



Municipalidad de Heredia

MANUAL BÁSICO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Municipalidad de Heredia

Este manual es un instrumento técnico producto del Proyecto de Modernización y Fortalecimiento Administrativo Municipal, elaborado por el Equipo de Mejoramiento Continuo con la asesoría del área de Asistencia para el Desarrollo del Sector Descentralizado, Dirección General de Servicio Civil.

Noviembre 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
DESCRIPCIÓN	6
<i>Procesos del Mapa de procesos.....</i>	<i>7</i>
Auditoría Interna.....	9
Concejo Municipal.....	12
Secretaría Concejo Municipal.....	13
Comisiones Permanentes	14
Junta Vial Cantonal.....	15
Alcaldía Municipal.....	17
Vice - Alcaldía Municipal	19
Despacho del Alcalde.....	20
Secretaria de la Alcaldía.....	20
Control Vehicular.....	21
Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica.....	22
Planificación Institucional.....	24
Comunicación Institucional	26
Contraloría de Servicios	27
Equipo de Control Integral:.....	30
Control Interno	30
Calidad y Ambiente.....	32
Control Fiscal y Urbano	34
Inversión Pública.....	36

Gestión Vial	38
Mantenimiento y Obras	41
Desarrollo Territorial	42
Gestión Ambiental	44
Financiero-Administrativo.....	46
Talento Humano	48
Salud Ocupacional	51
Proveeduría.....	53
Sistema de Administración Financiera.....	55
Contabilidad.....	55
Presupuesto	56
Tesorería.....	57
Servicios Institucionales	59
Archivo	59
Servicios Generales.....	60
Seguridad Interna.....	61
Dirección de Servicios y Gestión Tributaria	62
Aseo de Vías y sitios públicos	64
Gestión Integral de Residuos	64
Administración de Servicios.....	66
Cementerio.....	66
Mercado.....	67
Plaza de Ferias	68
Servicios Tributarios.....	69
Gestión de Patentes	70

Manual Básico de Organización y Funciones Municipalidad de Heredia



Gestión de Cobros.....	70
Plataforma de Servicios	71
Valoración y Catastro	73
Servicios de Certificaciones	74
Desarrollo Socio-Económico y Cultural.....	75
Desarrollo Económico	76
Turismo	77
Inversión	77
Servicio de Intermediación Laboral.....	78
Desarrollo Social	80
Igualdad, Equidad y Género	81
Cultura y Deporte	82
Seguridad Ciudadana.....	84
Policía Municipal.....	84
Estacionamiento Autorizado.....	86
Tecnologías de Información.....	87
Glosario.....	89

PRESENTACIÓN

El Estado Costarricense se organiza históricamente dentro de la doctrina liberal, su organización basada en la división de poderes ha configurado su tradición democrática de Derecho. Siendo la Municipalidad una de las organizaciones políticas más antiguas del país y ha sido clave en la organización política y administrativa del Estado desde la época de la colonia y hasta los años cuarenta del siglo pasado, en que con el surgimiento de una serie de instituciones especializadas en servicios determinados y con cobertura nacional, provocaron el retraso de las municipalidades en las estructuras institucionales que gobiernan el país.

Este subdesarrollo ha pasado inadvertido por muchos años; ante ello y ante la imperiosa necesidad de contar con un Estado Costarricense eficaz y eficiente, capaz de lograr un país más competitivo, se vuelve axiomático el requerimiento de distribuir el poder político centralizado, de tal manera que se estimule a la ciudadanía a asumir su responsabilidad en la tarea de resolver aquello que le concierne. Para ello son necesarios efectivos procesos de descentralización, los cuales son aspectos medulares para el proceso de modernización del Estado, Desde esta perspectiva, el presente esfuerzo constituye un primer avance tendiente a fortalecer la, Municipalidad de Heredia en un aspecto muy concreto: su organización.

De esta manera la Dirección General de Servicio Civil cree que trabajos como este, no solo aumentan la eficiencia de los gobiernos locales sino que también, estos obtienen la capacidad de agente asesor, facilitador, capacitador y de apoyo técnico, en materia de gestión de recursos humanos y análisis administrativo, dentro del proceso de transformación del aparato estatal.

Así las cosas, el presente documento se constituye en el resultado final de asistencia en materia de gestión de recursos humanos concretada por la, Dirección General de Servicio Civil, y llevada a cabo por el Área de Asistencia para el Desarrollo del Sector Descentralizado en la Municipalidad de Heredia.

INTRODUCCIÓN

El documento que a continuación se detalla es producto de la solicitud que realizó la Municipalidad de Heredia, y se constituye en la base para la elaboración del Manual Descriptivo de Clases de Puestos y la Valoración de los mismo; esto con el fin de lograr la estandarización en la estructura ocupacional y valoración de puestos en todas las municipalidades del país, por lo que se hace necesario realizar el estudio técnico particular a efecto de lograr ajustar este modelo general a las particularidades organizacionales existentes en la Municipalidad.

Debe recordarse que el objetivo primordial de la asistencia técnica que ofrece, la Dirección General de Servicio Civil, consiste en coadyuvar en el proceso de modernización del Estado Costarricense. En este sentido, la orientación de su participación no sólo pretende la estandarización, sino preparar al sector municipal a partir de su ordenamiento funcional previo, para convertirse en el eslabón que permita una efectiva descentralización del Estado.

Por tanto, el presente documento, pretende dar un resumen de los principales objetivos y procesos que oportunamente deberá asumir la Municipalidad de Heredia; asimismo, expone en términos generales, los insumos necesarios para llevar a cabo las actividades que devienen de los diferentes procesos y los productos que se generan, los que se constituyen en el valor agregado que se espera de la Municipalidad. No se omite señalar que con este producto se pretende, no solo contar con un instrumento de ordenamiento funcional y de control para la administración superior de la institución sino también, generar un espacio de discusión a lo interno de la, Municipalidad, que permita un cuestionamiento permanente de lo que se hace, de cómo se hace y de quien lo hace; esto con el fin de lograr una dinámica sencilla y práctica de mejoramiento continuo en aspectos de eficacia (logro de las metas) y eficiencia (costos del logro de las metas) institucional, a partir de los requerimientos específicos del municipio.

DESCRIPCIÓN

El Manual Básico de Organización y Funciones es el documento administrativo que define ordenada y sistemáticamente la información sobre la base legal, dependencia jerárquica, objetivo y ámbitos de competencia de cada proceso en función de sus productos; contribuye a la orientación del personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades de adscripción.

Dicho Manual se deriva directamente del Mapa Básico Organizacional que se adjunta en la Figura N° 1.

El Mapa Básico Organizacional se describe como un diagrama que muestra, de manera visual, las áreas que forman parte de la organización, así como las relaciones que existen entre ellas. Es una visión integral de todas las actividades que realiza la organización con el fin de conocer e identificar sus necesidades para satisfacer a los clientes ciudadanos/as. Presenta la interrelación y clasificación de las áreas funcionales respecto a su valor público.

En el apartado siguiente se describen cada una de las áreas que forman parte de la, Municipalidad clasificándolos en proceso político, fiscalización, estratégico, misional y provisión de recursos.

Político: Son aquellas áreas que lideran, direccionan y orientan los objetivos y las estrategias de la organización. Proporcionan directrices a todos los demás procesos. Estos son interfuncionales siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización. Son también llamados directivos o relevantes. Agrupa decisiones para aprobar y ejecutar procesos estratégicos y macropolíticas para el desarrollo del cantón. En estos la gestión política es la responsable de organizar, dirigir y controlar las áreas de los procesos Estratégicos, Misionales, Control y Mejora, Provisión de Recursos y Fiscalización.

Fiscalización: Área que realizan la fiscalización de los demás procesos.

Estratégico: Garantizar el cumplimiento de la gestión de fiscalización general de la institución y proporcionar ante la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y el resto de la administración se ejecutan dentro del marco legal, técnico y las prácticas sanas.

Misionales: Son aquellas áreas que interactúan para cumplir con la misión institucional. Tienen la característica de ser críticas porque expresan la razón de ser de la Organización y los servicios que esta presta a sus usuarios. Son también llamados clave. Tiene un impacto directo con el ciudadano/a. Inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos por lo cual son críticos para el éxito de la Institución. Emiten políticas, directrices y lineamientos.

Provisión de Recursos: Son las áreas que dan soporte a la organización. Son esenciales en la disponibilidad de recursos, en cuanto a servicios, equipo e insumos, dando apoyo a todas las áreas para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Su autoridad técnica, especializada o funcional sirve de apoyo a las áreas ubicadas en los procesos Estratégicos, Misionales, Control y Mejora y Fiscalización. Brindan asesoría, servicio, control y son necesarios para que los procesos puedan ejecutarse.

Procesos del Mapa de procesos

Proceso de Fiscalización

Definición: Garantizar el cumplimiento de la gestión de fiscalización general de la Institución y proporcionar ante la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y el resto de la administración se ejecutan dentro del marco legal, técnico y las prácticas sanas.

Procesos Estratégicos

Definición: Son procesos que definen cómo opera la Organización, soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias, proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos y determinan el papel del gobierno local en su entorno.

Procesos Misionales

Definición: Procesos fundamentales necesarios para proporcionar los servicios del Gobierno Local, tienen un impacto directo con el ciudadano. Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor). En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

Procesos Provisión de Recursos

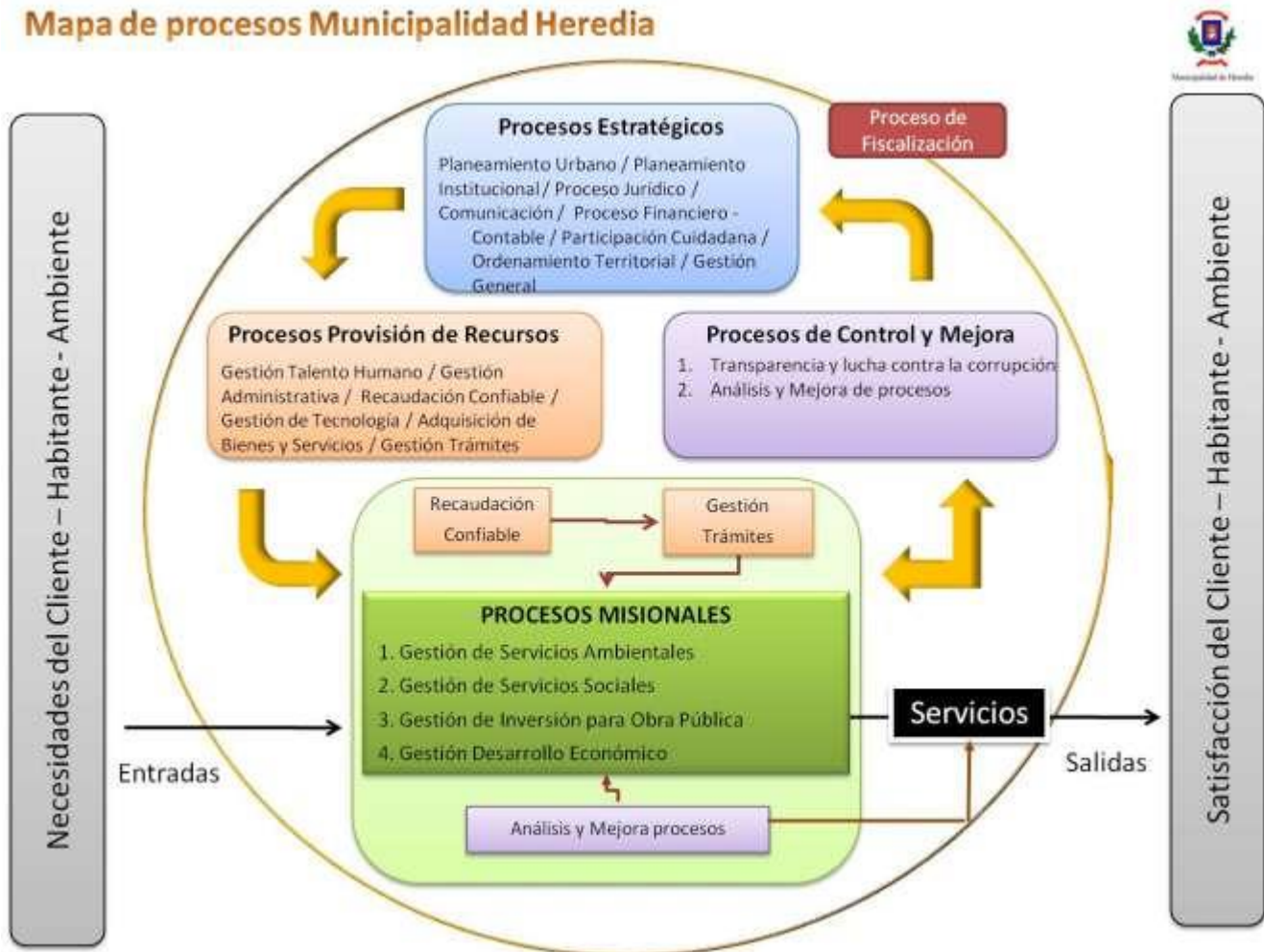
Definición: Procesos necesarios para mantener el ambiente de trabajo, son esenciales en la disponibilidad de recursos, servicios, equipo e insumos, dando apoyo a toda la Organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Sin ellos no serían posibles los demás procesos de la Organización. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

Procesos de Control y Mejora

Definición: Procesos responsables del seguimiento, control y la evaluación de la prestación del servicio.

Figura N 1: Mapa de Procesos

Mapa de procesos Municipalidad Heredia



Proceso de Fiscalización

Objetivo General

Garantizar el cumplimiento de la gestión de fiscalización general de la institución y proporcionar ante la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y el resto de la administración se ejecutan dentro del marco legal, técnico y las prácticas sanas.

Cabe señalar, que su quehacer va más allá de dar fe de la suficiencia del sistema de control interno de la institución. En ese sentido, debe recordarse que su ámbito de acción es el propio de un proceso de fiscalización, el cual no sólo da fe de la garantía del ya citado sistema sino también, emite criterio para las instancias superiores de la objetividad de las metas propuestas, de su grado de cumplimiento y de la lógica de los costos en que se incurrió.

Auditoría Interna

Según el artículo 20 de la Ley General de Control Interno (8292) -Todos los entes y órganos sujetos a esta ley tendrán una Auditoría Interna...l

Proceso Fiscalización	Fiscalización
Dependencia Jerárquica	Concejo Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Fiscalizar en forma objetiva e independiente para proporcionar seguridad a la Administración Municipal a validar y mejorar las operaciones y así alcanzar los objetivos institucionales, 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	Revisar e informar sobre la ejecución y liquidación presupuestaria. Fiscalizar el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y objetivos de la organización. Revisar los proyectos de reglamento interno, así como los manuales de 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 realizadas por sus diferentes unidades operativas en términos de las normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados,

<p>las técnicas y herramientas de auditoría y las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República.</p> <p>Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes</p> <p>Evaluar periódicamente la estructura de control interno, para determinar su cumplimiento validez y suficiencia.</p> <p>Asesorar al Concejo Municipal, Alcalde y demás funcionarios que lo requieran, en materia de su competencia.</p> <p>Asistir a sesiones del Concejo cuando este órgano así lo solicite.</p> <p>Evaluar las acciones tomadas por el Alcalde en relación con la implementación de las recomendaciones presentadas en los informes.</p> <p>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.</p> <p>Comunicar los resultados de las auditorías realizadas a los miembros del Concejo Municipal.</p> <p>Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos municipales y disposiciones de la Contraloría General de la República.</p> <p>Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucionales, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar, efectuar semestralmente auditorias 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.</p> <p>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 esa unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República.</p> <p>Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoria 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 auditoria.</p> <p>Las demás competencias que contemplen la normativa legal reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de esta Ley.</p>
--

Productos	<p>Planes y reglamentos Municipales evaluados y con recomendaciones Informes y recomendaciones Suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, garantizados Respaldo profesional garantizado al Concejo Municipal. Análisis, control y seguimiento a las observaciones y recomendaciones que de la Contraloría General de la República en sus informes. Aplicación de la legislación vigente garantizada. Informes al Concejo Municipal. Informes de Auditoria Relación de Hechos Asesorías Advertencias Autorización de libros Reglamentación Interna de la Unidad Manuales de procedimientos de la Unidad Plan estratégico de la Unidad Plan anual de la Unidad</p>
------------------	---

Concejo Municipal

Se constituye en la instancia jerárquica superior y según lo dispuesto en el artículo 12 del Código Municipal, el gobierno local está compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo, integrado por los regidores propietarios y suplentes, así como por síndicos propietarios y suplentes, además de un(a) Alcalde (a) y sus Vice-alcaldes(as), todos de elección popular.

