantón.
- Emitir las certificaciones correspondientes a la información resultante de los expedientes de caminos y calles de la red vial cantonal.
- Promover y facilitar el proceso de educación en escuelas, colegios y otras organizaciones de interés, en torno a la conservación y la seguridad vial.
- Diseñar y presupuestar la construcción de parques y otras obras de similar naturaleza en el cantón, con el fin de embellecer, recrear, mejorar y conservar el medio ambiente.
- Diseñar y ejecutar proyectos a nivel municipal, en cuanto a obras de alcantarillado Pluvial.
- Elaborar planes de ordenamiento y mejoramiento del sistema vial de transporte y tránsito del cantón, considerando la normativa en materia de accesibilidad.
- Brindar asesoría a otras unidades en materia de su competencia.
- Organizar, dirigir, controlar y ejecutar Obras de Infraestructura Pública por las diferentes modalidades, administración directa, por contrato o encargo necesarias para el desarrollo del Cantón.
- Elaborar y desarrollar programas de conservación vial, de acuerdo con los planes formulados por la Junta Vial Cantonal que avale el Concejo.
- Operar y mantener actualizado el sistema de gestión vial (SIGVI, SPEM o similar en operación) para la administración de la infraestructura vial del cantón.
- Colaborar en la administración de la maquinaria municipal dedicada a la atención de las vías públicas y de la que se contrate o se obtenga por medio de convenios.
- Colaborar con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes en la realización y actualización del inventario de la red de calles y caminos del cantón.
- Promover la conservación vial participativa, mediante el fortalecimiento de la organización local y su vínculo con otras organizaciones afines, para propiciar trabajos conjuntos de conservación de las vías públicas y el control social de los proyectos que se realicen.
- Elaborar y desarrollar programas de conservación vial, de acuerdo con los planes formulados por la Junta Vial Cantonal que avale el Concejo Municipal.
- Priorizar los proyectos viales a ejecutar dentro de las respectivas jurisdicciones, tomando en consideración los criterios técnicos.
- Promover la conservación vial participativa, mediante el fortalecimiento de la organización local y su vínculo con otras organizaciones afines, para propiciar

trabajos conjuntos de conservación de las vías públicas y el control social de los proyectos que se realicen.

- Colaborar con el Ministerio de Obras Públicas en la realización y actualización del inventario de la red de calles y caminos del cantón y llevar un expediente de cada uno.
- Proponer la reglamentación para el mantenimiento anual, tanto rutinario como periódico y para el uso y control de la maquinaria, con base en los estudios de costos correspondientes.
- Colaborar en la administración de la maquinaria municipal dedicada a la atención de las vías públicas y de la que se contrate o se obtenga por medio de convenios.
- Velar por la calidad de los proyectos que se ejecuten.
- Promover la consecución y ejecución de convenios que brinden beneficios al cantón en materia vial.
- Lastrado y asfaltado de calles y caminos.
- Aplicar y garantizar la incorporación del componente de seguridad vial en todas las obras.
- Ejecutar la demarcación vial, horizontal y vertical.
- Establecer, un sistema de prevención, mitigación y atención de emergencias en las vías del cantón.
- Promover y facilitar el proceso de educación en escuelas, colegios y otras organizaciones de interés, en torno a la conservación y la seguridad vial.
- Brindar asesoría a otras unidades en materia de su competencia.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia desarrollo Vial.

Grado de Cumplimiento Plan de Desarrollo Vial e indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, Ingresos Tributarios y No Tributarios, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Ministerio de Transportes, Instituciones Autónomas, organizaciones comunales, Personas Físicas y Jurídicas.

UNIDAD:

Desarrollo Territorial

UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA

Alcaldía

NORMATIVA LEGAL

Ley de Planificación Urbana (4240)

Artículo 15 de la, en la que se indica:

...la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional...

Artículo 16 en la que se indica:

e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados públicos y cualquier otro similar.

PROCESO: Nivel Sustantivo

UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS

Planificación Territorial, Construcciones, Catastro y Topografía, Obra Pública

Objetivo:

Planear, fomentar, actualizar y orientar técnicamente y de manera planificada el desarrollo territorial y e infraestructura urbana del cantón, generando proyectos estratégicos a incluir en el Plan de Desarrollo Urbano, integrando las regulaciones vigentes con las particularidades territoriales, en armonía con las políticas nacionales y locales de ecología y medio ambiente, administrando el catastro, para integrar la renovación urbana, vialidad, así como la ejecución de obras públicas y emitir las autorizaciones, certificaciones, concesiones y adjudicaciones en el ámbito de su competencia y jurisdicción

Garantizar técnicamente a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo y control urbano del cantón de manera eficiente, equilibrada y ordenada en su crecimiento; buscando el desarrollo y mejoramiento de obras de infraestructura municipal y de las áreas públicas, que aumenten la competitividad económica y social, mientras se ejerce el control y ordenamiento constructivo del Cantón, bajo los criterios técnicos y las mejores prácticas para garantizar la optimización de los recursos, considerando de integrando la participación de las organizaciones y los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos); esto con el fin de generar planes integrales de desarrollo cantonal, considerando las particularidades de sus habitantes, la cultura, gustos y preferencias de los involucrados y beneficiarios.

Así como, velar por la calidad de vida de los habitantes del Cantón, a partir del desarrollo del espacio urbano y sitios públicos que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos

Funciones Generales:

- Realizar investigaciones y estudios, sobre diversos aspectos de la problemática urbana, para formular planes de ordenamiento urbano de largo plazo sobre diversos aspectos de la problemática urbana y sobre la aplicación y velar por la aplicación de las estrategias, políticas y programas urbanos, contenidos en el Plan de Desarrollo Urbano municipal; incluyendo el mejoramiento del Sistemas de Transporte y tránsito en coordinación con la UTGVM.
- Establecer los mecanismos técnicos para diseñar, coordinar, revisar, analizar, orientar y proponer mejoras en el Plan de Desarrollo Urbano (plan Regulador) del

Cantón mediante la elaboración de planes generales urbanos, políticas, programas, reglamentos, normas y proyectos estratégicos, en materia urbana, de modo que se logre su crecimiento ordenado y equilibrado, y se aumente su eficiencia y competitividad económica, ejerciendo a su vez el control constructivo en el Cantón.

- Promover la ejecución de los proyectos específicos contenidos en el Plan de Desarrollo Urbano, elaborando programas de inversiones urbanas con procesos de Gestión Económica y otros acuerdos del Concejo Municipal.
- Planificar y administrar los mecanismos de mejoramiento para administrar los procesos de obra pública y privada, según el alcance de los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial vigentes.
- Conjuntar y proponer los ajustes a la visión, Misión, Valores y objetivos generales de la Municipalidad, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución.
- Velar por la correcta aplicación de la normativa aprobada por el Concejo Municipal y la supervisión de cumplimiento de los objetivos de Planificación Territorial, Construcciones, Catastro y Topografía y Obra Pública, formular en conjunto los planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón
- Promover la elaboración de programas de inversión urbana, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Urbano (plan Regulador), programa de gobierno del Alcalde y otros acuerdos del Concejo Municipal, para su consideración dentro de los objetivos estratégicos a desarrollar en el PEM.
- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y programas de desarrollo territorial del cantón, a ser integrados en el diseño del PEM.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades de desarrollo territorial
- Ejecutar el Plan Operativo y el Presupuesto Municipal correspondiente al Desarrollo territorial, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Promover políticas y normas para la adecuada prestación de los servicios administrativos que brinda la Municipalidad, en materia de ordenamiento territorial.
- Representar a la Municipalidad ante organismos internos y externos para la coordinación de las actividades correspondientes al ámbito de su competencia.
- Elaborar los estudios previos, planificar, diseñar, ejecutar, verificar la calidad y controlar los diferentes proyectos que se lleven a cabo en la municipalidad en materia territorial, lo mismo que apoyar las acciones sobre elaboración de perfiles y proyectos de inversión pública en el ámbito de su competencia.
- Apoyar en la formulación de los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras municipales, de acuerdo a las normas que los rigen; lo mismo aprobar valorizaciones de avance de las obras de carácter municipal y público y dar conformidad a la recepción de Obras Municipales y dictaminar sobre el cumplimiento de los contratos y la liquidación en la ejecución y supervisión de las obras contratadas.

- Organizar, dirigir y controlar la supervisión de las obras de infraestructura pública considerada en los objetivos estratégicos del PEM, y trasladadas en forma anual al Plan Anual Operativo
- Priorizar los proyectos viales a ejecutar dentro de las respectivas jurisdicciones, tomando en consideración los criterios técnicos. Tal priorización deberá sustentarse en la evaluación económico-social de las diferentes vías a intervenir que cuantifique los beneficios a sus usuarios.
- Resolver los recursos de apelación presentados en relación con las sanciones impuestas por infracción a las disposiciones municipales administrativas, a los trámites de autorizaciones, registros, entre otros.
- Velar por la organización del proceso de visado de planos.
- Proponer y reglamentar las distintas modalidades de ejecución de obras públicas y municipales, así como que regulen el uso y configuración de los espacios públicos.
- Supervisar el cumplimiento de los requerimientos que se contemplan para el proceso de certificados de uso de suelo.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable en proyectos urbanos de, urbanizaciones, condominios y fraccionamientos.
- Organizar y supervisar el servicio de aseo de vías y sitios públicos.
- Establecer y promover la realización del monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Establecer los mecanismos que permitan organizar un sistema de información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de ofrecer información para la gestión planificadora.
- Promover la formulación de planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón.
- Coordinar con las instituciones públicas, la elaboración de cualquier tipo de obras.
- Planear, organizar y controlar la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.
- Establecer el sistema de alineamientos de calles municipales.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía.
- Elaborar planes de ordenamiento y mejoramiento del Desarrollo Territorial.
- Brindar asesoría a otras unidades en materia de su competencia.
- Organizar, dirigir, controlar y ejecutar Obras de Infraestructura Pública por las diferentes modalidades, administración directa, por contrato o encargo necesarias para el desarrollo del Cantón.
- Promover el desarrollo territorial, mediante el fortalecimiento de la organización local y su vínculo con otras organizaciones afines, para propiciar trabajos conjuntos de desarrollo territorial y el control social de los proyectos que se realicen.
- Velar por la calidad de los proyectos que se ejecuten relacionados con de desarrollo territorial

- Promover la consecución y ejecución de convenios que brinden beneficios de desarrollo territorial al cantón, manteniendo relaciones de coordinación con otras instituciones nacionales e internacionales, para la elaboración y ejecución de proyectos, en procura del desarrollo urbano y ambiental del Cantón
- Coordinar y asesor con las dependencias municipales involucradas en la gestión urbana, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas, programas y proyectos de desarrollo del Cantón, así como del ordenamiento jurídico respectivo.
- Dirigir, controlar y autorizar el uso del sistema de información catastral y geográfica.
- Elaborar e implementar planes urbanos parciales y programas de actuación urbanística-ambiental, con base en las orientaciones del Plan de Desarrollo Urbano.
- Elaborar diseños, bocetos, maquetas, planos y otros documentos de carácter técnico para el normal funcionamiento del Departamento.
- Elaborar planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del Cantón.
- Coordinar, controlar y fiscalizar la labor de las dependencias a cargo, velando porque se ajuste a los lineamientos dictados y al Plan de Desarrollo Urbano.
- Coordinar con instituciones públicas y privadas que realicen funciones en materia urbana.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, PDU, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia desarrollo territorial.