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Ninguna
Unidades bajo su mando	Comisiones Permanentes y Especiales Junta Vial Cantonal Secretaría del Consejo Auditoría Interna
Objetivo	Garantizar tanto la correcta planificación, organización y fiscalización política de la corporación municipal, como el cumplimiento del programa de gobierno inscrito por el Alcalde para el desarrollo del municipio. Se constituye en la instancia jerárquica superior y según lo dispuesto en el artículo 12 del Código Municipal, el gobierno local estará compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo e integrado por los regidores que determine la ley.
Funciones	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. Aprobar el Plan de desarrollo municipal y el Plan operativo anual. Dictar los reglamentos de la corporación municipal, conforme a la ley. Aprobar los presupuestos y precios que se cobren por los servicios municipales, así como 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. Aprobación de firmas de convenios.
Productos	Participación ciudadana garantizada. Problemática locales solucionadas. Empresas constituidas. Desarrollo urbano controlado. Planes de desarrollo municipal y plan Operativo aprobados o ajustados. Reglamentos en funcionamiento. Presupuestos. Tasas e impuestos municipales creados o ajustados. Proyectos de desarrollo local aprobados. Lineamientos y políticas oficializadas con respecto al desarrollo de municipio

Secretaría Concejo Municipal

Según el artículo 53 del Código Municipal cada Concejo contará con un Secretario/a, cuyo nombramiento será competencia del Concejo.
Se encuentra a cargo de un secretario/a municipal, el cual responde de manera directa por la gestión del proceso ante el Concejo Municipal.

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Concejo Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Velar por la reproducción, seguimiento , custodia y administración de toda la documentación recibida producida y acordada por el Concejo Municipal y sus Comisiones
Funciones	<p>Recopilar, tramitar, ordenar, clasificar y custodiar los diferentes documentos que dan fe de los acontecimientos suscitados en el Cantón en los planos político, económico, cultural, deportivo y social.</p> <p>Asistir a las reuniones (ordinarias y extraordinarias) del Concejo Municipal</p> <p>Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del Concejo Municipal</p> <p>Transcribir, comunicar y/o notificar los acuerdos del Concejo</p> <p>Reproducir tramitar y custodiar toda la documentación producida y acordada por el Concejo Municipal y sus comisiones</p> <p>Confecionar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la Unidad.</p> <p>Preparar y presentar las autoevaluaciones del PAO</p> <p>Confecionar las autoevaluaciones de Control Interno y dar seguimiento con base en la Ley de Control Interno.</p> <p>Confecionar y presentar la valoración de riesgos y dar el seguimiento con base en la Ley de Control Interno</p> <p>Fotocopiar todos los documentos que son requeridos por el Concejo Municipal para la toma de acuerdos, disposiciones y / o resoluciones</p>
Productos	<p>Actas y memorias de las reuniones del Concejo Municipal debidamente selladas, firmadas y empastadas en los tomos correspondientes.</p> <p>Documentos debidamente fotocopios</p> <p>Acuerdos y /o resoluciones debidamente comunicados y/o notificados.</p> <p>Informes de evaluaciones del PAO, Control Interno y Valoración de Riesgos.</p> <p>Informes de Control de acuerdos</p> <p>Presupuestos de la Oficina</p> <p>Expedientes foliados, sellados, rotulados y ordenados numéricamente, con base en los registros auxiliares que al efecto se llevan.</p> <p>Nóminas de regidores para el pago de dietas.</p> <p>Certificaciones tramitadas y entregadas</p> <p>Archivos de gestión ordenados y clasificados con base en el Sistema de Clasificación para la Administración Pública</p>

Comisiones Permanentes

Según lo dispuesto en el artículo 49 del Código Municipal, cada Comisión está integrada como mínimo por siete miembros, dos de éstos deben escogerse necesariamente de entre los Regidores propietarios y suplentes, además, está integrada por síndicos propietarios o suplentes. En cuanto a las Comisiones especiales están integradas al menos por tres miembros.

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Concejo Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Facilitar y agilizar el trabajo del Concejo a partir del estudio, análisis y presentación de dictámenes en relación con los asuntos sometidos a su consideración, con la finalidad de que éstos constituyen la base para su discusión y aprobación en el plenario.
Funciones	Analizar y dictaminar sobre el Plan de Desarrollo Municipal y el Plan Operativo Anual. Elaborar dictámenes conforme a la ley, para ser sometidos a discusión y aprobación en el plenario. Realizar estudios, análisis y propuestas de las solicitudes, planes, proyectos, presupuestos y precios que se cobren por los servicios municipales, reglamentos, medidas de ordenamiento urbano y otros, sometidos a consideración del Concejo.
Productos	Dictámenes pendientes de discutir y aprobar por el Concejo.

Junta Vial Cantonal

Tiene su origen en la ley número 8114, Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria y el Decreto número 34624-MOPT, Reglamento sobre el Manejo, Normalización y responsabilidad para, la Inversión Pública en la Red Vial Cantonal.

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Concejo Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Crear e impulsar el desarrollo de políticas y acciones planificadas y contingenciales que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva de la red vial cantonal; mediante la propuesta de proyectos de rehabilitación, reconstrucción y mejoramiento de los caminos y calles del cantón
Funciones	<p>Conocer los informes de evaluación de gestión.</p> <p>Preparar y presentar un informe anual de rendición de cuentas ante el Concejo Municipal y la sociedad civil.</p> <p>Velar por su cumplimiento.</p> <p>Conocer los Informes de evaluación de gestión.</p> <p>Velar por su cumplimiento.</p> <p>Conocer y avalar los Proyectos de presupuesto anual de la gestión de, la Red Vial Cantonal.</p> <p>Elaborar planes donde se proponga la distribución de los recursos provenientes de la -Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias sobre la, Inversión Pública en la Red Vial Cantonal en proyectos de conservación, mantenimiento rutinario, mantenimiento periódico, mejoramiento y rehabilitación de la red vial cantonal. En caso de que sobren recursos una vez cumplidos estos objetivos, podrán usarse en la construcción de obras viales nuevas.</p> <p>Solicitar al Concejo Municipal la realización de Auditorías Financieras y Técnicas.</p>

Productos	<p>Organizaciones locales informadas y trabajando en proyectos de conservación vial.</p> <p>Programas de conservación vial debidamente implementados en el cantón.</p> <p>Transparencia en la gestión.</p> <p>Informe de labores anual.</p> <p>Informes conocidos.</p> <p>Cumplimiento de la normativa.</p> <p>Presupuestos avalados.</p> <p>Planes reguladores de emergencias viales.</p> <p>Planes quinquenales y anuales de conservación y desarrollo vial.</p> <p>Maquinaria y equipo para la conservación vial del Cantón debidamente inventariado y perfectas condiciones de funcionamiento.</p> <p>Inventario de la red de calles y caminos del cantón.</p> <p>Informes periódicos sobre la eficacia en los proyectos de conservación y mantenimiento vial.</p> <p>Lista de proyectos de conservación vial a la mano de las organizaciones sociales.</p>
------------------	---

Alcaldía Municipal

Según el artículo 169 de la Constitución Política –La administración de los intereses y servicios locales en cada cantón, estará a cargo del Gobierno Municipal formado...l l...y el funcionario ejecutivo que designará la ley...l. Según el artículo 14 del Código Municipal, ese funcionario ejecutivo es el Alcalde Municipal.

Por su condición de máxima autoridad administrativa, se constituye en el gerente y administrador general de los procesos misionales, estratégicos, control y mejora y de provisión de recursos, asumiendo a su vez, las potestades de representación legal en todos los actos administrativos y judiciales propios de la gestión. Además para su gestión cuenta con una unidad abocada a prestar asistencia administrativa (Despacho de la Alcaldía).

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	La Alcaldía es la máxima autoridad administrativa del municipio.
Unidades bajo su mando	Vice-alcaldía Despacho de la Alcaldía Asesoría y Gestión Jurídica Planificación Institucional Comunicación Institucional Contraloría de Servicios Equipo de Control Integral <ul style="list-style-type: none"> • Control Fiscal y Urbano • Control Interno • Calidad y Ambiente Participación y Transferencia Tecnologías de Información Inversión Pública Financiero/Administrativo Servicios Públicos y Obras Desarrollo Socio-Económico Administración Tributaria
Objetivo	Ejercer la administración general de la corporación municipal y garantizar la correcta ejecutividad de los acuerdos y resoluciones emanados del Concejo Municipal por el bienestar de toda la comunidad.
Funciones	Vigilar el correcto desarrollo de la política adoptada por la municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales. Nombrar, promover y remover al personal de la municipalidad y personal de confianza a su cargo, así como concederle licencias e imponerle sanciones, todo de acuerdo con el Código Municipal, las leyes y reglamentos vigentes.

	<p>Proponer al Concejo Municipal, la creación de plazas y servicios indispensables para el buen funcionamiento del gobierno Municipal.</p> <p>Presentar los proyectos de presupuesto, ordinario y extraordinario, de la Municipalidad, en forma coherente con el plan de desarrollo municipal, ante el Concejo municipal para su discusión y aprobación.</p> <p>Rendir cuentas a los vecinos del cantón, mediante un informe de labores presentado ante el Concejo municipal, para ser discutido y aprobado en la primera quincena de marzo de cada año.</p> <p>Rendir al Concejo Municipal semestralmente un informe de egresos de la gestión Municipal</p> <p>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.</p> <p>Ejercer las funciones inherentes a la condición de administrador general y jefe de las dependencias municipales, vigilando la organización, el funcionamiento, la coordinación y el fiel cumplimiento de los acuerdos municipales, las leyes y los reglamentos en general.</p> <p>Cumplir con todos los mandatos del Código Municipal</p> <p>Presentar al Concejo Municipal Modificaciones Presupuestarias.</p>
Productos	<p>Evaluación del programa y proyectos de trabajo desarrollados por el municipio.</p> <p>Programa de gobierno controlado en su desarrollo.</p> <p>Recurso humano correctamente administrado.</p> <p>Estructura por procesos actualizada.</p> <p>Estructura ocupacional actualizada.</p> <p>Anteproyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios presentados para su aprobación ante el Concejo Municipal.</p> <p>Informe de labores anual.</p> <p>Informe de gastos semestral</p> <p>Programa de gobierno debidamente difundido en el cantón.</p> <p>Organización municipal eficaz y eficiente.</p> <p>Ejecución de proyectos de infraestructura.</p>

Vice - Alcaldía Municipal

Según el artículo 14 de la Ley 7794 -Existirán dos alcaldes suplentes, quienes sustituirán al Alcalde Municipal en sus ausencias temporales y definitivas, además de cumplir las otras funciones asignadas en este código...||

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Alcaldía
Unidades bajo su mando	Las que asigne el Alcalde Municipal
Objetivo	Colaborar y dar soporte en el cumplimiento de las funciones asignadas a, la Alcaldía Municipal para garantizar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas por el Municipio.
Funciones	Realizar las funciones administrativas u operativas que el alcalde titular le asigne. Sustituir de pleno derecho al alcalde municipal en sus ausencias temporales y definitivas, con las mismas responsabilidades y competencias de este durante el plazo de la sustitución.

Despacho del Alcalde

Proceso Estratégico	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Actividades bajo su mando	Secretaria de Alcaldía Control Vehicular
Objetivo	Llevar un control y programación de las actividades, reuniones, acuerdos del Concejo Municipal y demás compromisos del Alcalde, velar por la correcta tramitación, en el orden administrativo, de todos los asuntos que se presentan a consideración de la Alcaldía, mediante la atención de público, la recepción y trámite de documentos y el análisis de la información, así como coordinar y supervisar las actividades bajo su cargo.
Funciones	Brindar asistencia al Alcalde en todo lo referente al apoyo logístico, la tramitación de solicitudes, denuncias, y otras gestiones de los ciudadanos del cantón, así como, el apoyo en la gestión de trámites de cajas chicas, órdenes de compra, elaboración de cartas, informes, circulares y demás correspondencia de la Alcaldía. Brindar asistencia a las diferentes dependencias municipales, cuando se requiera. Darle seguimiento a los proyectos del plan de trabajo del Alcalde, a partir de visitas e inspecciones.
Productos	Necesidades del Municipio identificadas en orden de prioridad. Proyectos comunales formulados Proyectos de alianzas estratégicas con otras municipalidades u otras entidades. Documentación tramitada y asuntos resueltos por la Alcaldía.- Proyectos y actividades del Alcalde ejecutados efectivamente.
Secretaria de la Alcaldía	
Objetivo	Llevar un control y programación de las actividades, reuniones y demás compromisos del Alcalde, velar por la correcta tramitación, en el orden administrativo, de todos los asuntos que se presentan a consideración de la Alcaldía, mediante la atención de público, la recepción y trámite de documentos y el análisis de la información.

Funciones	<p>Atender al público, resolver sus consultas, suministrar documentos e información variada sobre trámites y actividades de la dependencia.</p> <p>Velar por la correcta tramitación y seguimiento, en el orden administrativo, de todos los asuntos que se presentan a consideración de la Alcaldía, mediante la atención de público, la recepción y trámite de documentos y el análisis de la información.</p> <p>Redactar y transcribir diferentes documentos, a partir la lectura y análisis de asuntos que se someten a consideración de la Alcaldía.</p> <p>Llevar un control y programación de las actividades, reuniones y demás compromisos del Alcalde.</p> <p>Control e informe de acuerdos.</p> <p>Control, seguimiento y despacho de la diferente tipología documental.</p> <p>Tramite y control de audiencias con el Alcalde</p>
Productos	<p>Actividades del Alcalde debidamente programadas.</p> <p>Documentación tramitada y resoluciones custodiadas.</p> <p>Asuntos tramitados y resueltos.</p> <p>Servicio informativo, oportuno y confiable al cliente, al alcalde, direcciones y departamentos.</p>
<h2>Control Vehicular</h2>	
Objetivo	<p>Garantizar la administración eficiente de los servicios de transporte a las distintas unidades de la Municipalidad, así como velar por el adecuado mantenimiento preventivo de los vehículos a su cargo.</p>
Funciones	<p>Solventar las necesidades de transporte interno de la municipalidad.</p> <p>Atender y controlar las diferentes denuncias por accidentes.</p> <p>Controlar y mantener al día las pólizas de los vehículos, revisión vehicular y marchamos.</p> <p>Coordinar y supervisar el mantenimiento preventivo y limpieza de los vehículos a su cargo.</p> <p>Coordinar la atención oportuna a las reparaciones de los vehículos y el equipo en general.</p> <p>Velar por que el personal a su cargo cuente con los requerimientos de ley para su función.</p> <p>Fungir como chofer del Alcalde cuando este lo requiera.</p>
Productos	<p>Servicio de transporte garantizado.</p> <p>Vehículos y equipo en buen estado y con excelente presentación.</p> <p>Protección hacia los funcionarios y flotilla vehicular.</p> <p>Usuarios satisfechos.</p> <p>Pólizas, revisión vehicular y marchamos al día.</p>

Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica

Según el artículo 10 de la Ley General de la Administración Pública (6227) –La norma administrativa deberá ser interpretada en la forma que mejor garantice la realización del fin público a que se dirige, dentro del respeto debido a los derechos e intereses del particular. Deberá interpretarse e integrarse tomando en cuenta las otras normas conexas y la naturaleza y valor de la conducta y hechos a que se refiere, situación que sólo se logra contando con un proceso de Servicios Jurídicos.