Grado de Cumplimiento Plan de Desarrollo Urbano e indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Instituciones Autónomas, organizaciones comunales, Personas Físicas y Jurídicas, Contraloría General de la República, Ministerio de Salud, IICA, INVU, MINAVH, MOPT, CNFL, entre otras.

| | |
|--|--|
| UNIDAD: Planificación Territorial | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Territorial |
| NORMATIVA LEGAL Ley de Planificación Urbana (4240) Artículo 15 de la, en la que se indica: ...la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional... Artículo 16 en la que se indica: e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados públicos y cualquier otro similar. Ley de Construcciones N° 833 Art. 13 Reglamento sobre el manejo, normalización y responsabilidad para la inversión pública en la red vial cantonal. Artículo 14 del Decreto 34624 M.O.P.T, que regula lo estipulado en el artículo 5) inciso b) de la Ley 8114 | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Ser el eje de orientación y control, para el desarrollo territorial, ordenado bajo su ejecución en los procesos sustantivos, de Construcciones, Catastro y Topografía, Obra Pública y red vial; por lo que debe garantizar la elaboración y actualización con proyectos estratégicos, para diseñar el Plan de Desarrollo Urbano (plan de regulador) del Cantón, con el traslado de sus objetivos al PEM, Y estos a los POA, dando orientación, seguimiento y control del cumplimiento de los indicadores de cumplimiento para garantizar su puesta en operación, buscando un crecimiento ordenado, equitativo, eficiente, del desarrollo del cantón, que aumente a su vez la eficiencia y competitividad económica, manteniendo el control constructivo en el cantón, como el desarrollo y mantenimiento preventivo y correctivo de las obras Públicas.

Funciones Generales:

- Coordinar, orientar, revisar, analizar, controlar y proponer mejoras al Plan de Desarrollo Urbano (Plan Regulador) del Cantón, en colaboración con el resto de los titulares subordinados.
- Velar por la correcta aplicación de la normativa aprobada por el Concejo Municipal, así como formular planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón.
- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos en conjunto con los titulares subordinados de la municipalidad y en particular con los responsables de os

procesos sustantivos, de Construcciones, Catastro y Topografía, Obra Pública y red vial, mediante procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades de la población; determinados en Plan de Desarrollo Urbano del cantón, a ser integrados en el PEM.

- Realizar recomendaciones para la revisión al Plan de Desarrollo Urbano (disminución, aumento o cambio de zonas urbanas, industriales, comerciales, de protección, mixtas) Sectorización territorial del cantón actualizada, a incorporarse previo consenso de los procesos sustantivos, de Construcciones, Catastro y Topografía, Obra Pública y red vial
- Realizar el monitoreo y verificación sistemático de control de los indicadores de los procesos de Construcciones, Catastro y Topografía, Obra Pública y red vial, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Buscar el mejoramiento de los espacios físicos urbanos tanto general como específico en diferentes sectores (parques, eliminación de barreras arquitectónicas brindando accesibilidad a personas con discapacidades), instalaciones deportivas para adultos y niños entre otros
- Integración de los planes y programas de creación y actualización fuente de información para el control urbano y desarrollo territorial, en concordancia con las políticas y directrices emitidas por el Concejo Municipal y los Plan de Desarrollo Urbano Cantonal vigente, con mapas de catastro y zonas viales actualizados, en forma digital, en coordinación con los procesos respectivos.
- Coordinar con Gestión de Servicios (agua potable), Construcciones; Obras Públicas y la UTGVM, el desarrollo del Plan de Desarrollo Urbano, relacionados con proyectos de agua, Obra Pública y el desarrollo Vial, sobre los cambios o modificación que se presentan en cuanto a desarrollo, permisos de construcción, segregaciones, desarrollos urbanísticos, construcción y mantenimiento de los servicios de agua y la red vial cantonal.
- Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la municipalidad e instituciones públicas, sobre los cambios o modificaciones para mejorar las obras comunales
- Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la municipalidad e instituciones públicas, para mejorar o hacer desapropiaciones, cambios o modificaciones en activos de la municipalidad.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia de Plan de Desarrollo Cantonal

Grado de Cumplimiento de los índices de actualización y avance del Plan de Desarrollo Urbano.

Cumplimiento de indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo.

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, jefatura de Desarrollo Territorial, Construcciones, Planificación Territorial y Obra Pública, UTGVM, Proceso de acueductos, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros y con Desarrollo Cantonal.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Establecer los nexos de coordinación con el Registro de la Propiedad, Catastro Nacional, INVU, Ministerio de Hacienda y otros, con el fin de garantizar la construcción y mantenimiento de las propiedades del cantón.

| | |
|--|---|
| UNIDAD: Construcciones | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Territorial |
| NORMATIVA LEGAL Ley de Planificación Urbana (4240) Artículo 15 de la, en la que se indica: ...la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional... Artículo 16 en la que se indica: e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados públicos y cualquier otro similar. Ley de Construcciones N° 833 Art. 13 Reglamento sobre el manejo, normalización y responsabilidad para la inversión pública en la red vial cantonal. Artículo 14 del Decreto 34624 M.O.P.T, que regula lo estipulado en el artículo 5) inciso b) de la Ley 8114 | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Cumplir y dar trámite a todas las solicitudes para realizar construcciones, ampliaciones, remodelaciones y demoliciones de edificaciones y conexas en propiedad privada o pública en áreas urbanas habilitadas, conforme al plan regulador y de desarrollo territorial, atendiendo las iniciativas de habilitación urbana para la mejor gestión de su ámbito territorial; así como, difundir y brindar los servicios administrativos requeridos por la comunidad y autorizaciones en el ámbito de su competencia, controlar las construcciones,

edificaciones y ornato, velando por el cumplimiento de la normatividad vigente.

Funciones Generales:

- Elaborar y ejecutar los planes y programas de construcción y desarrollo territorial, en concordancia con las políticas y directrices emitidas por el Concejo Municipal y el Plan de Desarrollo Urbano vigente, conforme a los objetivos estratégicos del PEM del Cantón.
- Realizar procesos de recopilación, análisis y sistematizar la información para generar diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos en materia constructivas (comercio, industria, vivienda entre otros), a desarrollar en el cantón, para su incorporación al PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades de la población traducidas en el Plan de Desarrollo Urbano
- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos en materia de gestión de construcción, para completar los planes y programas de conservación y de desarrollo territorial del cantón, en Plan de Desarrollo Urbano a ser integrados en el diseño del PEM.
- Tramitar en los plazos determinados de acuerdo a la normativa, las solicitudes de permisos de construcción, ampliación, remodelación y demolición entre otras, en observación de la normativa que regula la actividad constructiva en el país o de manera particular en el cantón.
- Emitir informes sobre fraccionamiento y urbanizaciones, revisar y aprobar anteproyectos de urbanizaciones, lotizaciones y subdivisiones
- Realizar una labor de monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos, orientando la supervisión de licencias de construcción (a cargo de Inspecciones),
- Velar por la correcta aplicación de la normativa tanto de nivel nacional como local, así como otras normas conexas vigentes, en materia de construcción y planificación urbana.
- Remitir a la Unidad de Inspección, las solicitudes de obra privada aprobadas para obras de construcción, ampliación, remodelación y demolición, para programar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el control técnico de las edificaciones en el ámbito urbano, de forma que se garantice el seguimiento correspondiente a los términos de aprobación de las Licencias de Construcciones que solicitan los vecinos a la Municipalidad.
- Programar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los procesos de otorgamiento de autorizaciones, registros de los asuntos de su competencia relacionados
- Organizar y mantener actualizada una base de datos con la estadística de las licencias de construcción.
- Efectuar las valorizaciones de las construcciones que son materia de autorización.
- Apoyar en la formulación de los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras.
- Emitir actos administrativos en materia de obra privada.
- Representar a la Municipalidad ante organismos públicos, privados, nacionales o internacionales, para la coordinación de actividades relacionadas con la promoción de la construcción y edificaciones.

- Recopilar, ordenar y sistematizar la información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de ofrecer información para la gestión planificadora.
- Ejecutar el control de las edificaciones, procediendo si fuese el caso a realizar los procedimientos de paralización y demolición.
- Realizar inspecciones oculares a las construcciones de obras privadas como control Urbano, en incumplimientos indicados por la unidad de Inspección.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia desarrollo Urbano.

Grado de Cumplimiento de los índices de mejora del Plan de Desarrollo Urbano e indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, jefatura de Desarrollo Territorial, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Instituciones Autónomas, organizaciones comunales, desarrolladores de construcciones Urbanas, Personas Físicas y Jurídicas.

| | |
|--|---|
| <p>UNIDAD: Catastro y Topografía</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Desarrollo Territorial</p> |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL Ley de Construcciones N° 833 Ley de Planificación Urbana 4240 Artículo 15 de la, en la que se indica: ...la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional... Artículo 16 en la que se indica: e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados públicos y cualquier otro similar.</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |
|---|---|

Objetivo:

Velar por la actualización gráfica y literalmente del sistema maestro de registro de propiedades y propietarios del cantón; para la conformación del mapa catastral del cantón de Zarceró, brindando el soporte topográfico requeridos por la municipalidad, para la recepción, análisis y actualización de los valores de los diferentes bienes inmuebles existentes en el cantón; así como, brindar los servicios de apoyo requeridos por otras unidades internas o en la comunidad y autorizaciones en el ámbito de su competencia, controlar las construcciones, edificaciones y ornato, velando por el cumplimiento de la normatividad vigente, generando la información básica que contiene el cantón para coadyuvar en la planificación y su desarrollo.

Funciones Generales:

- Mantener actualizado gráfica y literalmente, el registro de propietarios y propiedades del cantón., así como, lo referente a patentados, servicios municipales, áreas municipales, centros públicos de recreación y desarrollo comunal, hidrantes y demás información básica que contiene el cantón para coadyuvar en la planificación y su desarrollo.
- Elaborar y ejecutar los planes y programas de creación y actualización del mapa catastral del cantón de Zarceró, generando el Catastro Territorial Multifinanciado del Cantón de Zarceró, como fuente de información para el control urbano y desarrollo territorial, en concordancia con las políticas y directrices emitidas por el Concejo Municipal y el Plan de Desarrollo Cantonal vigentes.
- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y programas de Construcción del Mapa de Referencia en Formato Digital, territorial del cantón, a ser integrados en el diseño del PEM.
- Realizar procesos de análisis, diagnósticos y pronósticos de tendencias socioeconómicas y urbanísticas, con base en los datos y mapas digitalizados, para la toma de decisiones y sustentación de decisiones estratégicas en política urbana, en objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del Plan de Desarrollo Urbano.
- Administrar las bases de datos gráficas, alfanuméricas, cartográficas y literales para

su uso multifinalitario y toma de decisiones y generación de estrategias para el Plan de Desarrollo Urbano y objetivos del PEM.