Proceso Estratégico	Jurídico
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Asesorar y apoyar a las autoridades superiores y demás unidades municipales sobre el manejo e interpretación de la legislación que rige el quehacer municipal; asimismo ejecutar todas las acciones judiciales correspondientes al ámbito de acción de la municipalidad
Funciones	<p>Evacuar las consultas escritas y verbales, que formulen el Alcalde Municipal, el Concejo Municipal y las diferentes unidades del municipio.</p> <p>Brindar la asesoría a las comisiones municipales cuando así lo requieran.</p> <p>Redactar los convenios o contratos que requiere suscribir el Municipio y que no se deriven de un proceso licitatorio.</p> <p>Otorgar la aprobación interna a los contratos que se originen de un proceso licitatorio y que no estén sujetos al refrendo contralor.</p> <p>Rendir el informe con las recomendaciones correspondientes cuando se emita una resolución o sentencia judicial, en las que sea parte el municipio</p> <p>Dar el visto bueno a las escrituras de cesión de aéreas publicas que por ley debe ceder los desarrolladores de proyectos urbanísticos a favor del municipio</p> <p>Gestionar las certificaciones de expedientes, personería jurídica y aquellos documentos que se requieran presentar en una diligencia judicial o administrativa.</p> <p>Brindar la asesoría correspondiente para atender los reclamos administrativos que se presenten contra el municipio, cuando así lo requiera alguna unidad administrativa de la institución</p> <p>Atender los recursos ordinarios de revocatoria o apelación, según corresponda, que se presenten contra actos emanados de la Alcaldía o el Concejo Municipal.</p> <p>Redactar los proyectos de reglamento que requiera el municipio o bien las reformas de las normas vigentes, con la participación del área técnica a la cual vaya dirigida la regulación de interés.</p> <p>Asesorar a la unidad de Proveeduría cuando requiera colaboración en los procesos de contratación administrativa que tramita esa unidad</p> <p>Emitir criterio a los proyectos de ley que se remitan de la Asamblea Legislativa, cuando así se requiera.</p>

	<p>Interponer las acciones judiciales necesarias en defensa de los intereses locales y del Gobierno local. Realizar la defensa efectiva y en todas las etapas del proceso, ante las instancias judiciales correspondientes cuando el municipio sea parte o bien, cuando se interponga algún recurso de amparo en contra del Gobierno local. Integrar las comisiones que sean nombradas por el Alcalde Municipal. Integrar a los órganos directores Interponer los recursos de amparo o las acciones de inconstitucionalidad cuando sean necesarias. Asistir a las Sesiones del Concejo Municipal, cuando así lo requiera el órgano colegiado. Asesorar al Alcalde Municipal de forma oportuna y directa en las reuniones y/o actividades en las que así lo requiera Realizar las consultas que sean necesarias ante los órganos fiscalizadores y consultores del Estado en materia de hacienda pública (Contraloría General de la República) materia técnica-jurídica (Procuraduría General de la República) Redactar los proyectos de Ley para desafectar y donar áreas públicas.</p>
<p>Productos</p>	<p>Criterios emitidos Consultas verbales evacuadas Contratos y/o convenios redactados Contratos y/o convenios con aprobación interna Informes emitidos Escrituras públicas revisadas para conceder visto bueno Recursos atendidos Proyectos de reglamento y reglamentos redactados Acciones judiciales atendidas.(Demandas, amparos, acciones de inconstitucionalidad) Órganos directores integrados. Asesorías brindadas. Proyectos de ley redactados.</p>

Planificación Institucional

Proceso Estratégico	Planeamiento Institucional.
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Coordinar y ejecutar el proceso general de planificación integral en la municipalidad, de tal forma que se fortalezca el desarrollo institucional y la prestación oportuna y eficiente de los servicios municipales, así como coordinar, controlar y servir de enlace entre la comunidad y el Gobierno Local con el fin de promover la participación ciudadana en la asignación de recursos.
Funciones	<p>Orientar, organizar e implementar la formulación de los planes operativos anuales que conforman el presupuesto de la municipalidad de acuerdo al Plan de Desarrollo Cantonal y las políticas o directrices emanadas por parte del nivel político.</p> <p>Orientar y coordinar a nivel cantonal la formulación del Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Crear la metodología e instrumentos que sean necesarios para el desarrollo del proceso de planificación tanto a nivel cantonal como institucional.</p> <p>Realizar diagnósticos, coordinar estudios de factibilidad, mercado y costos, así como otros de similar naturaleza que ayuden a los jerarcas de la municipalidad a tomar decisiones sobre la conveniencia o no de iniciar o retomar proyectos o servicios.</p> <p>Brindar las pautas e instrumentos necesarios para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal y Plan Operativo Anual.</p> <p>Realizar evaluaciones sobre la marcha y ejecución de los Planes Operativos Anuales de la Municipalidad.</p> <p>Asesorar a la Alcaldía y a las demás instancias municipales en materia de planificación y desarrollo institucional, así como el proceso técnico en la formulación del Plan Anual Operativo.</p> <p>Ejecución del Plan de Capacitación para el desarrollo del proceso de planificación institucional.</p> <p>Coordinación y desarrollo del Proceso de Presupuesto Participativo.</p> <p>Controlar y dar seguimiento a las transferencias realizadas a las organizaciones.</p>

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



	<p>Mantener registros actualizados de la ejecución y liquidación de las partidas asignadas tanto documental como en formato digital.</p> <p>Tramitar la calificación de idoneidad solicitada por las organizaciones para que puedan administrar fondos públicos.</p> <p>Tramitar los cambios de destino de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Elaboración de informes de control y seguimiento de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Controlar y revisar las liquidaciones de los recursos asignados por las organizaciones.</p> <p>Coordinar con el Departamento de Ingeniería la fiscalización de las partidas a ejecutar por las organizaciones.</p> <p>Elaboración de informes de control y seguimiento de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Coordinar y participar de actividades comunales que permitan determinar los principales problemas o necesidades de las comunidades e identificar posibles alternativas de solución.</p> <p>Mantener un registro actualizado de los miembros de las organizaciones que existen en el cantón.</p> <p>Programar y controlar la ejecución presupuestaria para que se ajuste a los lineamientos institucionales en esta materia, así como la autorización de la ejecución presupuestaria de los recursos financieros destinados a la Comunidad.</p> <p>Brindar información oportuna y confiable a las diferentes dependencias que conforman la Municipalidad, tal que garantice la toma de decisiones oportuna en materia financiera-presupuestaria.</p> <p>Recopilar y consolidar la información anualmente de los principales proyectos y acciones realizadas por la Municipalidad a fin de presentar el Informe de Labores a la Comunidad y al Concejo Municipal.</p>
<p>Productos</p>	<p>Plan de capacitación para el desarrollo del proceso de planificación institucional.</p> <p>Metodología para el desarrollo del proceso de planificación municipal.</p> <p>Convenios efectuados con organismos e instituciones públicas y privadas.</p> <p>Manuales de procedimientos</p> <p>Estudios de costos, mercado y de factibilidad, así como análisis de proyectos y planes municipales.</p> <p>Diagnósticos internos de la municipalidad y diagnósticos del cantón.</p> <p>Brindar información oportuna y confiable a las diferentes dependencias que conforman la Municipalidad, tal que garantice la toma de decisiones oportuna en materia financiera-presupuestaria.</p> <p>Recopilar y consolidar la información anualmente de los principales proyectos y acciones realizadas por la Municipalidad a fin de presentar el Informe de Labores a la Comunidad y al Concejo Municipal.</p> <p>Simplificación y organización del trabajo.</p> <p>Instrumentos para evaluar programas, proyectos y servicios municipales</p> <p>Instrumentos para la evaluación periódica sobre el avance de los programas del Plan Anual Operativo./ Planes de Trabajo</p> <p>Alcaldía Municipal debidamente asesorada e informada sobre el proceso de formulación del Plan Anual Operativo y desarrollo institucional.</p>

	<p>Procedimientos eficientes y eficaces para el control de los recursos asignados a las organizaciones comunales.</p> <p>Optimización de los recursos a través de la implementación de controles.</p> <p>Organizaciones calificadas para recibir fondos públicos.</p> <p>Registros actualizados de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Comunidad motivada a participar en las decisiones del Gobierno Local.</p> <p>Registro actualizado de las organizaciones comunales</p>
--	--

Comunicación Institucional

Proceso Estratégico	Comunicación
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Planear y desarrollar la imagen y posicionamiento de la municipalidad a nivel cantonal, regional y nacional, así como de sus servicios, a partir del desarrollo de las acciones requeridas en materia de comunicación.
Funciones	<p>Planear, desarrollar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicación requeridas por la Municipalidad.</p> <p>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 institucional.</p> <p>Establecer y mantener buenas relaciones entre los miembros de una organización y entre la organización y los diferentes sectores de la opinión pública.</p> <p>Informar y persuadir al público meta y despertar en el interés sobre un producto, servicio no idea que una organización ofrece, creándole unas impresiones efectivas y duraderas, mediante la creación de mensajes publicitarios veraces, concebidos con criticidad y ética.</p> <p>Hacer uso de los medios publicitarios.</p> <p>Servir a la comunicación con unos fines determinados: informativos, recreativos, formativos</p> <p>Lograr un objetivo que se compagine con las metas de la empresa u organización, entre las cuales pueda estar la maximización de beneficios a largo plazo, la estabilidad, el crecimiento, la responsabilidad social, promover productos, es decir, crear ventas actuales o futuras, o dar a la empresa renombre y popularidad que le merezca el respeto publico.</p>

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



Productos	<p>Mejoramiento de los procesos de trabajo en las diferentes unidades de la Municipalidad.</p> <p>Informe evaluativo de la actividad o campaña de comunicación.</p> <p>Anuncios para prensa, radio, televisión y promoción. (publicidad)</p> <p>Organización de eventos, atención de visitantes, atención a la prensa e imagen institucional. (relaciones públicas)</p> <p>Estrategias de introducción, de ventas, de posicionamiento de todos los servicios e impuestos municipales. (mercadeo de servicios)</p> <p>Estrategias de imagen, de posicionamiento, de ventas, de promoción, de relaciones públicas, de mercadeo.</p> <p>Manuales de procedimientos</p>
------------------	---

Contraloría de Servicios

Según el artículo 5 del Decreto N° 26025-PLAN del año 1997 –Las instituciones de la administración pública central y descentralizada que presten servicio a los usuarios, designarán una Contraloría de Servicios adscrita al máximo jerarca, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones.

Las Contralorías de Servicios estarán bajo la responsabilidad de un Contralor (a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el máximo jerarca

Proceso Control y Mejora	Análisis y Mejora de Procesos
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Fiscalizar y valorar 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 organización en los servicios prestados, 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	<p>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.</p> <p>Elevar propuestas ante el jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.</p> <p>Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por clientes.</p> <p>Informar periódicamente al Alcalde y a las dependencias de la institución sobre errores o posibles irregularidades en la atención al usuario de acuerdo a los procesos internos desarrollados por las dependencias municipales, sea éste de índole contable, administrativo, financiero, operacional o tecnológico.</p> <p>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.</p>

	<p>Monitorear la prestación de servicios con la finalidad de identificar inconsistencias y emitir las recomendaciones que correspondan. Proponer acciones correctivas, así como el mejoramiento en las políticas y procedimientos con el fin de lograr una eficiente y eficaz prestación de servicios. Coordinar con las diferentes áreas para dar seguimiento a las acciones correctivas puestas en práctica. 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. Desarrollar sistemas de atención de las quejas y denuncias. Velar por que los sistemas operen con eficiencia. Llevar un control de funcionarios denunciados por mal servicio al usuario y emitir un informe trimestral a cada Jefatura para su debida atención.</p>
<p>Productos</p>	<p>Informes de evaluación y cumplimiento de recomendaciones por parte de las dependencias municipales. Informes de estadísticas de los funcionarios denunciados por mal servicio. Respuestas oportunas a los clientes de la Municipalidad. Funcionarios y usuarios debidamente informados sobre los servicios que presta la municipalidad Manual de Servicios actualizado. Procesos mejorados en la prestación de servicios. Eficiencia y calidad en el servicio brindado. Satisfacción del usuario por el servicio oportuno. Denuncias tramitadas y resueltas Usuarios debidamente atendidos. Manuales de procedimientos</p>

Equipo de Control Integral:

Conformado por las unidades de Calidad - Ambiente, Control Fiscal - Urbano y Control Interno.

Control Interno

Proceso Control y Mejora	Análisis y Mejora de Procesos
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Objetivo	Coadyuvar a la administración con el establecimiento de las acciones que permitan garantizar el cumplimiento de la función Administrativa de la Municipalidad de Heredia bajo los preceptos y mandatos que le impone la Ley General de Control Interno 8292, sus reglamentos y demás normativa relacionada.
Funciones	<p>Coordinar y proponer actividades que promuevan la implementación de un Sistema de Control Interno acorde con lo que establece el artículo 7 de la Ley 8293, considerando los requerimientos de cada uno de sus componentes funcionales.</p> <p>Proponer políticas y prácticas de gestión de Control Interno apropiadas para la Unidad de Conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.</p> <p>Brindar asesoría en materia de Control Interno a las diferentes unidades administrativas, según sus solicitudes particulares, para el debido mejoramiento y fortalecimiento del Sistema de Control Interno y promover el crecimiento de la Cultura Institucional en Control Interno.</p> <p>Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente el compendio de normativa, políticas, procedimientos y directrices emitidas por el Jarca en materia de Control Interno que garanticen el cumplimiento del sistema de control institucional y prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazadas por la Institución en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Proponer el Plan de Trabajo y Plan de Capacitaciones de Control Interno (dirigidas al Concejo Municipal, Alcaldía, Directores, Jefes, Encargados o</p>

	<p>personal de apoyo según corresponda) Elaborar Informes de Control Interno solicitados por el Alcalde, Concejo Municipal o la Contraloría General de la República. Formular propuestas de Normativa Interna Institucional en materia de Control Interno y seguimiento continuo para su actualización Coordinar y promover el desarrollo de la Autoevaluación de Control Interno que conduzca al perfeccionamiento del sistema de control interno institucional de manera que se garantice el cumplimiento fiel de sus objetivos y políticas de desarrollo. Coordinar y promover la implementación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos y adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema de Valoración del Riesgos. Elaborar el informe estratégico con los resultados de los procesos de Autoevaluación de Control Interno y Valoración de Riesgos realizados por cada área administrativa. Implementar las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la Auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que le correspondan para la unidad de Control Interno. Elaboración de los informes de seguimiento de la Autoevaluación Anual de Control Interno y Valoración de Riesgos. Coordinar con el Comité Gerencial Institucional de Control Interno la revisión de los cronogramas, Material de capacitaciones, propuestas de normativa interna e informes para su conocimiento y visto bueno, así como la coordinación de las actividades generales a realizar. Elaborar cualquier otro informe o documento requerido por el Concejo Municipal, Alcaldía, Contraloría o cualquier otra autoridad. Análisis continuo de informes, jurisprudencia y normativa en general emitidos por la Contraloría General de la República, para su debida implementación y divulgación institucional. Coordinación de actividades diversas para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional. Seguimiento y verificación de las revisiones parciales (puntos de control) de los procesos de la Unidad.</p>
<p>Productos</p>	<p>Manuales de políticas y procedimientos de la Unidad de Control Interno. Reglamentos y normativa interna institucional. Personal asesorado y capacitado en materia de Control Interno Compendio de Normativa de Control Interno actualizado Plan de trabajo y de Capacitación de la Unidad. Promoción de la Cultura Institucional en materia de Control Interno Informes de Autoevaluación Informes de Valoración Riesgos Informe de Seguimiento Trimestral Otros informes específicos solicitados por el Jearca y órganos fiscalizadores. Boletines, Notas Técnicas, herramientas de control, propuestas varias de control interno, etc. Documentos de respaldo de las verificaciones de los puntos de control.</p>

Calidad y Ambiente

Proceso Control y Mejora	Análisis y mejora de Procesos
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Objetivo	Lograr la satisfacción de los clientes/usuario, por medio de estandarización y control de la documentación, dando seguimiento y medición con indicadores de todos los procesos Municipales para cumplir con los estándares internacionales.
Funciones	<p>Confeccionar y actualizar los manuales de procedimientos.</p> <p>Proponer a la Administración políticas y directrices en materia de Calidad y Ambiente.</p> <p>Coordinar con otras áreas de la Institución.</p> <p>Coordinar con Instituciones Públicas y Privadas.</p> <p>Coordinar las capacitaciones necesarias en materia de Calidad y Ambiente.</p> <p>Realizar y actualizar el plan de implementación del control de calidad y ambiente.</p> <p>Conocer la aplicación de los procedimientos e instrucciones en cada una de las áreas de la Institución.</p> <p>Coordinar la planificación de las actividades del proceso de Ambiente y Calidad.</p> <p>Recomendar procesos apropiados para cumplir con los requisitos establecidos por los procesos de Ambiente y Calidad.</p> <p>Registrar y controlar las acciones correctivas y preventivas, mediante la indagación de evidencias y acciones tomadas en materia de Calidad y Ambiente.</p> <p>Recopilar y archivar las leyes u otros documentos que estén relacionados al proceso de Calidad y Ambiente.</p> <p>Cumplir las políticas y normas establecidas por la Municipalidad.</p> <p>Cumplir con las políticas y normas establecidas con los estándares internacionales.</p> <p>Promover la certificación de los procesos de la Institución con las Normas Internacionales de Calidad y Ambiente.</p> <p>Coordinar, planificar y contactar a los entes externos encargados de llevar a cabo los procesos de auditorías de calidad.</p> <p>Participar activamente en los procesos de auditoria realizados por entes externos.</p>

Productos	<p>Manuales de Procedimientos. Políticas de Calidad y Ambiente Directrices sobre Calidad y Ambiente Reglamentos y normativa interna institucional. Otros informes específicos solicitados por el Jearca y órganos fiscalizadores. Boletines, Notas Técnicas, herramientas de control, propuestas varias de la Unidad. Documentos de respaldo de las verificaciones de los puntos de control. Personal asesorado y capacitado en materia de Calidad y Ambiente. Compendio de Normativa de Control Interno actualizado Plan de trabajo en materia de Calidad y Ambiente. Promoción de la Cultura Institucional en materia de Calidad y Ambiente. Procesos certificados en Calidad y ambiente de Acuerdo a las estándares internacionales.</p>
------------------	---

Control Fiscal y Urbano

Proceso Control y Mejora	Transparencia y lucha contra la corrupción
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Objetivo	Fiscalizar las diferentes actividades económicas, productivas y de servicios que se generen en el Cantón, de forma transparente, eficiente y eficaz en las áreas de Planificación y Control Constructivo, Patentes, Gestión de Cobro y Servicios Municipales con el fin de contribuir con la generación de ingresos y el cumplimiento de la normativa aplicable.
Funciones	<p>Realizar las entregas de los diferentes estados de cuentas, así como de los avisos de cobro administrativo y judicial.</p> <p>Inspeccionar los diferentes espectáculos públicos que se realizan en el Cantón, con el fin de verificar que cuenten con los permisos respectivos y establecer el imopuesto respectivo. 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, así como suspender las patentes y licencias comerciales cuando sea requerido o bien modificar el pago de tributos por medio del proceso de retasación. Efectuar los cierres de negocios cuando la actividad no se encuentra a derecho.</p> <p>Verificación de uso del suelo según la licencia otorgada.</p> <p>Realizar inspecciones por visado de planos.</p> <p>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 para efectos del cálculo, modificación, eliminación o suspensión de la base imponible de inmuebles.</p> <p>Realizar las notificaciones respectivas por lotes incultos, pendientes de cobro administrativo.</p> <p>Realizar informes del trabajo realizado diariamente con la debida documentación.</p> <p>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 institución para la asignación de inspecciones, notificaciones así como con otras organizaciones.</p> <p>Controlar y fiscalizar la ejecución de proyectos contratados por la Municipalidad, específicamente en las funciones atinentes a CFU, por ejemplo, construcciones de aceras, limpieza y cerramientos de lotes de administrados, dentro de otros, que puedan surgir más adelante.</p>

Productos	<p>Notificaciones entregadas. Estados de cuenta entregados. Espectáculos públicos inspeccionados. Cumplimiento de la Ley de Licores. Cobros efectuados a diferentes a contribuyentes ocasionales. Ventas ambulantes y estacionarias inspeccionadas. Negocios clausurados. Renuncias, traslados, cambio de actividad, cambio de nombre y traspasos de patentes corroborados. Patentes corroboradas en su vigencia, actividad, tipo y pago respectivo. Permisos de construcción, patentes, industrias. Informes periódicos de inspecciones de construcciones. Reportes de obras terminadas. Construcciones clausuradas. Permisos de construcción debidamente corroborados. Manuales de procedimientos Mejora de la imagen municipal Emitir certificados de resoluciones municipales de ubicación para el trámite de los permisos sanitarios de funcionamiento y licencias municipales.</p>
------------------	--

Inversión Pública

En lo referente a Desarrollo Urbano, las municipalidades están afectadas principalmente por la ley de Planificación Urbana (4240), en la que se indica:

Artículo 15.- Conforme al precepto del artículo 169 de la Constitución Política, reconócese la competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio jurisdiccional. Consecuentemente, cada uno de ellos dispondrá lo que proceda para implantar un plan regulador, y los reglamentos de desarrollo urbano conexos, en las áreas donde deba regir, sin perjuicio de extender todos o algunos de sus efectos a otros sectores, en que priven razones calificadas para establecer un determinado régimen contralor.