- Elaborar y digitalizar los planos de las redes de infraestructura para generar el mapa de referencia en formato digital para la conformación del mapa catastral y los planos para el control urbano, usos del suelo, equipamiento de la ciudad y otros elementos del funcionamiento de la ciudad y mantenerlos actualizados, del cantón de Zarceró.
- Recopilación de Información de Campo (a través de un censo donde se visite todas las propiedades del cantón y se haga toma de datos de las diferentes características del inmueble y de las construcciones existentes), para contrastar la información recopilada durante el censo multifinalitario con la existente en los expedientes digitales de las fincas del cantón de Zarceró.
- Instalar y mantener actualizado el Sistema de Información Geográfica QGIS, con la correspondiente GeoDatabase de propiedades y propietarios del cantón actualizadas.
- Implementar un Sistema de Información Geográfica Municipal el cual integre el mapa catastral multifinalitario y los expedientes digitales de cada una de las fincas que lo componen.
- Elaboración y actualización del Mapa Catastral y Expediente Digital, manteniendo los procesos actualizados por modificaciones catastrales y/o registrales que los propietarios realizan a sus propiedades.
- Establecer los nexos de coordinación con el Registro de la Propiedad, Catastro Nacional, INVU, Ministerio de Hacienda y otros, con el fin de garantizar la construcción y actualización de la base de datos de propiedades y propietarios del cantón.
- Coordinar con Construcciones, Planificación Territorial y Obra Pública, UTGVM, sobre los cambios o modificación que se presentan en cuanto a permisos de construcción, segregaciones, desarrollos urbanísticos, construcción y mantenimiento de la red vial cantonal.
- Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la municipalidad e instituciones públicas, sobre los cambios o modificaciones en el registro de propiedades.
- Efectuar estudios en el Registro de la Propiedad y el Catastro Nacional para la inscripción de nuevos planos catastrados.
- Realizar segregaciones y reuniones de propiedades a fin de actualizar los movimientos que llevan a cabo los propietarios del Cantón y efectuar las modificaciones de multas, cuando esto corresponda.
- Ejecución de las labores de agrimensura requeridas
- Efectuar levantamientos y control topográficos de las obras civiles en proyectos requeridos por la Municipalidad.
- Llevar a cabo trabajos de nivelación y levantamiento del sistema de alcantarillado pluvial que solicite la Sección de Construcción y Mantenimiento de red pluvial.
- Realizar los cálculos topográficos generados por el trabajo de campo como áreas, rasantes, nivelaciones, construcción de cordones y alcantarillas.
- Confeccionar planos catastrados, con los levantamientos topográficos, requeridos por las demás unidades Planificación Territorial y Obra Pública, UTGVM; efectuando el control topográfico de las obras civiles en proyectos municipales

- Revisión, análisis, aprobación o rechazo de visado de planos, uso de suelo y alineamientos de propiedades
- Establecimiento de criterios técnicos para que los visados de planos catastrales se ajusten a la verdadera necesidad del cantón. Haciendo la revisión, análisis, aprobación o rechazo de visado de planos.
- Mantener actualizada la Conciliación Catastral, Registral y del Sistema Municipal con la información Registral y/o Catastral o por Reunión y/o rectificación de fincas.
- Desarrollar planes piloto sobre actualización de propiedades y propietarios, para mantener actualizado el mapa de valores del cantón.
- Coordinar los cambios o modificación que se presentan en cuanto a permisos de construcción, segregaciones, desarrollos urbanísticos, construcción y mantenimiento de la red vial cantonal, con las respectivas unidades.
- Coordinar y comunicar oportunamente, con otras dependencias municipales y no municipales, lo necesario para el mantenimiento de las bases de datos y los cambios o modificaciones en el registro de propiedades.
- Mantener estrecha coordinación con el Catastro Nacional, para que las actualizaciones gráficas del Cantón coincidan con las de esa entidad.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia de catastro y topografía.

Grado de Cumplimiento de los índices de actualización y avance del Mapa de Referencia en Formato Digital, del Sistema de Información Geográfica QGIS, con la correspondiente GeoDatabase e indicadores de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, jefatura de Desarrollo Territorial, Construcciones, Planificación Territorial y Obra Pública, UTGVM, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Establecer los nexos de coordinación con el Registro Nacional, Catastro Nacional, Órgano de Normalización INVU, Ministerio de Hacienda, IFAM, INVU y otros, con el fin de garantizar la construcción y actualización de la base de datos de propiedades y propietarios del cantón.

NIDAD:

Obra Pública

**UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA
Desarrollo Territorial**

| | |
|---|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL Ley de Construcciones N° 833, Ley de Planificación Urbana 4240 Artículo 15 de la, en la que se indica: ...la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional... Artículo 16 en la que se indica: e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados públicos y cualquier otro similar.Reglamento a la Ley de Control de Partidas Específicas.</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |
|---|---|

Objetivo:

Garantizar la administración eficiente de los trabajos de desarrollo y mantenimientos preventivo y correctivo de las obras Públicas y espacios urbanos, siguiendo los objetivos del PEM, conforme al Plan de Desarrollo Urbano, lo que incluye puentes, parques, desarrollo de infraestructura municipal y comunal, plazas de ferias, mejora y mantenimiento del cementerio y control urbano, dando seguimiento y control a las obras que se contraten para estos fines, de acuerdo a las prioridades de desarrollo definidas.

Funciones Generales:

- Mantener actualizado el inventario de áreas verdes y propiedades, sistema pluvial, red de agua y edificios municipales del cantón y centros públicos de recreación y demás información básica que contiene el cantón para coadyuvar en la planificación de nuevas obras, su mantenimiento en condiciones de uso y su desarrollo.
- Elaborar y ejecutar los planes y programas de creación y actualización de un mapa catastral de las propiedades del cantón de Zarceró, con la colaboración de Catastro y Topografía, como fuente de información para el control urbano y desarrollo territorial, en concordancia con las políticas y directrices emitidas por el Concejo Municipal y los Plan de Desarrollo Urbano Cantonal vigente.
- Desarrollar y plantear iniciativas, políticas y objetivos estratégicos en el campo de ingeniería civil, determinados en los planes y programas de construcción de obras públicas del PDM, alineados e integrados en el PEM.
- Programar en forma anual dentro del PAO, la ejecución de las obras y el mantenimiento de infraestructura de los distritos, en coordinación con Ingeniería.
- Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del Plan de Desarrollo Urbano y el Plan Estratégico.
- Sistematizar labores de ejecución, control y seguimiento de los proyectos de construcción de edificios, aceras bajo jurisdicción.

- Gestionar los permisos correspondientes ante otras instancias gubernamentales para llevar a cabo las obras municipales.
- Llevar a cabo la supervisión de las actividades de construcción, remodelación y restauración de edificios en el ámbito municipal.
- Estudiar, establecer o mejorar técnicas y normas de diseño y construcción de obras de infraestructura, con el fin de garantizar la calidad óptima de su ejecución.
- Coordinar y negociar con las instituciones públicas la elaboración de obras basadas en un plan de cooperación interinstitucional, conforme al PDM
- Coordinar la elaboración de los planos de construcción u otros tipos de planos y estudios varios que se requieren para las obras públicas a ejecutar.
- Calcular y recomendar el tipo y cantidad de recursos humanos, materiales y financieros que se requieren para cumplir con el desarrollo de los proyectos a cargo de Obra Pública.
- Llevar a cabo la supervisión Técnica-profesional de las actividades de Obra Pública, remodelación y restauración de edificios y vías públicas de la Municipalidad.
- Coordinar con los miembros de la comunidad, Concejo Municipal y la Alcaldía, la viabilidad y el desarrollo de proyectos comunales bajo la modalidad de Planes Cooperativos.
- Ejecutar y supervisar en coordinación con Ingeniería, lo establecido en el Reglamento a la Ley de Control de Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional y todo lo concerniente al uso de inversiones de las partidas específicas asignadas a la Municipalidad de Zarceró.
- Velar por el adecuado cumplimiento de los contratos de mantenimiento con las respectivas empresas y la atención inmediata de las situaciones emergentes.
- Coordinar todo lo relacionado con la iluminación de la ciudad y otras actividades para las festividades navideñas, de los distritos y otras actividades autorizadas por la Municipalidad.
- Revisar, aprobar y dar seguimiento a los carteles de licitación y trámites de compra correspondientes a las obras municipales
- Controlar y supervisar los contratos de Obras Públicas, para garantizar el cumplimiento de las obras a su cargo.
- Ejecutar los proyectos y mejoras de Obra Pública conforme a los planes y capacidad instalada en cumplimiento del POA.
- Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura municipal y proyectos específicos del área de la hidrología, de construcción de alcantarillado pluvial y entubado de ríos, quebradas y acequias.
- Construir obras civiles para la prevención o mitigación de mitigación y prevención de riesgos, como inundaciones la erosión y deslizamientos
- Supervisar y hacer informe de avance de las obras públicas según el programa realizado por Ingeniería y según el presupuesto asignado.
- Supervisar la ejecución de las obras que le competen y efectuar las correcciones cuando el caso lo amerita.
- Coordinar la movilización de materiales de construcción de las diferentes obras municipales.
- Llevar el control sobre el inventario de materiales, la entrega y consumo de éstos en las distintas obras ejecutadas

- Definir el tipo de maquinaria a utilizar en los diferentes proyectos y la cantidad de horas que será requerida.
- Gestionar ante la administración las necesidades de compras que se tienen para las diferentes obras.
- Presupuestar las diferentes obras de infraestructura que se proyectan realizar.
- Programar el avance de las obras según el programa realizado por el Departamento de Construcción de Obras y el presupuesto asignado.
- Coordinar con las dependencias correspondientes la elaboración de planos y estudios que se necesitan para la ejecución de las obras que le competen.
- Colaborar con Catastro y Topografía en la actualización del Mapa Catastral y Expediente Digital, para el registro de las propiedades municipales y áreas protegidas.
- Establecer los nexos de coordinación con el Registro de la Propiedad, Catastro Nacional, INVU, Ministerio de Hacienda y otros, con el fin de garantizar la construcción y actualización de la base de datos de las propiedades del cantón.
- Coordinar con Construcciones, Plan de Desarrollo y Obra Pública, UTGVM, sobre los cambios o modificación que se presentan en cuanto a permisos de construcción, segregaciones, desarrollos urbanísticos, construcción y mantenimiento de la red vial cantonal.
- Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la municipalidad e instituciones públicas, sobre los cambios o modificaciones para mejorar las obras comunales
- Desarrollar planes piloto sobre actualización de las propiedades, para mantener actualizado el mapa de valores propiedad del cantón.
- Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la municipalidad e instituciones públicas, para mejorar o hacer cambios o modificaciones en activos de la municipalidad.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, del POA y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia de construcción de obras públicas.

Grado de Cumplimiento de los índices de actualización y avance del Plan de mantenimiento y nuevas obras de construcciones municipales.

Cumplimiento de indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, jefatura de Desarrollo Territorial, Construcciones, Planificación Territorial y UTGVM, Catastro y Topografía, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Financieros, Proveeduría y con Desarrollo Cantonal

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Establecer los nexos de coordinación con el Registro de la Propiedad, MOPT, CNFL, Catastro Nacional, INVU, Ministerio de Hacienda, empresas proveedoras y otros, con el fin de garantizar la construcción y mantenimiento de las propiedades del cantón.

| | |
|---|---|
| UNIDAD: Servicios Públicos | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía |
| NORMATIVA LEGAL Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal” Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Ley de Planificación Urbana 4240, en la que se indica: Artículos 15 y 16.- Conforme al precepto del artículo 169 de la Constitución Política | PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS Inspección, Operación, Ingeniería, Gestión Servicios |

Objetivo:

Mantenimiento la calidad de vida de los habitantes del Cantón, a partir de la prestación de servicios públicos básicos (Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos Sólidos y Limpieza de Vías, entre otros), bajo consideraciones de calidad, cantidad, oportunidad y continuidad, así como planear, administrar y optimizar recursos que le den sostenibilidad a dicho servicios, conforme a los objetivos institucionales, mejorando la calidad del servicio y la cobertura de los mismos y paralelamente, optimizar la eficiencia y eficacia de servicios transversales y mejora de la recaudación financiera en apoyo a unidades sustantivas de Bienes Inmuebles, Gestión Cobro, Construcciones, Patentes y Servicios Municipales; en materia de Inspección, Operación y servicios de Ingeniería, que sean requeridos a nivel institucional.

Funciones Generales:

- Planificar, supervisar y ejercer políticas, controles, procedimientos de servicios transversales (Inspección, Operación, Ingeniería, Gestión Servicios) para brindar soporte a los procesos sustantivos y de apoyo (recaudación financiera) buscando complementar eficientemente estos recursos de la Municipalidad de Zarcero, optimizando los recursos de servicios comunes; conforme a los objetivos estratégicos del PEM.
- Es el responsable directo por la planeación y desarrollo de los ingresos, incorporados a la Administración Tributaria, asimismo le compete la definición de las políticas generales sobre las cuales deberán funcionar los subprocesos de Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos Sólidos y Limpieza de Vías.
- Velar por garantizar la eficacia y eficiencia en el proceso de captación de los ingresos por los servicios públicos.
- Asesorar al Alcalde Municipal y al Concejo los diferentes procesos de mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y procesos de Gestión de Ingresos.

- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento del POA, los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los Servicios Públicos

Cumplimiento de normativa en materia de construcción de Servicios Públicos

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con los procesos Tributarios, Ingeniería y Administrativo Financiera, Acueducto y Red Pluvial, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con ARESEP y cuando requiere de relaciones externas con otras instituciones u organizaciones externas, las hace a través de la coordinación de las unidades a las que les da servicio, como son Colegio de Ingenieros y Arquitectos, INVU y Registro Nacional.

| | |
|---|---|
| <p>UNIDAD: Inspección</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Servicios Públicos</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal” Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Ley de Planificación Urbana 4240, en la que se indica: Artículos 15 y 16.- Conforme al precepto del artículo 169 de la Constitución Política</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene</p> |

Objetivo:

Fiscalizar el cumplimiento de normativas en las licencias otorgadas y verificación de los servicios que se generen en el Cantón, de forma transparente, eficiente y eficaz en las unidades de Bienes Inmuebles, Gestión Cobro, Plataforma Servicio, Construcciones, Patentes y Servicios Municipales con el fin de contribuir con la generación de ingresos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Funciones Generales:

- Planificar y ejercer políticas, controles, procedimientos y mecanismos que garanticen el cumplimiento de las licencias aprobadas conforme a la normativa relacionada, administrando eficientemente los recursos de la Municipalidad de Zarceró, conforme a los objetivos estrategias del PEM.
- Planear, organizar, coordinar y controlar la ejecución de las diferentes actividades relacionadas con los servicios municipales, en coordinación con los encargados de esos servicios, entre ellos se destacan los servicios Tributarios, Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos, Construcciones y Recursos Financieros relacionados con los ingresos tributarios.
- Realizar las entregas de los diferentes estados de cuentas, así como de los avisos de cobro administrativo y judicial, como la verificación de las licencias otorgadas y la inspección de servicios Municipales
- Inspeccionar los diferentes espectáculos públicos que se realizan en el Cantón, con el fin de verificar que cuenten con los permisos respectivos. Inspeccionar el cumplimiento de la Ley de Licores.
- Hacer inspecciones de ventas ambulantes y estacionarias y velar porque cumplan con los requisitos establecidos para ejercer la actividad.
- Velar por que los patentados estén al día en el pago de sus patentes y rótulos.
- Efectuar los cierres de negocios cuando la actividad no se encuentra a derecho, o de otros servicios no cancelados conforme a la normativa.
- Verificación de uso del suelo según la licencia otorgada.
- Realizar inspecciones por visado de planos
- Realizar las diferentes inspecciones con el fin de verificar la existencia de permisos de construcción, así como también, que éstas se encuentren dentro de las propuestas originales, presentadas ante la Municipalidad.
- Realizar las notificaciones respectivas por lotes incultos, pendientes de cobro administrativo.
- Inspecciones del servicio de recolección de basura o de los servicios de acueducto, cementerio o de áreas municipales.
- Realizar informes del trabajo realizado diariamente con la debida documentación.
- Controlar y fiscalizar la ejecución de proyectos hasta su finalización, que se realicen a través de las asociaciones de Desarrollo Integrales o específicas, juntas administrativas y de educación y Comité Cantonal de Deportes.
- Coordinar con las demás unidades de la Municipalidad para la asignación de inspecciones, notificaciones así como con otras organizaciones.
- Controlar y fiscalizar la ejecución operativa de proyectos contratados por la municipalidad, informando a las unidades respectivas, unidades responsables cuando consideren la necesidad de intervención técnica-profesional
- Informes periódicos de inspecciones de construcciones
- Emitir certificados de resoluciones municipales de ubicación para el trámite de los permisos sanitarios de funcionamiento y licencias municipales.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

- Analizar los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Las demás atribuciones que la ley señale expresamente

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento del POA, los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con Inspección

Cumplimiento de normativa en materia de Inspección

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Buenos Inmuebles, Gestión Cobro, Patentes, Construcciones, Acueducto, Administrativo Financiero, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con los ciudadanos, beneficiarios/usuarios, población meta

| | |
|---|---|
| <p>UNIDAD: Operación</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Servicios Públicos</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Ley de Construcciones N° 833, Ley de Planificación Urbana 4240 Artículo 15 de la, en la que se indica: ...la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional... Artículo 16 en la que se indica: e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados públicos y cualquier otro similar.Reglamento a la Ley de Control de Partidas Específicas.</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |
|---|---|

Objetivo:

Garantizar la ejecución eficiente de los trabajos operativos desarrollo, mantenimientos preventivo y correctivo de las obras Públicas y espacios urbanos, siguiendo los objetivos del PEM, conforme al Plan de Desarrollo Urbano, que son requeridos y en coordinación con Obra Pública y Servicios Públicos, lo que incluye limpieza de alcantarillas, vías y ríos; desarrollo menor de infraestructura municipal y comunal en plazas de ferias, mejora y mantenimiento del cementerio y control urbano, edificios municipales, red de acueducto u otras obras de infraestructura requeridas por la Municipalidad, o para eventos temporales en espacios de expansión de cultura y deportiva, o bien apoyo en casos de emergencia por siniestros naturales; integrando a los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos), de acuerdo a las prioridades, planes de prevención o proyectos de desarrollo definidas.

Funciones Generales:

- Planificar y ejercer políticas, controles, procedimientos y mecanismos de carácter de construcción, mantenimiento preventivo y correctivos de infraestructura menores eficientemente conforme a los objetivos estrategias del PEM.
- Obras menores de infraestructura, mejora, mantenimiento preventivo y correctivo de Obras Públicas y en los Servicios Municipales (Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos Sólidos y Limpieza de Vías).
- Ejecutar obras de renovación y limpieza de la red pluvial y acueducto del Cantón Central de Zarceró, dotándolo de la infraestructura necesaria (limpiar y dar mantenimiento a tragantes, travesías y pozos) de acuerdo a las prioridades de desarrollo definidas, en coordinación con Obra Pública, según corresponda.
- Construir obras menores de mitigación y prevención de inundaciones o soporte en caso de emergencias.

- Coordinar la movilización de materiales de construcción de las diferentes obras municipales asignadas
- Informar a Servicios Públicos el avance de las obras asignadas, según el programa realizado por Obras Públicas y/o Servicios Generales y el presupuesto asignado, según corresponda.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento del POA, los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los proyectos asignados en coordinación con Obra Pública y Servicios Públicos.

Cumplimiento de normativa en materia de construcción de Obra Pública

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Planificación; Servicios Públicos, Planificación Territorial, Catastro y Topografía, Obra Pública, Acueducto, Administrativo Financiero, entre otras.

Relaciones Externas:

Cuando requiere de relaciones externas con otras instituciones u organizaciones externas, las hace a través de la coordinación de las unidades a las que les da servicio (Obra Pública y Servicios Públicos), como son Colegio de Ingenieros y Arquitectos, INVU y Registro Nacional.

| | |
|-------------------------------------|---|
| UNIDAD: Ingeniería | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Servicios Públicos |
|-------------------------------------|---|

| | |
|--|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal” Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Ley de Planificación Urbana 4240, en la que se indica: Artículos 15 y 16.- Conforme al precepto del artículo 169 de la Constitución Política</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>No tiene</p> |
|--|---|

Objetivo:

Diseñar las obras de infraestructura y de red pluvial del municipio de acuerdo con los proyectos a ejecutar por la Municipalidad y brindar cualquier otro apoyo técnico durante la ejecución de las obras, considerando los objetivos del PEM y el PDM en el corto, mediano y plazo, buscando la integralidad del desarrollo socioeconómico del cantón de manera eficiente y el control del crecimiento en forma ordenada, velando por la calidad de vida de sus habitantes del Cantón, con propuestas de nuevos proyectos y servicios considerando las necesidades de la población más vulnerable, así como espacios de expansión, cultural y deportiva, integrando a los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos).

Funciones Generales:

- Planificar y ejercer políticas, controles, procedimientos y mecanismos de carácter económico financiero (ingresos y egresos financieros) para dotar y administrar eficientemente estos recursos de la Municipalidad de Zarcero, conforme a los objetivos estrategias del PEM.
- Diseñar y supervisar trabajos de nivelación y levantamiento del sistema de alcantarillado o mejoras en red pluvial (cordones y alcantarillas), o que soliciten en Construcción.
- Confeccionar planos arquitectónicos, planos constructivos, rotulaciones y dibujo de planos en general requeridos en los diversos proyectos municipales, o bien revisando, supervisando y aprobando los correspondientes bajo contratación.
- Atender y resolver consultas de trabajo en el orden técnico presentado por el Alcalde, el Concejo, dependencias usuarias y contribuyente en general.
- Colaborar con las otras secciones en la confección de los presupuestos para las obras de infraestructura, en lo correspondiente al cálculo de los costos de la mano de obra, materiales y equipo.
- Coordinar con las dependencias correspondientes la elaboración de planos, estudios aprobar los croquis de los proyectos, efectuar los cálculos complementarios necesarios para determinar las dimensiones, superficie, volumen y otras características de proyectos municipales y supervisarlos cuando se requiera de supervisión técnica-profesional de ingeniería, incluida la recomendación de la maquinaria y la cantidad de requerida en las distintas obras a ejecutar, en coordinación con Obra Pública u Operación.
- Elaborar estudios y anteproyectos en materia específica según solicitudes presentadas y llevar a cabo todas las actividades de coordinación y recopilación de

información de inversión o presupuestar las diferentes obras de infraestructura que se proyectan realizar en obras públicas u Operación.

- Supervisar la ejecución de las obras que le competen en materia de Ingeniería, tanto a nivel interno como externo y efectuar las correcciones cuando el caso lo amerita.
- Atender y resolver consultas de trabajo de orden técnico y administrativo presentadas por el Alcalde, el Concejo, dependencias usuarias y contribuyente en general, relacionadas con Proyectos de Ingeniería.
- Confeccionar certificaciones, carteles y láminas cuando las dependencias lo soliciten para llevar a cabo su función.
- Efectuar visitas a las comunidades e investigaciones de campo donde se van a elaborar los proyectos.
- Calcular y hacer la distribución de áreas de edificios cuando Obra Publica lo requiera en sus proyectos.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento del POA, los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los Obra Pública.

Cumplimiento de normativa en materia de construcción de Obra Pública

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con Construcciones, Planificación Territorial, Catastro y Topografía, Obra Pública, Acueducto y Red Pluvial, Administrativo Financiero, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Colegio de Ingenieros y Arquitectos, INVU y Registro Nacional.

| | |
|-------------------------------------|--|
| UNIDAD: Gestión Servicios | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Servicios Públicos |
|-------------------------------------|--|

| | |
|--|--|
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>Constitución Política de Costa Rica, Título XII al “Régimen Municipal” Todas las leyes correlacionadas para cumplir con el Código Municipal de 1998 Ley de Planificación Urbana 4240, en la que se indica: Artículos 15 y 16.- Conforme al precepto del artículo 169 de la Constitución Política</p> | <p>PROCESO: Nivel Sustantivo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos Sólidos y Limpieza de Vías</p> |
|--|--|

Objetivo:

Procurar el mantenimiento la calidad de vida de los habitantes del Cantón, en materia de servicios públicos básicos (Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos Sólidos y Limpieza de Vías), en el corto, mediano y plazo, bajo consideraciones de calidad, cantidad, oportunidad y continuidad, así como planear, administrar y optimizar recursos que le den sostenibilidad a dicho servicios, mejorando su calidad y la cobertura de los mismos, conforme a los objetivos institucionales, asegurando que generen ingresos para su sostenibilidad y crecimiento, integrando a los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos).