Artículo 16.- De acuerdo con los objetivos que definan los propios y diversos organismos de gobierno y administración del Estado, el plan regulador local contendrá los siguientes elementos, sin tener que limitarse a ellos:

- a) La política de desarrollo, con enunciación de los principios y normas en que se fundamente, y los objetivos que plantean las necesidades y el crecimiento del área a planificar;
- b) El estudio de la población, que incluirá proyecciones hacia el futuro crecimiento demográfico, su distribución y normas recomendables sobre densidad;
- c) El uso de la tierra que muestre la situación y distribución de terrenos respecto a vivienda, comercio, industria, educación, recreación, fines públicos y cualquier otro destino pertinente;
- d) El estudio de la circulación, por medio del cual se señale, en forma general, la localización de las vías pública principales y de las rutas y terminales del transporte;
- 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;
- f) Los servicios públicos, con análisis y ubicación en forma general de los sistemas e instalaciones principales de cañerías, hidrantes, alcantarillados sanitarios y pluviales, recolección y disposición de basuras, así como cualquier otro de importancia análoga.
(Así reformado el inciso anterior por el artículo 6° de la Ley 8641 del 11 de junio del 2008)
- g) La vivienda y renovación urbana con exposición de las necesidades y objetivos en vivienda, y referencia a las áreas que deben ser sometidas a conservación, rehabilitación y remodelación.

Además, el artículo 16 de la Ley de Planificación Urbana (4240), en la que se indica:

- f) Los servicios públicos, con análisis y ubicación en forma general de los sistemas e instalaciones principales de cañerías, hidrantes, alcantarillados sanitarios y pluviales, recolección y disposición de basuras, así como cualquier otro de importancia análoga.

Proceso Misional	Gestión de Inversión para Obra Pública
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Gestión Vial Desarrollo Territorial Gestión Ambiental
Objetivo	<p>Garantizar técnicamente a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo y control urbano del cantón de manera eficiente, mediante el control del crecimiento de manera ordenada, el desarrollo y mejoramiento de obras de infraestructura municipal y de las áreas públicas.</p> <p>Así como, velar por la calidad de vida de los habitantes del Cantón, a partir del desarrollo del espacio urbano y prestación de servicios públicos de limpieza en vías, ornato y sitios públicos</p>
Características del proceso	<p>Sobre el particular resulta de vital importancia hacer referencia de las acciones de planificación urbana que constituyen el eje central del proceso. Debe recordarse que todo proceso de planificación resulta Interdisciplinario, es decir, requiere tanto de la participación de personal técnico ubicado en las diferentes áreas de trabajo (financiera, social y económica) como del componente político y, los ciudadanos organizados (Asociaciones de Desarrollo, Concejos de Distritos y otros grupos); esto con el fin de generar planes integrales de desarrollo cantonal.</p> <p>Tales acciones deben ser coordinadas por una persona clave, en este caso el Coordinador General de este proceso, que logre interpretar, conjuntar y plasmar todas estas intenciones en un plan regulador urbano, según las particularidades de los habitantes del cantón /cultura, gustos y preferencias, entre otros elementos).</p> <p>Además proponer, planificar y ejecutar proyectos de infraestructura Municipal incluidos en el presupuesto.</p>

Gestión Vial

Proceso Misionales	Gestión de Inversión para obra Pública
Dependencia Jerárquica	Inversión Publica
Secciones bajo su mando	Mantenimiento y Obras
Objetivo	<p>Planificar, y controlar las obras tanto de la Gestión Vial como de la infraestructura del Cantón Central de Heredia bajo los criterios técnicos y las mejores prácticas para garantizar la optimización de los recursos.</p> <p>Ejecutar proyectos a nivel municipal en cuanto a obras de alcantarillado pluvial, infraestructura y mantenimiento de obras civiles con el fin de mejorar el espacio urbano del cantón.</p>
Funciones	<p>Establecer 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.</p> <p>Proponer la reglamentación para el mantenimiento manual, tanto rutinario como periódico y para el uso y control de la maquinaria, con base en los estudios de costos correspondientes.</p> <p>Operar y mantener actualizado el sistema de gestión vial (SPEM o similar) para la administración de la infraestructura vial del cantón.</p> <p>Inspeccionar y dar seguimiento a los trabajos que se realizan mediante el reporte diario de las obras que se realizan en el cantón.</p> <p>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.</p> <p>Operar un sistema participativo para la asignación de prioridades, con base en el TPD y otros criterios sociales y económicos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Elaborar y desarrollar programas de conservación vial, de acuerdo con los planes formulados por la Junta Vial Cantonal que avale el Concejo Municipal.</p>

<p>Actividades de planificación de Obras Civiles necesarias en el Cantón. Controlar Obras Civiles planificadas en las modalidades de administración y contrato. Coordinar con el encargado de mantenimiento de obras las funciones a realizar. 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. Dichas evaluaciones involucrarán parámetros como conectividad y concepto de red, tránsito promedio diario, acceso a servicios en las comunidades, densidad de población y volumen de producción. Inspeccionar y dar seguimiento a los trabajos que se realizan mediante el reporte diario de actividad de las obras que se realizan en el cantón. Administrar la maquinaria Municipal dedicada a la atención de las vías públicas y de la que se contrate o se obtenga por medio de convenios para este mismo fin. Proponer la reglamentación para el mantenimiento manual, tanto rutinario como periódico y para el uso y control de la maquinaria, con base en los estudios de costos correspondientes. 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. Ejecutar proyectos a nivel municipal, en cuanto a obras de alcantarillado pluvial. Efectuar investigaciones, formular y ejecutar los proyectos requeridos, para rescatar, limpiar y rehabilitar los ríos del cantón. Coordinar y ejecutar la limpieza de ríos y acequias del Cantón. Ejecutar 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. Supervisar las obras municipales con el fin de conocer el rendimiento, en coordinación con la jefatura respectiva o la empresa asignada, esto último en razón de contrataciones externas. Planear, organizar, dirigir y controlar las distintas obras municipales en cuanto a construcción de diversas edificaciones. Coordinar y negociar con las instituciones públicas, la elaboración de obras basados en un plan de cooperación interinstitucional. Construcción y mantenimiento de cordones de caño y cunetas en las vías de la red vial cantonal. Construcción y mantenimiento de cajas de registro y pozos de alcantarillado pluvial en el cantón. Trabajos de rescate de tuberías de alcantarillado pluvial en la red vial cantonal. Construcción de alcantarillados pluviales. Limpieza de alcantarillas.</p>
--

	<p>Apoyo para trabajos de mantenimiento de edificios y otras instalaciones municipales, así como apoyo a departamentos de la Municipalidad en trabajos diversos. Limpieza de escombros de las vías públicas. Rehabilitación de caminos con maquinaria municipal. Colocación de materiales para caminos como base y sub base. Nivelación y mantenimiento de lotes municipales que requiera la intervención de maquinaria y movimiento de tierra. Apoyo para trabajo de mantenimiento de edificios y otras instalaciones municipales así como apoyo a otros departamentos de la institución en trabajos diversos. Realizar la Demarcación Vial. Reparación de vías en asfalto con actividades de bacheo y recarpeteo. Construcción y colocación de parrillas de cajas de registro del alcantarillado pluvial</p>
<p>Productos</p>	<p>Reglamentos elaborados y aprobados para el uso y control de maquinaria. Inventario de la red de calles y caminos del cantón. Inspecciones realizadas para determinar avance y desarrollo de las obras de mejoramiento y construcción vial. Diagnósticos de necesidades sobre los caminos a intervenir. Informes periódicos sobre la eficacia en los proyectos de conservación y mantenimiento vial. Maquinaria y equipo para la conservación vial del cantón debidamente inventariado y en perfectas condiciones de funcionamiento. Lista de proyectos de conservación vial a la mano de las organizaciones sociales Organizaciones locales informadas y trabajando en proyectos de conservación vial. Programas de conservación debidamente implementados en el cantón. Equipo especial y automotor con apropiado respaldo preventivo y correctivo, así como su correcto funcionamiento. Sistema de alcantarillado pluvial en funcionamiento. Ríos limpios y sanos. Aceras, cordones de caño y otras obras menores construidas o reconstruidas. Caminos y trochas transitables. Reportes periódicos de trabajos realizados y/o supervisados. Vías debidamente demarcadas. Obras civiles concluidas. Manuales de procedimientos Alcantarillado pluvial en buenas condiciones. Sistema completo de alcantarillado pluvial en cuanto a cordones de caño, construcción de cajas de registro. Lotes municipales limpios y nivelados. Maquinaria Municipal en excelente estado. Tuberías rescatadas en las áreas reportadas por contribuyentes. Parrillas construidas y colocadas. Trabajos completos de soldadura y metal.</p>

Mantenimiento y Obras	
Objetivo	Garantizar una administración eficiente de los trabajos a realizar en el Mantenimiento y Obras que se ejecutan en el cantón de Heredia como lo son calles, caminos, alcantarillado, construcción de parques, puentes, entre otros, así como coordinar, supervisar y controlar el mantenimiento de la infraestructura municipal como lo es Mercado, Cementerios, Plaza de Ferias y otros edificios Municipales.
Funciones	Controlar y supervisar el trabajo de los funcionarios a su cargo. Ejecutar trabajos y proyectos que le asigne el departamento de Gestión Vial. Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura del Mercado, Cementerio, Plaza de Ferias y otros edificios Municipales. Valorar que actividades dentro de los mantenimientos requieren de Contratación de servicios.
Productos	Contar con una infraestructura y red vial del cantón de Heredia en excelentes condiciones Contar con el Mercado, los Cementerios y la Plaza de Ferias y otros edificios Municipales en excelentes condiciones de Infraestructura y Mantenimiento. Contar con una optima demarcación vial.

Desarrollo Territorial

Se establece conforme al artículo 15 de la Ley de Planificación Urbana (4240), 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...||

Proceso Misional	Gestión de Inversión para Obra Pública
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública.
Unidades bajo su mando	Participación y Transparencia
Objetivo	Orientar el desarrollo urbano del cantón mediante la elaboración y actualización del plan regulador del cantón y proyectos estratégicos, 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.
Funciones	<p>Coordinar, revisar, analizar y proponer mejoras en el Plan Regulador del Cantón Central de Heredia.</p> <p>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.</p> <p>Emitir informes sobre fraccionamiento y urbanizaciones, revisar y aprobar anteproyectos de urbanizaciones, lotizaciones y subdivisiones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Tramitar en los plazos recomendados 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.</p> <p>Revisión, análisis, aprobación o rechazo de visado de planos.</p> <p>Topografía</p> <p>Establecimiento de criterios técnicos para que los visados de planos catastrales se ajusten a la verdadera necesidad del cantón.</p> <p>Efectuar los levantamientos topográficos requeridos por la municipalidad</p> <p>Efectuar el control topográfico de las obras civiles en proyectos municipales.</p> <p>Revisión, análisis, aprobación o rechazo de visado de planos.</p> <p>Ejecución de las labores de agrimensura requeridas.</p> <p>Tramitar, otorgar y/o rechazar alineamientos de propiedades.</p> <p>Tramitar, aprobar y/o rechazar las solicitudes de uso de suelo.</p>

	<p>Impulsar las acciones para la conservación protección y preservación del patrimonio del Cantón.</p> <p>Coordinar las declaratorias de patrimonio Histórico-Cultural de sitios, monumentos, inmuebles y conjuntos de los anteriores con el Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural.</p> <p>Impulsar y apoyar las acciones necesarias para desarrollar el inventario, registro, mantenimiento y administración del patrimonio cultural del cantón.</p> <p>Inventario de Patrimonio actualizado.</p> <p>Documentos que evidencian el patrimonio histórico y cultural del cantón</p> <p>Declaratorias de Patrimonio</p> <p>Coordinar la elaboración de planos y especificaciones técnicas de los proyectos que realiza la Municipalidad.</p> <p>Supervisar la Unidad de Participación y Transparencia</p>
Productos	<p>Recomendaciones para la revisión del plan regulador (disminución, aumento o cambio de zonas urbanas, industriales, comerciales, de protección, mixtas)</p> <p>Sectorización territorial del cantón actualizada.</p> <p>Mejoramiento del espacio físico urbano tanto general como específico en diferentes sectores (parques, bulevares, eliminación de barreras arquitectónicas a discapacitados (accesibilidad), instalaciones deportivas para adultos y niños entre otros</p> <p>Acabados estandarizados de obras municipales (superficies de tránsito peatonal antideslizantes, unidad en el acabados en infraestructura pública).</p> <p>Desarrollo cantonal asegurado de acuerdo con el plan Regulador del Cantón Central de Heredia.</p> <p>Plan Regulador urbano conformado y actualizado.</p> <p>Planes específicos de desarrollo urbano</p> <p>Certificados de uso del suelo y su interpretación técnica, según su utilización/.Visados municipales según la normativa jurídica</p> <p>Patrimonio histórico y cultural del cantón asegurado.</p> <p>Permisos de construcción</p> <p>Manuales de procedimientos.</p> <p>Lograr una correcta disciplina urbana.</p> <p>Comunidad concientizada sobre las normas de observación requeridas para Planos visados.</p> <p>Denegatorias de permisos de construcción.</p>

Participación y Transparencia

El proceso articula servicios de carácter social con una visión de participación y derechos humanos, de tal manera que el factor social se convierta en eje principal para el desarrollo integral del cantón.

Proceso Estratégico	Planeamiento Institucional
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



Objetivo	Coordinar, controlar y servir de enlace entre la comunidad y el Gobierno local con el fin de promover la participación ciudadana en la asignación de recursos, así como la transparencia de las acciones que realiza la Municipalidad y el Respectivo informe de rendición de cuentas.
Funciones	<p>Coordinación y desarrollo del Proceso de Presupuesto Participativo.</p> <p>Controlar y dar seguimiento a las transferencias realizadas a las organizaciones.</p> <p>Mantener registros actualizados de la ejecución y liquidación de las partidas asignadas tanto documental con en formato digital.</p> <p>Tramitar la calificación de idoneidad solicitada por las organizaciones para que puedan administrar fondos públicos.</p> <p>Tramitar los cambios de destino de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Elaboración de informes de control y seguimiento de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Controlar y revisar las liquidaciones de los recursos asignados por las organizaciones.</p> <p>Coordinar con el Departamento de Ingeniería la fiscalización de las partidas a ejecutar por las organizaciones.</p> <p>Elaboración de informes de control y seguimiento de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Coordinar y participar de actividades comunales que permitan determinar los principales problemas o necesidades de las comunidades e identificar posibles alternativas de solución.</p> <p>Mantener un registro actualizado de los miembros de las organizaciones que existen en el cantón.</p> <p>Programar y controlar la ejecución presupuestaria para que se ajuste a los lineamientos institucionales en esta materia, así como la autorización de la ejecución presupuestaria de los recursos financieros destinados a la Comunidad.</p> <p>Brindar información oportuna y confiable a las diferentes dependencias que conforman la Municipalidad, tal que garantice la toma de decisiones oportuna en materia financiera-presupuestaria.</p> <p>Recopilar y consolidar la información anualmente de los principales proyectos y acciones realizadas por la Municipalidad a fin de presentar el Informe de Labores a la Comunidad y al Concejo Municipal.</p>

Productos	<p>Procedimientos eficientes y eficaces para el control de los recursos asignados a las organizaciones comunales.</p> <p>Optimización de los recursos a través de la implementación de controles.</p> <p>Organizaciones calificadas para recibir fondos públicos.</p> <p>Registros actualizados de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Partidas asignadas de acuerdo a las necesidades de la comunidad.</p> <p>Informes de control y seguimiento de ejecución y liquidación de las partidas asignadas a las organizaciones.</p> <p>Comunidad motivada a participar en las decisiones del Gobierno Local.</p> <p>Registro actualizado de las organizaciones comunales</p> <p>Informe de labores de la Municipalidad de Heredia.</p>
------------------	--

Gestión Ambiental

Se crea conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Ambiente en los artículos 6, 12, 22, 28, 32, 33, 60, 71 y 97 donde se enmarcan sus competencias.