Funciones Generales:

- Planificar, supervisar y ejercer políticas, controles, procedimientos de servicios públicos (Acueducto, Cementerio, Recolección de Residuos Sólidos y Limpieza de Vías) buscando su sostenibilidad y crecimiento optimizando los recursos de servicios comunes; conforme a los objetivos estrategias del PEM.
- Planear, organizar, coordinar y controlar la ejecución de las diferentes actividades relacionadas con los Servicios Públicos Municipales, en coordinación con los encargados de esos servicios, a cargo y otras unidades de apoyo.
- Realizar investigaciones y análisis sobre los costos de operación de los servicios; asimismo le corresponde determinar la eficacia y eficiencia con que se prestan los servicios y hacer los ajustes necesarios cuando no alcanzan la rentabilidad propuesta.
- Atender quejas presentadas por las y los usuarios de los servicios, que no puedan ser atendidos por la Plataforma de Servicios; revisar y aprobar las propuestas de cambios en la prestación de los servicios públicos.
- Estudiar, diseñar y presupuestar los anteproyectos y proyectos a su cargo en coordinación con Ingeniería y Desarrollo Territorial.
- Regular los servicios operativos que están a su cargo, contemplando la calidad del producto, la calidad del servicio, la expansión del servicio a la mayor cantidad posible de la población, y la sostenibilidad del servicio en el tiempo.
- Mantener la limpieza y el ornato de las áreas públicas, vías y lotes del cantón.
- Participar en el desarrollo de campañas educativas relacionadas con la limpieza y ornato del cantón.
- Ampliar la cobertura del servicio a otras áreas no atendidas.
- Recolección de basura no tradicional en diferentes sitios del cantón y colocar basureros en áreas públicas en los centros de distritos.

- Promover el servicio de jardinería en los parques del cantón central
- Corta de césped de parques y áreas comunales del cantón central
- Coordinar con instituciones y empresas para realizar labores conjuntas para la limpieza de la ciudad.
- Regular la gestión integral de residuos cantonales, mediante la planificación y ejecución de acciones regulatorias, operativa, administrativas, educativas, ambientales de monitoreo y evaluación.
- Elaborar y dar seguimiento al PEM para la gestión integral de residuos, cementerio, limpieza de vías, servicio de acueducto y obras de renovación de la red pluvial del Cantón Central de Zarceró, dotándolos de la infraestructura necesaria, de acuerdo a las prioridades de desarrollo definidas, en coordinación con Ingeniería, Obra Pública u Operación, según corresponda.
- Brindar el servicio de recolección de desechos sólidos en los sectores residenciales, comerciales, industriales del cantón, para cumplir con las normas de higiene así como asegurar el correcto tratamiento de esos desechos.
- Calendarización y garantizar la recolección, transporte y tratamiento de los residuos sólidos del cantón (zona urbana), en forma directa o mediante contratación externa para brindar el servicio.
- Fiscalizar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo asignados al cantón (recolectores de basura, vagoneta, equipo de uso manual y otros). propios o de la empresa contratada.
- Participar en el desarrollo de campañas educativas relacionadas con la limpieza y ornato del cantón, así como en la separación de residuos para el reciclaje, en escuelas, colegios, empresas e instituciones del cantón.
- Recolectar y gestionar la basura reciclable del cantón.
- Fiscalizar en forma ágil y oportuna la recolección de los desechos sólidos generados en el cantón
- Evacuar quejas de los contribuyentes acerca de alguna anomalía en la recolección de basura
- Coordinar con instituciones públicas y privadas lo referente al plan integral de residuos.
- Elaborar y mantener actualizado el Reglamento Cantonal de Manejo de Residuos.
- Impulsar sistemas alternativos para la recolección selectiva de residuos valorizados.
- Promover la capacitación y campañas educativas de sensibilización de los habitantes del cantón, para fomentar la cultura de recolección separada, de limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos y el uso adecuado del agua y fuentes de captación.
- Administrar y planificar las diferentes actividades propias de las ferias del agricultor u otras ferias autorizadas, con el fin de que sea un servicio ordenado, eficiente y de alta calidad para los usuarios y los inquilinos.
- Supervisar y controlar el buen mantenimiento del área verde del Cementerio. Supervisar y controlar el buen funcionamiento de la Feria del Agricultor.
- Supervisar y controlar el buen funcionamiento de Ferias.
- Mantenimiento continuo y efectivo de las áreas verdes del Cementerio y de edificios administrativos. Administrar y planificar las diversas actividades propias del cementerio, con el fin de que sea un servicio ordenado y de alta calidad.
- Supervisar cambios de arrendatarios de los derechos.

- Supervisar exclusión o inclusión de beneficiarios.
- Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios del Cementerio
- Mantener una estrecha coordinación con la Policía para la eliminación de ventas ambulantes en los alrededores que no tengan licencia de operación.
- Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo y la limpieza de la infraestructura para desarrollar Ferias del agricultor u otras ferias.
- Proponer proyectos para el desarrollo de Ferias que impulsen el desarrollo socioeconómico de la población, en coordinación con la unidad de Gestión Económica.
- Supervisar y ejecutar las obras de renovación de la red pluvial del Cantón Central de Zarceró, dotándolo de la infraestructura necesaria, de acuerdo a las prioridades de desarrollo definidas, en coordinación con Obra Pública u Operación, según corresponda.
- Garantizar el funcionamiento del servicio integrado del acueducto, optimizando los servicios a toda la población del cantón central, garantizando que sea de consumo humano, conforme a la normativa de salud y tratamiento correcto de este recurso.
- Tratar, almacenar y reservar agua para emergencia (incluye la disposición de hidrantes) y ante posibles faltantes.
- Mantener la red de agua para lograr garantizar el suministro y evitar fugas innecesarias.
- Mantenimiento preventivo de los mantos acuíferos de las zonas de captación, traslado a planta de tratamiento, realizando estudios del agua por medio de análisis de laboratorio periódico para garantizar su potabilidad.
- Velar por la sostenibilidad financiera de los diferentes servicios públicos prestados por la Municipalidad, a partir de la definición de costos de operación y actualización de tarifas de las áreas bajo su cargo en coordinación con Administrativo-Financiera.
- Proponer a Jefatura, a la Alcaldía Municipal y al Concejo los ajustes a las tasas municipales acordes a sus áreas de trabajo en coordinación con Administrativo-Financiera.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento del POA, los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los Servicios Públicos a cargo
 Cumplimiento de normativa en materia de Servicios Públicos
 Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas Planificación, con Obras Públicas, Planificación Territorial, Catastro y Topografía, Obra Pública, Acueducto y Red Pluvial, Recursos Materiales, Administrativo Financiero, entre otras.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con ARESEP, MOPT, CNFL, ICE, Colegio de Ingenieros y Arquitectos, INVU y Registro Nacional y empresas proveedoras de bienes y servicios relacionados con su ámbito de acción.

NIVEL DE PROCESOS DE APOYO

| | |
|---|---|
| <p>UNIDAD: Administrativo Financiero</p> | <p>UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Alcaldía</p> |
| <p>NORMATIVA LEGAL</p> <p>El artículo 176 de la Constitución Política, establece que el presupuesto ordinario de la República comprende todos los ingresos probables y todos los gastos autorizados de la administración pública, durante todo el año económico. En ningún caso el monto de los gastos presupuestados podrá exceder el de ingresos probables.</p> <p>título IV del Código Municipal, teniendo responsabilidad sobre los ingresos (capítulo 2), el presupuesto (capítulo 4), Tesorería y Contaduría (capítulo 5).</p> <p>La Ley de Contratación administrativa Título IV Capítulo V del Código Municipal, en el artículo 113 y 114 donde se establece la rendición de cuentas y el requerimiento de los manuales que describan los procedimientos contables;</p> <p>Artículo 91 sobre la técnica presupuestaria y contable recomendada por la CGR</p> | <p>PROCESO: Nivel Apoyo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>Recursos Materiales, Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos. Recursos Financieros</p> |

Objetivo:

Como órgano de apoyo transversal, le corresponde por delegación de la Alcaldía el apoyo de la planificación y ejecución estratégica administrativa y financiera, de la Municipalidad (planificación, organización, dirección, coordinación y control), en busca de garantizar una gestión de apoyo administrativo, con el uso eficiente de los Recursos Tecnológicos (sistemas de información), los recursos humanos, dotación de materiales y financieros/económicos de la Municipalidad, buscando su eficiencia, a partir de la aplicación de los principios que rigen cada materia, conforme a las objetivos estratégicos del PEM, normativas y las políticas definidas por el Concejo Municipal y las disposiciones de la Alcaldía, conforme al análisis técnico permanente; en coordinación, supervisión y

control; de las unidades de apoyo de Recursos Financieros, Recursos Materiales, Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos y el resto de los titulares subordinados, así como brindar al cliente interno y externo servicios de calidad con información y atención oportunas, conforme a las atribuciones y obligaciones de gobierno municipal dictadas en la Constitución Política y el Código Municipal.

Funciones Generales:

- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y programas de apoyo administrativo-financieros del cantón, a ser integrados en el diseño del PEM.
- Realizar procesos de análisis, diagnósticos y pronósticos de tendencias financieras y presupuestarias, para la toma y sustentación de decisiones estratégicas en política financiera-presupuestaria, en objetivos estratégicos a incorporar en el PEM, tomando en cuenta las proyecciones de ingreso y egresos anuales.
- Planificar el apoyo administrativo, así como los ingresos y egresos conforme a las prioridades de desarrollo y tipo de ingreso, gastos fijos y objetivos estratégicos definidos en el POA y para la toma de decisiones y generación de estrategias financieras de corto, mediano y largo plazo a integrar a los objetivos del PEM.
- Conjuntar y proponer los ajustes a la visión, Misión, Valores y objetivos generales de la Municipalidad, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con los demás Titulares Subordinados de la Institución.
- Controlar y supervisar los procesos de apoyo administrativos y contable-financiero de acuerdo al cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).
- Elaborar propuestas, políticas, métodos y estrategias para mejorar la gestión administración y la recaudación de impuestos y el desarrollo Financiero/Administrativo, atendiendo la prioridades definidas en materia de Financiero/Administrativo
- Desarrollar y plantear iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y programas de institucionales en el cantón, en coordinación con el resto de los titulares subordinados a ser integrados en el PEM.
- Velar por la efectiva realización de las actividades desarrolladas por el proceso y la correcta aplicación de los procedimientos administrativos/ financieros en los subprocesos a su cargo, velando porque se ajuste a los lineamientos dictados para contribuir con el logro de los objetivos y metas Municipales conforme al PEM.
- Asesorar a la Alcaldía en la aplicación de procedimientos y la estimación de ingreso para la solución de problemas administrativos/financieros.
- Recomendar estrategias de captación de los ingresos municipales, su custodia y el apropiado control del manejo de los egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos
- Planear, formular, supervisar, coordinar, ejecutar y controlar la adecuada inversión y resguardo de los recursos monetarios que pueda disponer el municipio.
- Cuantificación del Plan Anual Operativo de la Municipalidad.
- Mantener un control estricto sobre las operaciones bancarias que involucren la utilización de recursos municipales.