Proceso Misional	Gestión de Servicios Ambientales
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública
Actividades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Crear e impulsar el desarrollo de políticas, acciones y estrategias planificadas y contingenciales 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	<p>Programar, coordinar y ejecutar actividades educativas en materia ambiental. Atender las denuncias y solicitudes relacionadas con ambiente y salud, darles el trámite respectivo, en conjunto con otras entidades involucradas, seguimiento y control posterior.</p> <p>Supervisar la calidad y el eficiente funcionamiento de los servicios públicos que tienen que ver con el ambiente, tales como, calidad del agua.</p> <p>Controlar las actividades del proceso ambiental, el cual incluye el control industrial, relacionado con emisiones líquidas, sólidas y atmosféricas.</p> <p>Participar en las Comisiones creadas por el Concejo Municipal o la Alcaldía en el Área Ambiental.</p> <p>Participar en la elaboración y asesoría de diagnósticos ambientales en escala comunal y nacional.</p> <p>Realizar análisis de las solicitudes de Desfogue Pluvial planteadas ante el Concejo Municipal con la colaboración de Planificación Urbana y Control Constructivo.</p> <p>Coordinar y colaborar con otras instituciones públicas y privadas.</p> <p>Coordinar Charlas, capacitaciones, seminarios y campañas.</p> <p>Coordinación con los grupos de Bandera Azul Ecológica del cantón central de Heredia.</p>

Productos	Educación ambiental, Charlas, Seminarios, Campañas. Denuncias atendidas, tramitadas y solucionadas en materia de salud ambiental. Aseguramiento de la calidad en el servicio según las condiciones de contratación. Protección efectiva del ambiente. Cantón libre de contaminación ambiental. Manuales de procedimientos Proyectos de manejo de Cuencas implementado en el cantón. Bandera Azul Ecológica otorgadas. Habitantes del cantón concientizados. Ciudad más limpia y libre de malos olores. Usuarios atendidos y satisfechos. Manuales de procedimientos
------------------	--

Dirección Financiera- Administrativa

<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 presupuestos podrá exceder el de ingresos probables.</p> <p>Las Municipalidades y las instituciones autónomas observaran las reglas anteriores para dictar sus presupuestos.</p> <p>Este proceso se origina en el título IV del Código Municipal, teniendo responsabilidad sobre los ingresos (capítulo 2), el presupuesto (capítulo 4), Tesorería y Contaduría (capítulo 5).</p>	
Proceso Estratégico	Proceso Financiero- Contable
Proceso Provisión de Recursos	Gestión Administrativa
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Talento Humano. Proveeduría. Servicios Institucionales. Administración Financiera: Contabilidad, Tesorería, Presupuesto.
Objetivo	Garantizar una administración eficiente, a partir de la coordinación, supervisión y control de las unidades del sistema de administración Financiera, Proveeduría, Talento Humano y Servicios Institucionales: Así como brindar al cliente interno y externo servicios de calidad con información y atención oportunas
Funciones	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, para contribuir con el logro de los objetivos y metas. Asesorar al Alcalde en la aplicación de procedimientos para la solución de problemas administrativos/financieros. Autorizar trámites de caja chica y órdenes de compra por delegación del Alcalde Participar en la elaboración de los planes anuales operativos y evaluar el grado de cumplimiento de los mismos. Recopilar, analizar y aplicar la normativa en materia de contratación administrativa. Recopilar, analizar y aplicar la normativa en materia

	<p>administrativa/financiera. 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, definir políticas de desarrollo administrativo y, la coordinación permanente, tanto a lo interno con las unidades de trabajo de la organización, así como con entes externos. Mantener el control de las pólizas adquiridas por la Municipalidad. Controlar y supervisar el proceso contable de acuerdo al cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). Supervisar y controlar el adecuado manejo financiero y presupuestario de los recursos Municipales. Controlar y supervisar el buen funcionamiento del control vehicular. Controlar y supervisar por el adecuado funcionamiento del Archivo Central. Coordinar con la Alcaldía Municipal el servicio que brinda control vehicular y Servicios Generales.</p>
<p>Productos</p>	<p>Funcionamiento eficiente de las unidades Financieras/Administrativas de la municipalidad. Procesos y subprocesos definidos claramente en manuales de procedimientos. Planes anuales operativos ejecutados debidamente. Trámites autorizados en forma expedita. Problemas Financieros/Administrativos resueltos oportunamente por la Alcaldía. Actividades desarrolladas efectivamente en el proceso y sus respectivos subprocesos Políticas y lineamientos de desarrollo Financiero/Administrativo. Propuestas generales de desarrollo Financiero/Administrativo. Prioridades definidas en materia de Financiero/Administrativo. Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia de contratación Administrativa. Manuales de procedimientos</p>

Talento Humano

Se origina en el Título V del Código Municipal

Proceso Provisión de Recursos	Gestión Talento Humano.
Dependencia Jerárquica	Financiero/Administrativo
Unidades bajo su mando	Salud Ocupacional
Objetivo	Dotar del personal idóneo a la institución y garantizar el desarrollo y el bienestar del recurso humano, dando los servicios de apoyo técnico-administrativo requeridos por la Municipalidad para su eficiente y eficaz funcionamiento
Funciones	<p>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 Nombramientos en propiedad e interinos. Ascensos en propiedad e interinos. Evaluación del Período de Prueba.</p> <p>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.</p> <p>Capacitación y Desarrollo: Coordinar, programar y controlar todas las actividades de capacitación. Detección de necesidades de capacitación. Evaluación del Desempeño anual. Proceso de inducción al nuevo empleado.</p>

	<p>Evaluación del Desempeño 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 Trámite de Dedicación Exclusiva Estudio y reconocimiento de aumentos anuales. Elaboración de reporte del pago de tiempo extraordinario a Dpto. Financiero Elaboración de Planilla de Riesgos del Trabajo al INS Certificaciones de tiempo laborado Certificaciones para efectos de pensión Rebajos de salario por nómina Elaboración del Presupuesto Anual (salarios) Administración y Trámite: Control de pagos Deducciones Planillas Trámites variados 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: El propósito de este proceso es 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. Esta gestión es partícipe de actividades relacionadas con: - Atención médica de funcionarios en INS, CCSS - Atención psicosocial familiar Elaboración de la planilla de la CCSS y los reportes de asistencia de los funcionarios</p>
<p>Productos</p>	<p>Acuerdos laborales. Registros del record laboral de los empleados (ausentismo, sanciones e incumplimiento de labores entre otros). Propuestas de actualización del Reglamento Autónomo de Organización y Servicios. Procesos administrativos concretados. Recomendaciones sobre sanciones a aplicarse.</p>

	<p>Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia de contratación administrativa.</p> <p>Recurso humano capacitado.</p> <p>Convenios con instituciones públicas y privadas en materia de capacitación de Personal.</p> <p>Asesoría efectiva y oportuna.</p> <p>Problemas específicos de la organización solucionados</p> <p>Conflictos laborales solucionados.</p> <p>Criterios en materia de relaciones obrero patronales.</p> <p>Recomendaciones para la solución de conflictos laborales.</p> <p>Charlas en materia laboral.</p> <p>Expedientes de personal actualizados.</p> <p>Evaluaciones del avance de las metas establecidas para los diferentes procesos de trabajo.</p> <p>Informes sobre evaluación del personal.</p> <p>Plan general de capacitación.</p> <p>Concursos internos y externos.</p> <p>Registros de elegibles.</p> <p>Inventario de recursos humanos.</p> <p>Nóminas de elegibles.</p> <p>Estructura funcional básica de la organización actualizada</p> <p>Manuales de clase de puesto, y de cargos actualizados.</p> <p>Estructura salarial actualizada.</p> <p>Programa de incentivos y beneficios actualizado y en funcionamiento.</p> <p>Manuales de procedimientos</p>
--	--

Salud Ocupacional

Se origina en el Título IV del Código Trabajo

Proceso Control y Mejora	Análisis y mejora de Procesos
Dependencia Jerárquica	Talento Humano
Objetivo	Dotar a la institución de un sistema de prevención de riesgos del trabajo, accidentes y promoción de las mejores condiciones labores en Salud Ocupacional.

Funciones	<p>Relaciones Laborales:</p> <p>El propósito de este proceso es 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.</p> <p>Esta gestión es partícipe de actividades relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none">- La Comisión de Salud Ocupacional- Atención médica de funcionarios en INS, CCSS- Atención psicosocial familiar <p>Salud Ocupacional:</p> <p>Le corresponde promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores mediante actividades que permitan prevenir enfermedades laborales y reducir riesgos laborales Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales</p> <p>Control de accidentes por áreas Revisión de datos informe médico Investigación Accidentes de Trabajo (AT) Control de accidentes</p> <p>Control y seguimiento a los funcionarios en la utilización de equipo e implementos de seguridad laboral.</p> <p>Formulario de Evaluación de Riesgos</p> <p>Aplicación de Formulario de Visitas (auditoria de Sistema...)</p> <p>Brigadas de Emergencia</p> <p>Elaboración de la planilla de la INS y los reportes de asistencia de los funcionarios.</p> <p>Brindar capacitación en lo referente a Salud Ocupacional a todos los servidores Municipales.</p>
------------------	---

Productos	<p>Acuerdos laborales.</p> <p>Registros del record laboral de los empleados (ausentismo, sanciones e incumplimiento de labores, respecto al área de Salud Ocupacional, entre otros).</p> <p>Propuestas de actualización del Reglamento en Salud Ocupacional.</p> <p>Recomendaciones sobre sanciones a aplicarse en casos de incumplimiento de las normas de salud Ocupacional.</p> <p>Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia Salud Ocupacional-</p> <p>Recurso humano capacitado en prevención de riesgos laborales.</p> <p>Convenios con instituciones públicas y privadas en materia de Salud Ocupacional.</p> <p>Reportes estadísticos sobre accidentes y enfermedades del trabajo.</p> <p>Programa sobre seguridad e higiene ocupacional actualizada y en funcionamiento.</p> <p>Asesoría efectiva y oportuna en el campo de la Salud Ocupacional.</p> <p>Recomendaciones para la solución de conflictos laborales en el área de Salud Ocupacional.</p> <p>Evaluaciones del avance de las metas establecidas para el área de Salud Ocupacional.</p> <p>Informes sobre evaluación del personal con respecto en la utilización de equipo e implementos de seguridad laboral.</p> <p>Manuales de procedimientos del área de Salud Ocupacional.</p>
------------------	--

Proveeduría

<p>La Ley de Contratación administrativa establece en el artículo 1 que: "...Cuando se utilicen parcial o totalmente recursos públicos, la actividad contractual de otro tipo de personas físicas o jurídicas se someterá a los principios de esta ley". A su vez, en esta ley en el artículo 105 establece que: "...En cada uno de los órganos y sujetos públicos sometidos a los alcances de esta ley, existirá una dependencia encargada de los procedimientos de contratación administrativa...</p>	
Proceso Provisión de Recursos	Adquisición de bienes y Servicios
Dependencia Jerárquica	Financiero/Administrativo
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Garantizar la dotación de los bienes y servicios a las unidades de la Administración por medio de la compra oportuna de los requerimientos de cada una de ellas.
Funciones	<p>Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación administrativa</p> <p>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.</p> <p>Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar y supervisar el funcionamiento del sistema general de adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios requeridos por la Municipalidad, mediante compras directas, licitaciones restringidas y públicas.</p> <p>Planear, organizar, coordinar y evaluar el trámite y ejecución de las contrataciones administrativas y sus modificaciones.</p> <p>Preparar los 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.</p> <p>Efectuar los trámites de exoneración, importación y almacenaje de los materiales y equipos importados, de conformidad con la legislación vigente.</p>
Productos	<p>Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia de contratación administrativa.</p> <p>Registro de Proveedores actualizado.</p> <p>Controles actualizados sobre contratos, compras y distribución de materiales, equipo y servicio.</p> <p>Stock de materiales y equipo.</p> <p>Procesos de trabajo debidamente satisfechos en sus requerimientos de</p>

	<p>equipo y materiales. Carteles de licitación publicados. Compras directas, abreviadas y públicas efectuadas. Inventarios de activos y materiales. Carteles de licitaciones abreviadas y públicos debidamente publicados. Manuales de procedimientos</p>
--	---

Sistema de Administración Financiera

El Sistema de Administración Financiera estará conformado por el conjunto de normas, principio y procedimientos utilizados, así como por los órganos participantes en el proceso de la planificación, obtención, asignación, utilización, registro, control y evaluación de sus recursos financieros.

Proceso Estratégico	Proceso Financiero-Contable
Dependencia Jerárquica	Financiero /Administrativo
Actividades bajo su mando	Contabilidad Presupuesto Tesorería
Objetivo	Administrar 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, las disposiciones que al respecto emiten las autoridades gubernamentales correspondientes, las políticas definidas por la administración superior de la institución y, el análisis técnico permanente.

Contabilidad

Se encuentra mencionado en el 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; así como que dicha técnica este conforme en lo estipulado en el artículo 91 sobre la técnica presupuestaria y contable recomendada por la Contraloría General de la República.

Objetivo	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.
Funciones	Ejecutar el registro contable de todas las diferentes operaciones financieras de la Institución, formulando los respectivos Estados Financieros. Mantener actualizados los estados financieros para la toma de decisiones de la administración. Actualizar el valor de los diferentes equipos a partir de la determinación de la depreciación con el fin de registrar, controlar y actualizar todas las pólizas adquiridas por la Municipalidad. Además de la depreciación de los activos. Revisión de nomina de pago y la correspondiente elaboración y revisión de cheques. Emisión y firma de las certificaciones solicitadas. de estar al día en el pago de tributos municipales. Revisión y firma de las certificaciones emitidas por Servicios Tributarios y los Abogados Externos para el Cobro Judicial.

	<p>Determinar el costo efectivo de los servicios internos y de cada uno de los proyectos y servicios que brinda la Municipalidad a partir de la información emanada de las diferentes dependencias.</p> <p>Control de rebajos de renta.</p> <p>Determinar y registrar el pendiente de cobro.</p> <p>Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.</p>
Productos	<p>Pólizas actualizadas.</p> <p>Registros actualizados sobre el valor de los diferentes equipos municipales.</p> <p>Informes sobre determinación de costos de operación en la prestación de los diferentes servicios.</p> <p>Notas de crédito y débito. Base de Devengado, informes contables más precisos.</p> <p>Proceso contable actualizado. (Asientos contables, registro de activos, actualización de inventarios, etc.)</p> <p>Informes financieros sobre ingresos, egresos, y balances entre otros.</p> <p>Manuales de procedimientos.</p> <p>Estados Financieros de Ingresos y Egresos. Saldo pendiente de cobro</p>

Presupuesto

Objetivo	<p>Formular y controlar el presupuesto, a través de la ejecución presupuestaria de las distintas unidades con que cuenta la Municipalidad de Heredia, de manera que el presupuesto sea un instrumento de control administrativo, que conlleve al cumplimiento de las metas previstas en el Plan Operativo Anual y el Plan de Desarrollo Municipal para que se racionalicen de manera eficiente y eficaz, los gastos y recursos disponibles del Municipio, de conformidad con los ingresos; para poder suministrar a la administración información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones.</p>
Funciones	<p>Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia presupuestaria.</p> <p>Formular los diferentes anteproyectos de presupuesto.</p> <p>Modificaciones presupuestarias, según las disposiciones fijadas por la Contraloría General de la República, el Concejo y la Alcaldía.</p> <p>Rebajos de órdenes de compra, planillas, cajas chicas y demás trámites de ejecución presupuestaria.</p> <p>Calcular el giro de aportes de ley de acuerdo a los ingresos reales Municipales.</p> <p>Codificación de planillas, planillas varias, pago CCSS, etc.</p> <p>Digitación y Validación de documentos presupuestarios en el Sistema de Información de Presupuestos Públicos (SIPP).</p> <p>Control, registro e impresión de Saldos Presupuestarios.</p> <p>Constancias de contenido en saldos presupuestarios.</p> <p>Cuantificación del Plan Anual Operativo de la Municipalidad</p>

	<p>Informes de ejecución presupuestaria. Informes de Liquidación anual presupuestaria.</p>
Productos	<p>Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia presupuestaria. Anteproyectos de presupuestos ordinario y extraordinario- Estimaciones de ingresos. Modificaciones presupuestarias Liquidaciones presupuestarias Control de Saldos Presupuestarios. Correcta codificación de los Gastos Municipales. Informes de Ejecución Presupuestaria Trimestrales. Plan Anual Operativo Institucional debidamente cuantificado Manuales de procedimientos</p>
<h2>Tesorería</h2>	
<p>Definido en el capítulo V del título del Código Municipal, Ley 7794, en los artículos 108, 109,110 y 111.</p>	
Objetivo	<p>Velar por la correcta 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.</p>
Funciones	<p>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 institución Efectuar los pagos resultantes de las diferentes obligaciones contraídas por medio de efectivo, cheque o transferencias. Registrar y efectuar las diferentes solicitudes de ejecución, devolución o recepción de las garantías de participación y cumplimiento Recibir registrar y custodiar las cuentas por pagar de la Municipalidad (pagares) Registro, planificación y recaudación de todos los rubros de ingreso y egreso. Cancelación de todos los compromisos de la administración. Planear, coordinar y ejecutar las diferentes inversiones. Manejo y control de la Caja Chica Institucional. Coordinar las cajas recaudadoras institucionales. Supervisar y controlar el cobro diario de las cajas recaudadoras. Realizar arqueos periódicos a los cajeros institucionales. Realizar arqueos periódicos de los valores bajo su control.</p>

Productos	Gasto controlado. Informes sobre estimaciones periódicas del comportamiento de los ingresos y egresos. Aplicación del Sistema de control interno de la Tesorería. Obligaciones de pago canceladas en tiempo y forma Custodia de todos los títulos valores de la institución. Registros de valores al día. Custodia y administración eficiente de los recursos económicos de la Municipalidad Manuales de procedimientos.
------------------	---

Servicios Institucionales

Los servicios institucionales son servicios a lo interno que proveen de algunas necesidades a las dependencias municipales.	
Proceso Provisión de Recursos	Gestión de Administrativa
Dependencia Jerárquica	Financiero/administrativo
Unidades bajo su mando	Servicios Generales Archivo
Objetivo	Brindar servicios necesarios para el correcto funcionamiento de las demás unidades de la institución tales como: servicios generales, vehículos de la administración, y Archivo.
Funciones	Controlar y supervisar el buen funcionamiento del control vehicular. Controlar y supervisar por el adecuado funcionamiento del Archivo Central. Coordinar con la Alcaldía Municipal el servicio que brinda control vehicular y Servicios Generales. Gestionar y brindar apoyo en la elaboración del manual de procedimientos. Realizar las evaluaciones de desempeño.
Productos	Coordinación adecuada de la utilización de los vehículos Municipales. Excelente presentación y limpieza de los edificios Municipales. Coordinación adecuada de envío y recepción de documentos por medio de los mensajeros. Buena atención de la central telefónica. Buen servicio en tiempo y forma del archivo central.
Archivo	
Según el artículo 41 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos (7202) –Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y con los archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos...‡	
Objetivo	Brindar un servicio de administración documental, eficiente y oportuno al usuario interno y externo, aplicando las técnicas archivistas de: reunir,

	clasificar, ordenar, describir, seleccionar, conservar, facilitar, administrar el acervo documental de valor administrativo en la Municipalidad de Heredia brindando la asesoría que requieran las oficinas productoras de documentos.
Funciones	Facilitación diaria del servicio de información. Reunir, clasificar, describir documentación administrativa e histórica de la Municipalidad. Valorar, seleccionar, conservar o eliminar documentación generada por la institución, según la legislación nacional, regulaciones internas y requerimientos administrativos Normar los sistemas y procedimientos archivísticos de la Municipalidad Coordinar el sistema institucional de archivos (Conformado por el Archivo Central, los archivos de gestión y Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos). Brindar la información requerida por las unidades en tiempo y forma para su debida atención. Mantener el control y registro de todos los documentos del Archivo Central. Asesorar a las unidades administrativas en la correcta implementación de los archivos de gestión. Asesorar a las unidades administrativas en la actualización de elaboración de tablas de plazos.
Productos	Manual de Normas y Procedimientos del Sistema Institucional de Archivos Documentos organizados y adecuadamente conservados Consultas y solicitudes de usuarios resueltas. Directrices para la adecuada administración de los Archivos de Gestión.
Servicios Generales	
Objetivo	Garantizar la administración eficiente de los servicios generales a las distintas unidades de la municipalidad.
Funciones	LIMPIEZA: Mantener en apropiadas condiciones de limpieza y orden, las instalaciones municipales y su inmobiliario. Colaborar con las diferentes actividades asistenciales que organice la Alcaldía Municipal. Atención de consultas. Llamadas telefónicas. MENSAJERÍA: Realizar labores de mensajería mediante la recolección y entrega continua de documentos, materiales y valores, tanto dentro como fuera de las instalaciones municipales, a efecto de facilitar el trámite de correspondencia y otras actividades de apoyo administrativo. Atención de consultas. Llamadas telefónicas.
Productos	LIMPIEZA Y MENSAJERÍA: Instalaciones limpias y libres de malos olores. Clientes y Visitantes satisfechos. Condiciones laborales higiénicas

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



	Correspondencia despachada y recibida. Usuarios satisfechos. Adecuada atención a las llamadas recibidas.
--	--

Dirección de Servicios y Gestión Tributaria

Se sustenta en el artículo 16 de la Ley de Planificación Urbana (4240), 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 Misional	Gestión de Servicios Ambientales
Dependencia Jerárquica	Alcalde Municipal
Sección bajo su mando	Administración de servicios. Catastro y Valoración Servicios Tributarios Aseo de Vías, Ornato y Sitios Públicos Gestión Integral de Residuos
Objetivo	Mantener la calidad de vida de los habitantes del Cantón, a partir de la prestación de servicios públicos básicos, bajo consideraciones de calidad, cantidad, oportunidad y continuidad, así como planear, administrar y optimizar recursos para mejorar y promover la gestión de ingresos a la Institución.
Funciones	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 Sección Catastro y Valoración, Sección Servicios Tributarios, Mercado, Cementerio y Plaza de Ferias. Realizar investigaciones 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, coordinar con las y los responsables la solución del problema; revisar y aprobar las propuestas de cambios en la prestación de los servicios municipales del cantón. Estudiar, diseñar y presupuestar los anteproyectos y proyectos a su cargo. Regular técnicamente 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. Elaborar Informes, formular y ejecutar el presupuesto y plan de la unidad y las Autoevaluaciones de Control Interno y SEVRI. Velar por garantizar la justicia tributaria en el Cantón, la eficacia y eficiencia en el proceso de captación de los ingresos en este sentido, 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 deberá funcionar el subproceso mencionado. Asesorar al Alcalde Municipal y al Concejo los diferentes procesos de mejoramiento de la calidad de los servicios y procesos de Gestión de Ingresos.

	<p>Velar por la sostenibilidad financiera de los diferentes servicios 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 la Dirección Financiera – Administrativa.</p> <p>Proponer al Alcalde Municipal y al Concejo los ajustes a las tasas municipales acordados a sus áreas de trabajo en coordinación con la Dirección Financiera-Administrativa. Conjuntar y proponer los ajustes a la visión, misión y objetivos generales de la organización, así como también, participar en la definición de las políticas institucionales en coordinación con las demás jefaturas y Dirección de la Institución.</p> <p>Delegar en los jefes que le están subordinando, sin rehuir la responsabilidad última que le compete, cuidando que el subordinado esté capacitado para llevar a cabo la tarea asignada.</p> <p>Con su personal o en forma interdisciplinaria, analiza los procedimientos y métodos que se han establecido para la atención y servicio al contribuyente, con el fin de mejorarlos, y de hacerlos óptimos.</p>
<p>Productos</p>	<p>Servicios de Calidad y una buena imagen del Municipio.</p> <p>Base de datos actualizada.</p> <p>Disminución de denuncias.</p> <p>Informes solicitados por el Jefe inmediato.</p> <p>Directrices y estrategias para la ampliación de los servicios públicos básicos.</p> <p>Manuales de procedimientos.</p> <p>Promoción de la gestión de ingresos.</p>

Aseo de Vías, Ornato y Sitios Públicos

Objetivo	Mantener la limpieza y el ornato del Cantón para una mejor calidad de vida y orden público.
Funciones	<p>Mantener la limpieza y ornato de los parques del Casco Central.</p> <p>Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura existente en los parques del Casco Central</p> <p>Realizar la limpieza de vías y lotes del cantón.</p> <p>Poda y Corta de árboles.</p> <p>Participar en el desarrollo de campañas educativas relacionadas con la limpieza y ornato del cantón.</p> <p>Ampliar la cobertura del servicio a otras áreas no atendidas.</p> <p>Coordinar con instituciones y empresas para realizar labores conjuntas para la limpieza de la ciudad.</p> <p>Velar por el apropiado funcionamiento de los equipos de trabajo asignados al área de trabajo (Equipo de uso manual y otros)</p> <p>Realizar labores de lavado con hidrolavadora en la infraestructura de los parques para mantener la limpieza y el ornato de los mismos</p> <p>Soporte a otros departamentos en las diferentes labores</p> <p>Recolección de basura no tradicional en diferentes sitios del cantón</p> <p>Limpieza y recolección del microcentro de Heredia</p> <p>Colocación de basureros y rótulos</p> <p>Control de plagas de insectos de las áreas publicas</p> <p>Darle mantenimiento de pintura a parques del cantón central y demás distritos.</p> <p>Promover el servicio de jardinería en los parques del cantón central</p> <p>Corta de césped de parques y áreas comunales del cantón central</p>
Productos	<p>Parques con excelente presentación en cuanto a infraestructura y limpieza.</p> <p>Lugares seguros y confiables para los vecinos y visitantes.</p> <p>Recreación y salud para ciudadanos.</p> <p>Habitantes del cantón concientizados.</p>
	<p>Ciudad más limpia y libre de malos olores.</p> <p>Velar por el apropiado funcionamiento de los equipos de trabajo asignados al área de trabajo (Equipo de uso manual y otros)</p> <p>Vías públicas libres de focos de contaminación y lotes en adecuadas condiciones de limpieza.</p> <p>Quejas de usuarios de los servicios atendidas y solucionadas.</p> <p>Usuarios atendidos y satisfechos.</p> <p>Manuales de procedimientos</p>

Gestión Integral de Residuos

Objetivo	Regular la gestión integral de residuos cantonales, mediante la planificación y ejecución de acciones regulatorias, operativa, administrativas, educativas, ambientales de monitoreo y evaluación.
-----------------	--

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



<p>Funciones</p>	<p>Brindar el servicio de recolección de desechos sólidos en los sectores residenciales, comerciales, industriales y rurales del cantón, para cumplir con las normas de higiene así como asegurar el correcto tratamiento de esos desechos.</p> <p>Fiscalizar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo asignados al cantón (recolectores de basura, vagoneta, equipo de uso manual y otros).de la empresa contratada</p> <p>Participar en el desarrollo de campañas educativas relacionadas con la limpieza y ornato del cantón, así como de reciclaje.</p> <p>Fiscalizar en forma ágil y oportuna la recolección de los desechos sólidos generados en el cantón</p> <p>Evacuar quejas de los contribuyentes acerca de alguna anomalía en la recolección de basura</p> <p>Inspeccionar ocasionalmente la basura generada por la feria del agricultor</p> <p>Realizar informes relacionados con lo que corresponde a desechos sólidos</p> <p>Elaborar y dar seguimiento al plan Municipal para la gestión integral de residuos.</p> <p>Coordinar con instituciones publicas y privadas lo referente al plan integral de residuos.</p> <p>Elaborar y mantener actualizado por el reglamento cantonal de manejo de residuos.</p> <p>Impulsar sistemas alternativos para la recolección selectiva de residuos valorizados.</p> <p>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.</p> <p>Elaborar los informes correspondientes.</p> <p>Formar parte de las comisiones que el Alcalde y el Consejo así dispongan.</p>
<p>Productos</p>	<p>Equipo automotor en apropiadas condiciones de funcionamiento.</p> <p>Equipo manual ordenado y en adecuadas condiciones de funcionamiento.</p> <p>Habitantes del cantón concientizados.</p> <p>Cantón libre de focos de contaminación.</p> <p>Usuarios atendidos y satisfechos.</p> <p>Manuales de procedimientos</p>

Administración de Servicios

Proceso Misional	Gestión de Inversión para Obra Pública
Dependencia Jerárquica	Servicios y Gestión de Ingresos
Unidades bajo su mando	Mercado Cementerio Plaza de ferias
Objetivo	Administrar y planificar las diversas actividades propias de los cementerios del cantón, con el fin de que sea un servicio ordenado y de alta calidad.
Funciones	Supervisar inhumaciones y exhumaciones. Supervisar enchapes y construcción de adicionales. 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, Mercado y Plaza de Ferias (personales y por teléfono). Supervisar y controlar el buen mantenimiento del área verde del Cementerio. Supervisar y controlar el buen funcionamiento del Mercado Municipal. Supervisar y controlar el buen funcionamiento de la Plaza de Ferias. Realizar las evaluaciones de personal. Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO.
Productos	Atención pronta y eficiente a los usuarios de los servicios del Cementerio, Mercado y Plaza de Ferias. Mantenimiento continuo y efectivo de las áreas verdes del Cementerio y de edificios administrativos. Eficiente proceso de Administración en el funcionamiento de las actividades que se realizan en el Cementerio, Mercado y Plaza de Ferias. Manuales de procedimientos
Cementerio	
Objetivo	Administrar y planificar las diversas actividades propias de los cementerios del cantón, con el fin de que sea un servicio ordenado y de alta calidad.
Funciones	Autorizar inhumaciones y exhumaciones (formularios). Autorizar enchapes y construcción de adicionales (formularios). Autorizar y efectuar cambios de arrendatarios de los derechos y cambio, exclusión o inclusión de beneficiarios Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios del Cementerio (personales y por teléfono).

	<p>Coordinar las labores de inhumaciones y exhumaciones con el personal encargado.</p> <p>Mantener archivos de toda la documentación usada.</p> <p>Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO.</p> <p>Mantener actualizado el Mapa de los Cementerios.</p> <p>Controlar y supervisar el trabajo de los funcionarios a su cargo.</p> <p>Realizar los informes correspondientes.</p> <p>Promover y mantener actualizada la rotulación de los cementerios para lograr una identificación y estructura de bloques y nichos de los cementerios.</p> <p>Promover la buena atención y la ética profesional de los funcionarios.</p>
Productos	<p>Atención pronta y eficiente a los usuarios de los servicios del Cementerio.</p> <p>Eficiente proceso de Administración en el funcionamiento de las actividades que se realizan en el Cementerio.</p> <p>Mapa actualizado del cementerio.</p> <p>Espacio disponible en el cementerio actualizado.</p> <p>Manuales de procedimientos</p>
<h2>Mercado</h2>	
Objetivo	<p>Administrar y planificar las diferentes actividades propias del mercado Municipal, con el fin de que sea un servicio ordenado, eficiente y de alta calidad para los usuarios y los inquilinos.</p>
Funciones	<p>Aplicar las disposiciones legales contempladas en el Reglamento del Mercado.</p> <p>Llevar y mantener actualizado los controles de inquilinos del mercado y sus pagos.</p> <p>Efectuar los cálculos de consumo de agua.</p> <p>Realizar los informes correspondientes.</p> <p>Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO.</p> <p>Mantener archivos de toda la documentación usada.</p> <p>Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios del Mercado (personales y por teléfono).</p> <p>Formar parte de las comisiones que el Alcalde y el Consejo así dispongan.</p> <p>Mantener un registro detallado de los inquilinos del Mercado y su historial.</p> <p>Velar por los permanentes servicios del Mercado.</p> <p>Mantener una estrecha coordinación con la Policía Municipal para la eliminación de ventas ambulantes en los alrededores y dentro del Mercado.</p> <p>Proponer proyectos para el desarrollo del Mercado Municipal.</p>
Productos	<p>Actividad comercial del mercado debidamente regulada.</p> <p>Informes actualizados sobre los distintos pagos por derecho de piso realizados o que deben realizar los inquilinos.</p> <p>Mercado en apropiadas condiciones de funcionamiento y seguridad.</p> <p>Manuales de procedimientos.</p>

Plaza de Ferias	
Objetivo	Proporcionar un lugar adecuado para la realización de Ferias y eventos organizados por la Municipalidad. Esto para lograr una mejor calidad de vida en los ciudadanos de nuestro Cantón.
Funciones	<p>Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de la Plaza de Ferias.</p> <p>Velar porque la limpieza de la Plaza de Ferias, así como que la vigilancia funcione efectivamente.</p> <p>Realizar los informes correspondientes.</p> <p>Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO.</p> <p>Mantener archivos de toda la documentación usada.</p> <p>Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios de la Plaza de Ferias (personales y por teléfono).</p> <p>Formar parte de las comisiones que el Alcalde y el Consejo así dispongan.</p> <p>Mantener un registro detallado de los inquilinos de la Plaza de Ferias y su historial.</p> <p>Velar por los permanentes servicios de la Plaza de Ferias.</p> <p>Promover la buena atención y la ética profesional de los funcionarios.</p> <p>Proponer proyectos para el desarrollo de la Plaza de Ferias.</p>
Productos	Contar con un lugar adecuadamente administrado para la realización de Ferias y otras actividades.