- Analizar y verificar que el flujo de efectivo municipal se ajuste al movimiento de los diferentes recursos empleados.
- Análisis, control y verificación de la disponibilidad de los recursos económicos con que cuenta la Municipalidad.
- Presentar informes de ejecución presupuestaria y de liquidación anual presupuestaria
- Formular, supervisar, coordinar y controlar el presupuesto y sus modificaciones, de conformidad con los ingresos; a través de la ejecución presupuestaria de las distintas unidades con que cuenta la Municipalidad „según las disposiciones fijadas por la Contraloría General de la República, el Concejo y la Alcaldía
- Autorizar trámites de caja chica y órdenes de compra por delegación de la Alcaldía.
- Calcular el giro de aportes de ley de acuerdo a los ingresos reales Municipales, así como la digitación y Validación de documentos presupuestarios en el Sistema de Información de Presupuestos Públicos (SIPP).
- Coordinar con la Alcaldía Municipal el servicio que brinda control vehicular y Servicios Generales.
- Participar, supervisar la elaboración de los planes u presupuesto anuales operativos y evaluar el grado de cumplimiento de los mismos.
- Supervisar y controlar el adecuado manejo financiero y presupuestario de los recursos Municipales.
- Realizar y verificar el control y registro de los ingresos y egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos, con el fin de obtener Estados Financieros oportunos, veraces y fidedignos.
- Recopilar, analizar y aplicar la normativa en materia de contratación administrativa.
- Gestionar y brindar apoyo en la elaboración del manual interno de procedimientos.
- Solventar las necesidades de las instancias municipales.
- Planear, organizar y controlar la ejecución de los programas y proyectos de carácter administrativo-financiero, definir políticas de desarrollo administrativo y el código de Gobierno Corporativo y la coordinación permanente, tanto a lo interno con las unidades de trabajo de la organización, así como con entes externos.
- Mantener el control y actualización de las pólizas adquiridas por la Municipalidad.
- Coordinar, controlar y fiscalizar la labor de las dependencias a cargo.
- Presentar informes sobre estimaciones periódicas del comportamiento de los ingresos y egresos.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado.

Cumplimiento de normativa en materia desarrollo administrativo y financiero

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Despacho del Alcalde, Auditoría Interna, Recursos Tecnológicos, Asesoría Legal, Recursos Materiales, Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos. Recursos Financieros y resto de titulares subordinados.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Instituciones de control y supervisión (Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, MIDEPLAN), entre otras.

| | |
|---|--|
| UNIDAD: Recursos Financieros | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Administrativo Financiera |
| NORMATIVA LEGAL El artículo 176 de la Constitución Política, establece que el presupuesto ordinario de la República comprende todos los ingresos probables y todos los gastos autorizados de la administración pública, durante todo el año económico. En ningún caso el monto de los gastos presupuestados podrá exceder el de ingresos probables. Las Municipalidades y las instituciones autónomas observaran las reglas anteriores para dictar sus presupuestos. | PROCESO: Nivel de Apoyo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Planificar y ejercer políticas, controles, procedimientos y mecanismos de carácter económico financiero (ingresos y egresos financieros) para dotar y administrar eficientemente estos recursos de la Municipalidad de Zarco, conforme a los objetivos estrategias del PEM.

Administrando adecuadamente los recursos financieros y económicos de la municipalidad y su suficiencia, a partir de la aplicación de los principios que rigen la materia contable y presupuestaria, confeccionando estados financieros e informes de carácter financiero – presupuestario y de costos para la toma de decisiones oportuna ,y conforme a las disposiciones que al respecto emiten las autoridades gubernamentales correspondientes, las políticas definidas por el Oncejo Municipal y el análisis técnico permanente, buscando la mayor recaudación desarrollando estrategias de aumento de los ingresos municipales con nuevas fuentes de recursos económicos.

Funciones Generales:

- Apoyar y plantear iniciativas y cumplir los objetivos estratégicos determinados en los planes y programas administrativo-financieros del cantón, integrados en el PEM.

- Cumplir los procesos de análisis, diagnósticos y pronósticos de tendencias financieras y presupuestarias, para la toma y sustentación de decisiones estratégicas conforme a la política financiera-presupuestaria, y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM, tomando en cuenta las proyecciones de ingreso y egresos anuales.
- Administrar los ingresos y egresos conforme a las prioridades, tipo de ingreso, gastos fijos y objetivos estratégicos definidos en el POA y para la toma de decisiones y generación de estrategias financieras de corto, mediano y largo plazo a integrar a los objetivos del PEM.
- Aplicar el proceso contable-financiero de acuerdo al cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).
- Apoyar la elaboración de propuestas, políticas, métodos y estrategias para mejorar la recaudación de impuestos y el desarrollo Financiero/Administrativo, atendiendo las prioridades definidas en materia de Financiero/Administrativo
- Apoyar el desarrollo de iniciativas y objetivos estratégicos determinados en los planes y programas institucionales en el cantón, en coordinación con el resto de los titulares subordinados a ser integrados en el PEM.
- Concretar los pagos de obligaciones contraídas por la Municipalidad en forma expedita, utilizando mecanismos financieros y administrativos con efectividad y ejerciendo los controles sobre las transacciones de pagos.
- Tramitar y efectuar puntualmente los desembolsos de efectivo por los diferentes conceptos: compra de bienes y servicios, servicios públicos, becas, dietas, incentivos así como cualquier otro que surja de las operaciones normales de las Municipalidades.
- Brindar información, asesoría oportuna y confiable al Alcalde y demás dependencias, la cual garantiza la toma de decisiones oportuna en materia financiera y presupuestaria.
- Programar y controlar la ejecución presupuestaria para que se ajuste a los lineamientos y políticas institucionales y legales en esta materia
- Asesorar en materia de colocación de inversiones y gestión del presupuesto.
- Programar y controlar la ejecución presupuestaria así como realizar una gestión eficaz de las inversiones colocadas por la Municipalidad.
- Formular el presupuesto municipal en coordinación con Planificación y las demás dependencias
- Establecer, controles internos, lineamientos y procedimientos para el cobro oportuno y eficiente, así como la recaudación, pago y custodia de los recursos municipales
- Aplicar las actividades del proceso y la correcta aplicación de los procedimientos administrativos/ financieros, velando porque se ajuste a los lineamientos dictados para contribuir con el logro de los objetivos y metas Municipales conforme al PEM.
- Elaborar estudios financieros, la estimación de los ingresos financieros de la Municipalidad para asesorar en la toma de decisiones a la Alcaldía, al Concejo Municipal u otras dependencias y mantener el control del manejo de los egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos
- Asignar y coordinar con las otras dependencias y la Alcaldía las actividades necesarias para la formulación, control, ejecución y liquidación del presupuesto a los distintos procesos municipales y supervisar a nivel general la ejecución del

presupuesto municipal y las medidas preventivas y correctivas ante desviaciones en la ejecución.

- Llevar los registros contables (actualizando los libros contables y auxiliares) y emitir informes mensuales, estados financieros trimestrales y de acumulación anual, referentes a ingresos, egresos, balances, conciliaciones e informes de retención del impuesto de la renta, entre otros.
- Plantear, formular, supervisar, coordinar, ejecutar y controlar la adecuada inversión y resguardo de los recursos monetarios del municipio.
- Conciliar y analizar las Inversiones los movimientos de las inversiones en los diferentes puestos de bolsa y bancos
- Establecer, actualizar y aplicar sistemas de costos para las distintas obras y servicios municipales que permitan establecer las contribuciones y fijar las tasas.
- Establecer los sistemas y procedimientos contables según normas y principios contables generalmente aceptados, así como acatar las recomendaciones y disposiciones legales que emanen de los órganos competentes en materia financiera o legal. (Auditoría, Contraloría General de la República, Asesoría Legal).
- Velar porque las disposiciones legales vigentes en cuanto a tributos municipales, se apliquen correctamente y se mantengan actualizadas.
- Cuantificación del presupuesto del Plan Anual Operativo de la Municipalidad.
- Realizar la conciliación de las operaciones bancarias de la Municipalidad.
- Análisis, control, distribución y verificación conforme a la disponibilidad del flujo de efectivo municipal con que cuenta la Municipalidad.
- Confeccionar los informes de ejecución presupuestaria y de liquidación anual presupuestaria
- Determinar, , coordinar, distribuir, supervisar y controlar la asignación del presupuesto y sus modificaciones, de conformidad con los ingresos; a través de la normativa de ejecución presupuestaria con las distintas unidades con que cuenta la Municipalidad, según las disposiciones fijadas por la Contraloría General de la República, el Concejo y la Alcaldía
- Gestionar los trámites de caja chica y órdenes de compra por delegación de la Alcaldía.
- Mantener actualizado el giro de aportes de ley de acuerdo a los ingresos reales Municipales, con la digitación y validación de documentos presupuestarios en el Sistema de Información de Presupuestos Públicos (SIPP).
- Participar y supervisar el manejo financiero y elaboración de los planes u presupuesto anuales operativos y evaluar el grado de cumplimiento de los mismos, conforme a la normativa presupuestaria.
- Supervisar, realizar, verificar y cancelar las inversiones con las diferentes entidades, controlando la documentación requerida, así como el destino de los recursos.
- Realizar los respectivos análisis económicos y financieros que determinen la mayor rentabilidad en las inversiones que la Municipalidad realiza, así como las tasas de interés que la institución debe de aplicar en el cobro de intereses y multas por atraso en el pago de los tributos.
- Analizar los diferentes puestos de bolsa a fin de que las transacciones que realice la Municipalidad sean seguras y adecuadas para los intereses de la Institución

- Realizar y verificar el control y registro de los ingresos y egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos, con el fin de obtener Estados Financieros oportunos, veraces y fidedignos. .
- Brindar apoyo en la elaboración del manual interno de procedimientos.
- Solventar y asesorar las necesidades de las instancias municipales.
- Plantear, organizar y controlar la ejecución de los programas y proyectos de carácter administrativo-financiero, apoyando la definición de políticas de desarrollo administrativo y el código de Gobierno Corporativo y la coordinación permanente de cumplimiento, tanto a lo interno con las unidades de trabajo de la organización, así como con entes externos.
- Mantener y coordinar el control y actualización de las pólizas adquiridas por la Municipalidad.
- Coordinar, controlar y fiscalizar la labor de las dependencias a cargo.
- Desarrollar, aplicar y evaluar que los controles y procedimientos que se ajusten a las políticas y lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República, Auditoría Interna, Administrativo Financiero, el Despacho del Alcalde, así como los principios de control interno y principios contables generalmente aceptados.
- Monitorear los indicadores económicos del municipio.
- Elaborar informes sobre estimaciones periódicas del comportamiento de los ingresos y egresos.
- Desarrollar la coordinación con entidades públicas y privadas sobre proyectos de carácter financiero que sean de interés municipal.
- Coordinar o colaborar con otras dependencias municipales la elaboración de estudios que permitan la optimización de los recursos municipales.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEM y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado, relacionados con los recursos Materiales, Humanos, financieros y sistemas tecnológicos

Supervisar el cumplimiento de normativa en materia de contratación administrativa

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con Contraloría General de La República, el Sistema Bancario Nacional, CSS, INS, CNFL, el Ministerio de Planificación y Política Económica, el Ministerio de Hacienda, la Superintendencia General de Valores, IFAM, y Juntas de Educación, entidades no gubernamentales y aquellas entidades de carácter privado que mantienen relaciones con la Municipalidad en materia de fondos municipales.