Servicios Tributarios

Proceso Provisión de Recursos	Recaudación Confiable
Dependencia Jerárquica	Administración Tributaria.
Unidades bajo su mando	Gestión de Cobros Gestión de Patentes Plataforma de servicios.
Objetivo	Aplicar, percibir y fiscalizar los tributos mediante una serie de normas que regulan las relaciones entre la Municipalidad y el contribuyente.
Funciones	Supervisar y controlar la Gestión del cobro judicial y extrajudicial de las cuentas atrasadas. Supervisar y controlar la gestión de cobro administrativo. Estructurar planes de cobro. 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. Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago. Cobro preventivo Estudio y tramite de devoluciones de dinero por cobro indebido. Resoluciones administrativas de cobros. Tramitar aprobar los 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 otras instancias el desarrollo de operativos.
Productos	Cobro oportuno de impuestos y tasas municipales. Arreglos de Pago. Cobro Administrativo. Cobro Judicial. Manuales de procedimientos Disminución de pendiente de cobro Desarrollo del cantón

Gestión de Patentes	
Objetivo	Otorgar, controlar y fiscalizar las licencias de las actividades lucrativas que se desarrollan en el Cantón para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
Funciones	<p>Tramitar y ejecutar las resoluciones emitidas por las autoridades correspondientes en el tema de patentes.</p> <p>Velar porque las patentes se cobren oportunamente.</p> <p>Tramitar, Supervisar, otorgar y controlar las solicitudes, de renuncia, traslado, cambió de actividad, de nombre y traspaso de los patentados.</p> <p>Análisis de la solicitud de patente para el funcionamiento de espectáculos públicos.</p> <p>Determinar el porcentaje que se debe cancelar a la municipalidad por concepto de impuesto sobre patentes.</p> <p>Actualizar el registro de patentados en relación con la cantidad y clasificación de éstos, según su actividad lucrativa, distrito y monto.</p> <p>Realizar recalificaciones de patentes en cuanto a su cobro o actividad</p> <p>Realizar clausuras y/o cierres preventivos en los casos que ameriten</p> <p>Realizar estudios de suspensión de patentes en forma temporal o definitiva, así como el debido proceso.</p> <p>Garantizar a la comunidad que las actividades lucrativas que en el se realizan no serán perjudiciales ni atentaran contra las costumbres, el interés y el bienestar de la localidad.</p>
Productos	<p>Patentes suspendidas, rechazadas u otorgadas.</p> <p>Impuestos por patente cobrados oportunamente.</p> <p>Patentes otorgadas o rechazadas.</p> <p>Informes sobre orden y disciplina observados en el transcurso de la actividad.</p> <p>Informes sobre el ingreso de personas al respectivo evento.</p>
Gestión de Cobros	
Objetivo	Gestionar en forma efectiva, el cobro de aquellos contribuyentes que tienen obligaciones pendientes con el municipio, para lograr su recuperación en el menor tiempo posible.
Funciones	<p>Gestionar el cobro judicial y extrajudicial de las cuentas atrasadas.</p> <p>Ejecutar administrativamente el cobro de los impuestos y tasas municipales.</p> <p>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.</p> <p>Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago.</p> <p>Cobro preventivo</p> <p>Estudio y tramite de devoluciones de dinero por cobro indebido.</p> <p>Resoluciones administrativas de cobros.</p> <p>Tramitar aprobar los arreglos de pago.</p>

	<p>Llevar el control de la gestión de cobro judicial y administrativo. Brindar el servicio dedicación y buen trato. Brindar la información al cliente/usuario.</p>
Productos	<p>Cobro oportuno de impuestos y tasas municipales. Arreglos de Pago. Cobro Administrativo. Cobro Judicial. Manuales de procedimientos Disminución de pendiente de cobro Desarrollo del cantón</p>
<h2>Plataforma de Servicios</h2>	
Objetivo	<p>Facilitar la información, gestión y resultado al cliente, mediante la entrega de un servicio integrado y ágil, favoreciendo así a la facilidad de las operaciones en la Municipalidad, con la finalidad de lograr un incremento en los niveles de calidad de la prestación de los servicios municipales, mediante personal adecuadamente seleccionado, capacitado y empoderado.</p>
Funciones	<p>Coordinar con todas las oficinas municipales a efecto de conocer los distintos procedimientos o cualquier cambio que acontezca en el procedimiento. Recibir, controlar y distribuir todo tipo de correspondencia que ingrese a la Municipalidad, así como darle el seguimiento requerido a efecto de que sea tramitada y despachada conforme corresponda. Operar las terminales de cómputo a efecto de realizar consultas o introducir la información que sea necesaria para la atención de las solicitudes de los ciudadanos. 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 la central telefónica, fax y cualquier otro tipo de tecnología que transmita información a la municipalidad. 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 donde corresponda para que sea atendida en forma eficaz. 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. Brindar servicio al cliente interno y externo atendiendo consultas por teléfono, traslado de llamadas y mensajes.</p>
Productos	<p>Información para retroalimentar a los procesos y subprocesos de la Municipalidad. Oficios, resoluciones, dictámenes, formulario y otros documentos debidamente tramitados.</p>

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



	Ciudadano cliente satisfecho Consultas y llamadas telefónicas debidamente atendidas. Manuales de procedimientos
--	---

Valoración y Catastro

Proceso Estratégico	Ordenamiento Territorial
Dependencia Jerárquica	Administración Tributaria.
Actividad bajo su mando	Servicio de Certificaciones
Objetivo	Velar por la actualización del sistema maestro de propiedades y propietarios del cantón y brindar el soporte topográfico requerido por la municipalidad. Recepción, análisis y actualización de los valores de los diferentes bienes inmuebles existentes en el cantón.
Funciones	<p>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.</p> <p>Desarrollar planes piloto sobre actualización de propiedades y propietarios.</p> <p>Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la Municipalidad e instituciones públicas, sobre los cambios o modificaciones en el registro de propiedades.</p> <p>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.</p> <p>Mantener actualizado gráfica y literalmente, el registro de propietarios (as) 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.</p> <p>Elaborar dictámenes técnicos a usuarios internos y externos en cuanto a la aplicación de la Ley de Bienes Inmuebles y su Reglamento</p> <p>Dar seguimiento a las declaraciones de los contribuyentes</p> <p>Estudio e identificación de las sociedades por medio del registro mercantil.</p> <p>Elaborar las certificaciones de valor registrado.</p> <p>Diseño, seguimiento, control y fiscalización del proyecto de declaración de bienes inmuebles dirigido, ordenado y controlado.</p> <p>Coordinar y fiscalizar los proyectos de valoración de los bienes inmuebles del cantón.</p> <p>Coordinar y ejecutar los avalúos de propiedades cuando se requiera.</p> <p>Tramitar las solicitudes de no afectación.</p> <p>Ajustar y actualizar los valores de los bienes inmuebles comprendidos en el cantón.</p>

	<p>Controlar, verificar e incluir en la base de datos de bienes inmuebles, la información suministrada por el Registro Público, Ministerio de Hacienda y Catastro Nacional.</p> <p>Recepción, control, supervisión y actualización de la información existente en la base de datos de bienes inmuebles, producto de las declaraciones de bienes inmuebles.</p> <p>Control, supervisión y actualización de los cambios de las bases imponibles de las fincas.</p> <p>Efectuar estudios de avalúos en bienes inmuebles en el cantón.</p> <p>Control, supervisión y actualización de la inclusión de nuevas bases imponibles, producto de la elaboración de avalúos de terrenos y/o construcciones.</p> <p>Brindar el servicio dedicación y buen trato.</p> <p>Brindar la información al cliente/usuario.</p>
Productos	<p>Catastro Municipal actualizado</p> <p>Instancias de la municipalidad e instituciones públicas debidamente informadas.</p> <p>Mapa base actualizado con toda la información del cantón.</p> <p>Base de datos de propiedades y propietarios del cantón actualizada</p> <p>Bases cartográficas y literales del cantón actualizado.</p> <p>Manuales de procedimientos</p> <p>Preparación y notificación de Avalúos</p> <p>Recepción y revisión de sus trabajos</p> <p>Desarrollar y mantener actualizado el mapa de valores del cantón.</p>
Servicio de Certificaciones	
Objetivo	Realizar las certificaciones de bienes inmuebles solicitadas.
Funciones	<p>Atender público para completar las solicitudes de certificación de bienes y certificaciones de bienes muebles e inmuebles.</p> <p>Consultar, imprimir y firmar las certificaciones solicitadas.</p> <p>Entregar las certificaciones realizadas.</p> <p>Adjuntar las especies y sellar especies fiscales.</p>
Productos	<p>Certificaciones de propiedad de bienes muebles e inmuebles.</p> <p>Certificaciones Literales de bienes inmuebles.</p>

Desarrollo Socio-Económico y Cultural

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, Asuntos Jurídicos, Asuntos Culturales, y Condición de la Mujer...

Proceso Misional	Gestión de Servicios Sociales
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Secciones bajo su mando	Desarrollo Social. Seguridad Ciudadana.
Objetivo	Impulsar el desarrollo comunal, mediante la promoción del turismo, el desarrollo cultural, la gestión social y la seguridad comunal, para fortalecer el desarrollo integral de la comunidad herediana
Funciones	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Supervisar los procedimientos para realizar las visitas a empleadores y formalización de contactos para inventariar necesidades de personal.</p> <p>Supervisar las capacitaciones según necesidades del mercado laboral.</p> <p>Dirigir y controlar los de informes de seguimiento periódico al desarrollo del Servicio de intermediación laboral según características del período.</p> <p>Establecer directrices para la realización de las ferias de empleo con instituciones públicas y privadas.</p> <p>Supervisar la contratación de la Demanda y Oferta.</p>
Productos	<p>Directrices en general que fortalezcan el proceso social.</p> <p>Programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente.</p> <p>Diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón.</p> <p>Programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos vulnerables,</p>

	<p>desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía en coordinación con las diferentes comisiones Municipales.</p> <p>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.</p> <p>Comunidad capacitada en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, entre otros temas.</p> <p>Estrategias para la incorporación de la perspectiva de unidad social, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales.</p> <p>Oportunidades de empleo</p>
<h2>Desarrollo Económico</h2>	
Actividades bajo su mando	<p>Intermediación Laboral</p> <p>Turismo</p> <p>Inversión</p>
Objetivo	<p>Fomentar el desarrollo turístico, laboral y económico por medio de alternativas innovadoras para el crecimiento del cantón.</p>
Funciones	<p>Coordinar y supervisar los servicios de intermediación laboral, turismo e inversión.</p> <p>Establecer mecanismos de promoción enfocados en el crecimiento turístico y de inversión así como en la mayor oportunidad en la generación de empleos.</p> <p>Elaborar y mantener una base de datos actualizada de instituciones públicas y privadas que colaboran con el desarrollo económico del cantón.</p> <p>Desarrollar el proceso administrativo requerido por el área económica</p> <p>Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los responsables de las áreas de intermediación laboral, turística y de inversión</p> <p>Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y la planificación institucional tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área económica.</p> <p>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.</p> <p>Coordinar y supervisar que se brinde el servicio de información a los posibles clientes sobre la oferta turística existente en el cantón.</p> <p>Coordinar la actualización de la base de datos con respecto a la oferta turística del cantón.</p> <p>Coordinar el desarrollo de proyectos con personas o empresas interesadas en el desarrollo turístico del cantón tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Coordinar convenios que faciliten el proceso de financiamiento, a la promoción y asesoría en el campo turístico y de inversión.</p>

Turismo	
Objetivo	Promover la actividad turística cantonal facilitando tanto la identificación de oportunidades de negocios, como la implementación y funcionamiento de los mismos.
Funciones	<p>Brindar información a los posibles clientes sobre la oferta turística existente en el cantón.</p> <p>Mantener actualizada una base de datos con respecto a la oferta turística del cantón.</p> <p>Contactar personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos turísticos tanto a nivel nacional como internacional</p> <p>Contactar otras organizaciones que faciliten el proceso, tales como las dedicadas al financiamiento, a la promoción, a la asesoría en el campo turístico.</p> <p>Contactar a las fuerzas vivas de la comunidad interesadas en participar en la implementación de procesos productivos de distinta índole turístico.</p> <p>Servir como facilitador en la implementación de estos proyectos.</p> <p>Promover el paradero turístico –Las Chorreras‖ en el Bosque de la Hoja.</p> <p>Realizar y actualizar un proyecto Turístico considerando todo el espacio de las Chorreras.</p>
Productos	<p>Empresas turísticas instaladas en la comunidad</p> <p>Desarrollo de proyectos turísticos</p> <p>Bienestar social</p> <p>Información de la oferta turística del cantón disponible</p> <p>Proyección de la comunidad</p> <p>Satisfacción de la oferta turística</p> <p>Necesidades de esparcimiento de las personas satisfechas</p> <p>Manuales de procedimientos.</p>
Inversión	
Objetivo	Promover las actividades de inversión cantonal facilitando tanto la identificación de oportunidades de negocios, turismo y empleo como la implementación y funcionamiento de los mismos.
Funciones	<p>Brindar información a los posibles clientes sobre la oferta turística, comercial, laboral existente en el cantón.</p> <p>Mantener actualizada una base de datos con respecto a la oferta turística, laboral y comercial del cantón.</p> <p>Contactar personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos Turísticos, comerciales y laborales tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Contactar otras organizaciones que faciliten el proceso, tales como las</p>

	<p>dedicadas al financiamiento, a la promoción, a la asesoría. Contactar a las fuerzas vivas de la comunidad interesadas en participar en la implementación de procesos productivos de distinta índole. Servir como facilitador en la implementación de proyectos de inversión en el Cantón.</p>
Productos	<p>Empresas instaladas en la comunidad Desarrollo de proyectos. Bienestar social Información de la oferta turística, comercial y laboral del cantón disponible. Proyección de la comunidad Satisfacción de la oferta turística, laboral y comercial. Necesidades de esparcimiento de las personas satisfechas Manuales de procedimientos.</p>
<h2>Servicio de Intermediación Laboral</h2>	
Objetivo	<p>Funcionar como enlace entre las empresas y los habitantes de la comunidad facilitando a los primeros el proceso de reclutamiento, esto de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Canalizar las capacitaciones de la población desempleada de acuerdo a los requerimientos del mercado o de buscar alternativas laborales como el autoempleo.</p>
Funciones	<p>Reclutar y orientar a usuarios que solicitan empleo. Visitar a empleadores y formalizar contactos para inventariar necesidades de personal. Contactar las empresas que contratan personal remitido por el Servicio de Intermediación laboral para dar el seguimiento respectivo. Coordinar capacitación socio laboral de Orientación vocacional. Informaciones profesionales para el empleo, técnicas de búsquedas de empleo y entrevistas. Coordinar con Instituciones públicas dedicadas a la formación para el trabajo, programas de capacitación para personas desempleadas y subempleadas. Asistir a las reuniones de coordinación que sean programadas por la Dirección Nacional de Empleo y otras Instituciones y Organizaciones afines al tema. Elaborar informes de seguimiento periódico al desarrollo del programa en cuanto a cuadros de oferta reclutada según características de los oferentes y puestos registrados según características de las empresas y perfiles ocupacionales. Elaborar informes requeridos para el buen funcionamiento de la unidad (POA- Presupuesto, SEVRI, Autoevaluación, MTSS, entre otros) y el respectivo seguimiento. Promover entre las empresas la contratación de personas con discapacidad y mujeres.</p>

Productos	Disminución de desempleo y subempleo en el Cantón Empresas del Cantón comprometidas y satisfechas con la gestión de Intermediación laboral. Mayor calidad de vida para el administrado Personas con necesidad de empleo mejor preparadas. Manuales de procedimientos.
------------------	---

Desarrollo Social

Proceso Misional	Gestión de Servicios Sociales
Dependencia Jerárquica	Desarrollo Socio-Económico
Actividades bajo su mando	Igualdad, Equidad y Género Cultura - Deporte
Objetivo	Coordinar actividades para el desarrollo integral, justo y equitativo de los y las habitantes del Cantón, 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	<p>Analizar y fortalecer los procesos que se desarrollan con la comunidad.</p> <p>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.</p> <p>Supervisar programas para la promoción, defensa y cumplimiento de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente.</p> <p>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.</p> <p>Supervisar 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.</p> <p>Emitir y promover directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades de los grupos vulnerables, y en la propuesta y generación de proyectos específicos.</p> <p>Coordinar 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, derechos de las personas con discapacidad, adulto mayor entre otros temas.</p> <p>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.</p> <p>Promover actividades educativas, culturales y deportivas considerando las necesidades de los grupos vulnerables.</p> <p>Coordinar con el Comité Cantonal de Deportes y Recreación la promoción de espacios deportivos y recreativos en los diferentes distritos del Cantón.</p> <p>Coordinar y promover con las empresas públicas y privadas la obtención de opciones de vivienda para los grupos más necesitados.</p> <p>Promover y coordinar con empresas públicas y privadas centros diurnos de</p>

	atención para adultos mayores, y guarderías para niños y niñas del Cantón.
Productos	<p>Procedimientos eficientes y eficaces de acuerdo a las necesidades de los grupos vulnerables.</p> <p>Programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente.</p> <p>Diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Comunidad capacitada en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, derechos de las personas con discapacidad, adulto mayor entre otros temas.</p> <p>Estrategias para la incorporación de la perspectiva de unidad social, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales.</p>
<h2>Igualdad, Equidad y Género</h2>	
Objetivo	Desarrollar acciones afirmativas en el ámbito municipal y local a favor de poblaciones que han sido vulnerabilizadas socialmente que permitan el ejercicio pleno de sus derechos y su ciudadanía, desde un enfoque de género, diversidad y derechos humanos.
Funciones	<p>Establecer mecanismos de acción y programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de las mujeres, considerando su diversidad de forma integral y permanente.</p> <p>Elaborar diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón</p> <p>Promover, informar, verificar, referir y atender los derechos de poblaciones vulnerabilizadas socialmente conforme al marco jurídico nacional e internacional.</p> <p>Elaborar y mantener un banco de datos actualizado, acerca de instituciones y organizaciones públicas y privadas que abordan las diferentes problemáticas sociales.</p> <p>Coordinar sistemáticamente con la Comisión Municipal de la Condición de la Mujer, Comisión Municipal de Accesibilidad, Comité de la Persona Joven para impulsar programas y proyectos específicos para la inserción de cada sector, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía</p> <p>Mantener una coordinación a nivel interinstitucional e intersectorial para que se brinde un abordaje integral de mas problemáticas atendidas y se promueva la igualdad de oportunidades para las diferentes poblaciones del cantón</p> <p>Favorecer la organización y la participación ciudadana de la diversidad de</p>

	<p>grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos.</p> <p>Desarrollar el proceso administrativo requerido por la Oficina de Igualdad, equidad y Género.</p> <p>Incorporar los intereses y necesidades de los grupos sociales vulnerables en los planes y políticas municipales y de desarrollo local.</p> <p>Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los diferentes grupos vulnerables en distintos espacios.</p> <p>Informar y educar sobre los derechos de los grupos vulnerables y servicios generales que se brindan en este sentido.</p> <p>Informar y educar sobre los derechos de las mujeres y servicios generales que se brindan en este sentido.</p> <p>Referir a las mujeres a los diferentes servicios que brindan instituciones públicas y privadas.</p> <p>Atender de forma especializada la violencia hacia las mujeres.</p> <p>Impartir capacitación especializada y charlas a nivel comunal en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, discapacidad, derechos de las mujeres, niños, adolescentes y adulto mayor, entre otros temas.</p> <p>Promover la sensibilización de diferentes actores locales sobre el tema de derechos y perspectiva de género, para promover una transformación de patrones socioculturales que promueven relaciones de dominación y discriminación.</p> <p>Brindar información permanente a los diferentes sectores vulnerables sobre sus derechos, servicios existentes en distintas instituciones, así como los programas y servicios brindados por diferentes instituciones públicas como privadas, a favor de la igualdad, equidad y género.</p> <p>Asesorar a lo interno de la Municipalidad en la incorporación de la perspectiva de equidad social y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales.</p> <p>Capacitar al personal municipal en la incorporación de la perspectiva de igualdad, equidad social y de género en el ámbito municipal.</p> <p>Fomentar la organización de mujeres a nivel comunal para la búsqueda organizada de soluciones a problemáticas comunes de su condición de género.</p> <p>Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y la planificación institucional tomando en cuenta los intereses, características y necesidades diferenciadas de las distintas poblaciones meta que se afectan con las acciones y proyectos.</p>
--	--

Cultura y Deporte

Objetivo	<p>Impulsar y apoyar las acciones necesarias para el desarrollo de la cultura, el deporte y la recreación dentro del cantón, así como respaldar a los grupos organizados en el promoción de actividades que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de la población, mediante el desarrollo integral de los individuos y la exaltación de los valores que ayuden a la afirmación de la cultura.</p>
-----------------	---

Funciones	<p>Planear, organizar, ejecutar y controlar actividades relacionadas a la cultura, el deporte y la recreación del cantón.</p> <p>Realizar un Diagnóstico Cantonal sobre infraestructura Deportiva y cultural, sitios de recreación y esparcimiento y patrimonio histórico cultural.</p> <p>Coordinar acciones a nivel cantonal para el desarrollo artístico, cultural, deportivo y recreativo.</p> <p>Ejecutar estudios de las costumbres, tradiciones y creencias del pueblo de Heredia.</p> <p>Involucrar a los diferentes grupos comunales en la organización de comités de deportes, grupos culturales, y de actividades recreativas.</p> <p>Organizar eventos deportivos y culturales, facilitando las condiciones para el apropiado desarrollo de las actividades.</p> <p>Crear y actualizar registros de los cultores populares, grupos artísticos y organizaciones culturales, deportivas y recreativas del cantón.</p> <p>Dar asesoría al Alcalde, instituciones públicas y privadas y grupos organizados en su campo de actividad.</p>
------------------	--

Seguridad Ciudadana

Proceso Misional	Gestión de Servicios Sociales
Dependencia Jerárquica	Desarrollo Socio-Económico
Actividades bajo su mando	Policía Municipal Estacionamiento Autorizado Seguridad Interna
Objetivo	Brindar la seguridad y vigilancia que requieran los habitantes del cantón y establecer las acciones preventivas y correctivas en dicha materia, así como brindar la regulación de tránsito por medio de las zonas de estacionamiento para brindar una mejor calidad de vida de los ciudadanos.
Funciones	<p>Coordinar y supervisar los servicios de Seguridad Ciudadana en el Cantón</p> <p>Desarrollar el proceso administrativo requerido por el área seguridad ciudadana.</p> <p>Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los responsables de las áreas de Policía Municipal y Estacionamiento Autorizado.</p> <p>Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y la planificación institucional tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área a su cargo.</p> <p>Supervisar y coordinar las reuniones con personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos de seguridad, vigilancia y regulación vial tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Coordinar y supervisar que se brinde el servicio de forma eficiente y eficaz a los habitantes del Cantón.</p> <p>Coordinar la actualización de los controles y procedimientos de las áreas a su cargo.</p> <p>Coordinar el desarrollo de proyectos con personas o empresas interesadas en el desarrollo de la seguridad, vigilancia y regulación vial.</p> <p>Coordinar convenios que faciliten el proceso de formación en materia de seguridad ciudadana y regulación vial, así como la promoción y asesoría en el campo.</p>
Policía Municipal	
Objetivo	Brindar la seguridad y vigilancia que requieran los habitantes del cantón y establecer las acciones preventivas y correctivas en dicha materia, así como brindar el apoyo necesario a la municipalidad en materia de vigilancia y control de las actividades comerciales.
Funciones	Colaborar con las oficinas de la municipalidad, inspeccionando las zonas del cantón, con el propósito de dar parte a la municipalidad cuando se presenten problemas en las vías por escombros, basura, animales muertos, vehículos

	<p>abandonados o por disturbios que causen daños en el alumbrado público o en propiedades de carácter público. Asimismo, inspeccionando y comunicando desperfectos en la red vial.</p> <p>Prestar colaboración a la Comisión Nacional de Emergencia cuando se presentan catástrofes o calamidades públicas.</p> <p>Prestar auxilio a enfermos, accidentes de circulación, inundaciones, incendios, amenazas de bombas, robos y otras similares donde se requiera la rápida acción policial.</p> <p>Prestar colaboración a la municipalidad, para realizar notificaciones y cierres de negocios por falta de pago de patentes o para sellar construcciones u otras actividades que se estén realizando al margen de la ley.</p> <p>Controlar las ventas ambulantes en el Cantón.</p> <p>Brindar la seguridad y vigilancia que se requiera en las distintas actividades que sean organizadas por el municipio, o por cualquier otra organización del gobierno con previo visto bueno del Superior inmediato.</p> <p>Brindar colaboración a la seguridad interna cuando sea requerido.</p> <p>Participar en los operativos organizados por los diferentes departamentos municipales así como los propios.</p> <p>Atender las llamadas realizadas por los vecinos de la comunidad por diferentes denuncias.</p> <p>Elaborar los informes requeridos para la unidad.</p> <p>Elaborar bitácoras y llevar el control y seguimiento de las diferentes actividades realizadas.</p> <p>Coordinar, promover y realizar capacitación a la comunidad en materia de seguridad comunitaria.</p>
<p>Productos</p>	<p>Inspecciones.</p> <p>Informes sobre las actividades realizadas.</p> <p>Emergencias debidamente atendidas.</p> <p>Seguridad y vigilancia del Cantón asegurada.</p> <p>Notificaciones y avisos de pagos debidamente canalizados y entregados.</p> <p>Detenciones y decomisos.</p> <p>Comercios clausurados.</p> <p>Solicitudes y demandas atendidas.</p> <p>Campañas y charlas desarrolladas en coordinación con el IAFA, para la prevención de adicciones en la población del cantón.</p> <p>Proyectos ejecutados en coordinación con el Ministerio de Seguridad Pública, para la organización de la vigilancia en las comunidades.</p> <p>Proyectos para el desarrollo de la prevención de la delincuencia y la adicción, tanto a los estudiantes como a los jóvenes en alto riesgo.</p> <p>Programa de capacitación, tanto para los miembros policiales, como para los grupos comunales organizados.</p> <p>Plan Operativo de la Policía Municipal.</p> <p>Manuales de procedimientos.</p>

Estacionamiento Autorizado	
Objetivo	Regular el tránsito mediante las zonas de Estacionamiento Autorizado para cumplir con la Ley 6852.
Funciones	<p>Realizar los recorridos necesarios a efecto de verificar que se cumpla con lo establecido en la Ley y Reglamento para el estacionamiento de vehículos.</p> <p>Elaborar los partes que correspondan cuando se detecte que se está violando la Ley y Reglamento para el estacionamiento de vehículos</p> <p>Establecer mediante estudio técnico los lugares destinados para el Estacionamiento autorizado.</p> <p>Solicitar la autorización de zonas de estacionamiento en el cantón central de Heredia al Ministerio de Obras Públicas y Transportes.</p> <p>Colaborar en actividades Municipales cuando así sea requerido.</p> <p>Elaborar informes del trabajo realizado, entre otros.</p> <p>Coordinar, promover y facilitar en Centros Educativos capacitaciones en Seguridad Vial.</p>
Productos	<p>Estudios e informes con respecto a la definición de las zonas autorizadas para estacionamiento.</p> <p>Partes y multas por incumplimiento de la regulación en materia de Estacionamiento autorizado.</p> <p>Informes presentados.</p>
Seguridad Interna	
Objetivo	Garantizar la seguridad eficiente de los bienes institucionales.
Funciones	<p>Plan Anual Operativo de la Municipalidad.</p> <p>Suministrar seguridad y vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la institución</p> <p>Velar por la seguridad de los funcionarios municipales y clientes que se encuentran en las instalaciones municipales.</p> <p>Mantener el orden, protección y vigilancia durante las sesiones que realice el Concejo Municipal.</p> <p>Controlar y restringir el acceso de los visitantes a las instalaciones Municipales.</p> <p>Supervisar el ingreso de funcionarios a la Institución en horas no laborales.</p> <p>Supervisar y revisar la salida de los funcionarios municipales.</p> <p>Realizar el chequeo de los vehículos y pertenencias de los funcionarios Municipales.</p> <p>Brindar la orientación al público cuando sea solicitado por el mismo.</p> <p>Solicitar la colaboración de la Policía Municipal cuando la situación así lo requiera.</p>

Manual Básico de Organización y Funciones
Municipalidad de Heredia



Productos	Bienes inmuebles debidamente vigilados. Seguridad efectiva de personas. Clientes municipales debidamente orientados Orden, seguridad y protección garantizados en las sesiones del Concejo. Seguridad garantizada a los funcionarios y a las instalaciones municipales.
------------------	---

Tecnologías de Información

Entre los considerandos del Decreto Ejecutivo 33147 MP se citan:

1°—Que el Gobierno de la República considera que las tecnologías digitales son una herramienta idónea para simplificar y hacer más eficientes sus operaciones y servicios, incrementar la transparencia y la participación ciudadana.

2°—Que la transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y que permitan una comunicación apropiada y oportuna entre las entidades de gobierno. (...)

4°—Que las tecnologías digitales, son un instrumento fundamental para ofrecer más y mejores servicios a las y los ciudadanos; e incrementar su uso y disponibilidad en el territorio nacional, disminuyendo así la brecha digital tanto entre Costa Rica con el mundo, como entre los habitantes del país.

5°—Que las tecnologías digitales son un instrumento fundamental para la simplificación de trámites y proveer oportunidades de desarrollo a las empresas con el fin de incrementar su productividad.

6°—Que las tecnologías digitales son un instrumento fundamental para suministrar información a los ciudadanos y a las empresas, a fin de que se incremente la transparencia y la democracia participativa en la gestión pública. (...)

Para contribuir a tal situación es de suma importancia el contar con un área de Servicios Informáticos.

Proceso Provisión de Recursos	Gestión de Tecnología
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Impulsar activamente el desarrollo y funcionamiento de los sistemas informáticos en todos los procesos de trabajo de la Municipalidad
Funciones	Brindar servicios de soporte técnico y mantenimiento a las diferentes instancias municipales, así como al Sistema de Información Municipal. Diseño de herramientas informáticas novedosas. Administrar la Base de Datos Municipal. Establecer los controles de acceso al sistema Informático. Sistemas de control cruzado de información en funcionamiento. Seguridad y Confianza en la utilización de los sistemas informáticos. Sistemas informáticos Inter.-relacionados.

	<p>Información unificada. Información confiable y oportuna para los diferentes procesos de trabajo de la municipalidad. Diseñar y programar sistemas informáticos para la Municipalidad. Informar, asesorar y recomendar lo pertinente sobre las reformas, modificaciones y avances en informática; sistemas y equipos de cómputo a los funcionarios de las áreas, unidades e instancias municipales. Diseñar, validar y ejecutar los mecanismos de enlace entre los diferentes sistemas informáticos en funcionamiento. (sea dentro de una misma unidad de trabajo o enlazando diferentes unidades). Capacitar al usuario en el manejo de programas informáticos. Coordinar y articular en forma adecuada y oportuna las políticas municipales en materia de informática en conjunto con las áreas, unidades e instancias municipales. Mantener actualizado la normativa interna con respecto a las normas de TI establecidas por la Contraloría General de la República. Brindar los servicios informativos necesarios a los usuarios (as) en el menor tiempo posible para el logro de los objetivos.</p>
<p>Productos</p>	<p>Nuevas aplicaciones y equipo en funcionamiento. Procesos de trabajo automatizados integrados. Personal capacitado. Soporte técnico y mantenimiento oportuno Diseños de rutinas automatizadas. Diagramas de recorrido. Manual de usuario. Soluciones informáticas. Asesoría oportuna. Cambios en políticas municipales en materia de informática. Políticas y lineamientos en materia informática. Propuestas generales de desarrollo informática. Prioridades definidas en materia de informática. Normas y procedimientos de trabajo. Recomendaciones para la compra de equipo y aplicaciones. Manuales de procedimientos Usuarios satisfechos.</p>

Glosario

ACTIVIDADES RELACIONADAS

Son todas aquellas acciones manuales, físicas e intelectuales que a través de un conocimiento y habilidades propias ó adquiridas facilitan el desarrollo de los productos a partir de los insumos.

INSUMO Se refiere al conjunto de bienes y servicios empleados en la producción de otros bienes y Servicios. Dentro de estos se incluyen: leyes, normativas, reglamentos, diagnósticos, planes, materiales, etc.

MAPA BÁSICO ORGANIZACIONAL

Agrupar y ordena las áreas de continuidad con su nivel de ubicación.

Es una **visión integral** de todas las actividades que realiza la organización con el fin de conocer e identificar

sus necesidades para satisfacer a los requerimientos y expectativas del cliente ciudadano. Presenta la interrelación y clasificación de las unidades de acuerdo a la naturaleza de sus procesos y respecto a su **Valor público**.

SEGMENTO DE APOYO

Son procesos cuya autoridad técnica, especializada o funcional sirve de apoyo a los niveles sustantivo y político. Brindan asesoría, servicio, control y son necesarios para que los procesos sustantivos puedan ejecutarse.

NIVEL POLÍTICO

Agrupar decisiones para aprobar y ejecutar procesos estratégicos y Macro políticas para el desarrollo del cantón. En este nivel la gestión política es la responsable de organizar, dirigir y controlar los procesos, subprocesos y actividades tanto del nivel sustantivo como del de apoyo.

SEGMENTO SUSTANTIVO

Tiene un impacto directo con el ciudadano e incluye a los procesos que cumplen directamente con la razón de ser de la municipalidad. Inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos por lo cual son críticos para el éxito de la Institución. Emiten políticas, directrices y lineamientos.

OBJETIVO: El objetivo señala el propósito ó razón de ser del área.

PRODUCTO

Productos y Servicios finales brindados al ciudadano o al un cliente interno que incluyen permisos, información veraz y oportuna, cobros adecuados, arreglos de vías, mantenimiento de servicios básicos, etc.

RELACIÓN JERÁRQUICA: Establece la autoridad jerárquica entre un superior e inferior en función de la materia.

VALOR PÚBLICO

-El valor público se refiere al valor creado por la Institución a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. En una democracia, este valor es definido en última instancia por el público mismo. El valor es determinado por las preferencias ciudadanas expresadas a través de una variedad de medios y reflejados a través de las decisiones de los políticos/as electos/asll. (Kelly y Muers, 2003).