| | |
|--|--|
| UNIDAD: Recursos Humanos | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Administrativo Financiera |
| NORMATIVA LEGAL Constitucion Pública artículos191 y 192 TÍTULO V. El personal municipal, del Código Municipal | PROCESO: Nivel de Apoyo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Velar y garantizar la eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos y servicios de dotar y regular las funciones y relaciones laborales, con el personal idóneo y correcto en forma oportuna para cada puesto, garantizando el desarrollo y promoción de los funcionarios y el bienestar organizacional, propiciando la correspondencia entre la responsabilidad y las remuneraciones acordes con sus puestos, en satisfacción de los mismos, asegurando los servicios de apoyo técnico- administrativo requerido por la Municipalidad, con el fin de que la gestión municipal se logre desarrollar de forma efectiva, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en todas las dependencias municipales, buscando profesionalizar el servidor público municipal, facilitando la creación de condiciones para la movilidad vertical dentro del régimen y garantizar la estabilidad laboral

Funciones Generales:

- Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar la dotación idónea del personal que requieren las diferentes unidades en tiempo y calidad, conforme a las necesidades de cumplir los procesos y al presupuesto asignados a cada una para cumplir los objetivos estratégicos del PEM.
- Atender las resoluciones del Concejo Municipal en lo relativo a la dotación de recursos humanos de la Municipalidad y preparar los manuales, políticas internas conforme a la normativa legal, procedimientos y disposiciones administrativas para regular las relaciones entre los funcionarios y las funciones, con superiores y demás colaboradores, como con los clientes externos.
- Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, supervisar y evaluar el trámite y ejecución de los procesos internos para la gestión y Administración del Recurso Humano (Selección y Reclutamiento; Análisis Ocupacional, Evaluación del Desempeño, Gestión Salarial, Desarrollo de Personal y gestión de la Calidad de Vida Laboral, evaluación y desarrollo del personal, entre otros), en concordancia con la Ley y título V, del Código Municipal y cualquier otra disposición legal existente al respecto
- Plantear propuestas de actualización y asesoría en la aplicación del Reglamento Autónomo de Organización y Servicios.
- Planear, realizar y ejecutar convenios con instituciones públicas y privadas en materia de capacitación de Personal y en Salud Ocupacional.
- Hacer un compendio ordenado de la normativa aplicable en materia de contratación administrativa.

- Mantener actualizados los Manuales de Organización clase de puesto, y de cargos actualizados., la Estructura salarial y los Programa de incentivos y beneficios actualizado y en funcionamiento.
- Mantener un manual y un sistema de prevención de riesgos del trabajo, accidentes y promoción de las mejores condiciones labores en Salud Ocupacional, de acuerdo a las necesidades de la Municipalidad.
- *Reclutamiento y Selección:*
- Control de plazas vacantes. Justificación de plazas vacantes. Concursos (internos, externos).
- Confección y Trámite de Ternas o Nóminas. Estudios de Reingreso y Pre ingreso Nombres en propiedad e interinos. Ascensos en propiedad e interinos. Evaluación del Período de Prueba.
- *Análisis Ocupacional:*
- Elaboración de estudios de reasignación, reingresos, cambio de especialidades, dispensa de requisitos y reestructuraciones organizacionales.
- Elaboración y actualización de Manuales (Organización, Clases de puestos)
- Análisis de la organización administrativa, funcional, ocupacional y salarial de la Municipalidad.
- *Capacitación y Desarrollo:*
- Establecer, coordinar, programar y ejecutar un Plan general de capacitación y controlar todas las actividades de capacitación, conforme a la detección de necesidades de capacitación.
- Evaluación del Desempeño anual.
- Proceso de inducción al nuevo empleado.
- *Administración de salarios, incentivos y beneficios:*
- Trámite de todos los movimientos de personal a través del sistema de Pagos
- Control planilla Reconocimiento de incentivos Certificación de Salarios
- Elaboración de cálculo y reservas para el pago de prestaciones
- Reclamos Administración
- Elaboración de reportes de Costo de Mano de Obra
- Trámite de incapacidades (CCSS – INS)
- Trámite de Carrera Profesional y de Dedicación Exclusiva
- Estudio y reconocimiento de aumentos anuales.
- Elaboración de reporte del pago de tiempo extraordinario
- Elaboración de Planilla de Riesgos del Trabajo al INS, de la CCSS y los reportes de asistencia de los funcionarios
- Certificaciones para efectos de pensión
- Rebajos de salario por nómina
- *Elaboración del Presupuesto Anual (salarios) Administración y Trámite:*
- Generación de Planillas y Control de pagos, Deducciones
- Atención de denuncias por robos, extravíos, falsificación de documentos
- Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación de personal.
- Brindar asesoría en el área de su competencia a las diferentes instancias municipales.
- *Relaciones Laborales:*

- Facilitar el mantenimiento de un buen clima de trabajo, a través de la atención constante de las necesidades de los trabajadores, la correcta aplicación de las leyes y disposiciones; así como mantener bien informados a los funcionarios sobre temas de utilidad para ellos, orientándolos y asistiéndolos.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo humano y de apoyo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las distintas unidades para cumplir del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los Recursos Humanos
Cumplimiento de normativa en materia de dotación y gestión de Recursos Humanos
Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la Municipalidad.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con MTSS, CCSS, INS; la Contraloría General de la República, Sistema Bancario Nacional, entes públicos y privados, tales como proveedores en materia de Recurso Humano, entre otros.

| | |
|---|--|
| UNIDAD: Recursos Tecnológicos | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Administrativo Financiera |
| NORMATIVA LEGAL Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información -NTGCTI- (N-2-2007-CO-DFOE) CGR Decreto Ejecutivo 33147 MP | PROCESO: Nivel de Apoyo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Brindar servicios informáticos y soporte técnico de los sistemas informáticos en todos los procesos de trabajo de la Municipalidad y en la adquisición de equipo teleinformática, en busca de cumplir los objetivos estratégicos del PEM, forma óptima y oportuna, de acuerdo a las políticas dictadas a nivel institucional.

Funciones Generales:

- Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar el desarrollo y funcionamiento de los sistemas informáticos idóneos que requieren las diferentes unidades en tiempo y calidad, conforme a las necesidades de cumplir los procesos y al presupuesto asignado a cada una para cumplir los objetivos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) que este alineado al estratégicos del PEM.

- Atender las resoluciones del Concejo Municipal en lo relativo a la dotación de Recursos Tecnológicos de la Municipalidad y cumplimientos de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información -NTGCTI-(N-2-2007-CO-DFOE) CGR.
- Asesor y emitir políticas procedimientos y métodos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicación, internas conforme a la normativa legal, procedimientos y disposiciones administrativas para cumplir los objetivos del PETI y demás colaboradores, como con los clientes externos.
- Velar por la formalización y cumplimiento de las políticas y procedimientos de todos los procesos TIC, a nivel institucional cuando su alcance lo amerite.
- Coordinar con los usuarios del servicio y atender las necesidades de las dependencias en cuanto a la automatización de su gestión.
- Coordinar con los proveedores para efectos de que el software utilizado esté actualizado con las últimas versiones.
- Brindar asesoría técnica a las dependencias y capacitarlos para que manejen eficientemente los sistemas diseñados para su gestión.
- Diseñar y desarrollar los sistemas para automatizar la gestión que realizan las dependencias según prioridades.
- Plantear propuestas de actualización, prioridades y asesoría en la aplicación de los sistemas informáticos y de comunicación digital, conforme a los planes y objetivos de del PEM de las diferentes unidades municipales, de forma ágil y oportuna, incorporándolas al PETI.
- Determinar y dirigir las estrategias de TIC que aseguren el alineamiento con las estrategias del PEM y apoyen el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Garantizar la seguridad de información y su adecuado manejo, así como y la documentación de los sistemas (software) generada en la Municipalidad.
- Velar por la elaboración y seguimiento de los planes Estratégico, Táctico y Operativo de Recurso Tecnológico, a fin de asegurar las metas definidas en conjunto.
- Formular y actualizar el Manual de Organización y Funciones, de acuerdo a la Estructura Organizacional de Recursos Informáticos., en colaboración de Recursos Humanos.
- Definir, monitorear y supervisar los marcos de trabajo para los roles y responsabilidades del personal, alineado a las políticas y procedimientos de Recursos Informáticos.
- Atender de los Informes de Auditoría Interna, Contraloría General de la República u otro ente, según las oportunidades de mejoras y las acciones por ejecutar en los plazos establecidos al efecto.
- Participar en los Comités en los cuales se designe o requiera la participación de Recurso Informático en materia de Tecnologías de Comunicación e Información.
- Asegurar la implementación de soluciones o estrategias que brinden la calidad, disponibilidad y continuidad de los servicios Recursos Informáticos, que apoyan los procesos de la Municipalidad.
- Evaluar, de manera permanente, los sistemas implantados y brindar el mantenimiento respectivo, de acuerdo a programas de trabajo establecidos y según las solicitudes que presenten los usuarios.
- Velar porque se cumplan las disposiciones de Control Interno

- Brindar servicios de soporte técnico a averías y mantenimiento a las diferentes instancias municipales, a nivel de hardware así como al Sistema de Información Municipal y equipos de soporte (incluye redes de información), ya sea en forma directa o a través de contrataciones externas, incluyendo la actualización y mantenimiento de antivirus
- Administrar la Base de Datos Municipal.
- Establecer los controles de acceso al sistema Informático, garantizando su Seguridad y Confianza en su utilización.
- Implantación, instalación y soporte de accesos de Internet y correo electrónico.
- Emisión de criterios técnicos en la compra de equipo.
- Administración y mantenimiento de los cableados de red informática institucional.
- Brindar capacitación a los usuarios de los diferentes sistemas en operación o ante requerimientos nuevos o para su planificación.
- Brindar recomendaciones para la compra de equipo, redes de información y aplicaciones
- Diseñar la presentación de las páginas web que contienen la información Municipal, actualizada; así como su acceso a la información personalizada de los contribuyentes o la respectiva a ciudadanos en general, manteniendo en funcionamiento todo el sistema en Internet.
- Desarrollar nuevas formas para facilitar la información de la Municipal, como la orientación de los diferentes servicios que presta la Municipalidad.
- Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, en cumplimiento de los objetivos Estratégicos del PEM y el PAO que le corresponde, con el fin de mejorarlos y de hacerlos óptimos.
- Elaborar Informes, formular y ejecutar el POA, controlar el SEVRI y el Control interno y las Autoevaluaciones de Control correspondientes.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos del PETI en alineación del PEM y su respectivo presupuesto de ingresos y del presupuesto asignado, relacionados con los Recursos Informáticos.

Cumplimiento de normativa en materia de dotación de los Recursos Informáticos

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

En virtud de su función mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la institución.

Relaciones Externas:Mantiene relaciones externas CGR, Sistema Bancario Nacional, RACSA, proveedores de hardware y software y talleres especializados en reparación de equipos informáticos.

| | |
|--|--|
| UNIDAD: Recursos Materiales | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Administrativo Financiera |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p>NORMATIVA LEGAL El artículo 176 de la Constitución Política, establece que el presupuesto ordinario de la República comprende todos los ingresos probables y todos los gastos autorizados de la administración pública, durante todo el año económico. En ningún caso el monto de los gastos presupuestados podrá exceder el de ingresos probables. Las Municipalidades y las instituciones autónomas observaran las reglas anteriores para dictar sus presupuestos.</p> | <p>PROCESO: Nivel de Apoyo</p> <p>UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS</p> <p>Archivo</p> |
|--|---|

Objetivo:

Velar por la eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos y servicios internos de apoyo, orientados a la gestión de los recursos materiales y servicios administrativos, necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en todas las dependencias municipales

Garantizando la dotación, actualización, mantenimiento y cobertura de seguros de los bienes y servicios necesarios, equipos, buscando la eficiencia y la eficacia en su administración, por medio de la compra. Almacenamiento y distribución oportuna de los requerimientos de cada una de ellas, en forma oportuna, en las cantidades solicitadas, a precios y calidades razonables, con el fin de que la gestión municipal se logre desarrollar de forma efectiva, conforme a los objetivos respectivos de cada unidad.

Funciones Generales:

- Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar la adquisición de bienes, servicios y equipos que requieren las diferentes unidades en tiempo y calidad, conforme al presupuesto asignados a cada una para cumplir los objetivos estratégicos del PEM.
- Atender las resoluciones del Concejo Municipal en lo relativo a la adjudicación definitiva de las compras en la Municipalidad y preparar los documentos necesarios para los trámites pertinentes
- Definir políticas de abastecimiento y gestión de inventarios, velando por el cumplimiento de las normas, procedimientos y disposiciones administrativas que regulan los servicios de proveeduría.
- Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, supervisar y evaluar el trámite y ejecución de las contrataciones administrativas y las modificaciones, que realice la Municipalidad en concordancia con la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa y cualquier otra disposición existente al respecto, para compra de materiales, equipo, maquinaria y servicios.
- Procurar un adecuado resguardo de los bienes materiales propiedad de la Municipalidad y garantizar la integridad física de las personas que trabajan o visitan los edificios municipales.

- Coordinar, preparar y actualizar el Plan de Compras anual y los respectivos carteles de licitación, recibir ofertas, analizarlas en función, calidad, precio, plazo de entrega, prestigio y solvencia de los proveedores, considerando y justificando cada oferta y presentando el análisis a los niveles decisorios, utilizando la plataforma de SICOP.
- Coordinar y organizar todos los asuntos correspondientes para rematar o enajenar los recursos materiales que se encuentran en desuso en la institución.
- Preparar los carteles de licitación, recibir ofertas, analizarlas en función de calidad, precio, plazo de entrega, prestigio y solvencia de los proveedores, considerando y justificando cada oferta y presentando el análisis a quién corresponda.
- Velar por que los sistemas de compra, almacenaje y distribución de materiales y equipo sean ágiles, oportunos, eficientes y eficaces; de acuerdo a lo establecido en la normativa pública.
- Procurar que las instalaciones de las dependencias municipales reúnan las condiciones higiénicas necesarias y que los servicios internos de apoyo sean prestados en forma ágil, eficiente y eficaz.
- Velar por que los servicios internos de apoyo se presten de manera expedita y eficaz.
- Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación administrativa.
- Mantener registros estadísticos confiables y actualizados sobre las operaciones y trámites atinentes a la contratación administrativa, suministro de bienes y servicios y otros aspectos conexos con el fin de facilitar la toma de decisiones.
- Efectuar los trámites de exoneración, importación y almacenaje de los materiales y equipos importados, de conformidad con la legislación vigente
- Establecer controles actualizados sobre contratos, compras, almacenamiento, aseguramiento y distribución de materiales, equipo y servicios y control de activos
- Velar por una adecuada custodia y conservación de los artículos almacenados.
- Controlar que los procedimientos establecidos para la recepción, entrega y despacho de los artículos se ejecuten con la documentación establecida para tal efecto.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el cumplimiento del Plan de Compras, alineado con los objetivos estratégicos de las distintas unidades para cumplir del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los Recursos Materiales

Cumplimiento de normativa en materia de contratación administrativa

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la Municipalidad.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con entes públicos y privados, tales como: el Ministerio de Hacienda, el Archivo Nacional, la Contraloría General de la República, Sistema Bancario Nacional, proveedores diversos, entre otros.

| | |
|--|---|
| UNIDAD: Archivo | UNIDAD SUPERIOR INMEDIATA Recursos Financieros |
| NORMATIVA LEGAL Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 | PROCESO: Nivel de Apoyo UNIDADES INFERIORES INMEDIATAS No tiene |

Objetivo:

Velar por la eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos y servicios internos de apoyo, en materia de la aplicación de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202, coordinando, orientando y emitiendo directrices necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en todas las dependencias municipales, para lograr la adecuada administración y custodia de los documentos que se generan a su interior y que requieren el uso eficiente de los recursos y las técnicas para optimizar su tratamiento.

Funciones Generales:

- Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar la aplicación de Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 y su normativa, en las diferentes unidades, conforme al presupuesto asignados a cada una para cumplir los objetivos estratégicos alineados en la materia al PEM, estableciendo un Plan de Tratamiento y archivo de los documentos municipales.
- Atender las resoluciones del Concejo Municipal en lo relativo a la aplicación de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 en la Municipalidad y preparar los documentos necesarios para su tratamiento pertinentes, con el fin de conservar los archivos municipales, evitando el daño o deterioro de los documentos.
- Capacitar, orientar y asesorar a todos los titulares subordinados en cumplir la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202; de forma que en cada unidad, se ordenen, clasifiquen y conserven los documentos con menos de 10 años de haberse generado y ser trasladados a un archivo central.
- Crear con el apoyo de los Titulares Subordinados el Comité de Archivo, conforme a la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202.
- Elaborar políticas, manuales o guías que faciliten a las distintas unidades la clasificación, mantenimiento, forma de consulta, orden y archivo de los documentos, que deben archivar en forma centralizada los documentos municipales, facilitando los mismos a las unidades que los soliciten, llevando el control para su devolución.
- Establecer el proceso para la elaboración de un archivo digital de los documentos de la Municipalidad (archivo, custodia, acceso y uso), en coordinación y apoyo de Gestión Ambiental, buscando la eliminación de papel para el registro de información.
- Coordinar el tratamiento de los documentos conforme a la Tabla de Plazos de Conservación de los documentos mantenidos en el archivo.
- Coordinar con Recursos Tecnológicos, el adecuado resguardo y acceso digital de los documentos propiedad de la Municipalidad y garantizar la integridad de la información con respaldos, mientras se hace su uso y manipulación con los niveles de acceso autorizados, en forma ágil, eficiente y eficaz, tanto interna como externa,

- Velar por una adecuada custodia y conservación de los archivos almacenados en forma física, trasladando a Archivo Nacional, los que correspondan, conforme a la normativa vigente.

Indicadores de gestión

Grado de avance en el cumplimiento de los objetivos asociados a la aplicación de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202, mediante un Plan de Tratamiento y archivo de los documentos municipales, alineado con los objetivos estratégicos de las distintas unidades para cumplir del PEM y su respectivo presupuesto asignado, relacionados con los procesos de archivo de documentos, en cumplimiento de normativa en esta materia

Grado de Cumplimiento de los indicadores de la Gestión de Riesgos y de Control Interno, institucional.

Grado de Cumplimiento de indicadores del Gobierno Corporativo

Relaciones Internas:

Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la Municipalidad.

Relaciones Externas:

Mantiene relaciones externas con el Archivo Nacional, la Contraloría General de la República, proveedores de servicios en la materia de archivo y procesamiento de documento, entre otros.

3- Se analiza documento enviado por la Señora María Elena Rodríguez Vargas, cédula de identidad 2 376 542 la cual el día 24 de abril del 2019 presenta nota ante el Concejo Municipal de Zarcero en el cual se analiza una manifestación que indica una serie de supuestas irregularidades que están pasando por la administración del Centro Agrícola Cantonal, para lo cual el Concejo conoce los alegatos de fondo mediante audiencia otorgada a la Señora Rodríguez Vargas, en sesión número ciento setenta artículo II inciso 3 del 8 de abril del 2019, siendo que luego de escucharla, el Concejo le indica que aunque dichos hechos no son de inherencia del Concejo Municipal este la escucha, así mismo mediante decisión tomada en dicha sesión, se toma el acuerdo para que se le notifique a los representantes del Centro Agrícola Cantonal dicha situación para que tenga su derecho de defensa pública, dejando claro que no es un procedimiento que se base en alguna obligación, así mismo mediante nota de los señores del Centro Agrícola Cantonal en representación de su presidente señor Juan Antonio Rodríguez Vargas, mediante nota con fecha del 15 de abril del 2019, indica su derecho de respuesta a las manifestaciones realizadas por la denunciante, el cual es de conocimiento del Concejo Municipal como medio de aclaración, así mismo se entrega nota por parte de la señora Xenia Rodríguez en vista que fue mencionada en las manifestaciones presentadas por la Señora Rodríguez Vargas, así las cosas el Concejo Municipal recibe el día 13 de mayo del 2019 documento presentado por la Señora Rodríguez Vargas, en su calidad de ciudadana como copia de una contestación que indica en su encabezado, lo hace por solicitud de los miembros de la Junta Directiva del Centro Agrícola Cantonal, siendo que en el mismo nos indica que dicho documento respecta a denuncia formal ante este cuerpo colegiado, así mismo, se entresaca una serie de manifestaciones de eventos sucedidos y descripción detallada de posibles irregularidades que se están dando en la administración de dicha institución, por lo que el Concejo lo da por conocido, debido a que el mismo documento no indica las pretensiones de la Señora Rodríguez Vargas, por lo que se toma como documento de información para el Concejo, así mismo mediante escrito presentado ante el Concejo con fecha del 15 de julio del 2019 la Señora Rodríguez Vargas presenta escrito ante el Concejo Municipal a fin de

solicitar respuesta o informe del estado que se encuentra dicha denuncia presentada y se le informa: que a la fecha de este informe no se encuentra en los archivos de este Concejo, documento formal que indique una denuncia en contra del Centro Agrícola Cantonal, así mismo se le informa que por imperio de ley esta municipalidad ni el Concejo son entidades fiscalizadoras del actuar administrativo operacional del Centro Agrícola Cantonal, que aunque el convenio firmado por el Centro Agrícola Cantonal y esta Municipalidad indica que esta institución debe velar por el buen manejo de los fondos públicos, se le aclara que es únicamente en la ejecución de los fondos de construcción, y que los mismos fueron fiscalizados para la ejecución para lo cual fueron previstos, mismos que eran únicamente para los procesos de construcción del edificio del Centro Agrícola Cantonal, que mediante el artículo IV de la ley de Centros Agrícolas Cantonales establece que el ente fiscalizador u órgano superior es la conferencia de Centros Agrícolas Cantonales, que en su defecto la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República de Costa Rica establece en sus cardinales 5 y 6 que el ente encargado para velar la ejecución de los fondos públicos, así como las actividades privadas de instituciones que reciben otorgamiento de beneficios patrimoniales, gratuitos o sin contraprestación alguna, estará sujetos por ley a la Contraloría General de la República de Costa Rica, así mismo el artículo 4 de esa misma ley establece la facultad de este órgano estatal para poder fiscalizar, por todo lo anterior se indica a las Señora Rodríguez Vargas que este Concejo Municipal no se encuentra facultado por ley para poder resolver conflictos de otras entidades ajenas a la municipalidad, puesto que los Centros Agrícolas no dependen de nuestra institución, no existe dentro de nuestro ordenamiento jurídico facultades otorgadas tampoco para que este cuerpo colegiado lo pueda resolver, siendo así deberá acudir a los medios e instrumentos jurídicos necesarios para poder interponer su denuncia en lo que al derecho corresponde, sin otro asunto que tratar se rechaza la solicitud por improcedente. Se cierra la reunión al ser las doce con treinta minutos. Se acuerda aprobar el dictamen de comisión en todos sus extremos. Aprobado por unanimidad, en forma definitiva. 5 votos de los Regidores, Jonathan Solís Solís, Virginia Muñoz Villegas, Jorge Paniagua Rodríguez, Alejandra Villalobos Rodríguez, Oscar Corella Morera. Notifíquese.

Al ser dieciocho con cuarenta minutos concluye la sesión.

JONATHAN SOLIS SOLIS DENNIA DEL PILAR ROJAS JIMENEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL