

Informe de Gestión Municipal

PERÍODO 2020

MBA. JOSÉ MANUEL ULATE AVENDAÑO
Alcalde Municipal de Heredia



TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	3
EJE 1. FORTALECER LA GESTIÓN AMBIENTAL CANTONAL.....	4
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS DEL CANTÓN.....	5
GESTIÓN AMBIENTAL	28
EJE 2. FORTALECER DE FORMA INTEGRAL EL DESARROLLO TERRITORIAL	35
PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN VIAL.....	36
PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	49
EJE 3. MEJORAR CONTINUAMENTE LA GESTIÓN MUNICIPAL	87
LOGROS ALCANZADOS EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	88
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA	131
SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	150
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	161
EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020.....	163
EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE DESARROLLO DE MEDIANO Y LARGO PLAZO	175
COMENTARIOS GENERALES SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	178
EJE 4. IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA, MEDIANTE LA PARTICIPACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES DEL CANTÓN	194
POLICÍA MUNICIPAL DE HEREDIA	197
EJE 5. FORTALECER EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL CANTÓN, POR MEDIO DE MECANISMOS INCLUSIVOS Y PARTICIPATIVOS ENTRE EL SECTOR PÚBLICO, SOCIEDAD CIVIL Y SECTOR PRIVADO	211
INTERMEDIACIÓN LABORAL.....	212
INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	227
PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PERSONA ADULTA MAYOR.....	239
PROCESO INFANCIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	244
PROGRAMA DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	249
CAMPO FERIAL LA PERLA	253
BIENESTAR ANIMAL	254
CULTURA.....	255
CENTRO CULTURAL HEREDIANO OMAR DENGÓ	257
CENTRO CÍVICO PARA LA PAZ, GUARARÍ.....	261
COMITÉ MUNICIPAL DE EMERGENCIAS	263

PRESENTACIÓN

El año 2020 estuvo marcado por una serie de cambios y retos para nuestra Municipalidad, ya que, debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19, a las medidas y a las restricciones implementadas por el Ministerio de Salud, hubo que modificar la forma de satisfacer las necesidades de nuestra comunidad.

Entre estas modificaciones, se intensificó la innovación en cada una de las actividades: desde la implementación de más trámites en línea hasta la realización de las diferentes actividades que fueron desarrolladas de manera virtual.

A nivel interno se implementó de forma exitosa el teletrabajo. Esto permitió que las diversas actividades siguieran funcionando en condiciones óptimas. Asimismo, para los servicios en el sitio, se implementaron diferentes protocolos en cada uno de los edificios municipales para salvaguardar la salud de nuestros visitantes.

En el área social se modificaron las metas con el fin de que pudieran ser cumplidas de manera virtual y, así, poder atender a la población adulta a mayor, del grupo de atención de niñez y adolescencia y a la población con discapacidad.

Respecto al ámbito empresarial, se tomaron acciones en cuanto a la generación de alianzas con instituciones públicas y privadas para brindar formación y desarrollo de habilidades mediante talleres, charlas y capacitaciones que les permitieran prepararse para la nueva normalidad; ya que este fue un sector muy afectado por las restricciones implementadas por la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Por medio de la Comisión Municipal de Emergencia se asumieron estrategias de apoyo y para reducir el riesgo en nuestro cantón ante la situación mundial que se generó por la COVID-19. Esto se logró mediante la implementación de diversas acciones y coordinaciones con las diferentes instituciones.

A pesar de la situación se continuó con el compromiso de la ejecución de los diferentes proyectos de inversión, programados para ejecutar durante el período. Entre ellos destacan los proyectos de infraestructura vial, recuperación de áreas públicas y los proyectos de impacto para atender las diferentes necesidades de nuestra comunidad.

El presente informe de labores resume los proyectos más relevantes desarrollados durante el año 2020 y refleja el trabajo realizado por todo el equipo municipal con el apoyo del Concejo Municipal.

Agradezco nuevamente toda la confianza depositada en nuestra Municipalidad, por parte de la comunidad herediana y el compromiso de los colaboradores y colaboradoras.

MBA. JOSE MANUEL ULATE AVENDAÑO
ALCALDE MUNICIPAL

EJE 1. FORTALECER LA GESTIÓN AMBIENTAL CANTONAL

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS DEL CANTÓN

En el cantón Central de Heredia 40 210 contribuyentes fueron atendidos con diferentes servicios de recolección de residuos durante el periodo 2020. Cada persona genera 760 gramos de residuos al día en el cantón; lo que representó una generación total de 46 158.62 toneladas en el año (al 31 de diciembre del 2020).

La composición de residuos ha tenido una variación significativa, ya que los estudios al respecto realizados a una muestra de la población, arrojaron que el 68.4 % de los residuos de viviendas se compone de restos orgánicos, mientras que el 12.3 % corresponde a residuos higiénicos y sanitarios; el restante 19.3 % corresponde, en proporciones menores, al 1 % a restos de estereofón, residuos peligrosos como medicamentos, jeringas, textiles entre otros restos sin valor de recuperación. Es decir, para el año 2014 el 54.8 % de los residuos eran orgánicos y cerca del 21 % restante se componía de papel y otros materiales con valor de reciclaje. Este nuevo indicio deja ver que en la mayoría de las viviendas del cantón se están aplicando procesos de separación y clasificación de los residuos con valor agregado, posiblemente para destinarlos a los diferentes procesos de reúso y reciclaje, ya sea dentro o fuera del cantón.



GIRS ... ¡en línea!

El periodo 2020, además, de implicar un reto para la ejecución de los distintos proyectos por la aparición de la COVID-19, también representó una nueva oportunidad para migrar a modelos virtuales de educación y concienciación hacia la población.

En los meses de abril a setiembre se llevaron a cabo capacitaciones de manera masiva en el marco del Proyecto Gestión Integral de Residuos. Estas capacitaciones se hicieron con el objetivo de crear contenido personalizado para cada una de las audiencias de interés de la Municipalidad

de Heredia en cuanto a temas de gestión integral de residuos (GIRS). La realización de ellos se hizo mediante plataformas virtuales. La OMS declaró la COVID-19 como una pandemia mundial el 11 de marzo, y con ello, la posibilidad de realizar actividades presenciales de capacitación quedó descartada.

Para lograrlo creamos **GIRS... ¡en línea!**, que es una serie de cursos y contenidos digitales para enseñarles a las audiencias de la Municipalidad y, específicamente, de Heredia

Sostenible, a aprovechar los recursos de sus hogares de manera responsable, ética y sostenible. **GIRS... ¡en línea!** contó con cuatro segmentos de contenido principales:

1. La creación de un micrositio con la función de servir de centro de redirección de todo el contenido digital.
2. El Festival GIRS: un festival virtual con contenidos semanales orientados hacia las distintas audiencias, públicos variados y grupos generacionales.
3. Una campaña en redes sociales.
4. Finalmente, tres cursos interactivos en línea para tres audiencias diferentes:
 - niños y niñas de primer ciclo
 - adolescentes y adultos
 - funcionarios municipales

Micrositio



De esta forma se lanzó el micrositio creado para la etapa de expectación previa al lanzamiento de los cursos. Esto se hizo con el objetivo de recolectar información de personas interesadas a partir de los contenidos del Festival GIRS.

En esta recolección se registraron 17 042 usuarios y 21 540 ingresos al sitio web con un tiempo promedio de permanencia de 1:24 h. Además, contó con el diseño de contenidos, el diseño gráfico, diseño web y el hosting del sitio www.cursosherediasostenible.com.

Festival GIRS

Posteriormente a la creación de micrositio, salió al aire el Festival GIRS, que se realizó por medio del Facebook oficial de la Municipalidad.

El festival fue diseñado como un festival de contenidos en línea para posicionar mensajes claves de GIRS, aprovechando la coyuntura nacional y los hábitos de consumo de contenidos de la audiencia. Así, el Festival GIRS fue la campaña de comunicación para atraer a los potenciales estudiantes al micrositio y, por ende, a los cursos en línea. Contó con diseño de contenidos, producción, grabación de videos, *streaming* y la moderación de contenidos.

GIRS... ¡en línea!

PROGRAMACIÓN

VIERNES 12 de junio	4 P.M.	ANTOJOS SALUDABLES Bocadillos saludables en casa
	7 P.M.	APROVECHO TODO Recetas para disminuir el desperdicio
SÁBADO 13 de junio	10 A.M.	MINICHEFS Clase de cocina para niños y niñas
	3 P.M.	NUEVA VIDA PARA MIS RESIDUOS ORGÁNICOS Instrucciones para composteras sencillas en casa
DOMINGO 14 de junio	10 A.M.	¡CREATIVOS EN CASA! Taller de manualidades con materiales reciclados
	3 P.M.	GIMNASIO EN CASA Instrucciones para reutilización de objetos caseros para ejercicios
VIERNES 19 de junio	10 A.M.	ESTIMULACIÓN TEMPRANA EN CASA Taller de estimulación temprana con objetos de la casa
	3 P.M.	GIRS EN LA VIDA COTIDIANA ¿Cómo aplicamos GIRS en nuestra vida?
SÁBADO 20 de junio	10 A.M.	EJERCICIOS EN CASA Rutina sencilla de ejercicios
	2 P.M.	¡MI FAMILIA SEPARA! Espectáculo familiar sobre la importancia de la separación de residuos
DOMINGO 21 de junio	7 P.M.	LA MAGIA DE LA GIRS Espectáculo



Finalmente, estuvo al aire con 11 contenidos transmitidos en estreno. Durante dos semanas tuvo 1683 reacciones, 10 828 clic y un alcance total de 349 602 personas.

Entre los contenidos más atractivos e interesantes para las audiencias sobresalen los videos sobre “antojos saludables” que generaron 403 reacciones y un alcance de 35 230 personas, los consejos con videos sobre técnicas para darle “nueva vida a mis residuos orgánicos” que tuvo un alcance de 48 496 personas y 281 reacciones. Otros contenidos se realizaron sobre “ideas para ponernos creativos en casa a partir de residuos”, que tuvo 143 reacciones y 58 862 personas alcanzadas; clases de ejercicios utilizando residuos bajo el lema “Movimiento en Casa” con 90 reacciones y 32 086 personas alcanzadas, y otras como “estimulación temprana en casa utilizando materiales en desuso que tenemos en la casa”. Asimismo, se realizaron otros eventos de entretenimiento como “La Magia de la GIRS” y “Mi Familia Separa”, en los que se logró llevar a las personas contenidos

agradables, entretenidos y con mensajes de concienciación sobre el manejo adecuado de los residuos.

Cursos en línea

Se realizaron tres cursos diseñados para tres diferentes audiencias y sus necesidades: vecinos/as, escolares y funcionarios/as con el objetivo de posicionar mensajes relacionados con el desperdicio de alimentos, el cambio de hábitos y los servicios de la Municipalidad de Heredia. Además del diseño metodológico de cursos, se diseñaron los contenidos acompañados de producción audiovisual, ilustración, locución, animación y diseño web. En total 3607 estudiantes se inscribieron, de los cuales 1396 completaron todos sus contenidos, entre ellos 142 niños y niñas en edad escolar y 1254 personas adolescentes y adultas.

Talleres de Jardines Verticales y Huertos Urbanos



Curso de Huertos Orgánicos Urbanos



La Municipalidad de Heredia invita a participar en el **curso virtual sobre HUERTOS ORGÁNICOS URBANOS**. Solo debe ingresar al link que se facilita e inscribirse.

<https://aprendeyemprendecr.net/courses/huertos-organicos-urbanos-municipalidad-heredia/>

Por tercer año consecutivo se impartieron los cursos enfocados en agricultura urbana, que buscan promover entre los participantes la iniciativa de aprovechar espacios dentro de la vivienda para sembrar y cosechar alimentos de consumo propio, plantas aromáticas y medicinales y plantas ornamentales.

La iniciativa busca así contribuir, en que las personas consuman alimentos orgánicos, producidos con sus propias manos, aprovechando sus mismos residuos orgánicos para abonar estos cultivos, y forma parte de una tendencia mundial preocupada por erradicar el hambre y

atacar el agotamiento de los terrenos para cultivo, todos objetivos para el desarrollo sostenible.

Se llevaron a cabo cuatro talleres presenciales como “Emprendimientos Verdes”, “Huertos y Jardines Verticales” y “Huertos Orgánicos Urbanos”. También dos talleres virtuales utilizando una plataforma propia donde se incluyó todo el material (presentaciones grabadas, videos explicativos, material escrito de los contenidos y otros enlaces con información adicional). Así, los interesados se inscribieron y durante ocho horas desarrollaron los contenidos, con lo que obtuvieron un certificado de participación y, en el caso de la participación presencial, se llevaron incluso las primeras “camas” y muestras para empezar con sus cultivos. Las consultas fueron atendidas presencialmente, por teléfono y WhatsApp. En los talleres presenciales participaron 69 personas, mientras que en los talleres virtuales participaron 232 personas. En total 301 personas completaron los diferentes contenidos de los cursos.



Capacitaciones en gestión integral de residuos

Entre los temas abordados para capacitar y concienciar a la población, durante el periodo 2020 se impartieron capacitaciones en principios de gestión integral de residuos, principios de la economía circular, ideas para hacer su hogar más ecológico y sostenible”, “separación de residuos para reciclaje y compostaje doméstico entre otros temas. Para diciembre del 2020, un total de 1860 personas habían participado de diferentes modalidades personalizadas de capacitaciones, talleres y asesorías, mientras que, por conferencias virtuales se contabilizan a diciembre 68517 reproducciones, asociadas con personas que tuvieron la oportunidad de aprender a separar correctamente sus residuos, aprender concejos prácticos para hacer compras inteligentes, el ahorro del agua y la electricidad, la elaboración de abono utilizando residuos orgánicos domésticos, y alternativas para el aprovechamiento de los residuos orgánicos en la casa.

Entre las organizaciones y grupos que participaron de las diferentes modalidades de capacitación, sobresalen el Instituto Nacional de Aprendizaje, personal de Hewlett Packard Enterprise y de Thompson & Reuters.

Conferencias virtuales

El periodo 2020 estuvo caracterizado por actividades virtuales. El Área de Gestión Integral de Residuos participó en varias ocasiones en estas actividades como panelista en representación del Gobierno local de Heredia:

- El 18 de junio en la actividad: “Economía Circular: Una Forma de Hacer su Hogar más Ecológico y Sostenible” como parte de la Feria Ambiental de la ESPH.S.A., que tuvo un alcance de 1255 reproducciones. Dicha actividad está disponible en resumen en <https://www.Facebook.com/watch/?v=192269528894245> y la conferencia completa en el canal https://www.youtube.com/watch?v=m04_tVoVbnc&t=2834s
- El 19 de junio en el seminario web: “GIRS en la Vida cotidiana” como parte del Festival GIR de la Municipalidad. Además, se contó con la participación de dos expertos internacionales como expositores: de México el maestro Guillermo Encarnación, consultor internacional; y de Chile, el ingeniero Marco Bravo Arriagada, consultor regional de la Oficina para América Latina y el Caribe-ONU Medio Ambiente. Esta actividad tuvo un alcance de 29 200 reproducciones. Está disponible en <https://www.Facebook.com/149528165079118/videos/258147438774006>.



- El 6 de agosto se presentó la actividad “Cómo Hacer Compostaje de Residuos Orgánicos en Casa” como parte del ciclo de conferencias virtuales de #ecoinsLive con un alcance de 4031 reproducciones. Disponible en <https://www.Facebook.com/watch/live/?v=3129473907160373&ref=search>.



- El día 29 de setiembre, la actividad fue “Manejo de Residuos Sólidos”, realizada para las estaciones de bomberos del país y para la comunidad en general. Se realizó por medio del Facebook Live de Bomberos de Costa Rica y tuvo un alcance de 34 031 reproducciones. Esta actividad está disponible en <https://www.Facebook.com/100524590030186/videos/2386687584971257>



Estas oportunidades permitieron presentar la experiencia del cantón en torno a los programas y proyectos desarrollados para la gestión de residuos y generar conciencia hacia la importancia de tomar acciones para prevenir, disminuir y darle un valor agregado a los residuos que cada persona genera.

Programa de Compostaje de Residuos Orgánicos



Los residuos orgánicos son el principal problema a nivel de gestión de residuos, ya que generan malos olores, líquidos y, además, son grandes generadores de metano: un gas de efecto invernadero.

Por cada tonelada de residuos orgánicos que se envían al relleno se generan 1120 KgCO₂ equivalente en forma de metano, que es un gas con potencial 25 veces mayor de calentamiento global. Este gas tiene una vida útil atmosférica equivalente a 12 años (permanece en la atmósfera).

Por ende, el Programa de Compostaje Doméstico se convirtió en uno de los principales esfuerzos del Gobierno local desde el 2016 y se mantiene activo hasta la fecha, sumando más y más participantes.

Durante el primer seguimiento realizado de enero a marzo, se lograron contactar 468 participantes de las cuatro etapas del proyecto.

De las 468 personas participantes localizadas que se mantienen activamente participando del proyecto y con su compostera en uso durante todo el año, se encontró que tres equipos presentan un pequeño quiebre en el área de giro debido al peso que eran sometidas. Esto representa un 99,4 % de eficiencia en la calidad de los equipos (un equipo de la II campaña, uno de la III campaña y uno de la IV campaña). También representa una probabilidad de 0,5 % que un equipo de cada cien familias se dañe o sufra algún tipo de quebradura por exceso en el peso recomendado.

Durante el segundo seguimiento realizado en el segundo semestre del año, se contabilizaron los siguientes resultados:

- De la I Campaña de Compostaje, 103 composteras fueron ubicadas. De estas, 98 se mantienen activas, 1 que está ubicada en la Escuela de Varablanca se puso en reposo por la suspensión de clases que se dio por la pandemia y a las 4 restantes no fue posible localizarlas por los medios proporcionados en su momento.
- De la II Campaña de Compostaje Doméstico, 116 composteras fueron ubicadas. De ellas, 113 permanecen activas y las 3 restantes no fue posible localizarlas por los medios proporcionados en su momento.
- De la III Campaña de Compostaje Doméstico, 200 composteras fueron colocadas con familias, de las cuales 192 se mantienen activas, a 5 familias no fue posible localizarlas por los medios proporcionados en el momento de inscripciones, mientras que 3 composteras fueron devueltas por familias que se fueron del cantón. Estos equipos no se han reubicado para que guarden un periodo de reposo en bodega.
- De la IV etapa se contabilizan 100 equipos ubicados. De estos, 93 se encuentran activos en uso, mientras que 7 de ellos no fue posible localizarlos.



Más del 90 % del abono producido por las familias se utiliza en la misma vivienda y lo comparten con familiares y vecinos cercanos. Esto último amplía la cobertura del programa de compostaje que impacta de manera positiva el cantón de Heredia. Además, 4 personas ya tienen un pequeño emprendimiento de venta de abono orgánico, entre las experiencias se pueden mencionar los que preparan bolsitas para la venta, otra señora que lo pone en venta en la pulpería y los que han colocado un letrero al frente de su casa para la venta del producto.

Durante el periodo se sumaron al proyecto de compostaje:

- el kínder Tierra Fértil, localizado en el distrito San Francisco, sector Guararí
- la Escuela Nuevo Horizonte, localizada en el distrito San Francisco, sector La Milpa
- la Caja Costarricense del Seguro Social, localizada en el distrito Central, sector Fátima
- el Colegio Técnico Profesional de Heredia, ubicado en el distrito Central, sector centro
- la Escuela de La Aurora, ubicada en el distrito San Francisco, sector La Aurora
- el Centro Penitenciario de Reeducación San Agustín, ubicado en el distrito Central, sector el Carmen
- la estación de Bomberos, ubicada en el distrito San Francisco

Todas estas instituciones se sumaron al proyecto de compostaje gracias al apoyo del Gobierno local y al Concejo Municipal, que aprobaron la donación de composteras industriales con capacidad de hasta 35 kg de residuos orgánicos por semana.

Entrega de pellets a familias participantes del Programa de Compostaje Cantonal

Durante el segundo seguimiento realizado de junio a noviembre a las familias participantes del programa, a 415 participantes se les entregó un paquete de *pellets* (aserrín comprimido) de 5 kg, acompañado de una bolsa de tela reutilizable y una regalía de vasos de Grupo Vical.

Este esfuerzo fue parte de un plan piloto para ayudar a los participantes a mantenerse activos en el programa durante el tiempo de pandemia. Esto, por las dificultades que la situación implicaba para las personas; por ejemplo, salir de su casa a buscar insumos para regular la humedad del compostaje, las regulaciones de circulación vehicular y la

prevención para adultos mayores y personas de alto riesgo; ya que, dentro del programa participan muchos adultos mayores.

En un esfuerzo arduo de la Sección de Gestión Integral de Residuos, cada participante fue contactado personalmente, se actualizaron sus datos, dirección y se le entregó el paquete —en la mayoría de casos, en su casa de habitación—. Algunas personas indicaron que no les interesaba el paquete; otras, que no deseaban el material, mientras que a otras personas no fue posible localizarlas a los medios aportados.

Jornada de Recolección de Residuos Peligrosos y Equipo Electrónico

Con el apoyo logístico de GEEP COSTA RICA y Recresco de Costa Rica Ltda., los días jueves 9 y viernes 10 de enero se llevó a cabo la primera Campaña de Recolección de Residuos Eléctricos y Electrónicos. En esta oportunidad los residuos fueron recolectados en los centros temporales de reciclaje establecidos: el parque central Nicolás Ulloa, el área comunal de La Liliana 2º etapa (frente al INA nuevo), el parque de La Aurora, la plaza Sebastián Carmona, el parque del residencial Las Flores en Lagunilla, en Los Lagos frente al polideportivo, el centro de acopio de Guararí y frente al Liceo Rural de Vara Blanca.

En total se lograron gestionar 2147.76 kg de residuos eléctricos y electrónicos como CPU, laptops y sus accesorios, cargadores, scanner, monitores, teclados, sumadoras, parlantes, mouse, impresoras, fotocopiadoras, cámaras, teléfonos, celulares, proyectores, reproductores multimedia y electrodomésticos (pequeños).

En conjunto con la ESPH S.A. y Costa Rica Waste S.A. los días 4 y 5 de junio se llevó a cabo la segunda campaña para la recolección de residuos especiales y peligrosos del año. Con esto se brindó a la ciudadanía una alternativa para disponer de forma responsable de este tipo de residuos.

Al final de la segunda campaña fueron recolectados 1283.3 kg de residuos especiales de tipo electrónicos, mientras que de residuos peligrosos se recolectaron 280.41 kg de fluorescentes, 180.12 kg de baterías y 126.05 kg de cartuchos.

Estos residuos fueron entregados a los respectivos gestores. En el caso de los residuos especiales a GEEP y los peligrosos a FORTECH: ambas empresas inscritas como gestores autorizados de residuos ante el Ministerio de Salud, y las cuales realizan el proceso de desensamblaje y gestión de cada componente peligroso o especial que forma parte de estos equipos.

Instalación de paneles informativos sobre servicios de gestión integral de residuos



Durante los meses de octubre y noviembre, se realizó la instalación de paneles informativos en áreas públicas del cantón, con la finalidad de indicar los días y horarios en los que se brindan los diferentes servicios relacionados con residuos.

En una primera ocasión se publicó información sobre la recolección tanto de servicios ordinarios como de servicios valorizables. Se hizo puerta a puerta y a través de centros temporales de reciclaje. También se le agregó a la información un código QR para que el usuario pudiera acceder en la página web de la Municipalidad de Heredia a los mapas de las rutas de recolección de ordinarios y valorizables. A continuación, se detalla un ejemplo de la disposición e información utilizada:

“Este panel informativo es un servicio del Dpto. de Gestión Integral de Residuos de la Municipalidad de Heredia y

representa un hito dónde se colocarán las fechas de los distintos servicios del año”.



Además, se incluyó el detalle de los servicios de gestión de residuos en este sector, las alternativas para disponer de los residuos valorizables, la información sobre el centro de acopio de Guararí y la información sobre cómo separar los residuos sólidos valorizables adecuadamente para su posterior reciclaje.

A continuación se detallan las diez ubicaciones y fechas de instalación de cada panel informativo:

- Urbanización el Río: parque 125, de Vidrios Tres Américas, 50 sur y 100 este.
- Guararí: parque 261, de la subestación eléctrica del ICE, 150 metros este.
- IMAS: costado oeste del salón comunal.
- Mercedes Norte: parque frente a iglesia católica.
- Mercedes Sur: parque 72, de la entrada a la urbanización Villas del Bulevar, 125 norte.
- Urbanización Bernardo Benavides: parque 136, costado norte del templo católico San Juan Pablo II.
- Cubujuquí: parque frente a esquina noreste del Liceo Samuel Sáenz Flores.
- San Francisco: parque 185, de la rotonda de la urbanización San Francisco 100 metros oeste.

- Varablanca: frente al Liceo Rural de Varablanca: área verde donde se encuentra la bandera azul. Área pública en San Rafael de Varablanca: área verde frente al centro de salud.

Los paneles pretenden ser un hito de orientación para que las personas identifiquen en ellos la información actualizada y las variaciones que se dan en el servicio para sus comunidades de forma rápida y al alcance, especialmente aquellas personas sin acceso a medios digitales.

Servicio de recuperación de residuos valorizables



Durante el 2020, se lograron recuperar 1081.81 toneladas de residuos valorizables, que fueron enviados a procesos de reúso y reciclaje.

Con el establecimiento de seis rutas de recolección se logró brindar el servicio puerta a puerta en cuatro de los cinco distritos del cantón, un día por semana a cada comunidad. A su vez, en los cinco distritos del cantón también se instalaron mensualmente los centros temporales de recolección de reciclaje, cada primer jueves y viernes del mes.



El porcentaje de cobertura del servicio selectivo de recolección puerta a puerta alcanzó un 67.54 % del total de la red vial cantonal, la cobertura a través de centros temporales de recolección alcanzó el 100 % del cantón, con 8 puntos que se habilitan cada mes para recibir papel, cartón, periódico, tetrabrik, envases de vidrio, botellas de

plástico, latas de aluminio y hojalata.



Así mismo, el Centro de Acopio de Guararí se mantuvo abierto recibiendo materiales de lunes a sábado. Esto les permitió a muchas personas además, de disponer sus residuos de forma responsable, participar del Programa ecoins® (un programa ambiental) y sumar puntos con cada entrega.

Los centros temporales fueron un eslabón clave para incentivar a la población a llevar sus materiales limpios, secos y separados; ya que, por medio de una alianza que se hizo con el Programa ecoins®, en todos los centros de temporales se recibieron los materiales de reciclaje de las personas participantes del programa e intercambiaron "la moneda virtual que premia el reciclaje". De esta manera, más personas se animaron a llevar reciclaje para participar y sumar puntos que

luego intercambiarán por productos y servicios de patrocinadores que forman parte del programa.

Primera actualización del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos, periodo 2020-2025

Durante el periodo 2020 se llevó a cabo la primera actualización del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos (PMGIR), estableciendo los objetivos, programas, proyectos, indicadores y metas para el siguiente periodo comprendido entre el 2020-2025.

El proceso de actualización se llevó a cabo en apego a la *Guía de contenido del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos*, para utilizarse en la elaboración o actualización de Planes GIR, según las indicaciones del Ministerio de Salud.

A continuación se citan las actividades realizadas para la actualización el Plan:

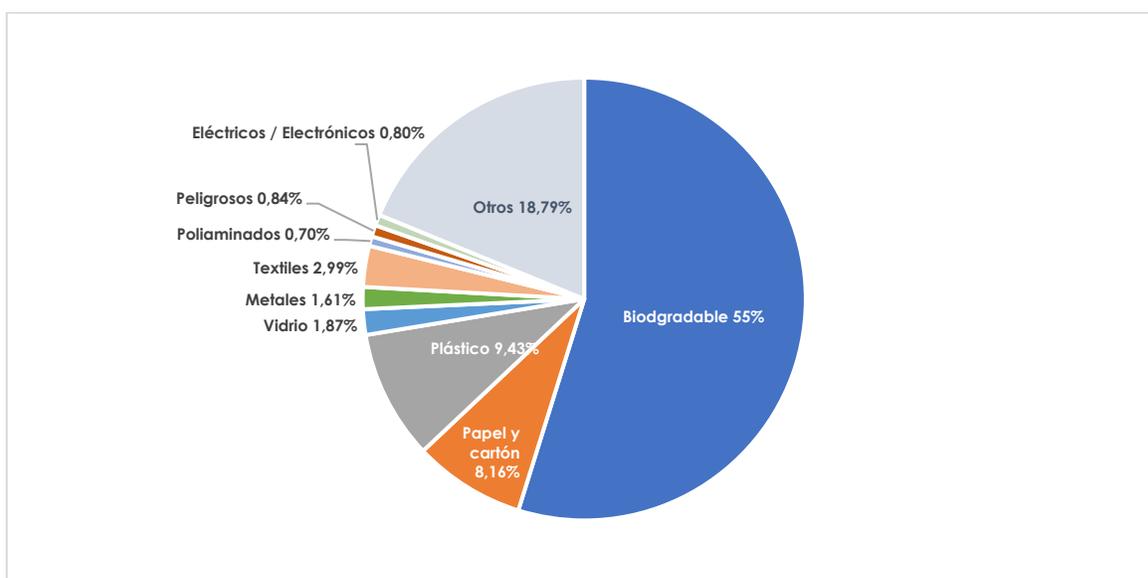
- análisis del estado de las actividades e indicadores del PMGIRS anterior;
- actualización del diagnóstico;

- muestreo para determinar la composición de los residuos sólidos ordinarios (muestreo en viviendas y comercios);
- sesiones de trabajo con el equipo de trabajo institucional (personal municipal);
- talleres con actores interesados (sector público/privado, educativo y comunal);
- actualización del PMGIRS de acuerdo con información recopilada y acciones tomadas;
- propuesta del Plan de Monitoreo al PMGIRS;
- redacción del documento para presentación en audiencia pública y envío del mismo;

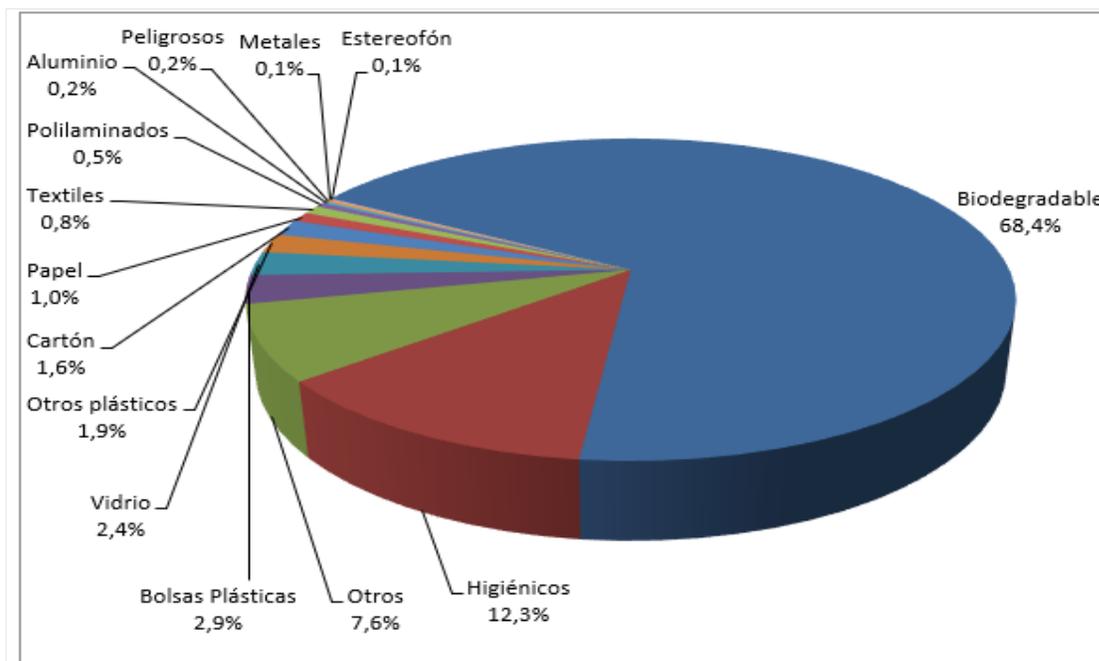
Como parte del proceso, se realizó un muestreo no representativo (en términos estadísticos) para determinar el comportamiento de la composición de los residuos ordinarios. Si bien este estudio se realizó de esta forma únicamente con el fin de actualizar y comparar los datos del diagnóstico y, así, orientar las acciones del siguiente periodo, es importante resaltar que se encontró un incremento en la proporción de residuos orgánicos dentro de la composición total de residuos. Pasó del 55 % en el 2014 al 64.4 % en el 2020.

Lo más interesante es que, en la proporción de 21.7 % de residuos que en el periodo 2014 correspondía a residuos valorizables encontrados dentro de las bolsas destinadas a “basura” de las viviendas, para el periodo 2020 esta proporción era apenas del 5.3 %. Este es un indicador claro de que existe un proceso de separación de materiales valorizables desde la vivienda. Estos son materiales que están siendo destinados a distintos procesos de reúso y reciclaje ya sea dentro del cantón o en los centros de preferencia de las personas. Para una mejor comprensión, se muestran los gráficos respectivos para ambos periodos.

Gráfico 1. Composición física de residuos sólidos en viviendas, periodo 2014-2019



Fuente: Plan Municipal para la Gestión Integral de Residuos del Cantón Central de Heredia 2014-2019.

Gráfico 2. Composición física de residuos sólidos en viviendas, periodo 2020

Fuente: Plan Municipal para la Gestión Integral de Residuos del cantón Central de Heredia 2020-2025.

Respecto a la significancia que denota el porcentaje de residuos biodegradables, se destaca que en el estudio de generación y composición realizado para el PMGIRS 2014-2019 de la Municipalidad de Heredia, se obtuvo un porcentaje de residuos biodegradables del 55 %; es decir, para el año 2020 aumentó un 13.4 %. Ese aumento puede responder a lo que se mencionó anteriormente: que las personas, al contar con la opción de recolección de valorizables, hacen uso de este servicio municipal y dejan en la bolsa de ordinarios los residuos que no pueden valorizar por sus propios medios, como los orgánicos. En caso de que la persona no cuente con una compostera o un espacio de patio en su hogar, impulsa a que dichos residuos sean colocados en la corriente de los ordinarios aumentando de esta manera la representación de este tipo de residuo en la composición. También se debe tomar en cuenta que el muestreo realizado fue estadísticamente no representativo: solo se realizó en el sector de Mercedes y tomando muestras de un día.

En términos generales, los resultados de estudios latinoamericanos sobre composición de los residuos sólidos municipales coinciden en destacar un alto porcentaje de materia orgánica (entre 50 y 80 %). Adicionalmente, los diferentes estudios de tasas de generación y caracterización de residuos sólidos en municipios de Costa Rica coinciden en el hecho de que el residuo más significativo dentro de la composición es el orgánico, con aproximadamente una representación de 56 %.

Entre los hallazgos principales se encontró que uno de los problemas más importantes que tiene la Municipalidad es la gestión de residuos del sector comercial. Calar en la cultura de

este sector ha sido complicado para la Municipalidad debido al cambio constante de personal en los locales y que los espacios físicos no están adecuados para almacenar materiales valorizables. Aunado al hecho que los propietarios de los locales no siempre están en el sitio, lo que implica que no se pueda tener una mejor comunicación con el nivel superior. La Municipalidad ha hecho esfuerzos con la entrega de volantes y campañas de reciclaje; sin embargo, se evidencia que hay poca participación.

Otro tema complicado tiene que ver con los botaderos clandestinos, que se han disminuido, pero aún siguen existiendo nueve de ellos claramente identificados; a saber: en la Carpintera, calle Alcalá contiguo al almacén Tinza; en calle La Simona (desde Terrafé hasta Heredia Parks), en calle La Unión (desde Los Malinches hasta Santa Verde), al costado oeste del Almacén El Rey (Guararí), al costado sur del Colegio Nuevo de Guararí, en calle Avelina (100 norte de puente, c.c. Las Cloacas), al costado este del INA nuevo, en la entrada a Palacios Universitarios, al costado oeste de las antiguas instalaciones del Hospital San Vicente de Paúl.

Las comunidades como Guararí y La Milpa son retos importantes para el municipio. Se ha intentado interceder en la cultura de dichas comunidades con apoyo en inversión, pero el interés no ha sido el esperado. La Municipalidad trata de aminorar la problemática de residuos enviando la recolección no tradicional más frecuentemente que en otras comunidades del cantón.

También se debe trabajar en el tema de los escombros. Se está valorando desde la institución darle manejo por medio del servicio municipal o por medio de una contratación y cobrarle al usuario por la recolección.

El manejo masivo de residuos a gran escala, como en el mercado municipal y en la feria del agricultor es un problema evidente. Municipalidad se encuentra en búsqueda de opciones para resolver este problema.

Uno de los retos más complejos es ir más allá y movilizarse al modelo de economía circular, enfocarse en estudios de ciclos de vida, capacitar a los productores para que durante su proceso de producción generen menor cantidad de residuos y, así, promover ciclos sustentables de residuos.

Finalmente, se establecieron los objetivos específicos:

- Sensibilizar en GIRS a los ciudadanos del cantón de Heredia.
- Motivar acciones de GIRS en la población, mediante reconocimientos e incentivos.
- Implementar actividades transversales en conjunto con actores clave que faciliten una mejor GIRS.
- Brindar un servicio adecuado de limpieza de vías.
- Mejorar la valorización de residuos sólidos.
- Mejorar la gestión de los residuos no tradicionales.
- Reforzar acciones en GIRS en el distrito de Varablanca.

Asimismo, se estableció el Plan de Acción 2020-2025, que está organizado en siete áreas de proyectos:

- **Sensibilización:** cuyos principales proyectos consisten en capacitaciones dirigidas a líderes y agentes de cambio, divulgación de mensajes de sensibilización en sitios de aglomeración de personas, incursión en eventos masivos, hacer “cambalaches heredianos” (ventas de garaje en gran escala) para incentivar la reutilización y las compras inteligentes, entre otras.
- **Incentivos:** cuyos principales proyectos consisten en reconocer a personas u organizaciones que aplican buenas prácticas en GIRS, realización de concursos a nivel cantonal sobre buenas prácticas en GIRS, y priorizar a comunidades ejemplares en proyectos de GIRS que realice la Municipalidad, entre otras.
- **Coordinación interinstitucional:** cuyos principales proyectos consisten en integrar al menos dos nuevos actores clave en el Comité de Seguimiento para el PMGIRS 2020-2025, dar continuidad al Comité del PMGIRS a través de reuniones trimestrales, realizar una gestión adecuada de los residuos de construcción, realizar campañas de recolección de residuos peligrosos, organizar una feria de residuos valorizables, entre otras.
- **Limpieza de vías:** cuyos principales proyectos consisten en ampliar la colocación de contenedores de separación en vías y áreas públicas, colocar canastas en las alcantarillas para realizar una recolección adicional de residuos, colocar contenedores para el desecho de las excretas de las mascotas en vías y áreas públicas, entre otras.
- **Residuos valorizables:** cuyos principales proyectos consisten en ampliar el cupo de familias que pueden integrarse al programa de compostaje cantonal, realizar huertos urbanos o huertas comunitarias, contar con un sistema de tratamiento industrial para los residuos orgánicos en la Feria del Agricultor y del mercado municipal, entre otras.
- **Residuos no tradicionales y botaderos clandestinos:** cuyos principales proyectos consisten en generar un plan de acción para los botaderos clandestinos del cantón, colocar cámaras de vigilancia, disponer de un medio de denuncia de fácil acceso para la población, generar un procedimiento y propuesta a nivel municipal para la recolección de escombros, entre otras.
- **Acciones en Varablanca:** cuyos principales proyectos consisten en contar con módulos de separación en todos los centros educativos del distrito, ampliar la frecuencia del funcionamiento del centro de recuperación temporal de residuos, y contar con un Comité activo en GIRS en el distrito, entre otras.

Servicio de recolección de residuos voluminosos “basura no tradicional”

Durante el año 2020, como producto de los lineamientos para evitar la movilización de personas ante la COVID-19, se visualizó un fuerte incremento en la cantidad de residuos voluminosos conocidos como basura no tradicional como resultado de la permanencia de las personas en sus hogares, con más tiempo para organizar y realizar la limpieza de sus hogares y terrenos, así como una mayor cobertura de los servicios de perifoneo.

Tabla 1. Residuos voluminosos conocidos como "basura no tradicional" recolectados y dispuestos en el relleno sanitario en el periodo 2020 (en toneladas)

Periodo	Fecha	Toneladas
I	9/2/2020	139,13
	16/2/2020	101,87
	23/2/2020	143,03
TOTAL		384,03
II	26/4/2020	222,61
	3/5/2020	190,63
	10/5/2020	207,29
TOTAL		620,53
III	26/7/2020	199,83
	2/8/2020	133,46
	9/8/2020	198,02
TOTAL		531,31
IV	15/11/2020	254,44
	22/11/2020	157
	29/11/2020	250
TOTAL		661,44
	Total anual	2217,18
	Promedio anual	549,33

Fuente: Datos recopilados por la Sección de Gestión Integral de Residuos durante el periodo 2020.



Se registra un total de 2217.18 toneladas de basura no tradicional en el año, 610.58 toneladas más que en el periodo anterior, que representó un 38 % de incremento en el periodo reportado.

La cifra por un lado genera un sentimiento de tranquilidad al saber que la población está utilizando los servicios, disponiendo de forma responsable estos

residuos y evitando, a la vez, que terminen en cauces de ríos, calles solitarias, alcantarillado público o lotes baldíos. El porcentaje de incremento al mismo tiempo genera preocupación, ya que denota la necesidad de incidir con más fuerza en campañas de sensibilización orientadas a la donación de artículos en desuso y la implementación de prácticas de reparación o programas orientados a recuperar aquellos artículos que se encuentran a media vida o medianamente dañados. Muchos de estos artículos podrían tener una segunda vida, pero son desechados dentro del servicio de basura no tradicional.

Como se observa en la tabla que se presenta a continuación, algunas comunidades ubicadas dentro de las rutas respectivas, sobresalen con una generación mayor de este tipo de residuos. Particularmente, en comunidades del distrito Mercedes, cuya generación representó el 36.80 % del total recolectado durante el año.

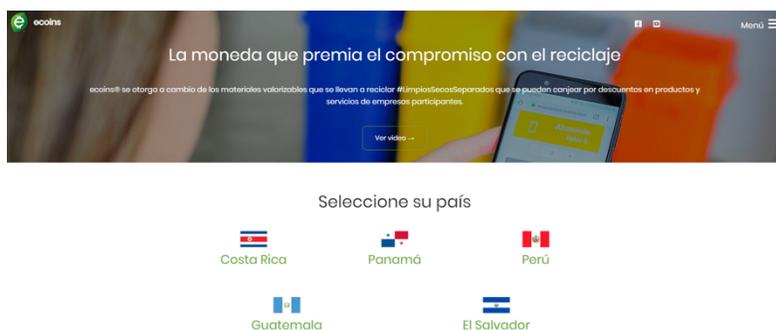
Tabla 2. Residuos voluminosos conocidos como “basura no tradicional” recolectados por ruta y dispuestos en el relleno sanitario en el periodo 2020 (en toneladas)

RUTAS DE LUNES Y NOCTURNAS	RUTAS DE MARTES	RUTAS DE MIÉRCOLES	RUTA VARABLANCA
816,01	582,96	798,34	19.87

Fuente: Datos recopilados por la Sección de Gestión Integral de Residuos durante el periodo 2020.

Los datos de basura no tradicional del pasado periodo 2020 sirven como un insumo importante para los programas y proyectos que fueron incorporados dentro del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos para el siguiente quinquenio.

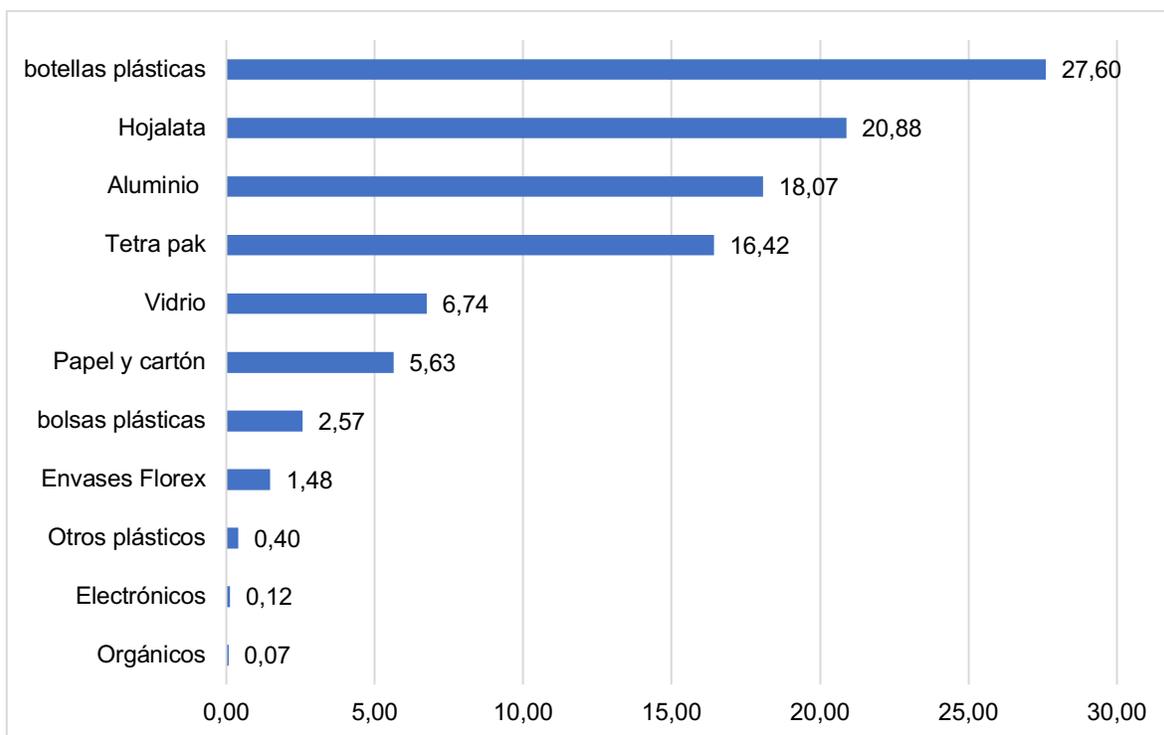
Alianza con el Programa ecoins®



Participar del Programa ecoins® ha sido sin duda una motivación para que las personas utilicen los servicios de recolección selectiva de residuos valorizables.

Durante el año 516192 ecoins fueron acreditados y 174 personas utilizan con regularidad los servicios de la Municipalidad de Heredia para destinar sus materiales valorizables.

Gráfico 3. Porcentaje de residuos valorizables recuperados bajo la modalidad de ecoins®, según porcentaje por tipo de residuo



Fuente: Elaborado por la Sección de Gestión Integral de Residuos a partir de datos suministrados por el Programa ecoins®, 2020.

Con un 27.6 % las botellas plásticas son los materiales más predominantes dentro de la modalidad de separación para ecoins, seguido de las latas de hojalata y aluminio y las cajas Tetrapak. Estos son los materiales que representan una mayor generación dentro de las viviendas.

Participar del incentivo también le ha permitido al municipio ser acreedora de una estrella verde adicional para el Programa Bandera Azul Ecológica.



Servicio de recolección de residuos ordinarios no valorizables

Para el periodo en mención se recolectaron 3989.06 toneladas de residuos más que en el periodo anterior, lo que significa un total de 46 158.62 toneladas de residuos ordinarios.

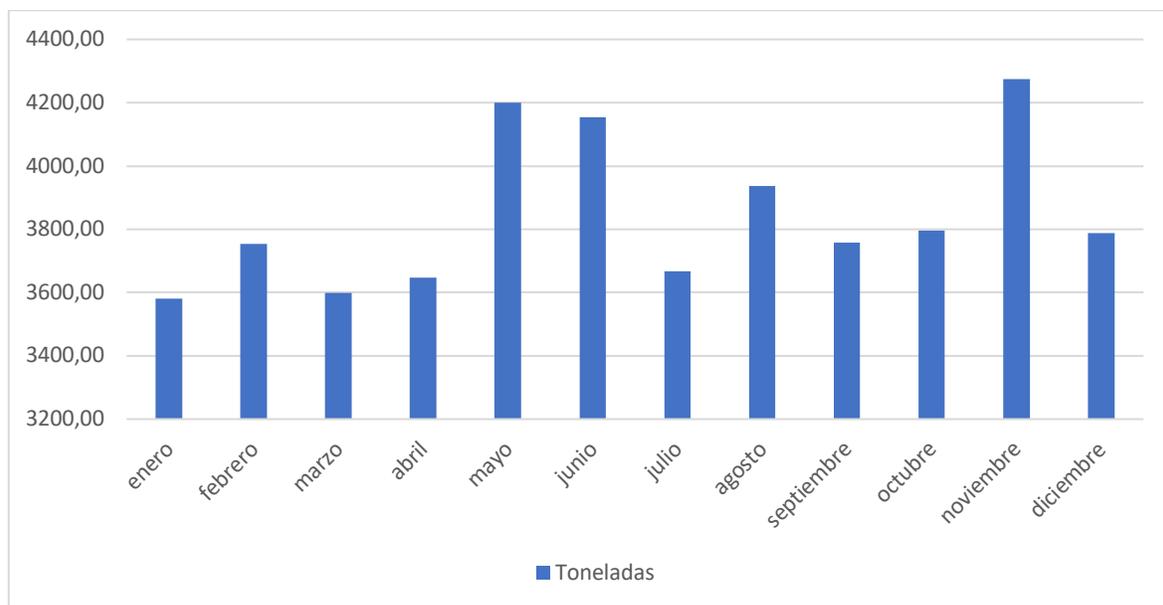
El 2020 fue un año claramente marcado por la permanencia de las personas en las viviendas, lo que incidió en un mayor consumo de productos y materiales que generan empaques de desechos, residuos orgánicos y otros tipos de desechos.

Con rutas de recolección de lunes a sábado y una inversión de \$1.324.017.838,616 los residuos recolectados en todo el cantón fueron dispuestos de forma responsable en el relleno sanitario del Parque Ecoindustrial Tecnoambiente, ubicado en

Montes de Oro, Puntarenas.

A continuación, el gráfico muestra el comportamiento en la generación de residuos durante el año 2020, en el que sobresalen los meses de mayo, junio y noviembre.

Gráfico 4. Residuos ordinarios recolectados y dispuestos en relleno sanitario periodo 2020 (medición en toneladas)



Fuente: Datos recopilados por la Sección de Gestión Integral de Residuos durante el periodo 2020

Conclusiones

Para el periodo señalado, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal a mediano plazo, se analizó el porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación con el crecimiento poblacional proyectado por el INEC para el año 2020. Dicho indicador se genera desde la premisa de que la generación de residuos se incrementa conforme se incrementa la cantidad de población y, por ende, la cobertura del servicio.

Según lo anterior, el indicador es una herramienta para determinar si la cantidad de residuos ha crecido o decrecido para el último periodo analizado en relación con el año anterior (2020 en relación con el 2019). En este sentido, para el periodo 2019 se recolectaron 42 169.02 toneladas de residuos sólidos ordinarios, mientras que para el periodo 2020 se recolectaron 46 158.62 toneladas de dichos residuos.

Dicho indicador se calcula de la siguiente manera:

$$x = \frac{\left(\frac{R2020}{P2020}\right) - \left(\frac{R2019}{P2019}\right)}{\left(\frac{R2019}{P2019}\right)}$$

donde:

X = % de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación con el crecimiento poblacional proyectado.

R2020= total de residuos enviados al relleno sanitario en el año actual.

P2020= total de población proyectada para el cantón en el año actual.

R2019= total de residuos enviados al relleno sanitario en el año anterior.

P2019= total de población proyectada para el cantón en el año anterior.

Tabla 3. Porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación con el crecimiento poblacional proyectado, periodo 2020 (toneladas)

Porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación al crecimiento poblacional proyectado					
Indicador RE01.02 del Plan de Desarrollo a mediano plazo	Población proyectada al 2019*	141683	Población proyectada al 2019*	141683	(personas)
	Población proyectada al 2020*	143208	Población proyectada al 2020*	143208	(personas)
	Residuos a junio 2020	22936,69	Residuos a diciembre 2020	46158,62	(toneladas)
	Residuos a junio 2019	20154,60	Residuos a diciembre 2019	42169,02	(toneladas)
	Junio	0,13	Diciembre	0,08	
	*INEC: Población Proyectada al 2020	143208	personas		
	*INEC: Población	141683	personas		

	Proyectada al 2019				
--	--------------------	--	--	--	--

*INEC: Población Proyectada al 2020 143208 personas

*INEC: Población Proyectada al 2019 141683 personas

Fuente: Datos recopilados por la Sección de Gestión Integral de Residuos durante el periodo 2020.

Se tiene como resultado que, conforme avanzó el año, la relación se hizo más estrecha entre los residuos generados y la población que se esperaba para ese año en el cantón. En otras palabras, el porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación con el crecimiento poblacional proyectado por el INEC para el año 2020 era de un 0.13 % para mediados del año y bajó a un 0.08 % en el cierre del año.

Otra forma de interpretarlo es decir que en relación con el 2019, el año 2020 tuvo un aumento de residuos: 0.08 % más de lo que la población debería haber generado para el año en análisis.

Como ya se indicó líneas atrás, se considera que aspectos como el teletrabajo y el cierre de establecimientos, así como las regulaciones para impedir la movilización son factores que denotan una mayor generación de residuos dentro del cantón; especialmente, en aquellas viviendas donde en condiciones normales las personas se hubiesen desplazado a otros cantones llevándose consigo los residuos. Sin embargo, además, de la generación de más residuos de descarte, también aumentaron los residuos reciclados con relación al 2019.

En el periodo 2020, el porcentaje de recuperación de residuos valorizables alcanzó 2.83 % con un leve crecimiento en relación con el periodo 2019 (2.21 % en el 2019) y superior a lo recuperado en el periodo 2018 (1.48 % en el 2018).

Asimismo, con el cambio de proveedor de servicio de recolección de residuos valorizables y el cambio de rutas de recolección a un día por semana, el porcentaje de residuos contaminados dentro de los residuos recuperados sufrió un incremento considerable: pasó de un 8.01 % que hubo en el 2019, a un 27.69 % en el 2020.

En cuanto a la recuperación de residuos orgánicos, un total de 496 composteras se mantienen activas al cierre del 2020. Esto representa un 95.57 % de efectividad del Programa de Compostaje en cuatro años de ejecución.

A pesar de que el periodo 2020 será un año para recordar por la humanidad por la situación tan lamentable de una pandemia, también fue un año en el que los medios virtuales permitieron llegar a una población inesperada. La Municipalidad de Heredia, por ejemplo, llegó con los diferentes contenidos que fueron publicados durante el Festival GIRS, con el que al mes de diciembre tenía registrado un alcance total de 349 602 personas. También con las distintas conferencias virtuales se contabilizaban hasta esa misma fecha 68 517

reproducciones. Lo que sin duda alguna superó cualquier expectativa y permitió transmitir un mensaje educativo en torno a la gestión integral de residuos.

GESTIÓN AMBIENTAL

Con el objetivo que continuar promoviendo una conciencia cada vez más notoria sobre la relevancia de realizar acciones que tiendan a preservar o a limitar el daño sobre el medioambiente, se impulsaron las siguientes acciones durante el año 2020:

Comité de la Cuenca del Río Grande de Tárcoles

Se continuó con el trabajo realizado desde la Comisión de Gestión Integral de la Cuenca del Río Grande de Tárcoles, que coordina algunas de estas acciones:

- campañas de recolección de residuos valorizables
- recolecciones de residuos ordinarios
- recolección de no tradicionales
- campañas de reforestación



Programa Bandera Azul Ecológica, categoría "municipales"

La Municipalidad de Heredia, durante los últimos tres años ha logrado el galardón de Bandera Azul Ecológica. En el año 2020 se volvió a obtener dicho galardón. Este reconocimiento ha sido fruto de la coordinación y el esfuerzo de todos sus colaboradores.

Capacitaciones ambientales

En el tema de las capacitaciones externas, la sección ambiental se adaptó a las condiciones particularidades de este año y realizó doce charlas ambientales. Estas fueron realizadas en conjunto con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, el Sinac de Heredia, y las municipalidades de la provincia de Heredia. Esto se hizo con el fin de acercar a la población de la provincia a los temas ambientales

PROGRAMACIÓN

VIERNES 12 de junio	4 P.M.	ANTOJOS SALUDABLES Bocadillos saludables en casa
	7 P.M.	APROVECHO TODO Recetas para disminuir el desperdicio
SÁBADO 13 de junio	10 A.M.	MINICHEFS Clase de cocina para niños y niñas
	3 P.M.	NUEVA VIDA PARA MIS RESIDUOS ORGÁNICOS Instrucciones para composteras sencillas en casa
DOMINGO 14 de junio	10 A.M.	¡CREATIVOS EN CASA! Taller de manualidades con materiales reciclados
	3 P.M.	GINNASIO EN CASA Instrucciones para reutilización de objetos caseros para ejercicios
VIERNES 19 de junio	10 A.M.	ESTIMULACIÓN TEMPRANA EN CASA Taller de estimulación temprana con objetos de la casa
	6 P.M.	GIRTS EN LA VIDA COTIDIANA ¿Cómo aplicamos GIRTS en nuestra vida?
SÁBADO 20 de junio	10 A.M.	EJERCICIOS EN CASA A moverse en familia
	2 P.M.	¡MI FAMILIA SEPARA! Espectáculo familiar sobre la importancia de la separación de residuos
DOMINGO 21 de junio	7 P.M.	LA MAGIA DE LA GIRTS Espectáculo

CHARLAS MES DEL AMBIENTE

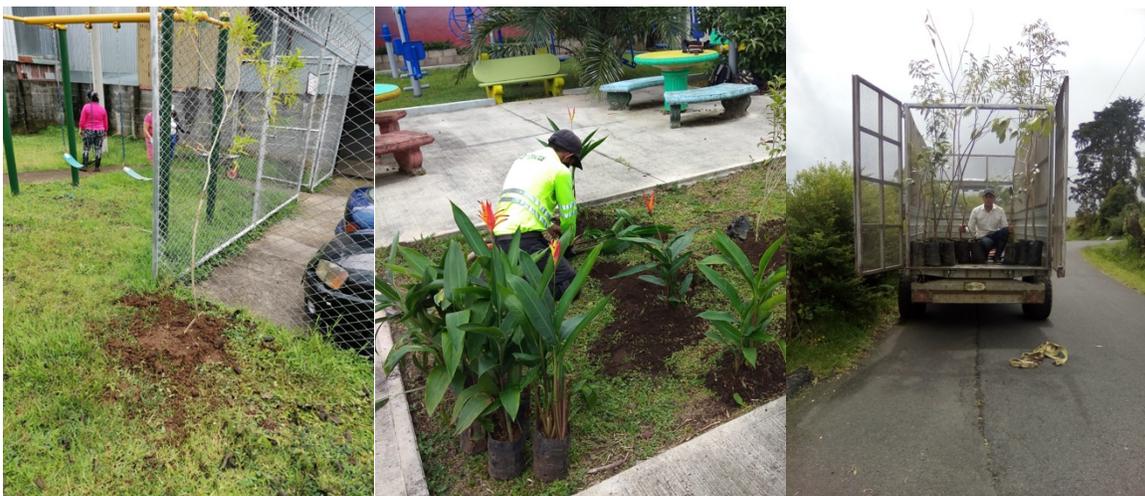
Subcomisión de la Cuenca del Río Grande de Tárcoles, Heredia.

Tomas de Capacitación	Encargado	Fechas
Protejamos la orilla de los ríos, quebradas y nacientes.	SINAC	01/06/2020
Disminución del consumo de agua en el hogar.	ESPH	03/06/2020
Corredores biológicos interurbanos.	SINAC	05/06/2020
Convivencia con vida silvestre en mi comunidad.	SINAC	08/06/2020
Gestión de residuos valorizables en mi comunidad.	Municipalidad de Santa Bárbara	10/06/2020
Disminución de la huella ecológica de mi hogar.	Municipalidad de Belén	12/06/2020
Arboles y arbustos para sembrar en mi patio y acera.	Municipalidad de San Pablo	15/06/2020
El cambio climático y cómo afecta a mi comunidad.	UNA	17/06/2020
Ahorro de energía eléctrica en el hogar.	ESPH	19/06/2020
Impactos del COVID-19 sobre el ambiente.	Municipalidad de San Isidro	22/06/2020
Cuando necesito sacar algún recurso del ambiente ¿a quién debo solicitar permiso?	SINAC	24/06/2020
Elaboración de abono orgánico en mi casa.	Municipalidad de San Rafael	26/06/2020

Se realizarán a través de las plataformas zoom o teams.
El link se compartirá la semana de la charla.
Hora de las charlas 6:00 p.m.
Más información en las páginas de las instituciones involucradas

Plan de remplazo y reforestación

En el 2020, las actividades de reforestación tuvieron que realizarse con funcionarios municipales por la COVID-19. Durante este año se realizaron 12 actividades de plantación con funcionarios municipales y 3 actividades con agrupaciones.



Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGA)

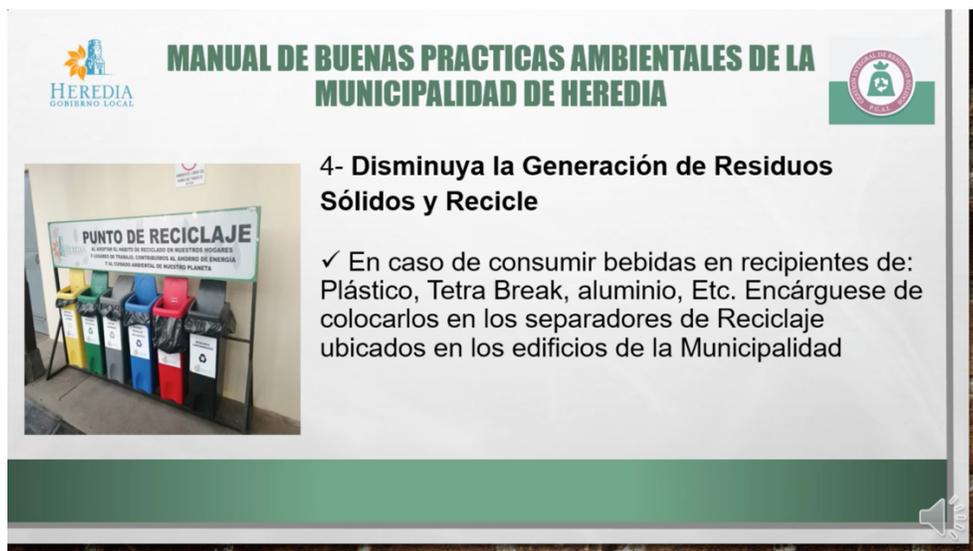
Costa Rica es líder en la ejecución de actividades que promuevan el desarrollo sostenible (Camacho y Solano, 2010; DIGECA, 2011), siendo el medioambiente uno de los ejes principales. Asimismo, el Gobierno busca soluciones para los problemas ambientales a partir del establecimiento de normas estatales. De esta manera, las instituciones deben implementar acciones y controles que permitan crear una conciencia en la población para la protección de los recursos.

La Municipalidad de Heredia, en un marco de mejora continua y en cumplimiento de la legislación ambiental de Costa Rica, se encuentra en proceso de desarrollo del Programa de Gestión Ambiental Institucional (entiéndase PGA), que es emitido en el Decreto Ejecutivo 36499-S-MINAET. Dicho documento se fundamenta en la *Guía para la Elaboración de los PGA* (DIGECA <http://www.digeca.go.cr/ambientalizacion/herramientasPGA.html>) y en la Ley 8839, Ley sobre la Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Dicho programa de planificación se basa en un diagnóstico ambiental de cada institución, en el que sus ejes fundamentales son la gestión de la calidad ambiental, la gestión de la energía y la gestión del cambio climático. Su objetivo primordial es ambientalizar el sector público mediante la implementación de estrategias de mejora por medio de educación ambiental a funcionarios, con el fin de crear conciencia y obtener la C-Neutralidad.

De esta manera se podrá mejorar el desempeño ambiental de las instituciones reduciendo y controlando los problemas de contaminación ambiental que se derivan de sus actividades dentro de un modelo de gestión integrador que, además, tiene como componentes transversales los siguientes: a) capacitación y comunicación; b) adquisición de bienes y transferencia tecnológica y c) métrica (MINAE *et al.*, 2011).

Por esa razón, en el 2020 se mantiene el seguimiento de las variables solicitadas por DIGECA y se implementa un programa de charlas de temas ambientales mediante videos los cuales se les hacen llegar a los funcionarios por la vía de correo electrónico.





impulsados por la Estrategia Nacional de Cambio Climático y con el compromiso que existe a nivel nacional de convertir a Costa Rica en un país carbono neutral. Cuenta con cuatro pilares estratégicos que ofrecen la posibilidad de construir un cantón más eficiente al asegurar una gestión integral, y con cuatro líneas de acción formuladas de modo que se puedan evaluar, calcular sus costos y, previo a su aprobación, se ajusten a la realidad local para facilitar su implementación. Incluye un Plan de Acción, que se convierte en una hoja de ruta que parte del análisis de los impactos del cambio climático y la caracterización de la situación actual del cantón, y que propiciará que el proceso de adaptación y mitigación tenga mejores resultados en términos del fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del cantón de Heredia.



por medio de la cobertura vegetal.

Política de cambio climático

La política para el cambio climático de la Municipalidad de Heredia es una acción pionera a nivel nacional, que busca atender y reducir las causas de la afectación climática generadas en los distritos Heredia, Mercedes, San Francisco, Ulloa y Vara Blanca. Significa una importante contribución para el entendimiento y manejo de los retos climáticos, pues introduce acciones de mitigación y adaptación al cambio climático que promueven la posibilidad de avanzar hacia un desarrollo carbono neutral. Está vinculada con los esfuerzos

Durante el año 2020 se trabajó en las siguientes acciones:

- 1 campaña de comunicación y divulgación de la política (elaboraron 8 infografías, 15 posteos sobre la política y 3 videos sobre cambio climático y cuñas de radio).
- El *Primer inventario de sumideros de dióxido de carbono (CO₂) del cantón de Heredia*.

En este documento se presentan las toneladas que se remueven de dióxido de carbono (CO₂) que está en la atmosfera y que se produce en el cantón de Heredia

Este inventario es un documento que se compromete con el inventario de gases efecto invernadero, para determinar las emisiones totales del cantón de Heredia.



- El Segundo inventario de emisión de gases de efecto invernadero del cantón de Heredia contiene información de la segunda medición de ese tipo que se hace en el cantón de Heredia.

Este Segundo inventario de emisión de gases efecto invernadero (GEI) es un documento actualizado con la normativa nacional, que busca identificar la o las fuentes de mayor emisión del cantón de Heredia. Esto tiene la finalidad de ser una guía científica-técnica para la toma de decisiones. Además, se pretende con esto que el cantón busque migrar a una economía C-neutral y logre estar dentro de los parámetros que se planteó Costa Rica como país: ser un país C-neutral.



Como resultado de este inventario se estima que hasta el año 2019, el cantón de Heredia emite un total de 355 129,67 ton CO₂eq/año. También se estima que la categoría de fuentes móviles la que aporta la mayor cantidad de emisiones con un 53,54 % de contribución al total.

NOTA: el inventario se realiza con la información del año anterior. Eso quiere decir que el inventario se realizó en el 2020, utiliza la información del 2019.

- El segundo módulo educativo sobre cambio climático se denomina *Mi responsabilidad ecológica* es para estudiantes de secundaria del cantón de Heredia. Este documento es la segunda parte de la propuesta que tiene la Municipalidad de Heredia para la alfabetización ambiental en el tema de cambio climático. Este segundo modulo educativo está dirigido a los estudiantes de octavo año y está construido y valorado por los profesores de ciencias de secundaria del cantón.
- Talleres de capacitación sobre la implementación de la política con diferentes actores sociales y económicos del cantón de Heredia (15 charlas, mediante la plataforma Zoom).

Sea parte del **CAMBIO**

En nuestro sitio web www.heredia.go.cr puede consultar la **Política para el Cambio Climático** impulsada por la Municipalidad de Heredia y unirse al esfuerzo por mitigar este evento.

Para garantizar los recursos de las futuras generaciones, **el desarrollo económico local debe ser sostenible** e incluir la conservación y el uso racional de los recursos naturales y el ambiente.

HEREDIA
GOBIERNO LOCAL

Para lograr la aplicación de la Política para el Cambio Climático **ES NECESARIA LA PARTICIPACIÓN** del sector productivo, las instituciones públicas y privadas, universidades, iglesias, organizaciones comunales, los habitantes y demás miembros del cantón.

La solución está en manos de todas las personas.

El Cambio Climático no es un evento exclusivo de zonas urbanas, por ello la **Política para el Cambio Climático del Cantón de Heredia** incluye un pilar estratégico que contempla la gestión del desarrollo en el hábitat rural.

HEREDIA
GOBIERNO LOCAL

**EJE 2. FORTALECER DE FORMA
INTEGRAL EL DESARROLLO
TERRITORIAL**

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN VIAL

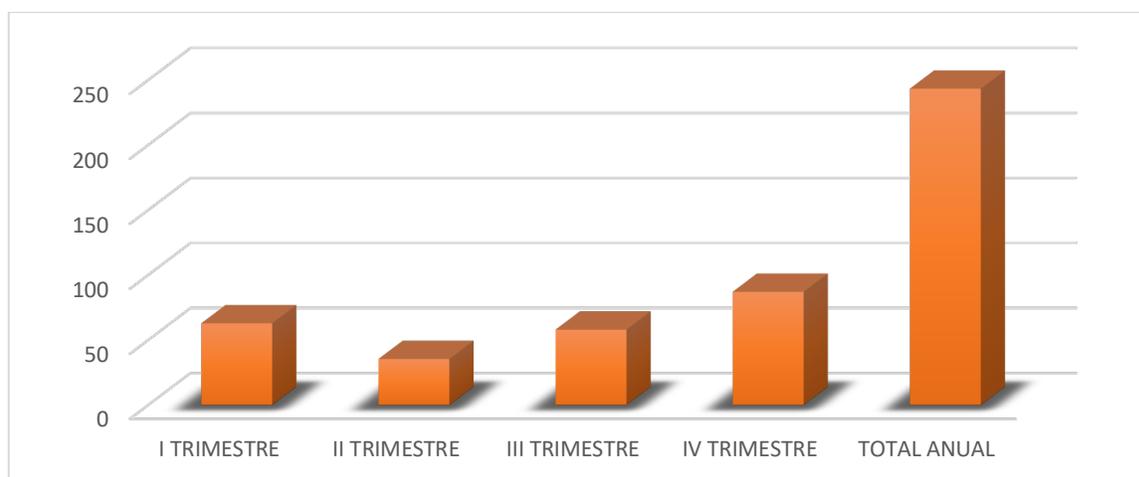
Proyectos de bacheo

El bacheo es una actividad de mantenimiento de la red vial cantonal que se enfoca en reparar los huecos, deformaciones y agrietamientos de menor impacto, pero que dan mayor vida útil a los pavimentos y mejora el nivel de servicio de la red vial cantonal. Se ejecuta por administración durante el transcurso del año de forma rutinaria. Además, para la época lluviosa, esta actividad se intensifica, ya que las lluvias son el principal agente de deterioro de las vías. La cantidad de kilómetros de cobertura es de 243.3 km y una inversión total de \$ 47 600 000,00.

Los principales lugares intervenidos fueron La Milpa, La Aurora, Mercedes Norte, Cielo Azul, Lagos, Calle Mayorga, al costado norte del parque del Carmen, parada de San Rafael, Jardines en la entrada del parqueo de la universidad, calle de Veterinaria, calle la Granja, la Simona, Mercedes Norte, Bar Zúñiga, puente detrás de la Escuela Fátima, Guararí por el puente de Las Cloacas, Cielo Azul, calle la Pepsi, Mercedes Sur y calle los Mora, urbanización María Ofelia, calle la Pepsi, urbanización La Lillyana, por el Bar Azteca, por el Palacio de los Deportes, por Ferretería Brenes, avenida 15 por la Cooperativa, calle La Granja y calle Las Cloacas, La Cumbre, Santa Cecilia, calle Alfaro, Avenida 15 por el Auto Mercado, La Aurora, Guararí y Heredia centro.

En el siguiente gráfico se refleja el bacheo de manera uniforme. Esto es debido a que dicha actividad es un trabajo rutinario en la Municipalidad de Heredia.

Gráfico 5. Kilómetros de bacheo realizado durante el 2020





Trabajos de alcantarillado pluvial y cunetas

Los trabajos de alcantarillado pluvial que desarrolla en la Unidad Técnica se realizan para darle un mejor drenaje a las vías de comunicación o caminos. Esos trabajos nos ayudan a evitar desastres naturales tales como inundaciones, deslizamientos y, adicionalmente, a que el pavimento se mantenga en un buen estado.

También atendemos emergencias en el sistema de alcantarillado pluvial con cuadrilla por administración. Estos trabajos se atienden de forma inmediata para evitar algún percance o alguna pérdida de gran magnitud tanto económica como alguna vida, ya que estos percances se producen en época de lluvia o tormentas dentro del área del cantón.

Al final del año 2020 se ejecutó la colocación de alcantarillado de diversos diámetros para un total de 1433.30 metros y una inversión aproximada de \$115.000.000,00

Los proyectos se desarrollaron en comunidades tales como se muestra en la distribución trimestral:

1° trimestre. Santa Cecilia: en la esquina suroeste de la Escuela San Francisco, La Aurora: en la zona industrial, La Aurora: frente a Laboratorios Farivet, Mercedes Norte: frente a la UNED y Las Hortensias.

2° trimestre. Cubujuquí: de la cancha de futbol 50 oeste, área pública dentro del Centro Cristiano en el Guayabal, costado este del cementerio central de Heredia, Mercedes Norte: al costado sur de la iglesia católica y María Ofelia.

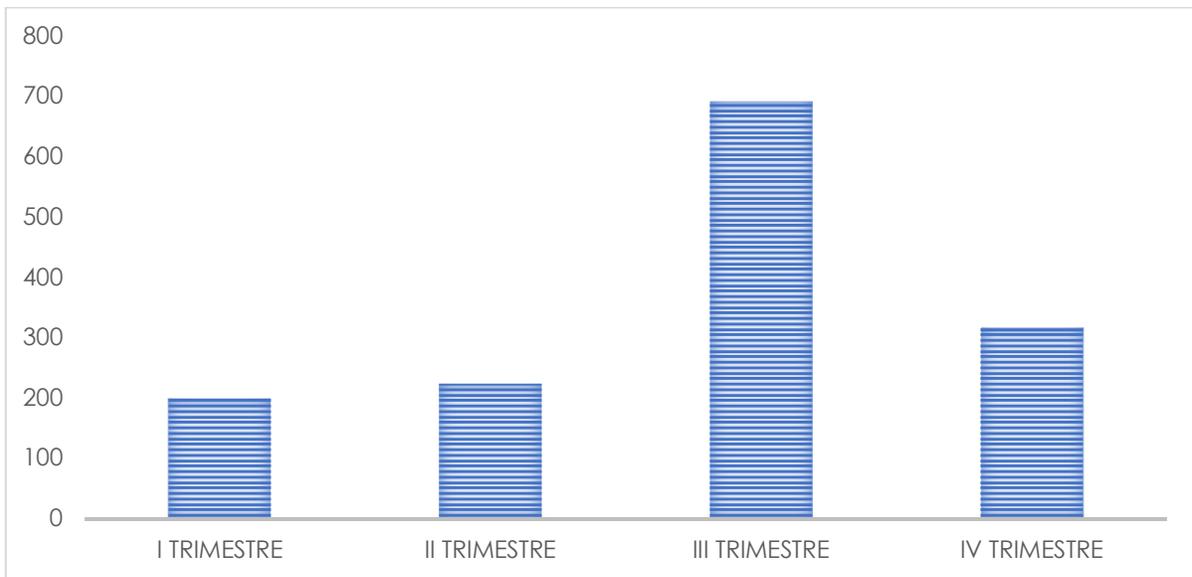
3° trimestre: Mercedes Norte: calle San Isidro, Los Sauces, calle 1 entre avenida 13 y 15 Fátima, gimnasio de Mercedes Norte, Calle Torre, urbanización Casa Blanca lote municipal, urbanización La Cumbre, costado norte del gimnasio Santa Cecilia.

4° trimestre: Boruca II, Paseo de las Flores, frente a Rosti Pollos, Café Britt, Corayco, 150 sur de la iglesia de Fátima y La Cumbre.

Según se observa en el gráfico 2, hubo un aumento en la actividad de colocación de tuberías. Esto se debió a la llegada de la época lluviosa.



Gráfico 6. Colocación de tuberías pluviales durante el 2020, según distancia en metros



Demarcación vial

Nuestra cuadrilla de demarcación vial trabaja de forma rutinaria dando mantenimiento a la red vial en la demarcación, sea horizontal o vertical.

Entre los trabajos que se ejecutan se vela por el cumplimiento de la normativa y estudios del MOPT, también en darle el mantenimiento a todas las zonas de estacionamiento autorizado del municipio, para que el trabajo de los inspectores de estacionamiento autorizado sea el más adecuado y técnico. Adicionalmente, trabajan en coordinación con

la jefatura para hacer en el menor tiempo posible la demarcación a las calles que se trabajan en recarpeteo, ampliaciones y calles nuevas. Asimismo, se coordinan muchos trabajos con otras entidades públicas para ayudarles en temas de demarcaciones viales, ya sea en las propias instituciones o para darles apoyo técnico.



Los principales lugares atendidos son los siguientes:



1° Trimestre: avenida 7 desde calle 2 a la 12, avenida 7 desde calle 4 a la 16, calle cuadrante de Mercedes Sur, calle San Martín, Bernardo Benavides, Cornelia, La Emilia, La Carpintera, Palacio Municipal, Lagos 1, IMAS, Amaranto y Calle 4 avenida 3 a avenida 6, Onix, CENADA, calle 2 de avenida 10 hasta avenida 2, Villa las Marías, Mercedes Norte, Real Santamaría, La Emilia y frente al Walmart.

2° Trimestre: Mercedes Sur, Real Santamaría, Calle 5, Calle 6, CENADA, calle 0, avenida 15, Bernardo Benavides, La Emilia, avenida 13, Polideportivo, Mercedes Norte, Berta Eugenia, Los Itabos, Portal del Valle, calle 4, avenida 6 y 8, Portal del Valle, calle 3, avenida 10, La Aurora, La Deportiva, Taco Bell, Santa Cecilia, Zumbado, María Fernanda, Monteverde, Amelia, Montebello, Real Santamaría, La Puebla, frente a Mayca por la Pepsi y frente a AMPM y hospital San Vicente de Paúl.

3° Trimestre: Lagos-Boruca, Los Arcos, calle la Granja, Mercedes Sur, Mayca, calle San José, calle Mayorga, se pinta simbología de "espere aquí" en paradas de buses de Heredia

Centro, calle 1 de la avenida 12 a la 6, calle 1 de la avenida 6 a la 2, en la estación del tren se pinta simbología, calle 1 de la avenida 10 a la avenida 2 y calle 1 avenidas 4 y 7.



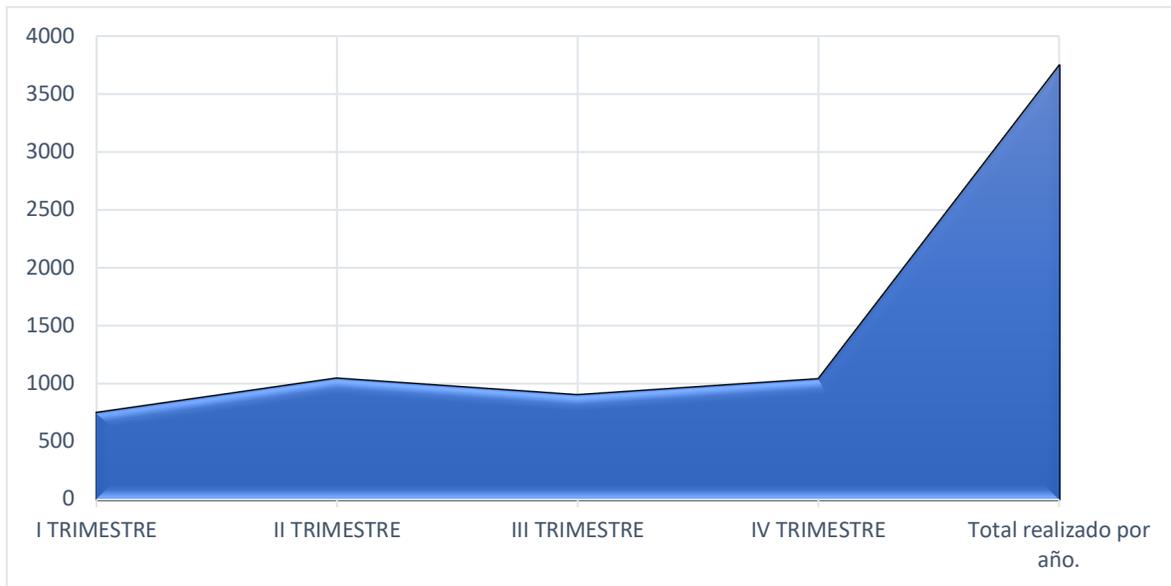
4° Trimestre: La Lillyana, Santa Cecilia y Parque Industrial, ruta nacional desde el Paseo de las Flores hasta el puente Virilla, calle nacional #3, Santa Cecilia de la Musmanni 150 sur, Real Cariari y simbología de espere aquí de Heredia Centro a La Aurora y Barva, rótulos de seguridad comunitaria en Portal del Valle y Amelia, Calle 10 entre avenidas 0 y 5. calle 10 entre avenidas 0 y 4, calle 12 avenida 1 a avenida 2, calle 12 de avenida 0 a avenida 4 y de calle 12 de avenida 4 a avenida 6, calle 12

de avenida 8 a avenida 10, Mercedes Norte y Sur, calle 14 de avenida 10 a la 4, calle 14 y calle 12, calle 10 de la avenida 8 a la avenida 4, avenida 2 calles 12 y 14, avenida 2 entre calles 12 y 16, avenida 2 de calles 12 hasta calle 6, avenida 2 calles 6 a calle 2, avenida 2 calle 2 y 0.



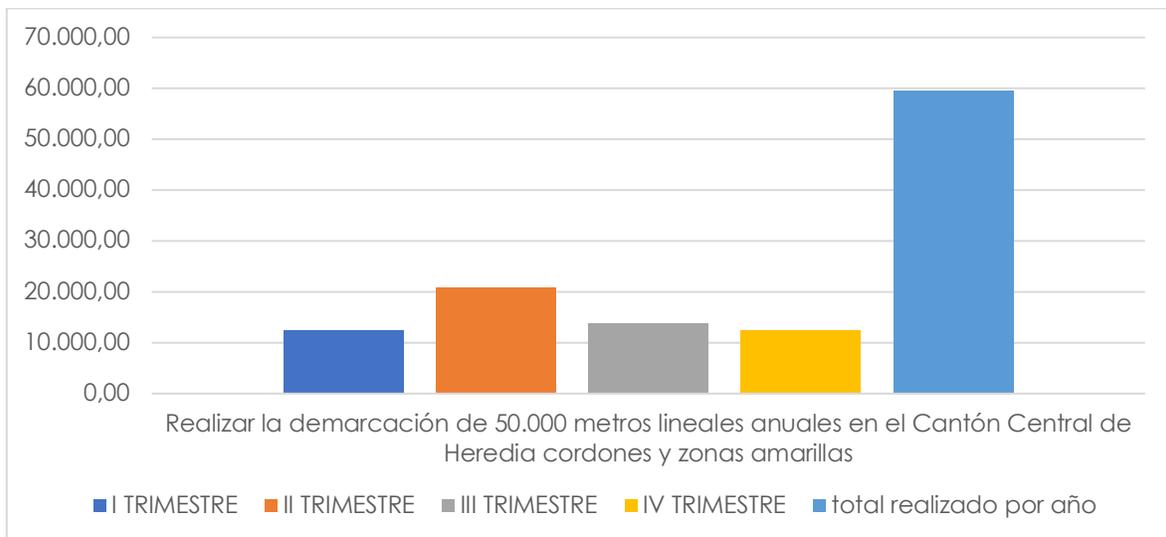
La totalidad de demarcaciones es de 3736 unidades y las lineales de demarcación amarillas y blancas son de 59 466 metros. La inversión es aproximadamente de \$179.000.000,00 incluyendo todo lo correspondiente a equipo, personal y materiales.

Gráfico 7. Demarcaciones (señales y símbolos) anuales realizadas en el cantón central de Heredia



El siguiente gráfico corresponde a la cantidad de metros de demarcación lineal tales como zonas amarillas, líneas divisorias, y borde de calle. Se nota la superación de la meta propuesta para el año de 50 000 metros lineales.

Gráfico 8. Demarcaciones lineales durante el año 2020



Proyectos de recarpeteo e intervenciones viales

El trabajo de recarpeteo es un trabajo que se ejecuta tanto con recursos municipales propios como con los recursos que se otorgan según la Ley 8114 que aporta el Gobierno central. Estos proyectos cumplen el objetivo de la unidad: planificar y ejecutar obras para el bienestar de la infraestructura vial del cantón. Con una inversión de presupuesto municipal 2020 de ¢347.820.000,00 y de 8114-2020 de ¢264.091.737,00

En el año 2019 quedó con compromiso una parte de la ejecución del presupuesto de la Ley 8114-2019; también se informa su ejecución. Para el año 2020 en el primer semestre la Municipalidad de Heredia ejecutó todos los recursos disponibles del presupuesto municipal. Estos son los caminos intervenidos:

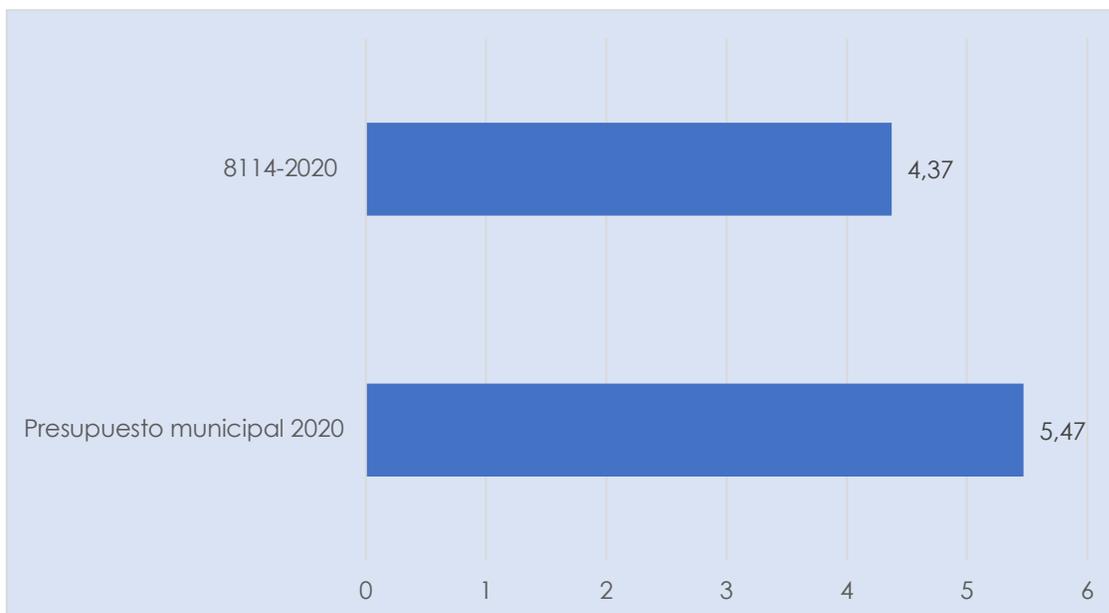
Tabla 4.
Resumen de recarpeteo, según urbanizaciones intervenidas, distancia e inversión

RESUMEN DE RECARPETEO 2020			
UBICACIÓN	COD. CAMINO	INVERSIÓN	LONGITUD (m)
2019 por distancia de 6,245 km (pendientes)			
Urbanización Real Santamaria	401,143	¢215.600.864,60	3485
Urbanización OVI 2	401,097	¢8.538.981,00	120
Urbanización Montebello	401,069	¢19.556.759,20	330
Urbanización Amelia	401,105	¢7.008.573,00	150
Urbanización Emilia	401,109	¢23.014.090,00	450
Urbanización Cornelia	401,036	¢6.828.808,10	180
Urbanización Los Lagos	401,099	¢15.954.503,40	342
Urbanización Monte Verde	401,183	¢8.631.733,00	188
Calle Las Marías (San Rafael VB)	401,051	¢57.923.624,00	1000
2020 por distancia de 5,47 km			
Urbanización Boruca 2	401,061	¢67.190.128,50	1345
Calle La Deportiva	401,002	¢29.522.961,00	335
Avenida 15	401,052	¢72.683.365,70	1000
Urbanización Bernardo Benavides	401,102	¢6.666.550,00	100
Calle Vuelta de Piedra (poli)	401,160	¢25.438.395,40	400

Calle Portal del Valle	401,023	€26.863.877,70	450
Urbanización Berta Eugenia	401,084	€28.072.552,20	680
Urbanización Zumbado	401,081	€37.631.225,50	495
Calle 3	401,052	€18.697.064,10	256
Urbanización María Fernanda	401,125	€12.036.311,10	225
Calle Diamante (Bar Don Fer)	401,014	€4.890.928,90	190
cantidades totales		€692.751.296,40	11721

RESUMEN DE RECARPETEO 2020- 8114			
UBICACIÓN	COD. CAMINO	INVERSIÓN	LONGITUD(m)
2020 por distancia de 4,37 km			
Urbanización San Francisco	401055	€51.024.814,00	836
Urbanización IMAS	401120	€33.187.302,00	516
Urbanización La Cumbre	401119	€33.418.610,00	1099
Urbanización Los Cafetos	401176	€76.181.244,50	1347
Urbanización Santa Catalima	401078	€32.908.084,50	580
Cantidades totales		€226.720.055,00	4378
	Perfilado de 4,37 km	€37.371.682,25	
	TOTAL	€264.091.737,00	

Gráfico 9. Kilómetros intervenidos durante el 2020 según la fuente de recursos económicos





SAN RAFAEL-VARABLANCA



AVENIDA 15 -HEREDIA



IMAS - ULLOA



LOS LAGOS - SAN FRANCISCO

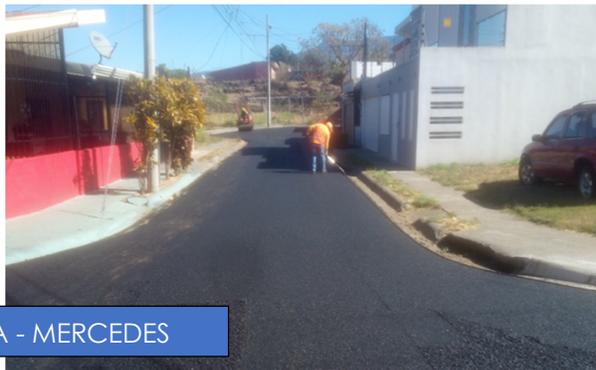




LA AURORA – SECTOR SAN FRANCISCO



URB. BORUCA - MERCEDES



LA EMILIA – SAN FRANCISCO



MONTEVERDE – SAN FRANCISCO



Promoción social

En este año 2020 se han desarrollado acciones de formación en seguridad vial con proyectos dirigidos a la niñez. Esto se da con el fin de promover un cambio en la cultura vial. Aunque ha sido un año atípico por enfrentarnos a una pandemia que cambió el curso de las actividades planificadas, estas acciones se han desarrollado mediante las herramientas virtuales para llegar a las diversas poblaciones.

Semana Virtual de la Seguridad Vial

La Municipalidad de Heredia en el marco de la pandemia por la COVID-19 ha realizado cambios importantes para continuar alcanzando a las comunidades y a las diferentes poblaciones. Esto, con el fin de educar y llevar nuevas alternativas que contribuyan tanto a la salud mental de las personas que se encuentran en confinamiento, como la apertura de espacios formativos que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

La seguridad vial es un tema que desde ya hace varios años nos reúne para celebrar mediante estrategias lúdicas con nuestra niñez. Este año que no fue la excepción y se trabajó en una propuesta dirigida a docentes y diferentes sectores de la población para contar con espacios de participación y generación de conocimiento por medio de actividades para que se identifiquen con procesos de formación virtual y se matriculen en la promoción del cambio en la cultura vial.

Como parte de la propuesta en esta Semana de Seguridad Vial se pone a disposición de la población herediana un programa de actividades que nos permite aprender acerca de temas que son de interés y que contribuyen al aprendizaje en tiempos de COVID-19. Se reitera por parte de Gestión Vial el compromiso de ser parte de la educación vial en tiempos de COVID-19 desde las plataformas virtuales para cumplir con los lineamientos y protocolos del Ministerio de Salud.

Objetivo general: Promover aprendizajes virtuales en Seguridad Vial dirigidos a diferentes poblaciones del cantón en el marco de la Semana de Seguridad Vial.

Fecha	Nombre de la Actividad	Expositor	Contacto
Lunes 22 de junio de 2020	Hermanamiento con Narón España	Pedro Caneiro Municipio de Narón-España Sonia López Municipio de Narón-España Cheiling Venegas, Municipalidad de Heredia	8:00 a. m
Lunes 22 de junio de 2020	"Cleteando en Heredia con Nico"	Nicolás León Olivas Niño de 7 años	10:00 a.m.

		Ministro de Deportes, Hernán Solano Cheiling Venegas, Municipalidad de Heredia.	
Martes 23 de junio de 2020	MUNDO VIAL	El Noticiero Infantil de Narón y Heredia para el Mundo	10:00 a.m.
Martes 23 de junio de 2020	Las Aventuras de Prudencia Aprende con Lucía	Lucía Vargas Murillo Niña de 6 años	2:00 p.m.
Miércoles 24 de junio de 2020	Participación en Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Segura del Instituto Nacional de Seguros	Invitación Conversatorio: Alianzas Estratégicas para la Movilidad Segura Concello de Narón, España, Instituto Nacional de Seguros, Municipalidad de Heredia	10:00 a.m.
Viernes 26 de junio de 2020	"Educación Vial en Tiempos de COVID-19"	Pedro Caneiro Concello de Narón Sonia López Concello de Narón, España Cheiling Venegas, Municipalidad de Heredia Angie Quirós, Programas Preventivos del INS	9:00 a. m
Viernes 26 de junio de 2020	"Inducción al automovilismo en línea"	Isabela Rodríguez González FECOM, 13 años	1:00 p.m.
Viernes 26 de junio de 2020	Escuela de Pilotos	Isabela Rodríguez, FECOM, 13 años	3:00 p.m.

Panelista en el Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Urbana: Aprendizaje mediante el Juego

Se tuvo la participación de la Municipalidad de Heredia como expositora en el Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Urbana. Esta fue una experiencia exitosa a nivel municipal sobre el abordaje temático en diferentes grupos etarios por medio del juego, como una experiencia exitosa en la cual se transmite conocimiento por medio de estrategias lúdicas.

Este intercambio se dio con el Instituto Nacional de Seguros, el Concello de Narón y la Municipalidad de Heredia. Ahí cada una de las instituciones expuso los alcances de sus programas y nuestro municipio destacó las actividades que se han desarrollado con niñez, juventud, comunidades y personas adultas mayores.

Educación vial en tiempos de COVID-19

Se realizaron intercambios con docentes y con estudiantes tanto a nivel nacional como internacional con Argentina y España. En estos intercambios se compartieron las experiencias que se desarrollaron a nivel educativo en tiempos de COVID-19.

Las personas menores de edad explicaron cuáles han sido sus experiencias en el confinamiento y expresaron cómo han aprendido en estos tiempos.

Los docentes explicaron también sobre las metodologías que han implementado para llegar a sus estudiantes y cómo han fomentado el aprendizaje a través de la virtualidad.

Por parte de España se invitó a formar parte de Aperta Aberta, una iniciativa gallega para acercarnos a los actores sociales y unir fronteras. Esto se da en el marco del hermanamiento con Narón, España.

Campaña de Ciclismo Responsable

La Campaña de Ciclismo Responsable se realiza en coordinación con el Departamento de Comunicaciones. Es una campaña en la que se sensibiliza a la población como acción de cumplimiento de la Ley 9660.

Esta campaña se realizó en el mes de noviembre con el personaje de Prudencia, que sigue siendo una figura amigable con la población; por tanto, en virtud de eso, el fin es que el mensaje llegue de una manera más acertada a ellos.

Se publicitaron un total de diez mensajes a lo largo del mes y los resultados de la campaña fueron los siguientes:

Mensaje	Alcance
Incentivar el uso de la bicicleta	7909
Velocidad permitida	5488
Vías compartidas	5351
Velocidad restringida	4607
Circular en el centro del carril	5560
Conducir en intersección	4135
Revisar la bicicleta	3847
Portar herramientas en carretera	3560
Luces traseras y luces delanteras	4795
Distancia prudente	5185

Campaña de Conducción Responsable

Se realiza una campaña en coordinación con el Departamento de Comunicaciones con el fin de aprovechar la coyuntura de la época navideña y de fin de año y llevar mensajes de prevención a las diferentes poblaciones del cantón de Heredia.

El objetivo de esta campaña es disminuir la accidentabilidad en carretera y la pacificación de carreteras en estas épocas.

En total durante todo el mes de diciembre se hicieron llegar once mensajes de prevención a las diferentes poblaciones:

Mensaje	Alcance de población
Uso del celular	2467
Mantener la vista en el camino	5134
Enviar mensajes	4785
Conducir despacio	7137
Conducir sin licor	2006
Fatiga al conducir	4283
Conducción en días lluviosos	3482
Verificación del vehículo	1623
Uso del cinturón de seguridad	2623
Errores humanos	5424
Uso del casco	3532

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA

Construcciones, remodelaciones y reparaciones

Este año 2020, hemos invertido recursos en obras de infraestructura: construcciones, remodelaciones y reparaciones en diferentes áreas públicas de los diferentes distritos del cantón de Heredia. Dentro de esta gran inversión destacan los siguientes proyectos por su magnitud e importancia:

Mejoras en el edificio de la Casa de la Cultura Herediana

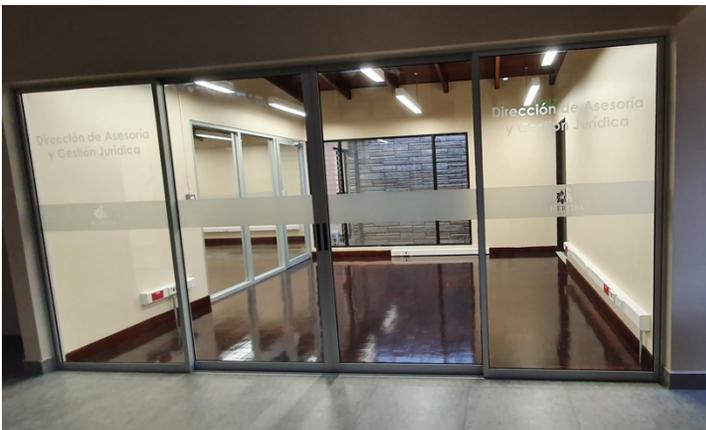


De acuerdo con una inspección realizada en el año 2019, a la Casa de la Cultura Herediana se determinaron distintas necesidades requeridas para el inmueble como medidas de restauración, resane y mantenimiento.

Para realizar estos trabajos la Municipalidad realizó la Contratación Directa 2019CD-000282-01 denominada "Mejoras Edificio Casa de la Cultura Heredia" mediante la orden de compra 62343. Dicha contratación se adjudicó por un monto de \$25.064.061,00. El proyecto se concretó en el mes de marzo cumpliendo a cabalidad con su objetivo primordial: darle un mayor resguardo a esta joya patrimonial.



Remodelación e instalación de cableado de voz y datos para el nuevo edificio administrativo de la Municipalidad de Heredia



Con la finalidad de trasladar algunos departamentos y así liberar espacio en el edificio administrativo central, ya que se encuentra saturado por el positivo crecimiento del personal, la Municipalidad de Heredia realizó la Licitación Abreviada 2019LA-000030-01 denominada "Remodelación e Instalación de Cableado de Voz y Datos para el Nuevo Edificio Administrativo de

la Municipalidad de Heredia", mediante la orden de compra 62513, que fue adjudicada a

la empresa Electrotécnica S.A por un monto de ¢139.068.986 y se concretó en el mes de octubre del 2020.



Restauración de la fuente del parque Manuel María Gutiérrez

Con la intención de darle mantenimiento, eliminar fugas por grietas y reactivar este símbolo importante en dicha fuente, la Municipalidad de Heredia realizó la contratación Directa 2020CD-000072-01 denominada "Servicios de Restauración Patrimonial de Monumentos o Edificio Históricos (fuente del parque El Carmen)", mediante la orden de compra 62873, la misma fue adjudicada por un monto de ¢24.800.000,00 y se concretó en el mes de agosto.

Diseño y construcción de muro en urbanización Las Flores

Este proyecto fue adjudicado a finales del año 2019 y se construyó en el año 2020. Consistió en el diseño y construcción de un muro de contención en suelo cosido para estabilizar el talud que colinda con el Río Virilla en la urbanización Las Flores de Lagunilla. El proyecto se ubica contiguo al cementerio de Jardines del Recuerdo y posee un área de 174 m2. Este muro vino a solucionar un problema de estabilización y canalización de aguas pluviales en el talud mencionado.

Las obras fueron finalizadas en un 100 % y fueron contratadas mediante la contratación 2019LA-000025-01. La empresa que se encargó de dichas obras fue D 'Geo Consultoría y Desarrollo de Proyectos Geotécnicos. Las obras fueron contratadas por un monto de ¢31.054.430,00.



Construcción de la II etapa del gimnasio de la Escuela San Francisco

Este proyecto fue adjudicado a finales del año 2019 y se construyó en este año 2020. Consistió en la construcción de la losa del planché del gimnasio y su cierre con muros y paredes estructurales. Además, se equipó con mobiliario deportivo como mallas camaroneras, canchas de papifútbol, baloncesto y voleibol.

Las obras fueron finalizadas en un 100 % y fueron contratadas mediante la Licitación Abreviada 2019LA-000036-01 "Construcción II Etapa Gimnasio Escuela San Francisco de Heredia". La empresa contratada fue la Constructora Suministros y Alquileres ARPI S.A. Las obras fueron contratadas por un monto total de ₡49.872.096,00. El área aproximada de intervención fue de 442 m² en losa y paredes 720 m².



Diseño y construcción de muro de contención en márgenes del río Pirro en las alturas de urbanización María Auxiliadora

Este proyecto fue adjudicado a finales del año 2019 y se construyó en este año 2020. Consistió en el diseño y construcción de tres muros de contención en suelo cosido con micropilotes para estabilizar taludes en diferentes áreas en la margen derecha del río Pirro donde todas juntas suman aproximadamente

862 m². Estos muros protegen áreas públicas como el edificio Scout en María Auxiliadora, casas del residencial María Auxiliadora y el parque de este residencial que estaban comprometidos por deslizamientos que causó la tormenta tropical Nate —años atrás—, además, de las lluvias y el río que seguían erosionando los taludes, poniendo en riesgo las áreas mencionadas.



Las obras fueron finalizadas en un 100 % y fueron contratadas mediante la Licitación Abreviada 2019LA-000003-01. Las obras estuvieron a cargo de la empresa contratista INGEOPEC S.A. y fueron contratadas por un monto de ¢201.444.687,00.

Diseño y construcción de remodelación de área verde en las Casas Baratas

Este proyecto nace de la necesidad de brindar accesibilidad total a las personas que habitan en la zona con aceras, gradas y principalmente una rampa que cumpla con la Ley 7600.

Para la realización de este proyecto se consideró diseño y construcción de no solo mejorar la accesibilidad mediante aceras, gradas y rampas sino también para hacer una remodelación total del área, con sus jardines representativos de la ciudad de las flores, barandas, canalización de agua pluvial, prevista para instalación de un futuro tótem del cantón, muros de contención estéticos, iluminación y astas con banderas. El área del proyecto es de unos 820 m².



Las obras ya fueron finalizadas en un 100 % y fueron contratadas mediante la Licitación Abreviada 2020 LA-000010-01, SICOP 2020LA-000008-0021700001. La empresa que realizó las

obras es Bienes AHT de Costa Rica S.A. Obras contratadas por un monto total de ₡47.997.833.



Construcción de aceras en áreas públicas de distritos del cantón de Heredia

El municipio continúa construyendo aceras y dándole mantenimiento en áreas públicas del cantón: parques, áreas comunales, zonas verdes, deportivas, cementerios, juegos infantiles, entre otras. Este año 2020 Construimos 8192 m² de aceras en áreas públicas de los distritos Central, Mercedes, San Francisco y Ulloa.

Se ha implementado el uso del nuevo sistema a través de las herramientas SIG para georeferenciar las aceras construidas en el cantón y, de esta forma, mapear de manera digital; aspecto que mejora el proceso de fiscalización y de ejecución de aceras.

En distrito Mercedes se construyeron las aceras y se les dio mantenimiento según correspondía a las áreas públicas de las urbanizaciones Las Mercedes, El Progreso, Cubujuquí, cementerio del barrio, urbanización El Pino, entre otros sitios.

En el distrito San Francisco se construyeron las aceras y se les dio mantenimiento según correspondía a las áreas públicas de las urbanizaciones San Fernando, urbanización La Esperanza, varias en Guararí, entre otros sitios.



En distrito Ulloa se construyeron las aceras y se les dio mantenimiento según correspondía a las áreas públicas de urbanizaciones; tales como las alamedas en urbanización Real Santamaría del oeste, María Ofelia, entre otros sitios.

Las obras fueron contratadas mediante la contratación 2016LN-000002-01. La empresa que realizó las obras fue Constructora Suministros y Alquileres ARPI S.A. Obras que fueron contratadas por un monto total de \$200.000.000,00.



Construcción de cordones de caño en distritos del cantón de Heredia

El municipio continúa construyendo cordones de caño y cunetas que da mantenimiento al sistema de recolección pluvial del cantón. En el año 2020 se construyeron 8885 m de cordones de caño en los distritos Central, Mercedes, San Francisco, Ulloa y Vara Blanca.

Se ha venido trabajando de forma puntual y atendiendo denuncias

conforme van ingresando por el mal estado de los cordones de caño o falta de estos. También se han intervenido cordones de caños en urbanizaciones que ya necesitan intervención y mantenimiento.

Las obras fueron contratadas mediante la contratación 2016LN-000002-01. La empresa que realizó las obras fue Constructora Suministros y Alquileres ARPI S.A. Obras que fueron contratadas por un monto total de \$250.000.000,00.





Diseño y construcción de un muro de contención en la urbanización Bernardo Benavides

Este proyecto consistió en el diseño y construcción de un muro de contención de suelo cosido e instalación de una geomanta en la colindancia sur del parque de la urbanización Bernardo Benavides que se estaba viendo afectado por deslizamientos; ya que, después de la tormenta tropical Nate, el talud quedó muy inestable y afectó el área del parque

en dos zonas distintas. A la vez, se salvaguardaron algunas viviendas ubicadas en la alameda contiguo al parque ya que había queda comprometidas con los deslizamientos.



Es por esto por lo que se construyó un muro de estabilización tipo suelo cosido y se canalizaron las aguas pluviales. El área total intervenida fue de 330 m² de muro en suelo cocido y 108 m² de geomanta para control erosivo.

Las obras fueron contratadas mediante la contratación 2020LA-000016-01//SICOP 2020LA-000013-0021700001. La empresa que ejecutó las obras fue Monge Ingeniería S.A. Obras que fueron contratadas por un monto total de \$102.351.921,00.

Diseño y construcción de portón eléctrico en Nísperos III (Tierra Fértil)

Este proyecto consistió en el diseño y la construcción de los portones eléctricos y verjas de la propiedad municipal para brindar seguridad y protección al área. Se debió realizar el entubado y conexión eléctrica desde el edificio existente hasta la entrada principal de la propiedad, nivelar el acceso y construir los pedestales para soportar las verjas y portones (vehicular y peatonal).



Las obras fueron contratadas mediante la contratación 2020CD-000010-0021700001. La empresa que realizó las obras fue Three Visions SRL. Las obras fueron contratadas por un monto total de \$ 4.150.000,00.

Diseño y construcción de muro de contención en Urbanización El Solar

Este proyecto consiste en el diseño y construcción de un muro de contención en un área pública de la urbanización El Solar y la urbanización Santa Cecilia; ubicado exactamente en la esquina sureste de la plaza de Santa Cecilia. Se realiza para salvaguardar la vida de los usuarios del área pública y cuidar la colindancia sureste con el vecino ya que existía el riesgo de que un muro antiguo colapsara y también su vivienda sufría de inundaciones por la mala canalización existente del agua pluvial. Razón por la que se debían canalizar las aguas pluviales correctamente haciendo movimiento de tierras, obras de cunetas y construir la pared propia de la propiedad pública mediante un muro de contención. La longitud del muro es de 17 m y posee una altura entre los 2.30 m y 3.00 m.

Las obras fueron contratadas mediante la Contratación Directa 2020CD-000152-01, SICOP n.º 2020CD-000067-0021700001. La empresa que realizará las obras fue Construlínea S.A. Las obras contratadas fueron por un monto total de \$14.890.120,80 y se encuentran terminadas en un 100 %.

Proyectos en áreas públicas

Suministro e instalación de juegos infantiles

Durante los últimos años hemos realizado la instalación de juegos infantiles en las áreas públicas del cantón, con el objetivo de ofrecer equipamiento seguro y antivandálico para los niños del cantón. Por lo tanto, hemos realizado el proceso de contratación para el suministro e instalación de juegos infantiles para las áreas públicas del cantón central de Heredia, mediante la Licitación Pública 2016LN-000001-01. Esta se adjudicó a la empresa Maderas y Construcciones Exclusivas Bedoya S.A, por un monto de \$226.426.220, 00 por demanda.



Los juegos infantiles instalados poseen las siguientes características: juegos metálicos con accesorios en polietileno de alta densidad, las estructuras metálicas tienen acabado de pintura horneada antivandalismo, juegos de madera curada con accesorios en polietileno de alta densidad antivandalismo. Los juegos infantiles están diseñados para todas las edades, hasta los 12 años.



Los juegos infantiles se instalaron en los siguientes lugares: IMAS en San Francisco, urbanización Kalabari #59, urbanización La Cumbre: parque remodelado, urbanización La Lillyana #133, urbanización Las Palmeras Guararí #271, urbanización Los Laureles #211, urbanización Los Laureles #212, urbanización María Ofelia #299, parque El Mirador La Aurora,

urbanización Montebello #47, Urbanización San Francisco (parque pequeño), urbanización Aprovia, urbanización Aries #220, urbanización Aries #221, urbanización Aries #224, urbanización Aries parque final calle, urbanización Cedric #73, urbanización Cedric #74, urbanización Cedric #75, urbanización La Lillyana #198, urbanización Los Cafetos #223, urbanización Los Itabos #157, urbanización Los Laureles #213, urbanización Montebello #48, urbanización Pájaro Tropical, urbanización Portal del Valle, urbanización Renacer Vara Blanca parque fondo, urbanización Real España #24, urbanización Renacer Vara Blanca, urbanización San Francisco rotonda #1873, urbanización Villa Marpia y urbanización Villas del Bulevar #79.

Suministro e instalación de set de juegos para edades promedio de 12 a 16 años en áreas públicas



Como parte del acondicionamiento de las áreas públicas hemos considerado juegos infantiles para niños de edades de 12 a 16 años. Por esa razón, se realizó el proceso de contratación para el suministro e instalación del set de juegos para las áreas públicas del cantón central de Heredia. Esto se realizó mediante la Licitación Abreviada 2019 LA-000011-01, que se adjudicó a la empresa Maderas y Construcciones Exclusivas Bedoya S.A, por un monto de \$20.740.000, 00

Los juegos infantiles se instalaron en las siguientes áreas públicas: urbanización Villa Paola remodelado, urbanización Cedric comunal remodelado, Cubujuquí, urbanización Amaranto #53, urbanización Santa Inés remodelado y urbanización Verolís.

Suministro e instalación de malla ciclón

Durante los últimos años hemos realizado la instalación de malla tipo ciclón en las áreas públicas del cantón. Esto se hace con el objetivo de resguardar el inmueble y el equipamiento que posee cada área pública. Lo anterior es de acuerdo con las solicitudes de los vecinos que son los afectados; en especial, los colindantes a las áreas públicas por actividades que se practican en estas zonas en horas de la noche y madrugada.



Por lo tanto, se realizó el proceso de contratación para el suministro e instalación de mallas tipo ciclón para las áreas públicas del cantón central de Heredia, mediante la Licitación Abreviada 2020LA-000008-01 SICOP: 2020LA-000007-0021700001. Esta contratación se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por demanda.

Las mallas ciclones se instalaron en las siguientes áreas públicas: urbanización El Pino, Juegos infantiles y parque H-0481677-1998, urbanización La Cordillera, área pública comunal y juegos infantiles H-661900-1986, urbanización La Cordillera, servidumbre pluvial H-661900-1986, urbanización La Nidia, juegos infantiles H-534649-1998, urbanización La Nidia, juegos infantiles H-534649-1998, urbanización Villas del Bulevar, área de parque H-1355499-2009, calle martillo, urbanización Villas del Bulevar, área de juegos infantiles, central, H-1355503-2009, frente largo, urbanización María Cristina, servidumbre sanitaria H-659818-2000, Finca 176046-000, urbanización María Cristina, área de parque H-659824-2000, final calle cementerio central, zona verde H-611748-85, urbanización Calle del Rey, juegos infantiles, calle sin salida. Finca Madre 237406-000, La radial, H-1369523-2009, área de parque, cancha estadio, Mercedes Norte, detrás del salón comunal de Mercedes Norte, F-115970, área de juegos infantiles, colindante al salón comunal de San Francisco, urbanización El Pino, San Jorge, área de parque costado oeste de la Escuela de Cubujuquí, área de parque frente al salón comunal de Cubujuquí, H-402649-1980, urbanización San Francisco, caso compañero Luis Villalobos, urbanización La Herediana-Esmeralda (casetilla), La Florita, H-1957-1975 9,6, Barreal de Heredia, de la entrada al condominio La Ladera 175m suroeste, área de parque a mano izquierda H-908958-2004, F., Pueblo Nuevo, urbanización Los Adoquines, H-282981-95 / 282983-95, parque y juegos infantiles, gimnasio Mercedes Norte, Quebrada Tropical, Guararí, K9, Plantel Municipal, H-370888-1979, urbanización Santa Catalima, H-925090-1990, juegos-comunal, urbanización Las Flores, la plaza, urbanización Santa Catalima, H-926195-1990, parque, urbanización San Bernardo, H-1518397-2011 / H-1518396-2011, parque y comunal. H-1518395-2011, juegos infantiles, urbanización Aprovia, H-43552-92 comunal, H-43551-92 juegos infantiles, urbanización Montreal, H505106-1998 comunal, H-505108-1198 juegos infantiles y parque, residencial Vistas del Sol, H1388500-2009,

Barreal, sector Alcalá, H-4-33218-92, urbanización Garibaldi, parque, comunal y juegos infantiles, urbanización Corayco, parque #10, PALÍ, urbanización Corayco, parque #13, urbanización Corayco, parque #14 grande, Las Hortensias, Añoranzas #195, H-986179-2005 / H986181-2005 / 986180-2005, urbanización Boruca, juegos infantiles y parque, urbanización Boruca, servidumbre pluvial, urbanización Garibaldi, zona verde larga, urbanización La Cumbre H-223786-94, parque grande remodelado, La Lilliam Sánchez, zona verde central H-885513-90, Pájaro Tropical, juegos infantiles y comunal, urbanización El Trébol, Residencial Gaby, H-88171-92 comunal, H-88170-92 parque, La Paulino Mora, H-779469-88, La Paulino Mora, H-779469-88, urbanización Árbol de Plata #273, urbanización Árbol de Plata #279, Nísperos 1, parque central, Escuela de Música parque, urbanización OVI #1, urbanización Monte Rosa #198, urbanización Monte Rosa #199, Las Chorreras 1, urbanización Campo Bello #260, urbanización Campo Bello #300, urbanización La Lillyana #134, urbanización La Lillyana, parque al lado del #134, Las Chorreras 2, Las Chorreras 3, urbanización Génesis #117-118, urbanización Génesis #119, Las Chorreras, Añoranzas P #201, Adoquines. El monto invertido fue de ¢122.555.050,70



Suministro e instalación de minigimnasios

Durante los últimos años hemos realizado la instalación de minigimnasios en las áreas públicas del cantón, con el objetivo de ofrecer equipamiento para personas adultas y adultas mayores del cantón y, de esa manera, involucrar a la familia en general al disfrute de las áreas públicas. Por lo tanto, se realizó el proceso de contratación para el suministro e instalación de minigimnasios para las áreas públicas del cantón central de Heredia, mediante la Licitación Pública 2016LN-000001-01. Esta contratación se adjudicó a la empresa Consorcio Interamericano Caribe de Exportación S.A, por un monto de ¢19.295.500, 00, por demanda.

Los minigimnasios instalados poseen las siguientes características: máquinas al aire libre que trabajan diferentes áreas del cuerpo humano. Se instalaron paquetes de diez máquinas,

paquetes de ocho máquinas y máquinas individuales como la bicicleta elíptica, el caballito y el remo. Estas para complementar ciertos espacios en donde hay mayor demanda de uso de estas máquinas.



Los minigimnasios se instalaron en los siguientes lugares: urbanización Inmaculada Concepción, urbanización La Renacer en Vara Blanca, urbanización Montebello VI etapa, urbanización Cedric y urbanización Doña Rosa.



Construcción de tapias por demanda

Como parte de las mejoras que venimos realizando en diferentes aspectos de las áreas públicas, se encuentra la construcción de tapias en las colindancias. Esto con el objetivo de proteger las áreas públicas de invasiones y mejorar la seguridad y resguardo del equipamiento que cada espacio público tiene. Por lo tanto, hemos realizado el proceso de contratación para la construcción de tapias para las áreas públicas del cantón central de Heredia, mediante la Licitación Abreviada 2018 LA-000011-01, la cual se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ₡20.000.000, 00, por demanda.



Los lugares donde se realizaron las construcciones de tapias son los siguientes: urbanización Amaranto H-732886-2001. Urbanización Amaranto H-831722-2002 y H-831709-2002, Centro Diurno Barreal de Heredia y urbanización Villa María.

Reparaciones en áreas públicas (canchas)

Durante muchos años hemos invertido recursos para la remodelación de diferentes espacios públicos, en los cuales se ha realizado la construcción de minicanchas de baloncesto y canchas multiuso.



Estas minicanchas también requieren mantenimiento y mejoras para que se mantengan en buen estado con el paso del tiempo. Como parte de las mejoras y mantenimiento que se realizan, se consideran los siguientes aspectos: reparaciones a las losas de concreto, pintura

y demarcación de las losas de concreto. En este sentido, se demarca según la práctica de tres disciplinas: baloncesto, fútbol y voleibol.



Cuando los tableros son metálicos, se sustituyen por tableros acrílicos de 12 mm y aros profesionales; esto para evitar molestias a los vecinos en cuanto al ruido que genera el golpe de las bolas en las láminas metálicas. También por la calidad de los materiales: para que resistan el uso diario de los ciudadanos que la utilizan. Por lo tanto, se realizó el proceso de contratación para la construcción de reparaciones en áreas públicas con canchas, del cantón central de Heredia, mediante la Contratación Directa 2020CD-000071-01, la cual se adjudicó a la empresa constructora Consultora y Constructora FACORA S.A, por un monto de $\text{€}8.000.000,00$.

Los lugares donde se realizaron estas reparaciones y mejoras son los siguientes: urbanización Vistas del Valle, urbanización La Nidia, urbanización El Pino, urbanización La Esmeralda y urbanización Zumlo.

Construcción y remodelación zona verde en Las Cloacas



Cuando se realizó la construcción del puente de Las Cloacas, se vio la necesidad de mejorar la zona verde colindante al puente, ya que esta zona generaba peligrosidad para los transeúntes que caminaban por este sector. Por lo tanto, hemos realizado el proceso de contratación para la construcción y remodelación de la zona verde, mediante la Licitación Abreviada 2019LA-000031-01, la cual se adjudicó a la empresa constructora Consultora y Constructora FACORA S.A, por un monto de $\text{€}25.605.000,00$.



Las mejoras consistieron básicamente en la construcción de aceras peatonales, una rampa de acceso, construcción de una banca en concreto, muros de confinamiento para la creación de jardines, cerramientos para evitar que las personas se acerquen al margen del río y enzacatado.

Construcción, remodelación y mantenimiento en áreas públicas



Remodelación de áreas públicas en el cantón central de Heredia

Durante muchos años hemos realizado esfuerzos para remodelar las áreas públicas del cantón integralmente. Así, se han obtenido espacios acondicionados para el disfrute de las comunidades. Las remodelaciones consisten en lo siguiente: construcción de aceras peatonales, construcción de refugios, construcción de canchas multiusos, cerramientos perimetrales, mallas ciclón, tapias, muros, suministro e instalaciones de bancas mesas, juegos infantiles, siembra de zacate y confección de jardines.



Para la ejecución de estos proyectos se realizó el proceso de contratación para la remodelación de áreas públicas del cantón central de Heredia, mediante la Licitación Abreviada 2020LA-000018-01 SICOP: 2020LA-000015-0021700001, la cual contaba con un presupuesto general de \$310.000.000, 00, los cuales se adjudicaron de la siguiente manera: urbanización La Lillyana: se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de \$26.175.000, 00
urbanización Tenerife: se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de \$24.150.000, 00

urbanización Cedric-parque: se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de ¢55.100.000, 00

urbanización Tureka: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢37.730.500, 50

urbanización Cedric-comunal: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢16.093.348, 70

urbanización Privacía: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢35.519.685, 80

urbanización Verolís: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢24.493.038,80

urbanización Villa Paola: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢16.498.243, 32

urbanización Santa Inés: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢20.817.454,63

urbanización España: se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢15.860.426, 56.



Estas áreas públicas se remodelaron a nivel general: se demolió la infraestructura que se encontraba en mal estado como aceras, bancas, mallas ciclones y se remodelaron respetando la naturaleza de cada área pública y actualmente cuenta con los siguientes espacios: zonas verdes, aceras peatonales, juegos infantiles, refugios, canchas de baloncesto, evacuación pluvial, bancas, mesas de concreto, jardinería, tapias perimetrales, entre otros. El total adjudicado fue de ¢272.437.698, 00 y actualmente se encuentra en proceso de ejecución.



Mantenimiento de áreas públicas

Durante muchos años hemos invertido recursos para la remodelación de diferentes áreas públicas a las cuales se le debe dar el mantenimiento adecuado para que las obras realizadas perduren con el paso del tiempo.

Como parte del proceso de mantenimiento, se considera la pintura de los elementos existentes como muros, muretes, verjas, pergolados, mantenimiento a los refugios existente, pintura de la estructura metálica, mantenimiento y reparaciones a los pisos deck que se encuentran en algunas áreas públicas, en algunos casos se construyen refugios, instalación de césped sintético en algunas áreas que tienen minicanchas de futbol, entre otros. Por lo tanto, hemos realizado el proceso de contratación para la construcción, reparaciones y mantenimiento en áreas públicas, mediante la Contratación Directa 2020CD-000110-01. Esta contratación se adjudicó a la empresa constructora Consultora y Constructora FACORA S.A, por un monto de ₡24.450.000, 00.



Los lugares donde se realizaron estas reparaciones y mantenimientos son los siguientes: urbanización España, urbanización Montebello VI etapa, urbanización Cedric rotonda, urbanización El Claretiano detrás del campo ferial, urbanización Boruca, urbanización Monte Seco y urbanización Nísperos III.

Construcción del parque de La Aurora

Como parte del proceso de mejoramiento urbano, se va a intervenir el parque de La Aurora, por lo que mediante la Licitación Abreviada 2020 LA-00019-01 SICOP 2020LA-000016-00217-00001 se realizó el proceso de contratación y se adjudicó el proyecto a la empresa SAGA INGENIERÍA S.A por un monto de ₡300.000.000, 00. Actualmente el proyecto se encuentra pendiente de la orden de inicio.

Servicios Profesionales para consultoría de recomendación para parque recreativo en Heredia

Actualmente la Comunidad de Santa Cecilia cuenta con un área a nombre de la Municipalidad de Heredia, la cual era utilizada en el pasado como depósito para el desecho de materiales. El objetivo de esta Administración es otorgar un espacio verde (parque recreativo) para la comunidad, por lo que hemos realizado el proceso de contratación de los Servicios Profesionales y planos constructivos del parque recreativo en Santa Cecilia, mediante la Licitación Abreviada 2019 LA-000027-01, la cual se adjudicó a la

empresa Ronald M. Zurcher Arquitectos S.A, por un monto de ¢43.800.000, 00. Actualmente nos encontramos en la etapa de ejecución de los planos constructivos.

Estudios, diseño y construcción del centro diurno y del salón comunal en Guararí de Heredia

La comunidad de Guararí tenía un salón comunal de un nivel, el cual era necesario remodelar por completo y construir uno nuevo de dos plantas. El proyecto se adjudicó al Ing. Jorge Arturo Villareal Jiménez, por un monto de ¢133.039.375, 00 mediante la Licitación Abreviada 2019 LA-000015-01. El proyecto se encuentra en proceso de construcción, se tiene avance en la construcción de paredes, contrapiso, entrepiso, cubierta de techo, entre otros aspectos.



Suministro e instalación de piso modular tipo EPDM en áreas públicas

Como parte del acondicionamiento de las áreas públicas hemos considerado la construcción e instalación de un piso modular tipo EPDM que es caucho virgen. El objetivo es mejorar las superficies de juego de los niños y las áreas de estar, ya que con este tipo de suelo se amortigua la caída de los niños, jóvenes y adultos y evita inconvenientes ocasionados por

el desgaste de las superficies como por ejemplo el polvo y el lodo. Por lo tanto, se realizó el proceso de Licitación Abreviada 2019 LA-000012-01 AMP1-19, que se adjudicó a la empresa Maderas y Construcciones Exclusivas Bedoya S.A.



Las áreas que se intervinieron son las siguientes: área de juegos infantiles en el Bulevar de la Escuela Cleto, área de juegos en el campo ferial La Perla, área de parque colindante a la Escuela de Música de Mercedes Norte, área de minigimnasios de la urbanización Villas del Bulevar, área de juegos infantiles de la urbanización Monte Seco y en el área de juegos infantiles del parque Alfredo González Flores. El costo de las obras fue de ¢62.576.933,80



Suministro e Instalación de mobiliario urbano

Durante los últimos años hemos realizado diferentes obras para mejoramiento de los espacios públicos. Entre los alcances se encontraba el suministro e instalación de bancas y mesas, por lo que se realizó el proceso de Licitación Pública 2020LA-000013-01 SICOP: 2020LA-000009-0021700001, la cual se adjudicó a la empresa Maderas y Construcciones Exclusivas Bedoya S.A, por demanda. El objetivo de

este contrato es realizar el suministro e instalación de bancas con estructura metálica y madera y mesas metálicas con tablero de ajedrez para el uso de los ciudadanos cuando visitan las áreas públicas del cantón.



Las bancas y mesas instaladas hoy en día son las siguientes: urbanización San Francisco parque #185, #184, #183 y #186, urbanización María Cristina parque #284, urbanización Pradera Silvestre parques #270, #268, #271, #267, urbanización Árbol de Plata parques #272, #274, #279, urbanización Amaranto parque #53, Cubujuquí parque #19, urbanización Monte Seco parque #52, Mercedes Norte, parque #28, La Aurora parque #173, Residencial Jerez parque #228, urbanización La Cumbre parque remodelado, parque #190, #191, Mercedes Norte parque #36, La Cumbre # 193, urbanización Zumlo, urbanización El Claretiano detrás del campo ferial #37, Mercedes Norte #27, Mercedes Norte #29, urbanización Jerez #229, Montebello #48, urbanización La Lillyana # 133, La Esmeralda #127, Montebello #47 y Santa Inés #96. El costo de las obras fue de ¢26.640.000,00.

Partidas del presupuesto participativo ejecutadas por asociaciones de desarrollo, juntas administrativas y juntas de educación y fiscalización de proyectos de inversión pública.

Este año 2020 ha sido un año diferente en cuanto al tema que afectó la vida cotidiana de todos los costarricenses e incluso del mundo: la aparición del coronavirus SARS-Cov-2 o como se le conoce, la COVID-19. La entrada de dicha enfermedad provocó la alerta de pandemia en el país. Con ella vinieron cambios en el aspecto administrativo de la

Municipalidad de Heredia, en donde, por acatamiento a las Autoridades de Salud se procedió en el mes de marzo a aplicar una modalidad de trabajo desde el hogar para los funcionarios que les fuera posible ejercer sus labores bajo estas condiciones. Esto significó un interesante reto para las gestiones cotidianas; sin embargo, la institución se acogió sin perder el objetivo de brindar el mejor de los servicios a los contribuyentes que así lo requerían y mantener la calidad de las labores que día a día se realizan.

Se fiscalizaron 44 proyectos ejecutados en este 2020; además, de otros 12 proyectos que se empezaron a ejecutar en el año 2019 y que se culminaron en el presente año. Es importante mencionar que aun con la pandemia generada por la COVID-19, se mantuvieron las inspecciones a campo correspondientes de los proyectos, tomando en cuenta los protocolos sanitarios en cuanto al el uso de mascarilla, careta, lavado de manos u uso de alcohol en gel.

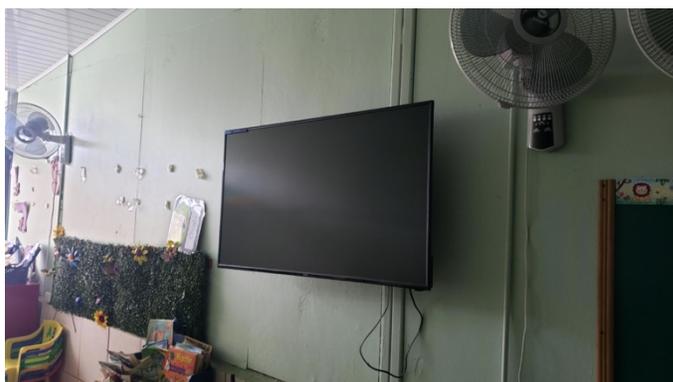
Por lo tanto, a continuación se muestran algunos de los proyectos fiscalizados durante el año 2020, los cuales fueron financiados por medio del presupuesto participativo:



Cambio de cubierta del techo del gimnasio, equipamiento de aulas y playground en Escuela de Los Lagos

Como parte de los proyectos asignados a la Escuela de Los Lagos, se planteó la intervención de la cubierta de techo de todo el Gimnasio de esta institución educativa. La misma fue ejecutada por la Junta de Educación Escuela

Los Lagos, quienes ejecutaron dicho proyecto con el apoyo presupuestario de la Municipalidad de Heredia.



El proyecto intervino el cambio total de la cubierta del techo, se cambaron sus canoas y bajantes y se mejoraron algunos tapicheles de este sector. Además de la intervención en el gimnasio, a la Junta se le asignaron recursos para ejecutar la compra de pantallas inteligentes para las aulas y para la compra de un nuevo *playground* para el área de preescolar. Ambas partidas de igual

manera fueron gestionadas por la Junta, con el objetivo de mejorar la educación y calidad aprendizaje de los niños de la institución. El monto total asignado a la Junta para la ejecución de estos 3 proyectos fue de ₡ 23 692 000,00.



Minicancha sintética parque infantil La Nidia

Como parte de los proyectos que buscan incentivar el deporte y recreación de los niños pequeños y el mejoramiento de los servicios que pueden ofrecer los parques, la Asociación de Desarrollo Integral de San Francisco ejecutó una partida destinada al levantamiento de una cancha

sintética dirigida específicamente para el uso de niños en la urbanización La Nidia. Ahí no solo se realizó la instalación de césped sintético, marcos y la correspondiente demarcación, sino que también se planteó la instalación de una malla de material profesional para evitar la salida de los balones, que también hiciera más segura el área para que los padres cuiden de sus niños mientras estos la utilizan. Esta obra ejecutada por la ADI San Francisco contó con el apoyo de presupuesto de la Municipalidad de Heredia, con un valor final de ₡ 4 100 000,00.

Primera etapa del salón comunal Vara Blanca

En el sector de Vara Blanca se busca promover las actividades comunales. Como parte de dicho objetivo se muestra el esfuerzo que ha hecho la asociación del sector para que cada año se mejoraren varios ámbitos la comunidad, así como su infraestructura pública.

En relación a lo antes mencionado la Asociación de Desarrollo de Vara Blanca, con apoyo de la Municipalidad de Heredia, propuso la construcción del nuevo salón comunal de la comunidad. Este está ubicado en el área pública donde usualmente se realiza el famoso Festival de las Fresas.



Dicho proyecto al tener un alcance importante, tuvo un presupuesto inicial asignado para el levantamiento de la primera etapa del inmueble de ₡ 37 067 476,00. En esta primera

etapa se logró el levantamiento total de toda la obra gris, que corresponde a los cimientos, paredes, contrapiso, vigas y columnas. Además, se realizó la acera perimetral del inmueble, cubierta y estructura de techo, repello quemado de las paredes, previstas sanitarias y eléctricas, entre otros.



Mejoras en área externas salón comunal de La Aurora

El salón comunal de La Aurora, conocido popularmente en la comunidad como “Los Abuelos Felices”, es un área de frecuente uso por diferentes grupos comunitarios y un lugar donde muchas personas realizan sus actividades familiares, que lo

convierte en un inmueble con bastante importancia para la comunidad.

Este inmueble también es usado para hacer capacitaciones a adultos mayores, razón por la que es de suma importancia el tipo de acceso que tiene. Por lo anterior, la Asociación de Desarrollo Integral, con apoyo de la Municipalidad de Heredia, ejecutó un proyecto que mejoró el área trasera del inmueble. Esto debido a que en épocas de lluvia, el suelo de este sector, que es utilizado para estacionar los autos en las actividades, se volvía lodoso y de difícil acceso. Esta condición, además, no permitía el acceso de ambulancias en caso de una emergencia.

De esta manera, el proyecto, consistió en acondicionar toda el área trasera con adoquines. Se contemplaron capas de lastre y área para que mejoraran el drenaje del área. Además, se instalaron cunetas para velar por el desfogue pluvial en al área, se mejoraron gradas de acceso al inmueble y se realizó una rampa, según lo indica la Ley 7600, que procurará permitir el paso de camillas en caso de una emergencia. Este proyecto tuvo un presupuesto de total de ₡ 19 355 744,30.

Reubicación de tanque de gas en la Escuela José Ramón Hernández Badilla

La Escuela José Ramón Hernández Badilla, como muchas escuelas, trabaja con un sistema de gas para todas las labores de cocina de la institución. Servicio de comedor que es para el beneficio de los niños de la escuela. Sin embargo, la Junta de Educación de dicha escuela procedió a identificar que el actual sistema de gas no cumplía con las normativas establecidas por Bomberos de Costa Rica.

Identificada la urgencia de mejorar el sistema por el bien de toda la comunidad educativa de la institución, la Junta de Educación planteó el proyecto de reubicar el tanque de gas existente, cambiarlo y aplicar todas las medidas de seguridad para este tipo de

instalaciones. El proyecto asignado y ejecutado por la Junta de la Escuela José Ramón Hernández Badilla para este objetivo, y que contó con el apoyo de la Municipalidad de Heredia, tuvo un presupuesto de ₡ 2 000 000,00. Con él se instaló un nuevo tanque de gas con mayor capacidad y con una mejor tecnología de seguridad en su sistema de cierre de gas para casos de fuga. También se realizó una nueva cámara para contenerlo, se reubicó en un lugar más adecuado y con mejor ventilación. Se instalaron las correspondientes válvulas, sensores y alarmas para así poder identificar cualquier fuga de gas y velar para que no suceda ninguna emergencia.

Muro para el cerramiento del salón comunal de Jardines del Oeste

Como parte de la culminación de la seguridad perimetral del salón comunal de Jardines del Oeste, la Asociación de Desarrollo de este sector planteó un proyecto para terminar los muros que rodean los sectores este y norte del salón, donde colindan con una importante caída y, además, con la quebrada Aries.



Por esta razón, el proyecto consistió en levantar la tapia final en estos sectores, para dar continuidad al muro de contención que había sido realizado en el año 2019 y colocar una malla ciclón y alambre navaja para también evitar el acceso por estas áreas de personas que quieren entrar a hacer vandalismo al inmueble. Este proyecto ejecutado por la Asociación de Desarrollo específica de Jardines del Oeste y que contó con el apoyo de la Municipalidad de Heredia, tuvo un presupuesto total para su ejecución de ₡ 10 000 000,00.

Mejoras del parque de la urbanización La Palma

En la urbanización la Palma, ubicada en Mercedes Sur, hay parques cuya importancia radica en que tienen bastante uso de los vecinos. Dada la importancia de su uso y la promoción de deportes, la Asociación de Desarrollo Integral de Mercedes Sur planteó un proyecto que proponía recuperar la cancha en losa de concreto que se encontraba en uno de los parques. Esto debido a que se encontraba en estado muy deteriorado e, incluso, peligroso para ser usado, debido a que la losa ya se encontraba fisurada y llena de vegetación. También los aros de baloncesto se encontraban en estado inservible.



Además de la cancha, se planteaba recuperar las bancas de concreto en dichos parques porque muchas de ellas se encontraban destruidas o en un estado inadecuado. El proyecto, que tuvo un presupuesto de ₡ 16 000 000,00, se basó en chorrear una nueva losa de concreto sobre la existente para usarla como base; además, se demarcaron líneas para la práctica de fútbol y baloncesto, se pintó la cancha con pintura para alto tránsito, se colocaron nuevos aros y tableros acrílicos y, finalmente, unos marcos de fútbol con su propia red. También se hizo la instalación de nuevas bancas de concreto para el disfrute de los usuarios del parque.

Remodelación de salón comunal urbanización Las Mercedes

El salón comunal de urbanización Las Mercedes es bastante importante para la comunidad y bastante popular para realizar actividades familiares. Es un inmueble bastante espacioso que cuenta con los debidos accesos según la Ley 7600; sin embargo, por el importante uso que tiene y para mejorar la comodidad de las personas que lo usan, la Asociación de Desarrollo Integral de Mercedes Sur planteó la intervención de gran parte del inmueble; principalmente de la reconstrucción total de toda la estructura de techo, dado que, al ser esta estructura de madera, ya no se encontraba en un estado adecuado. Incluso, podría ser peligroso con el paso del tiempo.

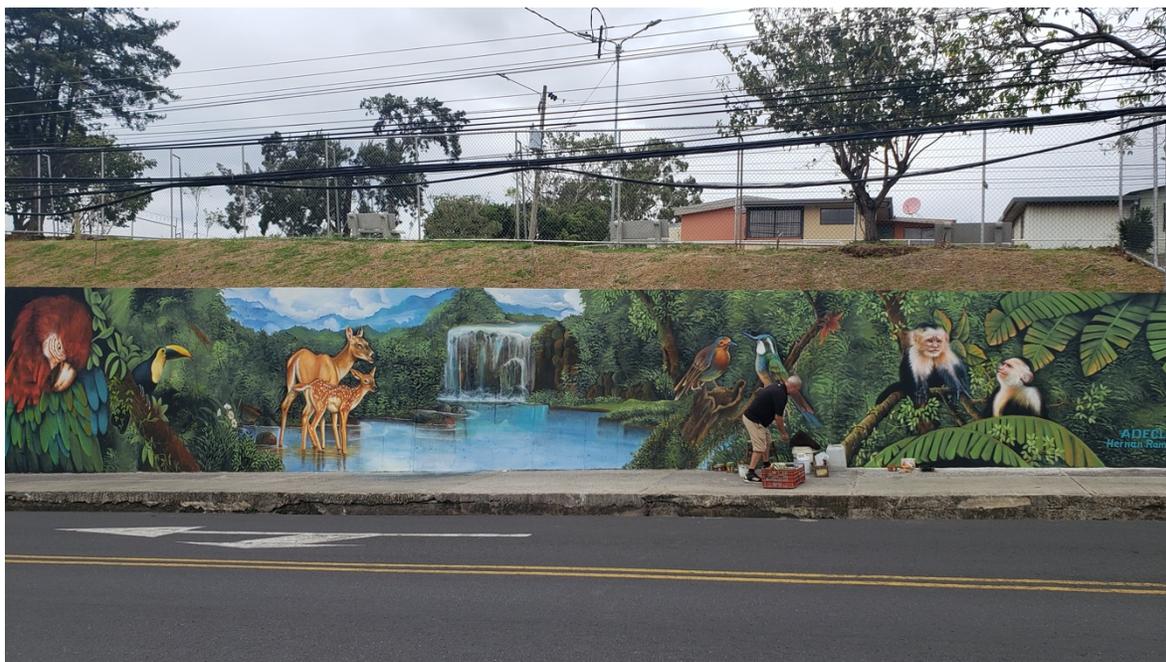


Este proyecto ejecutado por la Asociación contó con el apoyo de la Municipalidad de Heredia. Así también, el proyecto tuvo diferentes trabajos: se cambió toda la estructura de techo por tubo de hierro negro, se cambió la cubierta de techo, se remodelaron las ventanas, se remodeló la cocina, se repellaron y se pintaron todas las paredes del inmueble, se mejoraron algunos accesos con puertas corredizas, entre otros. Además, como parte de

las mejoras en el aspecto de seguridad, se instalaron extintores y cámaras de seguridad, con el fin de velar por el inmueble y sus usuarios. Todas estas intervenciones antes mencionadas se lograron con un presupuesto total de ₡ 16 353 433,00.

Mural en el parque El Mirador, Aurora

Los proyectos de mantenimiento, construcción, accesibilidad —entre otros que se realizan en las diferentes áreas públicas del cantón— son muy importantes para las comunidades ya que les brinda mejores áreas de recreación y ocio a las personas. Sin embargo, el rescate de la cultura y arte del cantón resulta también ser un aspecto se debe apoyar y realizar con énfasis.



Por esa razón, como parte de los proyectos asignados y ejecutados por la Asociación específica de Cultura y Arte de La Aurora y con el apoyo de la Municipalidad de Heredia se llevó a cabo la intervención de un muro de contención ubicado en el sector este del conocido parque El Mirador. Dicho proyecto se basó en reflejar la naturaleza silvestre de nuestro país, por medio de la representación de fauna y flora. Entre los animales que se pueden apreciar están una guacamaya, monos cariblancos, venados y aves silvestres. Además, con muestras de cataratas y árboles, se termina de dar un aspecto bellissimo al muro.

Este trabajo artístico tuvo un presupuesto de ₡ 3 000 000,00.

Cerramiento oeste del gimnasio del CTP Mercedes Norte

El Colegio Técnico Profesional de Mercedes Norte presenta instalaciones muy adecuadas para el desarrollo educativo tanto de los estudiantes como de la administración. Sin

embargo, la Junta Administrativa de dicha institución identificó un problema con el viento y la lluvia que afectan las actividades deportivas y cívicas que se realizan en el gimnasio del colegio. Por esta situación, la Junta Administrativa del colegio procedió a plantear un proyecto general para realizar el cerramiento de todo el gimnasio y así solucionar la problemática identificada.



Con el apoyo de la Municipalidad de Heredia, la Junta ejecutó una partida con un presupuesto de ₡ 14 000 000,00 para contratar el diseño y construcción del cerramiento del sector oeste del gimnasio. Dicho sector es el que generaba una mayor afectación por el viento. Con esta primera etapa del cerramiento realizado se mejorará el espacio para poder llevar a cabo tanto las actividades de la asignatura de Educación Física como la realización de actos cívicos y otras actividades en el área.



Construcción de aula en la Escuela de Bajos del Virilla

La Escuela de Bajos del Virilla que se ubica en el distrito de Ulloa ha buscado mejorar su infraestructura en los últimos años para brindar instalaciones seguras y adecuadas como merecen las niñas y niños que estudian en dicha institución. Sin embargo, en los últimos años creció

la población estudiantil. Esto generó la necesidad de aumentar la cantidad de aulas. Con la identificación de la necesidad planteada por la Junta de Educación de la Escuela Bajos del Virilla y con el apoyo de la Municipalidad de Heredia se asignaron recursos para construir una nueva aula en la institución. El diseño y construcción de dicha aula fue avalada en su diseño por la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE) y muestra un diseño abierto y ventilado, apto para impartir las lecciones en la escuela.

Este proyecto contó con un presupuesto para diseño y construcción de ₡ 11 500 000,00.



Cocina en Casa de la Cultura urbanización La Esmeralda

La Casa de la Cultura ubicada en la urbanización Esmeralda de San Francisco es un inmueble público utilizado para diversos usos sociales; ya sean para actividades familiares, comunales, capacitaciones u otros.

Años atrás, se tenía planteado para dicho inmueble culminar el proyecto con un área de cocina que ampliara las posibilidades de servicios comunales que brindara. Por lo cual los vecinos de la urbanización La Esmeralda presentaron el proyecto a la Asociación de Desarrollo Integral de San Francisco.

Así, con el apoyo de la Municipalidad de Heredia, se asignó un presupuesto de ₡ 20 000 000,00 para el levantamiento de la cocina. Este presupuesto se utilizó para el diseño y construcción para culminar el área de cocina, que se construyó completamente con acabados exteriores e interiores y apta para su uso.



Ascensor en el mezzanine del salón comunal del Barrio Corazón de Jesús

Como parte de velar por el cumplimiento de la Ley 7600, además, para invitar a todas las personas que desean utilizar el salón comunal de Barrio Corazón de Jesús, la Asociación de dicha comunidad planteó la necesidad de construir e instalar un ascensor que fuera apto para el acceso universal al sector del *mezzanine* (entrepanta) de dicho salón. Esta área se encuentra en otro nivel en relación con el resto del área del salón comunal; por tanto, se requería subir gradas para poder acceder hasta ahí.

La accesibilidad al *mezzanine* es de suma importancia dado que la intención de la Asociación es acondicionar dicha área para poder ser utilizada para impartir capacitaciones. Por esto, la ADI Corazón de Jesús con el apoyo de la Municipalidad de Heredia ejecutó un presupuesto de ₡ 19 851 000,00 para hacer el diseño y la construcción de un elevador que cumple con todas las medidas y criterios de la Ley 7600.

En este proyecto se hizo el levantamiento de un ducto para instalar el elevador y su instalación se dio en una ubicación que se determinó como la más óptima y que lo separa de las actividades del salón principal del inmueble.

Mejora de los drenajes de la cancha de Barreal

La cancha de fútbol de Barreal resulta ser una de las áreas más icónicas de esta comunidad: es uno de los principales lugares utilizados para la recreación y realización de actividades deportivas con gran auge en la actualidad. Dicha área presentaba problemas en el sistema de drenajes pluviales y no permitía su uso óptimo.



Dada esta necesidad, la Asociación de Desarrollo Integral de Barreal planteó llevar a cabo un proyecto de mejora total de los drenajes de la cancha, en cuanto a su entubado y conducción del agua pluvial. Este proyecto, con el apoyo de la Municipalidad de Heredia y la aprobación del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Heredia, tuvo un presupuesto total de ₡ 30 106 662,00 para modificar, agregar y mejorar el drenaje de la cancha.

Este trabajo también generó la necesidad de instalar una nueva gramilla, para también brindar a la comunidad una superficie natural de juego óptima para la realización de actividades deportivas.

Cancha sintética en el área deportiva y recreativa de la urbanización La Esperanza

La Urbanización La Esperanza tiene un parque con una naturaleza específica para el deporte y la recreación de los vecinos. Este parque contiene áreas específicas para practicar deportes como baloncesto, fútbol, correr y, además, tiene áreas de *playground* y minigimnasios.



Para mejorar y recuperar este tipo de áreas, la ADI La Esperanza planteó un proyecto para convertir la cancha de fútbol más grande en un área de césped sintético.

Así, con apoyo de la Municipalidad de Heredia, se asignó un presupuesto de ₡ 20 000 000,00 para intervenir dicha área por completo. El proyecto consistió en modificar el área en zacate que no estaba en el estado óptimo para el deporte y se instaló césped sintético de última tecnología. Además del césped sintético, el proyecto buscó tomar en cuenta la conducción y drenaje correctos del área; esto, por el agua de lluvia. Así entonces, la cancha también cuenta con un sistema de drenaje que conduce las aguas a un sistema de pozos de absorción que cuenta con tres tanques de diferentes profundidades para garantizar el manejo correcto.

Se complementó el proyecto con la instalación de nuevos marcos de fútbol, cerramiento con malla ciclón y malla de nylon y, finalmente, cuatro luces con paneles solares en caso de actividades nocturnas.



Ampliación del comedor de la Escuela IMAS de Ulloa

La Escuela de IMAS de Ulloa presenta la necesidad de mejorar y dar mantenimiento a la infraestructura del centro educativo dado el crecimiento que ha tenido la comunidad estudiantil.

Como parte de esta propuesta, la institución se planteó el proyecto de mejorar y acondicionar de mejor manera el comedor de la institución, que ya no era apto para atender de manera apropiada a todos los niños de la institución.

La Junta de la escuela, con apoyo de la Municipalidad de Heredia, ejecutó un presupuesto de ₡ 10 000 000,00 para ampliar el comedor y mejorar su estado. Se duplicó su tamaño. Este proyecto contó con el visto bueno de la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE).

Con el proyecto que ayudará a brindar mejores instalaciones a la comunidad estudiantil.

Mural urbanización Santa Elena

Como parte de los proyectos que presentan los concejos de distrito, el Concejo de Distrito de Heredia planteó un proyecto con el objetivo principal de mejorar la tapia pública que se encuentra en la urbanización Santa Elena. Los vecinos de esa comunidad solicitaron la intervención debido a que no se encontraba en el mejor estado estético; esto, por la afectación de la humedad y otros agentes que la impactaron.



Para dicha solicitud, la comunidad no solo planteó darle mantenimiento a la tapia sino aprovechar la misma y embellecerla con un mural que resaltara diferentes símbolos de la provincia herediana. Ante este planteamiento, el Concejo de distrito apoyó el proyecto y junto con la Municipalidad de Heredia se asignó un presupuesto de ₡ 8 481 783,00 para reparar la tapia, tratar la humedad y, además, realizar un mural con diferentes personajes icónicos de la historia de Heredia, edificios históricos del cantón central, entre otros detalles.

Este proyecto fue ejecutado por la Administración, con la aprobación del diseño por parte de los vecinos de la Comunidad.



Ampliación del salón comunal de Lagunilla, anexo multiuso

Los salones comunales resaltan como lugares importantes de reunión pública. Las actividades que las diferentes comunidades se realizan en cada sector del cantón; por ejemplo, actividades familiares, fiestas de infantes, actividades culturales, entre otras.

Es importante destacar que la administración de los salones comunales, que se hace desde las asociaciones en convenio con la Municipalidad, se convierte en un gran aporte para mantener estos salones en óptimas condiciones para el disfrute de las personas y tener presente las mejoras que se le pueda dar a los inmuebles.

Por lo tanto, como parte del mantenimiento y mejoras que la comunidad de Lagunilla de Barreal de Heredia planteó, se aprobó la ejecución de un proyecto que consistió en levantar un segundo nivel en los salones anexos al salón principal del salón comunal de Lagunilla.

Este proyecto tuvo como objetivo mejorar completamente el área que se encontraba disponible, ampliando las posibilidades de actividades comunales que se pueden realizar.

Para las mejoras se planteó hacer previstas eléctricas para colocar computadoras, áreas para preparar refrigerios, un baño completamente acondicionado según la Ley 7600, así como una plataforma de acceso de acuerdo con Ley 7600 para que cualquier persona pueda acceder a la nueva área. El proyecto fue ejecutado por la Asociación de Desarrollo específica de Lagunilla que, con el apoyo de la Municipalidad de Heredia, se dirigió un presupuesto de \$39 655 885,00.



Acondicionamiento del salón comunal de Lagunilla para atender casos de emergencia

Los salones comunales de las comunidades, además, de ser un lugar apto para las actividades comunales, en momentos de emergencia también se pueden volver un lugar de albergue para las personas que pudiesen ser

afectadas por alguno fenómeno natural o desastre. Con esta visión, la Asociación de Desarrollo específica de Lagunilla planteó un proyecto con el cual se logrará mejorar las instalaciones del salón comunal apto a ser asignado como albergue en caso de emergencias o situaciones de fuerza mayor.

El salón comunal ya contaba con instalaciones bastante completas, como baños según la Ley 7600, cámaras de seguridad, cocina, entre otros. Sin embargo, como parte de las áreas necesarias en casos de emergencias, por medio de un presupuesto de \$13 887 885,00 y con el apoyo de la Municipalidad de Heredia, la ADE Lagunilla ejecutó el proyecto con el cual se logra el objetivo de construir duchas aptas para el uso de las personas en caso de emergencias y según las condiciones que obliga Ley 7600. También se mejora la iluminación natural de los baños existentes, se instalan luces de emergencia y se confecciona una nueva salida de emergencia en el sector sur del inmueble.

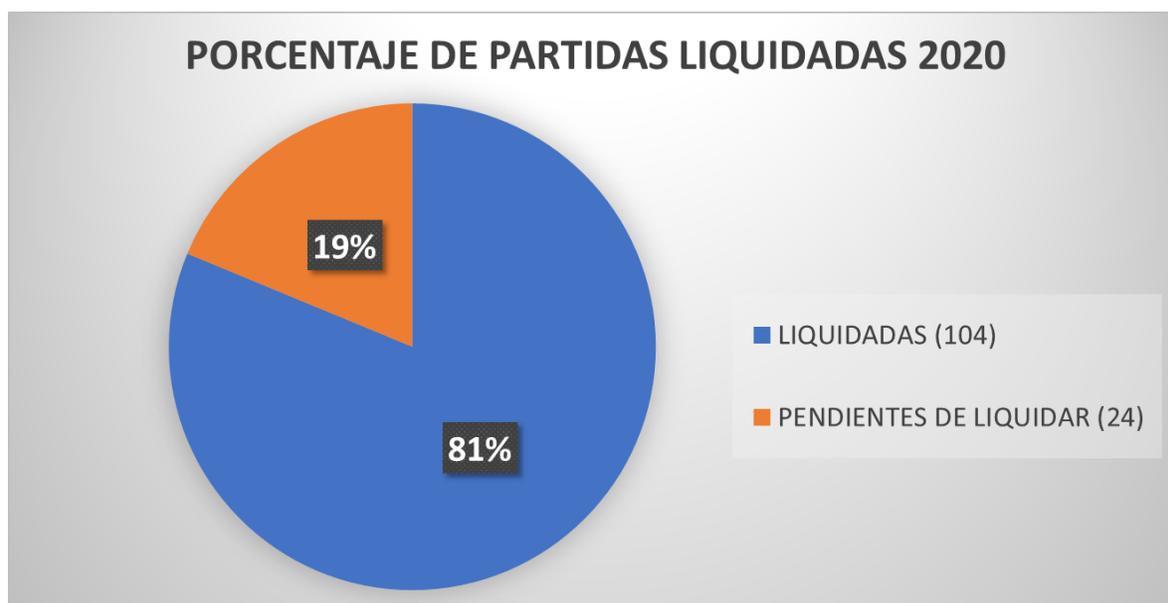
Gestiones de liquidación de partidas 2019

En cuanto al seguimiento de la liquidación de las partidas, las organizaciones tuvieron durante el año 2020 el obstáculo de la pandemia generada por la COVID-19, tanto en el momento de culminar la ejecución de las partidas como en la liquidación. Esto se dio entre varias limitaciones; por ejemplo, la obtención de los documentos necesarios para llevar a la liquidación de las partidas se vio limitada ante los diferentes lineamientos sanitarios que se fueron actualizando durante el año, o por el simple hecho de tener que buscar los medios tecnológicos para reunirse virtualmente con la aprobación de Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco) y tomar los acuerdos necesarios para llevar a cabo las reuniones.

De parte de la Administración municipal, durante el año se acompañó a cada una de las organizaciones. Se hizo un seguimiento de cada partida o giro de dinero realizado en el año 2019 que se les hizo.

Como resultado de la gran labor mostrada por las organizaciones beneficiadas por el presupuesto participativo 2019, y ante el seguimiento realizado por la Administración Municipal, se logró liquidar completamente el 81 % (104) de las partidas giradas en el periodo 2020. Sin embargo, también se resalta que el 19 % (24) restante corresponden a partidas que aún se encuentran en ejecución; o bien, que ya han liquidado parcialmente, pero que han quedado pendientes requisitos para, así, dar la aprobación final.

Gráfico 10. Liquidación de partidas durante el año 2020



Proyectos adjudicados en estado de ejecución



Construcción de entubado de calle San José y calle San Isidro en Mercedes Norte

El proyecto consistió en realizar la construcción para mejoras del alcantarillado pluvial en la Calle San Isidro y Calle San José de Mercedes Norte de Heredia, ya que estas eran afectadas por inundaciones debido a las lluvias.

Los trabajos realizados fueron excavación, colocación de aproximadamente 600 m de tubería

pluvial en diferentes diámetros, desde 400 mm a 900 mm, cabezal de desfogue, tragantes, pozos pluviales, losa de protección, conformación de subbase y base. Al final el municipio realizará nuevamente la habilitación de la superficie de ruedo con demarcación, cordones de caño nuevos y algunas aceras para brindar accesibilidad en la zona.

El estudio fue contratado mediante la contratación por Licitación Abreviada 2020 LA-00004-00217000001. La adjudicada fue la empresa Braco RGC Constructora S.A, responsable de ejecutar los trabajos. Las obras fueron contratadas por un monto total de \$133.098.954,00; sin embargo, se encuentra todavía en proceso de construcción por modificaciones que se han dado a lo largo del proyecto y que se están terminando. El avance es de un 95 %.

Diseño y construcción de la III etapa de muro de contención en urbanización Santa Inés

Este es un proyecto que nace por solicitud de los vecinos de la urbanización El Casco en Santa Inés. Aquí la Administración asumió hacerlo por etapas con la necesidad de solucionar erosiones y deslizamientos que generaba el talud de un área pública, que ponía en peligro las viviendas de los vecinos y peatones de la zona. Además, se presentó un recurso de amparo, caso n.º 2020-DHR-GA-311718-2020-SI en el que se solicitaron aceras en ese sector y el proyecto del muro contemplaba esta acera en la última de sus etapas. El muro que se va a construir viene a solventar los problemas, ya que brinda estabilidad al talud y permite la construcción de la acera accesible en la zona.

Los trabajos consisten en el diseño y construcción de un muro de contención de aproximadamente 97.00 m en concreto reforzado en diferentes alturas (desde los 0.50 m a los 2.00 m) debidamente impermeabilizado con un geotextil especial. Encima de este se instalará una cuneta anexa al muro para el desfogue de aguas pluviales superficiales. También se conformaron los taludes con zacate y se construirá una acera que cumpla con la Ley 7600 y brinde accesibilidad en dicha zona que actualmente no existe.

Las obras fueron contratadas mediante la contratación 2020CD-000164-01 // SICOP: 2020CD-000076-0021700001 La empresa que realizará las obras es Construlínea S.A. Obras contratadas por un monto total de ₡31,988,093.20. Actualmente las obras se encuentran en proceso de diseño y construcción. La finalización está programada terminar para el mes de febrero de 2021.

Este proyecto tiene el objetivo de brindar seguridad a los usuarios que transitan por la zona y a las casas colindantes de urbanización El Casco. Con este proyecto se satisface la necesidad que existió desde años atrás y que se ha ido atendiendo por etapas y en diferentes secciones del talud.

Diseño y construcción de muro de contención en secciones sobre calle La Cuesta a la altura del Condominio La Ladera ubicado en Ulloa

Este proyecto consistió en el diseño y construcción de un muro de contención en área pública sobre el derecho de vía de calle La Cuesta en Ulloa. Exactamente ubicado en la ruta cantonal que entronca con la ruta nacional 171; justamente en esa intersección.

Tuvo como objetivo hacer trabajos interinstitucionalmente junto a la CNFL, ESPH, empresas cableras de la zona y MOPT para hacer todas las obras necesarias para poder levantar la calzada en esta intersección y poder mejorar la visibilidad de los conductores; a la vez, para construir aceras accesibles para salvaguardar la vida de los peatones y usuarios del área pública. También se canalizaron las aguas pluviales correctamente haciendo obras de cordones de caño y de accesibilidad con aceras que cumplan con la Ley 7600.

La CNFL y ESPH se encargaron de redistribuir los postes, tendido eléctrico, acometidas, coordinación con cableras de la zona, etc. El alcance de esta contratación fue construir una longitud del muro de 50 m que posee una altura de al menos 1.00 m en diferentes secciones tapando los accesos de cocheras existentes para poder levantar el nivel de la rasante de calle la cuesta y posterior a esto construir una acera accesible.

Las obras fueron contratadas mediante la Contratación Directa 2020CD-000178-01, SICOP 2020CD-0000086-0021700001. La empresa que realizó las obras es Bienes AHT de Costa Rica S.A. Las obras contratadas tienen un monto total de ₡18.469.874,33.

Actualmente el proyecto se encuentra en la etapa de diseño y pronto estará iniciándose la construcción la cual se estima tenerla al 100 % para marzo 2021 ya que se debe coordinar trabajos con la CNFL, gestión vial y ESPH.

Batería de baños en la Escuela IMAS de Ulloa

En el 2020 la Escuela del IMAS de Ulloa realizó la solicitud de ayuda por parte de la Municipalidad para la construcción de una batería de baños para los estudiantes de dicho centro educativo. Al realizarse la inspección correspondiente se confirma que la actual batería no está en óptimas condiciones y más bien genera malos olores y ocasiona un

ambiente escolar insalubre. Por esa razón, la Municipalidad de Heredia realizó en diciembre la Contratación Directa 2020CD-000226-01 denominada "Construcción de Batería de Baños de la Escuela IMAS de Ulloa de Heredia" mediante la orden de compra 63233, que se adjudicó por un monto de ₡14.700.000,00 y se espera su finalización en el mes de mayo del 2021.

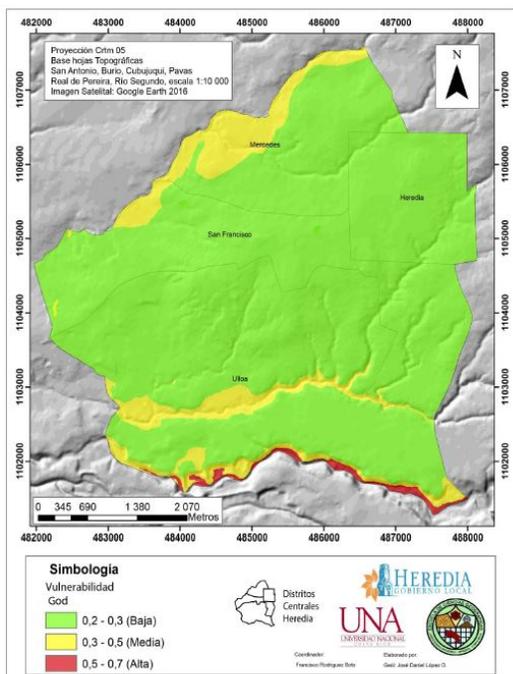


Figura 29: Mapa G.O.D final, para el cantón de Heredia

Plan de Ordenamiento Territorial Sostenible del Cantón de Heredia (POTS-Heredia)

El proceso de ordenamiento territorial del cantón de Heredia es un plan parcial ya que cubre únicamente los distritos de Heredia, Mercedes, San Francisco y Ulloa.

Desde 1962 el cantón de Heredia ha generado diferentes propuestas de planes reguladores que permitan generar un proceso de planificación urbana ordenada y sostenible a las comunidades heredianas en busca del desarrollo socioeconómico equilibrado y armónico con la naturaleza.

La Municipalidad de Heredia con sus equipos técnicos ha tomado la batuta para generar la actualización y elaboración del proceso de

ordenamiento territorial de la ciudad en colaboración y apoyo de la Administración Municipal y el Concejo Municipal. El objetivo de este proceso es la mejora en la calidad de vida de las comunidades heredianas garantizando procesos ordenados y equitativos de desarrollo. Para el desarrollo de este Instrumento de Ordenamiento Territorial la Municipalidad de Heredia cuenta con técnicos, insumos, equipo e infraestructura de planta para la construcción e implementación del proceso generando sinergias interinstitucionales con la finalidad de obtener los mejores resultados para este proceso.

Los resultados obtenidos de los avances del año 2020 se indican a continuación:

- 100 % en la actualización del mapa de usos de la tierra de los cuatro distritos urbanos del cantón de Heredia. Para este proceso se realizó trabajo de campo con personal municipal, se generó la cartografía y base de datos que son insumo fundamental para el avance del POTS-Heredia y complemento de la variable ambiental.
- 70 % en la actualización y formulación de la variable ambiental que deberá presentarse para su aprobación ante SETENA. Para este proceso se ha trabajado en la generación de la cartografía base para la integración final de los IFAS (índices de fragilidad ambiental);

es importante mencionar que el avance significativo de este proceso obedece a la aprobación de los *Mapas de vulnerabilidad hidrogeológicos del año 2019*.

- Se realizó la coordinación para las mesas técnicas de trabajo, las cuales se realizaron de forma semanal. Durante estas mesas de trabajo se ha contado con participación de profesionales de diferentes disciplinas de otras instituciones; por ejemplo, MIVAH y Casa Presidencial. El objetivo de esta participación interinstitucional es lograr la articulación y homologación de procesos de ordenamiento territorial con otros Gobiernos locales heredianos; de igual manera se busca a partir de este trabajo interinstitucional impulsar proyectos de movilidad y renovación urbana en sectores claves del cantón; como por ejemplo el proyecto del TE-GAM
- Trabajo continuo en la cartografía base para el POTS-Heredia.

**EJE 3. MEJORAR CONTINUAMENTE
LA GESTIÓN MUNICIPAL**

LOGROS ALCANZADOS EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Finalización de la IV Fase de la implementación de la Norma técnica

El año 2020 ha sido un año de transformación digital acelerada para el municipio, sumando al tema de la emergencia sanitaria que afronta el país por la COVID-19, donde estratégicamente se han establecido alcances importantes para poder integrar el Gobierno de TI con la Gestión de TI, para el alineamiento de estrategias que vengan a dar valor agregado a la función pública que presta este Gobierno local a toda la ciudadanía.

La Municipalidad de Heredia, mediante su equipo especializado en las tecnologías de información y telecomunicaciones, ha realizado acciones importantes para la continuidad de las operaciones. Esto gracias a la visión que se ha tenido años atrás para la incorporación de sistema de gestión que generen niveles de madurez apropiados para toda la organización. Así como la implementación de tecnología que permita esta elasticidad, sumando el concepto de ciberseguridad en cada uno de las conexiones a implementar como en los servicios digitales.

El marco normativo que se ha venido desarrollando y finaliza con su última y IV entrega viene a dar valor agregado a toda la organización de forma transversal. Esto debido a que toca ejes muy importantes y fortalece la gestión de las tecnologías de información, pero llevando al gobierno corporativo a optar por niveles de capacidad y de madurez óptimos en el ámbito del control interno.

Así también hace la integración de las mejores normas internacionales que dicta la industria en materia tecnológica. El objetivo es dar a conocer los avances en la implementación de la normativa de gestión aplicable a las tecnologías de información; así, desarrollar una normativa para la Municipalidad de Heredia de conformidad con las normas emitidas por la Contraloría General de la República.

Esta fase del proyecto abarcó el desarrollo de procedimientos y herramientas para la gestión de las TI. Estos procedimientos se agruparon por sistemas de gestión:

- Sistema de gestión de planeación estratégica
- Sistema de gestión de servicios de TI
- Sistema de gestión de seguridad de información
- Sistema de gestión de continuidad de servicios de TI
- Sistema de gestión de riesgos de TI
- Sistema de gestión de proyectos de TI

Toda la documentación y herramientas desarrolladas fueron trasladadas a la herramienta basada en web para la gestión de los servicios de TI, que está ubicada en la intranet de la Municipalidad:

<https://mheredia.sharepoint.com/ti/sgsti/SitePages/Inicio.aspx>

Además, de capacitación al personal (Sección de TI, dueños de procesos (dueños de información), Comité de TI) con la intención de transferir el conocimiento sobre los procesos, procedimientos, responsabilidades en los diferentes sistemas de gestión. Esta labor se realizó en forma conjunta entre Datasoft y la Sección de Tecnologías de Información como parte de la implementación de Normas Técnicas de Tecnologías de Información mediante la Contratación 2016LA-000012-01.

Objetivo de la fase IV

Desarrollar capacidad de los procesos de los sistemas de gestión para dar cumplimiento a la normativa técnica definiéndolos bajo un esquema de mejora continua y automatización de los sistemas de gestión logrando un nivel de madurez optimizado mediante el establecimiento de los procedimientos de evaluación, revisión y mejora de los sistemas de gestión asegurando y comprometido a la alta dirección con la mejora sostenida y continuada de dichos sistemas.

Objetivos específicos de la fase IV

Proyecto: Implementación de Normas Técnicas para Control y Gestión de TI (INTGTI2018) Municipalidad Heredia.

Entregable: Informe de cierre de la fase III. Fase: cierre.

Cabe indicar que los objetivos de esta fase final del proyecto:

1. Establecer de los procedimientos de evaluación, revisión y mejora de los sistemas de gestión asegurando.
2. Desarrollar las herramientas para asegurar la gobernanza de las tecnologías de información en la institución.
3. Comprometer a la alta dirección con la mejora sostenida y continuada de los sistemas de gestión de servicios de TI.
4. Desarrollar e implementar herramientas para los procesos de gestión de tecnologías de información.
5. Implementar procesos de gestión de las tecnologías de información mediante la automatización con herramienta basada en web y con herramientas con las que actualmente cuenta la institución.
6. Desarrollo de conocimiento en el marco normativo y los procesos de los diferentes sistemas de gestión para, tanto el personal encargado de darle mantenimiento como para los dueños y usuarios.

Cultura, ética y comportamiento

Despliegue de afiche para dar a conocer los procedimientos desarrollados durante la fase III de implementación de normativa técnica en gestión de TI.

Actualización de la situación actual del cumplimiento de los procesos

Finalmente, se genera un informe actualizado del avance en la implementación de los procesos incluidos en el alcance de las buenas prácticas y marco de referencia COBIT que permite cumplir con las Normas Técnicas de Control y Gestión de TI emitidas por la Contraloría General de la República.

Herramienta basada en web

Durante esta fase del proyecto también se ha desarrollado, tal y como fue el compromiso del alcance: herramienta basada en web para la gestión de los servicios de tecnologías de información.

Proyecto: Implementación de Normas Técnicas para Control y Gestión de TI (INTGTI2018) Municipalidad de Heredia.

Entregable: Informe de cierre de la fase III. Fase: cierre.

Esta herramienta se ha desarrollado en la intranet de la Municipalidad y permite a la Sección de TI:

1. Gestionar la configuración de los servicios
2. Gestionar las operaciones para el soporte a los servicios de TI: actividades de operación diaria, semanales, mensuales y por demanda
3. Gestionar los roles y responsabilidades para la gestión de los servicios de TI.
4. Repositorios de marco normativo, políticas para la gestión de los servicios de TI
5. Mantener la documentación relativa a los procesos y procedimientos de gestión y operación debidamente actualizada y ordenada por sistema de gestión.
6. Automatizar algunas herramientas de gestión utilizadas por la Sección de TI para el control de los procedimientos y para el mantenimiento de evidencia de la ejecución de estos.

Ubicación de la herramienta en cuestión:

- <https://mheredia.sharepoint.com/ti/sgsti/SitePages/Inicio.aspx>

Desarrollo del PETI 2020-2024

Con la finalización y ejecución del anterior Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), se logró implementar un 95 % de los proyectos y contribuyó con el desarrollo de una municipalidad más moderna acoplada en el desarrollo de una industria 4.0.

El restante 5 % de los proyectos, significa que dos iniciativas no se lograron consolidar debido a que el negocio no cuenta con la madurez para su desarrollo.

Con una visión municipal enfocada hacia una transformación digital y acoplado una estrategia de ciudad inteligente más ecosistemas urbanos están utilizando un enfoque integrado hacia la tecnología digital para colaborar y atraer a los ciudadanos, inversión y desarrollo local. Ahora bien, los retos continúan. Estos consisten en alinear las agendas políticas, los presupuestos, la participación ciudadana y la madurez operacional en una plataforma digital urbana, analizando todas estas vertientes hemos desarrollado en Plan Estratégico de Tecnologías de Información 2020-2024 alineado a la visión y necesidades de la organización, sino también conociendo las del ciudadano, plasmadas en el plan, donde se desarrollan 4 ejes primordialmente:

- aplicación
- usuarios
- infraestructura
- servicios

El objetivo general de la contratación consistió en realizar un diagnóstico de la situación actual de las tecnologías de información en la Municipalidad de Heredia, que permitiera conocer la realidad y necesidad institucional, como línea base del plan por formular.

- Definir los indicadores y resultados (producto, efecto e impacto) necesarios para su seguimiento y evaluación, basado en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Realizar sesiones de trabajo con las áreas del negocio de la organización que generen valor, para la obtención de información clave que establezca necesidades claras para el mejoramiento y gestión de las tecnologías de información.
- Validar si la actual estructura organizativa de la Sección de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia; así como otros recursos necesarios podrán responder a los objetivos plasmados en el PETI, para lo cual se deberá recomendar una nueva estructura que permita alcanzar las metas planteadas.
- Elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia, con un plazo de tres años (2020-2024), para la Sección de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia, ajustado al Plan de Desarrollo Municipal vigente y a sus metodologías actuales, con base en los mejores estándares de la industria en materia de las tecnologías de información y comunicación.
- Desarrollar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia, con un plazo de tres años (2020-2024), alineado con el Plan de Desarrollo Municipal (2017-2022), con enfoque de gestión para resultados, gestión de riesgos y Gobierno Abierto; de manera tal que sea el marco orientador para la

toma de decisiones en términos de la gestión e incorporación de las TI en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Elementos para considerar en la formulación, la normativa y documentos siguientes:

- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República.
- La Ley General de Control Interno y Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Lo distintos marcos de referencia y buenas prácticas vinculadas con la gestión de la tecnología de información y sus riesgos, tales como COBIT 5, ISO (9001, 20000, 21500, 27001, 38500), ITIL, DRP, AIA, CISA, entre otras
- Principios de Gobierno Abierto.
- Lineamientos Generales sobre la Planificación del Desarrollo Local (L-1-2009-CO-DFOE), emitidos por la Contraloría General de la República.
- *Manual de planificación con enfoque de resultados en el desarrollo*, MIDEPLAN
- Marco conceptual y estratégico para el fortalecimiento de la gestión para resultados en el desarrollo en Costa Rica.
- Plan Nacional de Desarrollo
- Planes Regionales en Tecnologías de Información
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2013-2017)
- Procedimiento para generación y actualización del plan estratégico de TI

Los productos entregados son

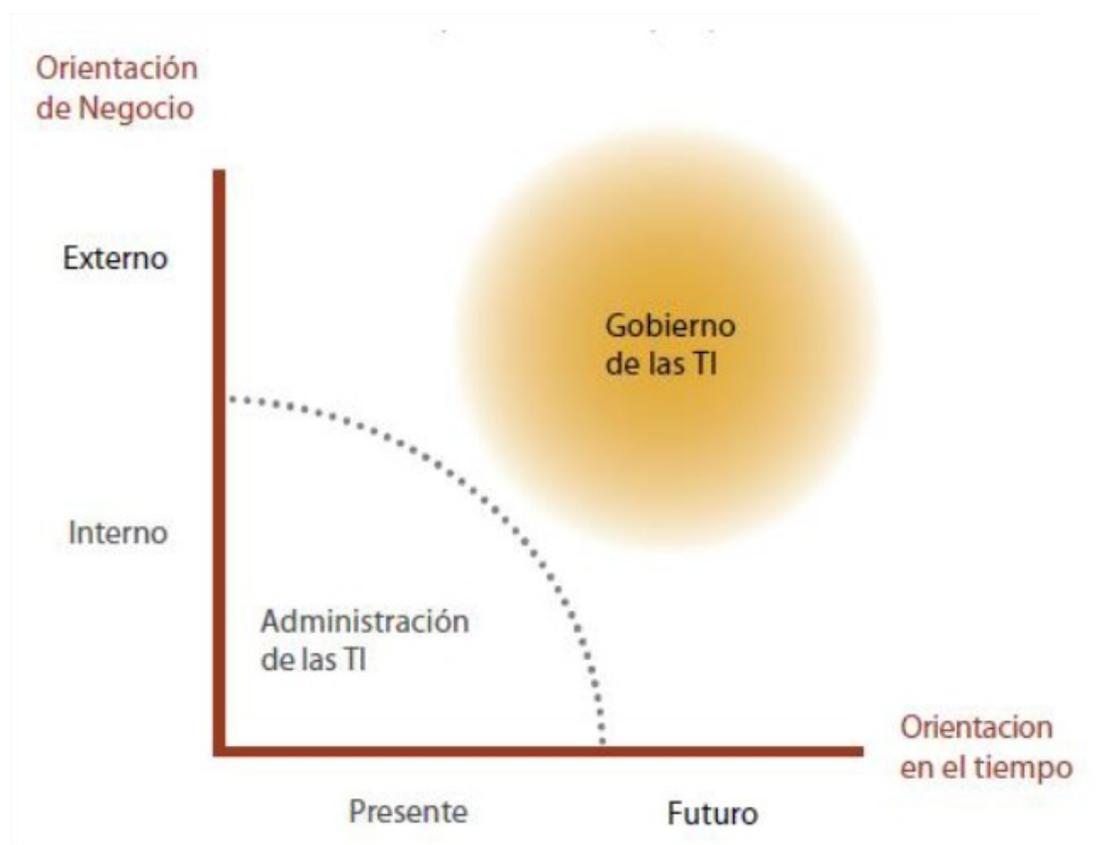
- Metodología que se aplicará para la formulación del PETI de la Municipalidad de Heredia.
- Diagnóstico de la situación de las tecnologías de información en la Municipalidad de Heredia.
- Un informe sobre la estructura organizativa actual de la Sección de Tecnologías de Información, el cual genere recomendaciones a la alta gerencia de la Municipalidad para poder alcanzar las metas planteadas, en caso de recomendar una nueva estructura jerárquica.
- Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia, con un plazo de cuatro años (2020-2024), alineado con el Plan de Desarrollo Municipal (2017-2022), con enfoque de gestión para resultados, gestión de riesgos y Gobierno Abierto
- Estrategia para el seguimiento del PETI
- Capacitación sobre el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y la ruta de implementación.
- Informe final del Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia, con un plazo de tres años (2020-2024), para la Sección de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia, ajustado al Plan de Desarrollo Municipal vigente y sus metodologías actuales, con base en los mejores estándares de la industria en materia de las tecnologías de información y comunicación.

- Un cuadro de mando integral para medir la consecución de los objetivos planteados en el PETI: presentar una herramienta (CMI) que permita a la administración medir la evolución de la actividad de la institución, el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde el punto de vista de las tecnologías de información.
- Informe ejecutivo del nuevo PETIC (2020-2024).

El trabajo se inició en el mes de noviembre del 2019 y finalizó en el mes de abril 2020 dentro de los parámetros de entrega acordados con resultados altamente satisfactorios.

Se estructuró con base en la metodología de gestión para resultados.

Entre algunos beneficios que se pueden nombrar con la elaboración y actualización del PETI es a alineación del PETI con los objetivos estratégicos, el plan estratégico de la Municipalidad y otros planes institucionales de orden superior; así como, un ejercicio de arquitectura de las TI institucionales permite identificar y actualizar las necesidades tecnológicas; así como formular e implementar las políticas, metodologías y herramientas que permitan el mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de inversión.



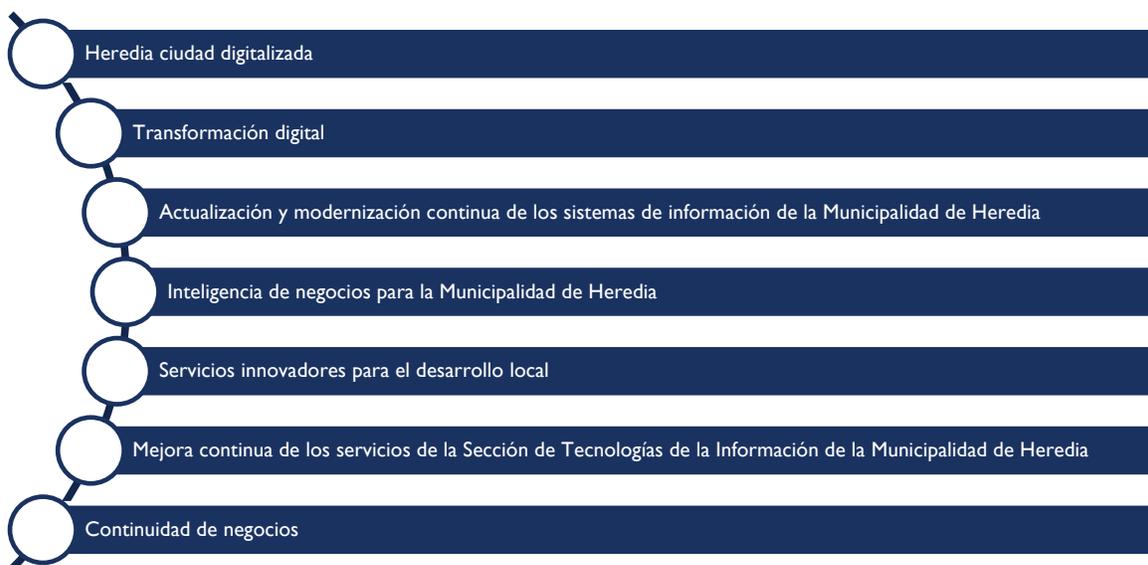
Valores del PETI 2020 – 2024

Servicio	Entendido como atributo fundamental del quehacer de la Unidad de TIC de la Municipalidad dada por su condición de darse a los diferentes estamentos estructurales de la organización y a la comunidad.
Excelencia	Implica un compromiso, (personal y de equipo), con un actuar de calidad y oportunidad en beneficio de quienes se sirve interna y externamente.
Innovación	Vinculado con un compromiso de visión prospectiva del desarrollo que conlleva el desarrollar y sostener la capacidad de modificar, transformar y desarrollar servicios y productos de calidad con valor superior para sus clientes-clientes internos y ciudadanos en búsqueda de su bienestar.

Apartado de visión y misión

- **Visión:** Ser el agente que impulsa la innovación en el desarrollo tecnológico de la Municipalidad de Heredia para la competitividad y el bienestar ciudadano del cantón.
- **Misión:** Somos el gestor del desarrollo de las tecnologías de la información de la Municipalidad de Heredia

Se describen los ocho macroproyectos que se estarán desarrollando en los próximos cuatro años, ajustados a los ejes de trabajo, los cuales a su vez van a desarrollar proyectos u actividades los cuales en total suman 144 iniciativas que vienen a darle un giro de 180° en materia de tecnología al cantón con el objetivo de atraer inversión y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.



WiFi Gestionado

- Licitación Abreviada 2020LA-000022-01. SICOP: 2020LA-000020-01-0021700001
- Proveedor: ESPH-SA.
- Monto adjudicado mensual: ₡ 1.260.028,00

Con base en el Plan Estratégico de Tecnologías e Incomunicaciones (2020-2024), en el eje de Infraestructura se desarrolla un proyecto denominado "Incorporación de tecnologías bajo costos donde las aplicaciones no requieran un licenciamiento para su uso, así como la implementación de puntos de WIFI a nivel cantonal para el acceso del servicio digital de internet de banda ancha, así como coordinar con otras instituciones la implementación de estos servicios". Ese se da con el objetivo de impulsar el uso de mejores prácticas de gestión de TI que coadyuven en la disminución de la brecha digital y la facilitación de mejores

servicios a la ciudadanía y sectores productivos.

El proyecto pretende irradiar internet en 15 puntos definidos que son los siguientes:

Sitio	Cantidad de equipos
Escuela Rep. Argentina	4
Parque Central Nicolás Ulloa	1
Bulevar	1
Anfiteatro El Fortín	1
Parque Alfredo G. Flores	1
Parque Manuel M. Gutiérrez.	1
Oficinas de Equidad, Igualdad y Género	1
Edificio principal	2
Palacio Municipal	1
Parque de Los Ángeles	2

El servicio soportará las siguientes funcionalidades dentro de las cuales se debe establecer los siguientes parámetros, además, estas se deben aplicar el cobro del servicio en el momento que así la Municipalidad lo disponga:

Tipo	Descripción
Acceso libre	Acceso gratuito por tiempo limitado, bajo patrocinio de un tercero, publicidad específica del patrocinador del servicio. Para este acceso se concentrará un portal cautivo el cual podrá ser diseñado y administrado por la municipalidad. Esto con la

Publicidad	<p>finalidad de desarrollar la estructura con base a las necesidades demográficas de la Municipalidad.</p> <p>Para su comercialización, la Municipalidad deberá establecer los paquetes de publicidad, diferenciados estos por la cantidad de impresiones por tiempo y la frecuencia de impresión. La plataforma de publicidad deberá ofrecer diversos reportes, como, por ejemplo: tasa de conversión de impresiones a clics de una campaña en particular. La generación del contenido publicitario, como tal, no forma parte del servicio cotizado.</p>
Servicio pospago	Planes específicos por velocidad o descarga con fecha de expiración, que se adquieren comprando pines mediante tarjetas o en puntos de venta que la Municipalidad en conjunto con el proveedor establezca, sin publicidad

Puede consultar los puntos de WIFI en nuestra plataforma UBICA:

<https://herediasig.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=399caac4834549feaaddcd09ff9531b5>

Escritorios virtuales-CITRIX

- Licitación Abreviada 2020CD-000011-01 / SICOP 2020LA-000010-0021700001
- Proveedor: SISTEMAS DE COMPUTACIÓN CONZULTEK DE CENTROAMÉRICA S.A
- Monto adjudicado: ¢ 30.619.082,00

La Municipalidad de Heredia mediante el proceso de Contratación 2019LA-000017-01 realizó en una primera fase la implementación del proyecto denominado Implementación de Escritorios Virtuales, para la entrega de escritorios virtuales y aplicaciones que permitan tener acceso externo de forma segura desde cualquier parte del mundo, sin tener que utilizar algún tipo de VPN o conexión adicional. Así, incorporar en su ambiente una solución de teletrabajo y movilidad para la institución que sea escalable y de mejor aprovechamiento de los recursos.

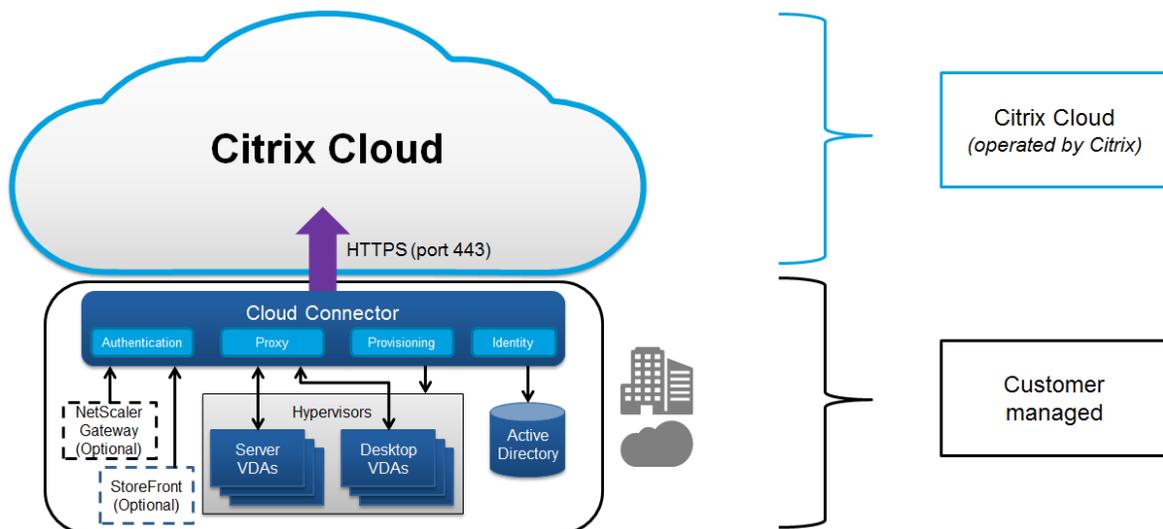
La gestión de TI se ha provisionado en el corto plazo la implementación de una infraestructura de escritorios y aplicaciones virtualizadas a través de una solución híbrida en la nube-premisas. Dicho proceso quedó bajo la plataforma del fabricante Citrix, para lo cual se debe seguir un mismo crecimiento para contar con una infraestructura homogénea y que permita una buena administración de los recursos públicos.

La entrega de aplicaciones y escritorios virtuales con Citrix permite a las organizaciones mejorar la gestión de aplicaciones a través de

- Centralización de aplicaciones del centro de datos para reducir la complejidad y reducir el costo de administración de escritorio hasta en un 50 %.
- El control y el cifrado de acceso a datos y aplicaciones para mejorar la seguridad.

- La entrega de aplicaciones al instante a los usuarios en cualquier lugar con cualquier dispositivo.
- Simplificar y automatizar el proceso de entrega o actualización de aplicaciones, lo que le permite concentrarse en iniciativas estratégicas.
- Centralizar la administración y experiencia de entrega de escritorios finales con ambientes estandarizados para los usuarios.

Básicamente con la imagen adjunta lo que se desea ilustrar es el funcionamiento actual de la infraestructura de este servicio, el cual consisten en la administración de servicios en el nube del proveedor, minimizando los costos de licenciamiento y equipos en ellos centros de datos de la municipalidad, así como la integración la con la infraestructura dada y la interacción con el directorio activo para la autenticación de los usuarios, más la relación del servicio de archivos en la nube de Office 365 para replicar archivos.



Unidad de respaldos

- Contratación Directa 2019CD-000360-01
- Proveedor: NETWAY S.A.
- Monto adjudicado: ¢ 17.322.300,00

La importancia de los datos dentro de las organizaciones hoy día es vital para su operación, hasta llegar a ser el activo más valioso dependiendo desde la perspectiva que sea analizada. Por esta y muchas más razones se han implementado políticas de respaldos más exigentes para tener la información independiente (equipo físico) para el aseguramiento de la calidad, integridad y disponibilidad de los datos, atributos que se deben resguardar, sumando a esto se encuentra todo el eje de ciberseguridad el cual es un pilar transversal en las organizaciones.

Por los motivos anteriormente indicados se ve la necesidad de cambiar un equipo de la Municipalidad el cual ya se encontraba obsoleto y fuera de garantía por parte del fabricante: una unidad de almacenamiento DELL MD-3000i. Con base en esto y la necesidad de mantener una infraestructura homogénea a la existente, se realiza un análisis técnico y un estudio de mercado para determinar la mejor tecnología que le convenga al municipio. A partir de eso, actualmente se tiene un sistema de almacenamiento marca Netapp modelo FAS2650 con dos controladoras, con un espacio de almacenamiento usable de 17TB, que requiere de una actualización tecnológica con el fin de poder obtener 30TB usables en total. Asimismo, deberá contar con soporte por parte del fabricante por un plazo de tres años.



Diagnóstico de los centros de datos

- Contratación Directa 2020CD-000100-01 / SICOP 2020CD-000035-0021700001
- Proveedor: Ingenium BYD SA.
- Monto: ₡ 10.200.000

En línea con las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su IV fase, se crea la necesidad de realizar un análisis de auditoría a los centros de datos del municipio. Esto con la finalidad de dar a conocer dichos resultados al Comité de TI, para el mejoramiento de la operativa del negocio y su continuidad.

Dicha norma habla en varios capítulos sobre los elementos básicos que se deben incluir para mantener los centros de datos en óptimas condiciones, en el capítulo I, se tocan temas como la seguridad físico ambiental (1.4.3), seguridad de la operaciones y comunicaciones (1.4.4), control de acceso (1.4.5), seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica (1.4.6), continuidad de los servicios de TI a nivel de la organización (1.4.7), esto se resume en

La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.

Como parte de los objetivos que posee el municipio es lograr un estándar en los centros de datos a nivel TIER III, para lo cual dicho informe de auditoría se segmenta de la siguiente manera:

- **Capítulo 1:** Auditoría Electromecánica, en la cual se analizan las características de la instalación eléctrica y mecánica, bajo una perspectiva de cumplimiento de normas y códigos eléctricos nacionales e internacionales, y los riesgos que la misma conlleve desde el punto de vista de seguridad humana y de seguridad para los equipos y sistemas soportados por esta infraestructura.
- **Capítulo 2:** Análisis de brechas (Gap Analysis), en el cual se presentan los resultados del diagnóstico y la revisión de los sistemas eléctricos y Mecánicos con respecto a las brechas que existen entre el estándar TIER III y lo que se encuentra implementado.
- **Capítulo 3:** Presentar un consolidado de las conclusiones y recomendaciones a los que se llegó, posterior al análisis.

Este diagnóstico contempló la evaluación del sistema actual en cada una de las áreas mencionadas en el alcance, por lo que en cada área específica se desarrollan las conclusiones y recomendaciones con el fin de realizar las mejoras.

Es importante aclarar que el cumplimiento de las normas y estándares en las diferentes especialidades establecen condiciones de seguridad a las edificaciones, donde se minimizan las posibilidades de incendio o mal funcionamiento de equipos, al respetar los límites de operación e indicaciones de instalación del fabricante y de los códigos aplicables.

El estudio incluyó la revisión completa del sistema electromecánico directamente relacionado con el Centro de Datos. Se hizo un análisis de las cargas actuales, la forma como están conectadas y la relación entre ellas. Las mediciones y levantamientos realizados son importantes, ya que muestran de manera general el estado de la instalación.

Muro perimetral para sitio alterno

- LICITACIÓN ABREVIADA 2020LA-000011-01 / SICOP 2020LA-000010-0021700001
- Proveedor: Soluciones Seguras S.A.
- Monto adjudicado: \$ 10.028.548,50

Con la implementación y contingencia de sitio alterno puesto en marcha con la réplica de servicios esenciales para la continuidad del municipio, se crea la necesidad de contar un muro perimetral para la delegación de servicios de telecomunicaciones y la publicación de servicios. Esto para mantener un sitio alterno en modo activo-pasivo o activo-activo,

prioridades que se irán desarrollando con base en el nivel de madurez que vaya gestionando la organización de estos temas en el transito del tiempo.

Con la implementación de este equipo, ya se puede disponer de un alto estándar en temas de ciberseguridad ya que es un equipo elite dentro de su arquitectura. Además, este equipo se homologa con los ya existentes dentro de la Municipalidad para la administración de servicios de forma paralela.

The screenshot displays a network management interface for a device named 'Nodo_SA'. It includes the following information:

- Summary:** Shows configuration for 'Sitio_Alterno' with dates '9/2/2020 11:15 AM' and '9/2/2020 11:13 AM'. OS is 'Gaia', Version is 'R80.30', and License Status is 'OK'.
- 3000 Appliances:** A central graphic showing a network device with a green checkmark.
- Performance:** CPU usage is 0% and Memory usage is 18%.
- Access Blades:** Includes Firewall, Site to Site VPN, Application Control, URL Filtering, and Identity Awareness.
- Threat Blades:** Includes IPS, Anti-Bot, and Anti-Virus.



Poste inteligente

Mediante el convenio marco entre la Municipalidad de Heredia y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. para el desarrollo de la estrategia de una Heredia Digital, se realizó la implementación del primer poste inteligente en la ciudad. Este está ubicado al costado suroeste del parque central Nicolás Ulloa. Dicho aporte tuvo una inversión de ₡ 21.850.000,00 el cual contempla en soporte y mantenimiento por 36 meses; así como el servicio incluido de WIFI.

El poste posee las siguientes funcionalidades:

- iluminación LED inteligente
- cámara de video vigilancia PTZ 360° integrada a la red de la Policía Municipal
- WIFI
- pantalla LED
- sensor de control ambiental
- botón de pánico

Se espera que sea el primero de muchos en su estilo. Y como parte de la estrategia que se desea implementar de este tipo de elementos en la ciudad, que venga dar un valor agregado a la sociedad según su gama de servicios y dispositivos con los que cuenta.

El poste no se ha presentado oficialmente ante la comunidad herediaña debido al cierre de las áreas públicas por la COVID-19, pero gran parte de sus funciones ya están activas y monitoreadas por los centros de respuesta correspondientes.

Operativa y continuidad de la Municipalidad de Heredia

Mejoras al portal web y microsítios

El portal web de la Municipalidad de Heredia (www.heredia.go.cr) sigue dando de qué hablar después de que en el año 2019 se logró obtener un doble premio como el mejor sitio web a nivel nacional y municipal. Este galardón fue otorgado por el INCAE y Racsa en el ranking de sitios web públicos.

Estos premios nos han hecho madurar y seguir con la convicción de seguir brindando los mejores servicios digitales a la ciudadanía en general. Para este año 2020 y ante la pandemia se siguieron impulsando más servicios web e innovando con trámites en línea.

Portal de empleabilidad 2.0

En coordinación con la Oficina de Intermediación Laboral se realizó todo un análisis de mejoras que le pueda incorporar al microsítio de empleabilidad (<https://empleo.heredia.go.cr/>). Esto con la finalidad de generar más competitividad como plataforma de reclutamiento, y poder brindar una serie de elementos nuevos a las empresas de Heredia y fuera del cantón para que hagan suya esta plataforma gratuita.

Entre las mejoras que se obtienen con base en el estudio de usabilidad así como el análisis de usuario final y de las empresas, se logran resaltar las siguientes mejoras hechas:

1. Se realiza un cambio de 180° al home del portal. Esto para hacer más atractivo la presentación del portal y sea más empresarial. También se incorporan elementos más ágiles para presentar la información en caso de que sea reclutador o sea una persona en busca de empleo.
2. Se crean filtros automáticos en el sistema para recomendar perfiles a los reclutadores de acuerdo con su interés. Esto para mejorar los tiempos de navegación por parte de los usuarios.
3. Se crean los filtros de TEST para que los reclutadores seleccionen una terna y apliquen las pruebas a los perfiles.
4. Se crean las secciones de pro entrono y Heredia emprende como parte de las novedades.
5. Se crea una sección de novedades laborales para crear tips para las empresas y personas que buscan empleo.
6. Se crea una sección de dar a conocer las empresas que forman parte del a bolsa de empleo como parte del incentivo y promoción de marca.

Este sitio web utiliza cookies para ayudarnos a brindarle la mejor experiencia cuando visite nuestro sitio web. Al continuar usando este sitio web, usted acepta nuestro uso de estas cookies.

[Acepto](#)



Iniciar sesión [Quiero reclutar personal](#)

Buscar trabajo Recursos laborales -

¿Qué? ¿Dónde? [Buscar empleo](#)

[Publicar mi curriculum](#) [Publicar un empleo](#)

Somos la plataforma que te ayuda a descubrir ese puesto de trabajo que has estado buscando. No duden en contactarnos si necesitan ayuda con la plataforma.

22424 Personas buscando empleo en nuestro sitio

1073 Puestos disponibles en la plataforma

Los puestos más recientes

<p>Encargado de Logístico Codena de Suministro</p> <p>Administrador de aduanas Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>	<p>Encargado de mantenimiento</p> <p>Instalación / Mantenimiento / Reparación Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>	<p>Science Teacher for I and II cycle of primary school</p> <p>Educación / Formación Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>	<p>Bilingual Pedagogical Informatics Teacher</p> <p>Educación / Formación Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>
<p>Docente de Francés para Preescolar / I y II ciclo</p> <p>Educación / Formación Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>	<p>Docente de Ciencias Naturales</p> <p>Educación / Formación Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>	<p>Docente de Español</p> <p>Educación / Formación Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>	<p>Docente de Artes Plásticas</p> <p>Otro Tiempo completo Heredia, Heredia, Heredia</p> <p>Ver detalles</p>

Novedades laborales

Semana del Emprendimiento 2020

- Se llevará a cabo del 01 al 05 de Junio de 2020.
- Habrà charlas y talleres virtuales gratuitos. La Municipalidad de Heredia a través del

[Más detalles](#)

Pequeñas y medianas empresas heredianas reciben capacitación en comercio electrónico

La Municipalidad de Heredia impulsa el comercio electrónico en Heredia a través de una alianza con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio I

[Más detalles](#)

Próximas capacitaciones

Estructurando tu búsqueda de empleo

Lugar:

Fecha: 17 de Noviembre del 2020

[Más detalles](#)



Sobre nosotros
Contáctenos

Aplicantes
Buscar trabajo
Publicar mi curriculum

Recursos laborales
Capacitaciones
Heredia emprende
Programa proentorno
Novedades laborales

Reclutadores
Buscar curriculums
Puestos de trabajo
Estadísticas

Desarrollado por: 

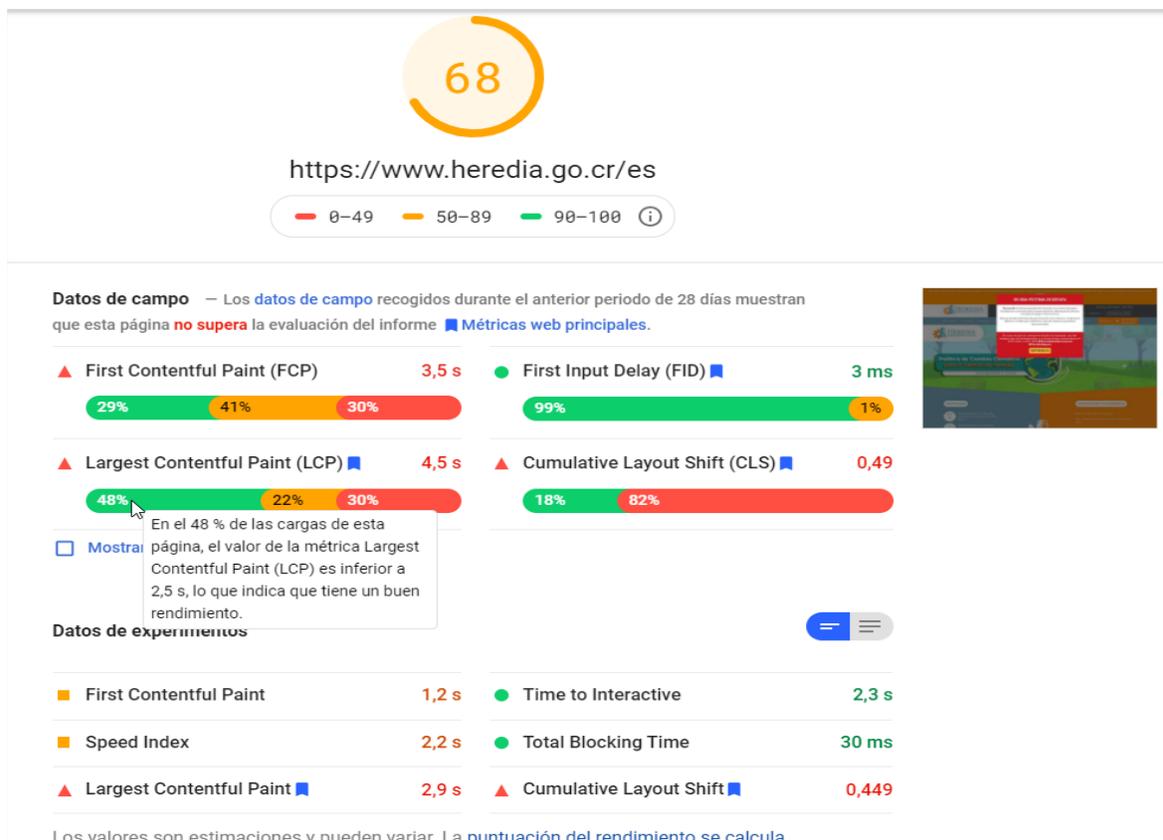
© 2020 Municipalidad de Heredia - ESPH.

Mejoras de infraestructura web

Como parte del mantenimiento y mejoras a todos los portales web de la Municipalidad se procede con la actualización de toda la infraestructura que opera estos servicios, como lo son

1. actualización de la versión del sistema operativo a su última versión y actualizaciones de seguridad
2. migración del motor de base de datos
3. migración de aplicaciones de publicación de servicios
4. actualización del CMS a su última versión
5. actualización de aplicaciones terceras que se integran con el CMS

Este proceso llevó a la configuración de nuevos servidores, migración de bases de datos, migración de aplicaciones, habilitación de mejoras con base en los test, migración de DNS y puesta en marcha. Todo lo anterior, se hizo con el objetivo de mejorar la seguridad de los portales web, mejoramiento en el rendimiento de los servicios, así como un mejoramiento en el tiempo de vida de las aplicaciones con base al soporte por parte de los fabricantes.





Latest Performance Report for:

<https://www.heredia.go.cr/es>

Report generated: Tue, Nov 17, 2020 7:37 AM -0800
 Test Server Location: Vancouver, Canada
 Using: Chrome (Desktop) 86.0.4240.193, Lighthouse 6.4.1

GTmetrix Grade ?

C	Performance ?	Structure ?
	75%	83%

Web Vitals ?

Largest Contentful Paint ?	Total Blocking Time ?	Cumulative Layout Shift ?
1.8s	190ms	0.44

Las imágenes adjuntas anteriormente hacen referencia a herramientas utilizadas para medir el desempeño del portal en ordenador y móvil, así como la rapidez con la que responde según sea solicitado.

Bloque de denuncias

<https://www.heredia.go.cr/es/denuncias>

Con la finalidad de ordenar y sobre todo orientar al usuario final sobre el tema de las denuncias, se ha creado un bloque para poder informar al usuario sobre los diferentes tipos de denuncias y plataformas con las que cuenta la municipalidad, entre las cuales destacan:

- Contraloría de Servicios
- Heredia Denuncia de la Policía Municipalidad
- Denuncias de la Auditoría Interna



Existen diferentes tipos de denuncias y distintas entidades que procesan las mismas, es por esto importante conocer los diferentes tipos que existen con el fin de realizar la denuncia en la unidad municipal correcta para que sea gestionada con la mayor eficiencia posible.

Contraloria de Servicios



La Contraloria de Servicios es una plataforma para la atención de denuncias, quejas, inconformidades, sugerencias y felicitaciones enfocadas en la calidad de los servicios Municipales, así como atención al público por parte del personal municipal. Nuestra función es canalizar y mediar para que los requerimientos de efectividad y continuidad mejoren mediante el buen servicio al cliente para las personas usuarias de la Municipalidad de Heredia.

Completar formulario

Heredia Denuncia



La Policía Municipal pone a disposición un sistema de denuncias para el seguimiento de aquellos eventos que ponen en riesgo el orden público, así como actos delictivos u otros que vayan en contra de la sociedad, como lo son venta de drogas, robos, ventas ambulantes, mal uso de áreas públicas entre otros más.

Completar formulario

Denuncias Auditoria Interna



En aras de una administración abierta y transparentes la Auditoria Interna pone a disposición una plataforma para la atención de aquellas denuncias que vayan en contra de los procedimientos y leyes de la Administración, con el fin de dar seguimiento y fiscalizar las acciones en pro de mejores resultados hacia la comunidad.

Completar formulario

Consulta de becas

<https://www.heredia.go.cr/es/trámites/consulta-de-becas>

Como parte de mantener informada a la comunidad Herediana, se crea una consulta para dar a conocer las becas aprobadas por el Concejo Municipal en sus diferentes categorías. Con esto se mejoran los tiempos de respuesta y de información para que los padres de familia puedan conocer en qué estado se encuentra la beca solicitada y conocer los siguientes pasos en caso de su aprobación. Dicho proyecto se realizó en conjunto la Oficina de Equidad y Género.

Consulta de becas

Usted está navegando: Inicio / Trámites / Consulta de becas

Número de cédula del beneficiado

🔍

Consultar beca
Cancelar

Resultado de la consulta

Cédula: 402570765
Nombre: Victor Manuel Vindas Picado
Año: 2020
Estado: Beca Aprobada

Observación:
 La solicitud de beca fue aprobada. Debe adjuntar la constancia de cuenta bancaria activa emitida por el Banco Popular a nombre de la persona solicitante de la beca. Caso contrario no será posible depositar el beneficio. Si tuviera algún problema en entregar el documento debe comunicarse a estos teléfonos: 2277-1405 o 2277-6707.

Consulta de parquímetros

<https://www.heredia.go.cr/es/trámites/consulta-de-parquímetros>

Además, se creó la consulta en línea para conocer el estado de los partes realizados por la Oficina de Estacionamiento Autorizado, ya que de acuerdo con la Ley de Parquímetros, si los partes no son cancelados a tiempo, se acumulan en el marchamo del año siguiente. Esta consulta se encuentra disponible en la sección de trámite.

Consulta parquímetros

Usted está navegando: Inicio / Trámites / Consulta parquímetros

Seleccione el tipo de consulta que desea realizar

Número de boleta
 Placa del vehículo

Placa del vehículo *

BJF943

[Consultar](#)

Número de boleta	Fecha	Monto	Estado	Tipo de placa	Número de placa	Tipo Gobierno	Tipo de infracción	Calle	Marca	Fotografías
1242714	19/Oct/2019	5000	Sin Pagar	Particular	BJF943	PAR	Sin Boleta	Calle 4	Hyundai	

Factura electrónica proveedor

Por último, tenemos una mejora realizada en la Sección de Proveeduría, en el trámite de facturación electrónica. Con esta mejora lo que se desea es dar a conocer a los proveedores los detalles de los pagos realizados a una orden de una compra específica. Así, que puedan llevar un control adecuado de los cobros realizados; especialmente, para aquellas contrataciones bajo el modelo por demanda, los cuales tienen muchos movimientos a lo largo de su ejecución.

Datos del proveedor

Representante: Karol Viviana Cordoba A

Descripción: Tipo De Empresa Pequeña Suministra: Bien, servicio Akitek Sa

Tipo: A

Teléfono:76 / ; 1843

Dirección: Condominio hacienda el paseo, b46

Correo electrónico: kavica_

Cuentas bancarias

Número de cuenta #:

Sistemas

Sistema Datos Abiertos

Sistema Gestión

Sistema Trámites en Línea

SEÑOR PROVEEDOR. Por favor verificar en su orden de compra el tipo de moneda en el que cotizo, ya que en esa moneda tiene que presentar sus facturas electrónicas.
Verificar el monto adjudicado en la descripción de la orden de compra.

Numero de cartel	Orden de compra	Año	Moneda	Monto disponible	Opciones
2015LA-000037-01AMP1-19	61505	2019	USD	1.75	Cargar factura Detalle de pagos
2015LA-000037-AMP2-19	62348	2019	USD	0.59	Cargar factura Detalle de pagos
2019CD-000382-01	62460	2019	CRC	0.00	Cargar factura Detalle de pagos
13355	62950	2020	USD	7,500.73	Cargar factura Detalle de pagos
13541	62962	2020	USD	5,367.34	Cargar factura Detalle de pagos
13542	62963	2020	USD	3,552.00	Cargar factura Detalle de pagos
13534	62964	2020	USD	10,656.00	Cargar factura Detalle de pagos

Galería fotográfica

<https://www.heredia.go.cr/es/municipalidad/concejo-municipal/galeria-fotografica>

Con la coordinación de la Comisión de Cultural del anterior Concejo Municipal y la Dirección de Inversión Pública se crea una sección en el portal web para dar a conocer la información por cada uno de los personajes que están en los cuadros de la Sala de Sesiones, mediante un código QR las personas pueden ver la información completa; así como los logros realizados.

Trámites digitales

Con respecto a la tramitología digital, para el año 2020, hubo un crecimiento en el uso de estos servicios por parte de la ciudadanía, en cuanto a la gestión de trámites en línea con firma digital y en trámites como la aplicación de la declaración de patente en línea.

Esto generó un valor agregado en cuanto a tiempos de respuesta, disminución de colas y recursos en las sedes municipales y, sobre todo, en un cambio de paradigma del usuario final para realizar sus consultas y trámites desde su dispositivo y lugar de preferencia. Del año 2019 en comparación al 2020 la gestión de trámites sigue creciendo la transformación digital.

Es importante resaltar que para este año fiscal, la declaración de patentes queda para el 2021 para el primer trimestre, con base en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Esto deja entrever que gran parte de los trámites que aún no se han integrado a esta sumatoria son las declaraciones de licores y patentes comerciales.

Gracias al fácil uso y la rápida implementación de las herramientas hemos creado más trámites asociados con la Clave Municipal Virtual, ayudando con esto a los usuarios a gestionar sus trámites desde su hogar y minimizando el impacto de contagio de la COVID-19.

Año	Cantidad
Trámites digitales 2020	1293
Trámites digitales 2019	1128
Trámites digitales 2018	314

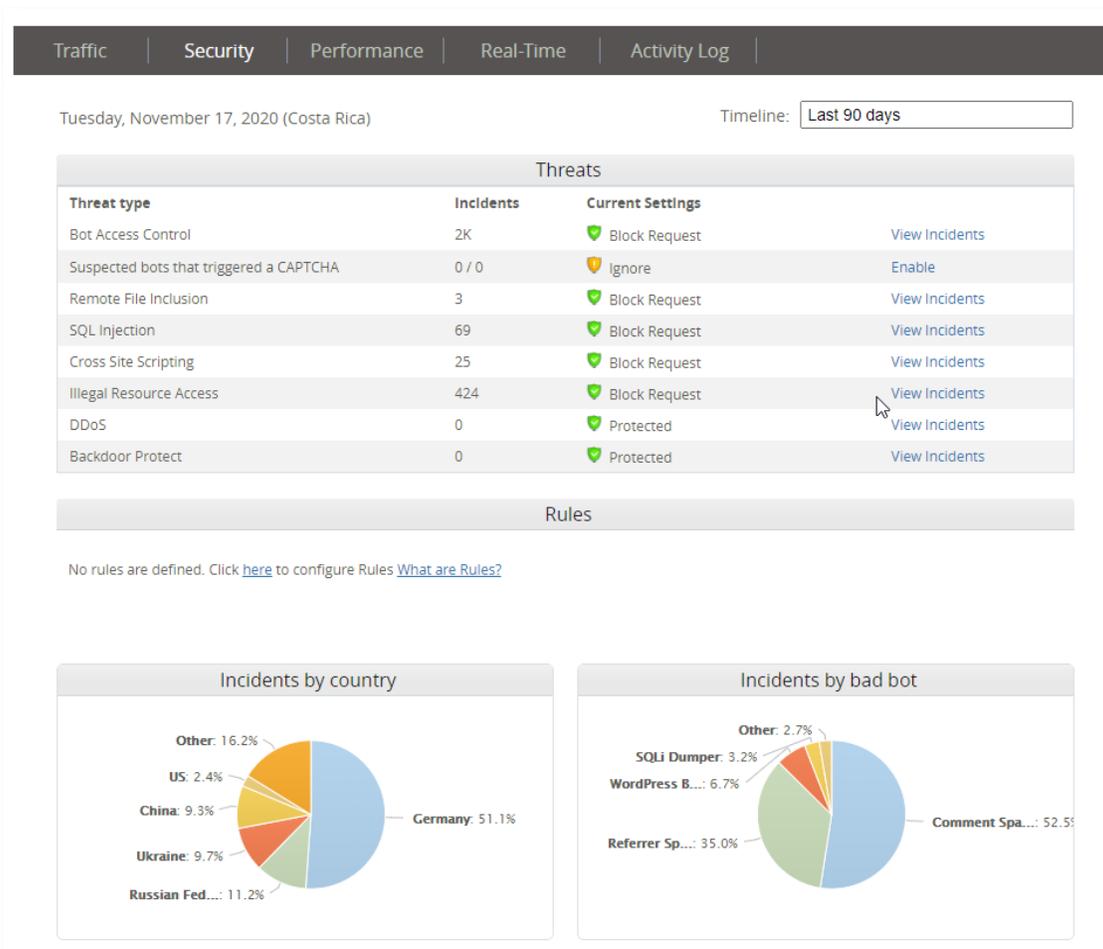
Ciberseguridad

Este año no ha sido la excepción a la regla en ataque de ciberseguridad. Con la pandemia de COVID-19 esto ha venido en aumento y hemos tenido que ajustar nuestras plataformas para poder proteger el perímetro de la Municipalidad, así como a los usuarios que están

fuera de él por asuntos de teletrabajo, para que no pongan en riesgo la gestión que ellos realizan, ni la operación de la Municipalidad.

Con base en nuestros reportes de los últimos noventa días los sitios web de la Municipalidad siguen siendo atacados por diferentes metodologías que los usuarios desean emplear, pero gracias a estos tipos de servicios y sistemas logramos ser más eficientes y protegemos la información de nuestros administrados.

Como se puede observar en el reporte del 17 de noviembre de 2020, hemos tenido todo tipo de ataque como bot access control, "SQL injection", accesos ilegales controlados, y cross site scripting.



Hemos trabajado en campañas fuertes en lo interno de la institución para mantener informado al personal de los diferentes ataques de ingeniería social —donde los amigos de lo ajeno desean realizar para hacerse de lo de otros—. Es importante resaltar la actitud positiva y asertiva hacia estos temas y el compromiso que han mostrado en caso de algún tipo de evento relacionado a estafas, sitios no seguros, entre otros.

Como parte de las campañas hemos habilitado a lo interno de la Municipalidad a 60 funcionarios, de forma anual y virtual, cursos en línea para desarrollar los siguientes temas (Plataforma TERRANOVA):

- concienciación sobre seguridad de la información: Usuarios (Users Lat. A.M.)
- correo electrónico
- introducción a la seguridad de la información
- las contraseñas
- principio del escritorio limpio
- uso responsable de internet

Además, en nuestro sitio web hacemos de conocimiento a toda la ciudadanía, para que



no sea víctima de las estafas, que no estamos solicitando ni gestionando ningún tipo de campaña que comprometa su información y datos financieros.

A todos nuestros usuarios externos hemos instalado una versión nueva de antivirus para mejorar su protección y, a su vez, la de la Municipalidad. Una versión con la que podamos tener control de los ataques de *phishing*, *malware* y *ransomware*.



Con la finalidad de proteger los servicios de correo y aplicaciones como OneDrive, Teams, se ha implementado una herramienta para el monitoreo y gestión de posibles ataques, denominados, *malware*, *ransomware* y *phishing*; ya que los ataques informáticos inician por el eslabón más débil de la cadena, el cual es el usuario final.



Teletrabajo/COVID-19

La Municipalidad de Heredia ha dado un giro en la implementación del teletrabajo para la continuidad del negocio en esta pandemia. Se han dado cambios relevantes en el uso de herramientas tecnológicas, se han potencializados los servicios y el uso de los sistemas de información, como el sitio web, UBICA, correo electrónico, Teams, VPN, OneDrive y de muchos servicios que el Municipio ya contaba, pero no se les daba tanto uso como en estos momentos, las herramientas de ofimática que hacen más fácil nuestras labores. No ha sido fácil, pero los empleados se han acoplado a estos servicios y productos en un 100 %. La capacitación a sido fundamental en este proceso y el tiempo implementado, a sido de dos semanas, los horarios de atención por parte del área técnica se han ampliado y la disposición del personal ha sido de un 100 %.

Entre otras herramientas, el uso de la mesa de servicio nos ha ayudado a llevar un control; aunque todavía no es aplicado por todos los usuarios al 100 %. Esto dificulta un poco el seguimiento de los casos ya que muchos son enviados a tres funcionarios al mismo tiempo, lo que conlleva que los tres trabajen en un mismo proceso sin saber que un mismo usuario contactó a los tres técnicos o colaboradores de TI al mismo tiempo.

Situaciones como estas pasan con mucha frecuencia, ya que el usuario envía solicitudes por todos los medios. Esto ha desgastado un poco al personal de TI, y hace que el personal se confunda o una misma persona esté atendiendo lo mismo.

Como parte de las ventajas y desventajas en este proceso la Sección de Tecnologías de información se tienen las siguientes:

Ventajas

- implementación y adopción de firma digital en trámites con el SIAM.
- mejora en los trámites en línea
- utilización del chat municipal para consultas
- disminución del uso de papel e impresión
- los tiempos en trámites han mejorado por la automatización y flexibilidad de la plataforma.
- flexibilidad en el cambio de ejecución de trámites entre firma digital y clave virtual municipal.
- con la utilización de Teams para reuniones se ha visto una mayor productividad para la toma de decisiones

La Sección de Tecnologías de Información se ha venido preparando para brindar la sostenibilidad a todos los servicios de tecnología de infocomunicaciones de la Municipalidad de Heredia que requiere en operación continua para apoyarle en eventos fortuitos, naturales, humanos u otros, en caso de que ponga en riesgo su razón de ser, que es su misión.

Por tal razón hemos estado trabajando en procesos de sensibilización a la alta gerencia, hasta lograr la conformación de un Comité de Tecnologías de Información que venga a asesorar en la medida de las necesidades que posea el negocio. Asimismo, plantear en una hoja de ruta aquellas iniciativas que generen valor al negocio por medio del Plan de Estratégico de Tecnología de Infocomunicaciones (PETI). De esta forma, se logra ejecutar de la manera adecuada aquellos proyectos que sumen a la ciudadanía y mejoren día con día su calidad de vida.

El gobierno corporativo se refiere al conjunto de principios de normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa. En nuestro caso en específico debemos tropicalizar este concepto. Para esto se han establecido una serie de procesos, procedimientos y políticas que generan un adecuado acompañamiento en la dirección correcta para la ejecución de los planes tácticos y el apoyo que las tecnologías de infocomunicaciones puedan apoyar en sus gestión.

Las cinco decisiones más importantes de TI que toda organización debe valorar en materia de tecnología son las siguientes:

Principios de TI

- Declaración de principios de alto nivel referente a cómo utilizar las TI en la organización.

Arquitectura de TI

- Decisiones acerca de qué conjunto integrado de opciones técnicas y estándares se van a seleccionar para que la empresa satisfaga sus necesidades del negocio.

Estrategia de infraestructura de TI

- Estrategias relacionadas con la tecnología que hay que adquirir para alcanzar el máximo potencial de las TI (tanto a nivel técnico como humano).

Aplicaciones que necesita la organización

- Aplicaciones que la organización necesita desarrollar o adquirir.

Prioridades e inversiones en TI

- Decisiones acerca de cuánto gastar y en qué tecnologías se debe invertir. Incluye técnicas de justificación y aprobación de proyectos.

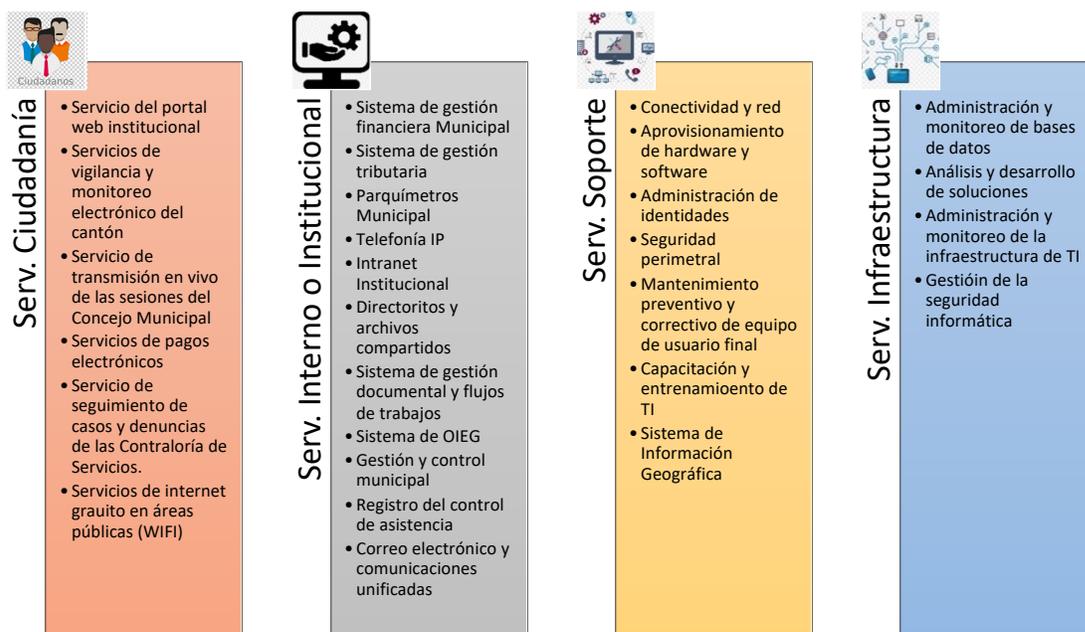
Para lograr grandes cambios se requiere de muchos aspectos, así como el deseo de lograr hacer el cambio de paradigma y también demostrar la necesidad de afrontar nuevos cambios. Por tal razón, el alineamiento estratégico es de suma importancia para lograr alcanzar el éxito en cada uno de los proyectos, implementar conceptos como el gobierno de TI que involucra a la alta gerencia, el Concejo Municipal, comités de apoyo; así como las unidades sustantivas y operativas del negocio para que traduzcan sus necesidades en tecnología, que deben estar soportadas por la gestión de TI en un catálogo de servicios con la finalidad de poner prioridad en la atención de los servicios críticos y donde la imagen y continuidad de la Municipalidad de Heredia no se vean afectadas.



Gracias al desarrollo, concientización y capacitación en estos temas hemos logrado definir y desarrollar diferentes elementos para la prevención de desastres, apoyados en el control interno de la organización que viene a supervisar otros procesos tangentes para la continuidad de los servicios. De esta forma, hemos logrado llevar, desde la Sección de Tecnologías de Información a un proceso de innovación al negocio, estableciendo siempre las pautas de seguridad, disponibilidad y continuidad en cada una de las actividades, promoviendo asesoría en los diferentes temas de impacto.

Desde contar con la identificación de un catálogo de servicios, traduciendo un menú al negocio que permite identificar sus procesos en tecnología se ha logrado capacitar a todo el persona municipal para abordar estos temas, así como la generación de un procedimiento para la atención de cada uno de los incidentes que se deben atender.

Este catálogo de servicios se divide de la siguiente manera:



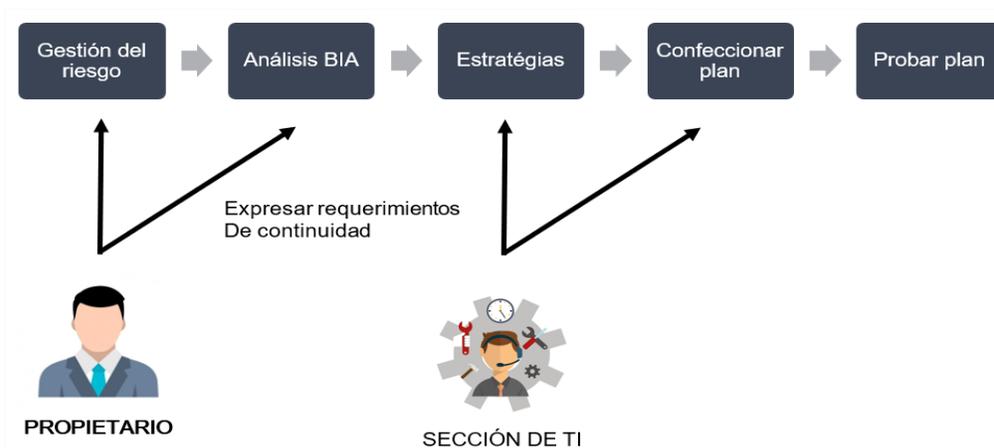
Ahora bien, en el marco para la continuidad del negocio se han venido desarrollando en forma paralela otras actividades para tener un mayor sustento para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia. Entre estas, el desarrollo de la *Política institucional de continuidad de las operaciones y servicios municipales*, que se deriva del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Este documento constituye la política de continuidad cuyo propósito es asegurar la disponibilidad de las operaciones y servicios Municipales ante la posibilidad de eventos disruptivos o catastróficos, mediante la activación de planes y grupos de trabajo que tendrán la responsabilidad de recuperar en tiempo y forma los procesos y servicios que la Administración defina como críticos previo análisis de riesgos de continuidad.

Esta política se implementa mediante un proceso general o Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN). El SGCN tiene la función de establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar los procesos y controles para mantener en el desempeño normal o cerca de lo normal (se siguen brindando los servicios y procesos críticos que permiten cumplir con la misión institucional) después de un incidente que tiene el potencial de alterar o detener la operación de la institución.

Recordemos, la continuidad del negocio y las operaciones constituye uno de los aspectos críticos para una institución como la Municipalidad de Heredia, cuya misión es “ser un Gobierno local que brinda servicios con eficacia, eficiencia y efectividad, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población”; para lo que se requiere la recaudación de tributos a nivel cantonal y su posterior inversión a través de distintos servicios municipales.

Para cumplir sus fines y contrarrestar las amenazas producto de una catástrofe o un evento catastrófico que puedan afectar sus operaciones, la Municipalidad implementará un Plan de Continuidad del Negocio (BCP, por sus siglas en inglés). El plan de continuidad debe estar respaldado por una política organizacional de continuidad. Este documento constituye precisamente la política general continuidad de las operaciones y servicios, que sirve de base o fundamento a los esfuerzos que la institución haga para aplicar medidas necesarias que aseguren la disponibilidad y continuidad de operaciones en caso de eventos de índole catastrófico o desastre. De esta forma la Municipalidad de Heredia se compromete con el contribuyente y cliente interno, mediante esta política; en proporcionarle, en la medida que los recursos lo permitan, la disponibilidad y la entrega de los servicios consistentes.

Esta Institución, al igual que cualquier otra organización, está expuesta a los riesgos potenciales que podrían interrumpir o destruir sus funciones críticas; por lo tanto, a la entrega de servicios. La estrategia para la continuación de las operaciones en caso de un incidente, en primera instancia, será garantizar la seguridad y la integridad de todo el personal, para, posteriormente, continuar con las funciones y servicios críticos de la Institución.



Esta política y la gestión de la continuidad, contribuye al cumplimiento de la misión y objetivos de la Institución y dará cumplimiento a las regulaciones emitidas en Ley 8292 Ley General de Control Interno del 31/07/2002, así como Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República de Costa Rica.

Para esto se emitió el oficio STI-021-2020 a la Dirección y Asesoría Jurídica para su análisis

respectivo, con la finalidad de que brinde un criterio que acuerpe a la Administración y al Concejo Municipal para la puesta en marcha de esta política en particular dentro de la organización. En vista de la emergencia sanitaria que afronta el país por la COVID-19 y las Municipalidades no son una excepción a esta regla, la Sección de Tecnologías de Información, a tomado las siguientes acciones, para lograr acompañar al negocio en esta crisis, y pueda ir escalando los diferentes riesgos para la continuidad del negocio en su operación:

Actividad

Capacitación

Descripción

Se ha trabajado en la inducción al usuario final en el uso de herramientas tecnológicas que permita hacer más llevadero su jornada laboral mediante teletrabajo, desde el equipo de soporte hasta los diferentes ingenieros especializados para la atención de sus casos, donde el usuario mediante sus propios medios, conocimiento pueda resolver algunos casos, o bien tener el conocimiento apropiado para contactar remotamente al equipo de TI para solventar su caso, y logre poder entender técnicamente algunas aplicaciones de soporte remoto para facilidad de ambos actores.

Sistema de
Información
Geográfica

Apoyo a la Comisión Municipal de Emergencias, en la creación de diferentes formularios y monitores para la toma de decisiones para la atención la emergencia sanitaria COVID-19. Esto en varios sentidos, uno es la creación de formularios para el apoyo de personas, así como la recolección de donaciones. Además, de la creación de un portal informativo de las gestiones realizadas por el CME, así como el conocimiento de la población de los casos que se van generando cada día. En el siguiente link podrá consultar la información referencia del portal web: <https://COVID-19-heredia-herediasig.hub.arcgis.com/>

Esta herramienta se acopló muy bien a los procesos existentes que se contemplan en el SIAM y a la base de datos general.

Servicio de red privada virtual (VPN)	<p>Con el apoyo del proveedor local, así como del fabricante, hemos logrado habilitar 100 conexiones múltiples de VPN, para que los usuarios de teletrabajo puedan desempeñar sus labores sin problema alguno, como la habilitación del servicio de escritorio remoto, donde desde un computador puedan conectarse remotamente al escritorio de la Municipalidad, generando la comodidad de tener todos los documentos y sistemas a mano.</p>
Servicios en la nube	<p>Las herramientas de colaboración como Office 365, correo electrónico en la nube, archivos en la nube, así como una herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas, han sido elementos esenciales para tener éxito en todo este proceso. Mediante la herramienta TEAMS se han logrado concretar más de 1318 reuniones aumentando la productividad de los usuarios, en aras de esforzarse en sus tareas diarias para brindar alta disponibilidad de los servicios. En cuanto a correos electrónicos enviados se tiene un registro en los últimos 90 días un total de 190 935.</p> <p>Es importante resaltar que la unificación de estas tecnologías no solo son para la Administración, sino también para trabajo y mejoras en el Concejo Municipal, para integrar tecnología y colaboración y para tener mayores resultados en la gestión municipal y que la Municipalidad no se detenga.</p>
Ciberseguridad	<p>El tema de la seguridad es un tema que nos debe preocupar hoy. Como se ha logrado demostrar, debido a esta emergencia que esta pasando el mundo entero, no estamos exentos a recibir ataques a nuestros sitios web, a generar llamadas a nuestros usuarios para lograr ingresar a nuestros sistemas, al envío de correo maliciosos para robar identidades; así como una serie de métodos que utilizan los especialistas en ataques cibernéticos, para lo cual la Municipalidad sigue diferentes protocolos para el resguardo y aseguramiento de las comunicaciones en estos tiempos de COVID-19, dentro de los cuales resaltan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilización al usuario final. Como bien dice el dicho: “el eslabón más débil de la cadena es el usuario”, en términos de seguridad. Hay más equipo de última generación y tecnología con la que se cuenta, pero si el usuario rompe alguna regla, toda la seguridad se cae. Por tal razón,

hemos reforzado mediante cursos virtuales (Terranova) la inducción al usuario sobre estos temas, como envío de correos y, sobre todo, ser su acompañamiento en caso de tener dudas y consultarnos sobre una llamada o correo que le llegue solicitando acceso a información personal o empresarial.

2. Al contar con un ambiente de teletrabajo y habilitar alguno temas de comunicaciones y acceso a nuestra red, desde otro equipos, hemos tomado todas las previsiones del caso, como el acceso por reglas de *firewall* a nuestro servicios de red, en relación con el nombre del usuario y los servicios para consumir. A cada uno de los cliente se les instala un antivirus de última generación, para ataques relacionados, con *malware*, *ransomware*, entre otros más; así como colaboración al usuario final para temas de *phishing* y antibots.

Servicios web

Incorporación de los siguientes trámites y procesos:

1. Se realiza la habilitación y más canales de comunicación mediante un web chat, con la finalidad de que los usuarios externos tengan otro medio adicional para que el administrado pueda consultar sus dudas y puedan ser validadas correctamente según el servicio lo requiera.

2. Habilitación de más y mejores canales de recaudación como el BAC San José, y mayor estabilización en el servicio de la aplicación de recaudador virtual (VPOST), los cuales deben estar disponibles 24/7 para la consulta y pagos de los servicios municipales.

3. Acoplamiento en los trámites municipales que se permita a nivel de reglamento o leyes, donde se elimina la modalidad de la firma digital y se implementa la función de clave municipal virtual, el cual es un token que el usuario activa y lo autentica para abrir un portillo para que los usuarios puedan aplicar digitalmente sus trámites sin tener que ir al municipio.

4. Aumento en la creación de nuevos trámites; por ejemplo, moratoria de impuestos municipales, alineamiento municipal, permisos de construcción de obra menos.

Escritorios virtuales

Se han realizado adicionalmente la integración de tecnología asociada al proyecto de escritorios virtuales. Esta tecnología permite suministrar escritorios vía internet a los usuarios de forma

segura, donde puedan consumir servicios, sin la necesidad de utilizar servicios de VPNE. Este proyecto inició desde el año pasado con la finalidad de ir mejorando la administración de los servicios que le proveen a los usuarios, así como el ahorro de los recursos financieros. Esta tecnología permite al negocio acoplar el accesos a la data, sistemas y otros recursos de manera simple y segura, en vista de que el licenciamiento de VPN se encuentra al tope, de esta forma se logra balancear las cargas de trabajo a nivel de la infraestructura.

De esta forma se logra desarrollar proyectos que vengan a darle continuidad a los servicios de TI, dentro de toda la Organización, migrando un total de 50 usuarios a esta nueva infraestructura.

Equipo humano de TI El rol más importante dentro del proceso de continuidad de los negocios ha sido la disposición que ha tenido el equipo de humano de la Sección de Tecnologías de Información, el cual ha tenido que trabajar bajo presión para capacitar, concientizar y preparar los equipos de los usuarios para el uso de las herramientas disponibles para teletrabajo, así como poder colaborarles de forma remoto las actividades de soporte. Con base en el procedimiento para la atención del usuario final se siguen estos lineamientos para apoyar al negocio en sus necesidades, sin dejar de lado la visión de la Sección y los procesos internos.

Se ha logrado acoplar los diferentes perfiles de trabajo para tener disponible todos los sistemas de información, servicios de infraestructura y de soporte para que sean consumidos por el usuario interno y externo.

No omito manifestar que el equipo de trabajo ha tenido largas horas de trabajo para poder sostener al negocio en todas estas funciones, donde en los planes tácticos se han logrado desarrollar actividades para promover la continuidad en aras de eventos que puedan poner en riesgo la operación.

Firma digital El incremento del uso del recurso ha venido a fortalecer su uso y los trámites digitales para lo cual estamos haciendo las averigaciones para fomentar el uso de una plataforma de Gestión Documental que se está valorando con la compañera de Archivo Central.

Como parte del proceso de digitalización y acoplamiento de los procesos interno, se ha tomado la decisión a nivel de diferentes

directrices de enviar todo tipo de documentación firmada digitalmente. De esta forma, se logra minimizar el riesgo del contagio de COVID-19, además, en la reducción de costo de papel, tinta y tiempo de vida de la impresora.

Por tal razón, se ha suministrado a los funcionarios el uso de la firma digital para realizar los procesos dentro de la institución, validando cada uno de los procesos a su cargo.

Central telefónica Se realiza el desvío de llamadas a los funcionario municipales en modalidad de teletrabajo para que puedan atender al administrado para recibir consultar y poder solucionar las necesidades. Se está canalizando la incorporación de un sistema que de continuidad al llamado y traslado de las llamadas de una forma transparente desde los equipos PC, para la continuidad del negocio de una forma transparente al negocio.

Servicios de infraestructura En cuanto a los servicios de infraestructura, esta ha sido el área que más a desarrollado para la habilitación de la continuidad de los servicios, sin dejar de lado elementos básico como control de usuarios, seguridad, para la prestación de los servicios, con la finalidad de mantener monitoreo los servicios para que se encuentren estables para consumo de los usuario interno o externos de la Municipalidad.

Se han incrementado los trabajos de infraestructura, pero nos vemos limitados en personal para esta área y es preocupante por el riesgo que esto representa a la administración.

Servicios de telecomunicaciones Previendo desde el año pasado la necesidad de mejorar los servicios de telecomunicaciones, se realizó el aumentó el ancho de banda del enlace primario de la Municipalidad. Se pasó de 30 MB a 200 MB en una suscripción 1:1. De esta forma se brinda un mejor ancho de banda para ofrecer los servicios digitales municipales, así como para gestionar servicios para teletrabajo. Esto ha llegado a tener el servicio más estable.

Desarrollo de Sistemas Tareas que se han desarrollado en esta área:

1. Formulario para teletrabajo y adenda del mismo
2. Ajustes a la modificación presupuestaria y al presupuesto extraordinario
3. Se cambió el reporte de recepción de documentos y documentos incompletos

4. Generación del reporte de programación en Excel
5. Ajuste del proceso de anexo de la orden de compra con SICOP
6. Reporte de la evaluación del desempeño consolidado
7. Inclusión de la retención en las facturas de caja chica y registro contable
8. Cambio de los reportes de contabilidad según nuevos requisitos de Contabilidad Nacional
9. Ajustes al proceso y reporte de becas en SINIRUBE
10. Ajustes en planificación para la eliminación de Poas
11. Reporte de licencias de licores autorizadas
12. Creación y configuración de un core propio para el desarrollo de nuevas aplicaciones en lenguaje angular
13. Migración de la base de datos SQL a la versión 2016
14. Validación de las aplicaciones para la migración de la base de datos Oracle de la versión 12c a la versión 19c
15. Migración de las aplicaciones de los servidores Glassfish a un esquema de balanceo en servidores WebLogic
16. Migración del módulo de Presupuesto, que posee un porcentaje de avance del 60 por ciento en Back End y un 30 por ciento en Front End.
17. Hay 50 casos (tiquetes) que solicitan cambios pequeños o mejoras, en ello se hace referencia a modificar una columna, un dato, corregir reportes o ajustar pantallas, pero en algunos casos los cambios no son significativos, pero si requieren tiempo y diseño.
18. Cambios en la moratoria de impuestos
19. Cambios en el acceso y roles para mejorar la seguridad.

Sesiones Concejo Municipal virtuales

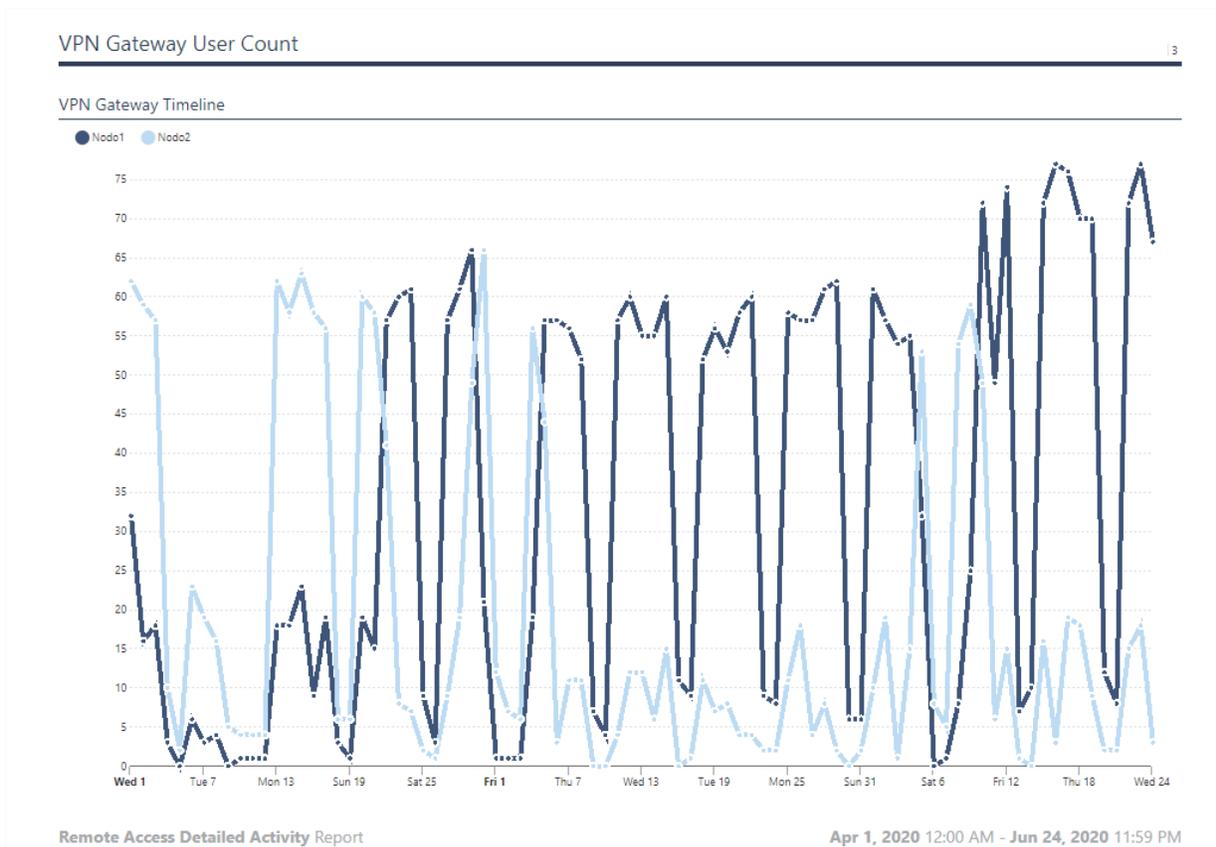
Para implementar una adecuada continuidad de las Sesiones del Concejo Municipal, se desarrolló una remodelación en la Sala de Sesiones para tener al 100 % el distansamiento social, entre las curules. Así mismo se ha trabajado con los regidores (as) y consejales para el uso de las herramientas de comunicaciones unificadas (correo, Teams, intranet) para realizar la Sesión Extraordinaria número 14-2020 como la primer sesión virtual para la Municipalidad de Heredia, con la finalidad de seguir en un proceso de transparencia se enlaza la sesión de trabajo de la reunión virtual al Facebook Live oficial de la institución, con la finalidad de que los ciudadanos realicen seguimiento y se informen de las acciones que sigue realizando la Municipalidad en aras del mejoramiento de los proyectos y agenda que administra el órgano colegiado.

Además se han realizado 5 charlas de capacitación a los diferentes fracciones para que las sesiones virtuales se desarrollen de la mejor manera.

Estadísticas

- VPN

Como se muestra en la imagen adjunta, el reporte cuenta desde el 1 de abril del presente donde paulatinamente conforme ha avanzado la COVID-19 se ha aumentado la cantidad de usuarios en teletrabajo, llegando a más de 80 de usuarios trabajando en esta modalidad. Se ha tenido que trabajar para estabilizar las comunicaciones para que los servicios se entreguen de manera satisfactoria y los usuarios puedan trabajar en forma y tiempo efectivo.



Además, muchos han solicitado la ampliación de horario para poder desarrollar todas las labores y se lleva un control de quienes ingresan con sus horas y conexiones y desconexiones.

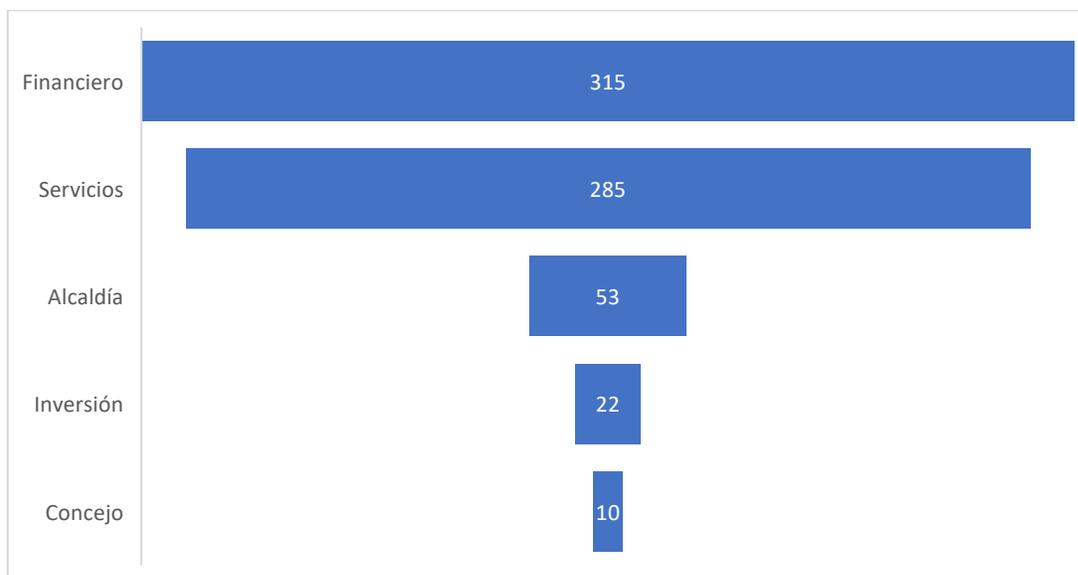
Mesa de servicio (atención de incidentes)

Durante el año 2020 hemos atendido un total de **685** incidentes en la mesa de servicios. Esto genera un valor agregado de gran importancia a la cultura del funcionario municipal,

ya que se establece un procedimiento para la atención de usuario final y se mantienen los niveles de soporte de servicio, de acuerdo con el incidente que posea.

Como se muestra en la gráfica adjunta, se logra observar claramente la recurrencia que poseen las dos direcciones con mayor atención al cliente; esto por temas de soporte, aplicativo y de infraestructura.

Gráfico. 11. Cantidad de incidentes según Dirección, en el 2020



Soporte técnico

Este informe detalla los servicios que el área de soporte le ha brindado a cada uno de los usuarios finales durante este año 2020 y en tiempos de pandemia.

A continuación se detallan los procesos realizados para lograr que dichos usuarios queden satisfechos. Es bueno mencionar que algunas de estas tareas quedan excentas de la mesa de servicio, la cual tiene nuestra prioridad de labores diarias.

Configurar e instalar aproximadamente 100 equipos para teletrabajo

- Microsoft Teams
- VPN
- OneDrive
- TeamViewer
- Actualización de controladores (Audio y video)

Preparación de equipos locales

- Habilitación del acceso remoto (permitir usuario)

- IP estática
- Activación del antivirus

Capacitaciones, acompañamiento y guía en el uso de Teams

- recreación de reuniones
- unirse a la reunión
- grabación de reuniones
- compartir las grabaciones
- descargar grabaciones

VPN

- configurar el sitio
- agregar el usuario
- realizar pruebas
- reiniciar contraseñas
- verificar las versiones de Endpoint Security

Configuración de IP

- agregar IP estática
- accesos a la IP para VPN

Acceso remoto

- configuración del equipo
- configuración de usuario

OneDrive

- configuración de la cuenta
- creación de la carpeta OneDrive en disco: **C**
- explicación del uso

Firma digital

- descargar de controladores
- instalación de la firma
- componente de firma digital
- Adobe
- proceso de la validación de firmas
- SICOP

Accesos directos

- acceso a las carpetas compartidas
- acceso a la carpeta en el servidor

SIAM local

- instalación del Java
- configuración de seguridad
- agregar favorito en Internet Explorer

Outlook local

- instalación del *software*
- configuración de la cuenta

Equipos regidores

- mantenimiento
- soporte
- activar Teams
- activar correo

Autenticador

- se les instala la aplicación a los usuarios para la cuenta de Office 365 y Citrix
- se les brinda una inducción del uso de dicha plataforma

Active Directory

- se crean, se configuran y se actualizan nuevas cuentas para los usuarios según lo que corresponda.
- depuración de las cuentas de los equipos por departamentos.
- depuración de las cuentas de los usuarios por departamentos y sus respectivos accesos.

Citrix

- instalación del cliente
- una inducción del uso de la plataforma.
- colaboración de accesos directos de las carpetas importantes.

Epower

- creación de usuarios
- asignación de grupos
- activación de permisos y derechos a las series documentales
- validación de roles
- pruebas de usuarios
- verificación de acceso a la plataforma y agregar favorito la URL
- se brinda acompañamiento en el uso de la plataforma
- reinicio de sesión de los usuarios en la plataforma (Sacar del ePower)

Capacitar a los usuarios en el uso de nuevas impresoras

- se les colabora a los usuarios con la instalación de los equipos nuevos
- se crean los accesos para las carpetas para el escáner
- se les brinda una inducción del uso de dicho equipo tanto para el uso en impresiones como también en el uso del escáner.

Inventarios mensuales de bodega

- se realiza un listado mensual de los inventarios de cartuchos y tintas para su respectiva compra.

- se da un chequeo de accesorios necesarios para el buen funcionamiento tanto de las impresoras y como de los equipos y así tener en bodega las herramientas necesarias ante alguna emergencia.

Mantenimientos preventivo y correctivo de equipos

- limpieza y mantenimiento de teclados
- mantenimiento de portátiles
- mantenimientos de equipos completos (CPU, monitores, mouse, teclados)
- mantenimientos de impresoras

Migración de base de datos

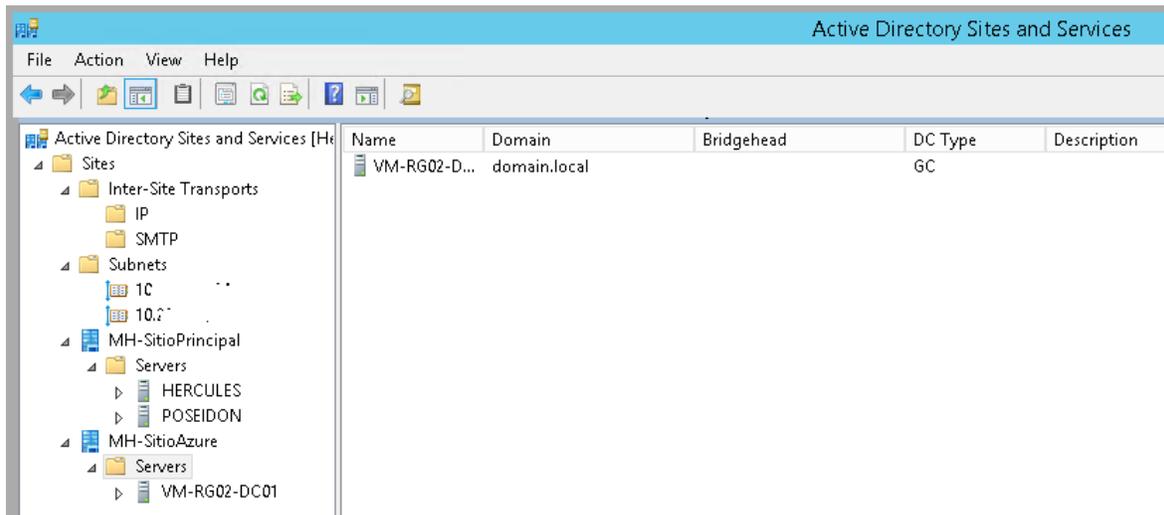
Como parte del proceso de mejora continua de los servicios que brinda la Sección de Tecnologías de Información, y con el fin de garantizar la seguridad de la información, se procedió a migrar la base de datos de la versión 12C a la versión 19C. Lo anterior debido, principalmente, a la finalización del soporte extendido de mantenimiento del producto esperado para el próximo año. De esta forma se garantiza, por parte de la casa matriz de Oracle, el soporte *premier* en el mantenimiento y aplicación de parches de seguridad del producto hasta abril de 2024 y de forma extendida hasta abril de 2027.

Con la migración de la base de datos se suprimió la figura del *Real Application Cluster* (RAC), lo que se considera como parte de los cambios más significativos que incorpora Oracle en su nueva versión. En su lugar se optó por incorporar la figura de un nodo pasivo que permite la recuperación inmediata en caso cualquier fallo del equipo o sistema del nodo principal, que le permite al nodo secundario tomar control de la información y continuar con la atención de los usuarios que acceden la información.

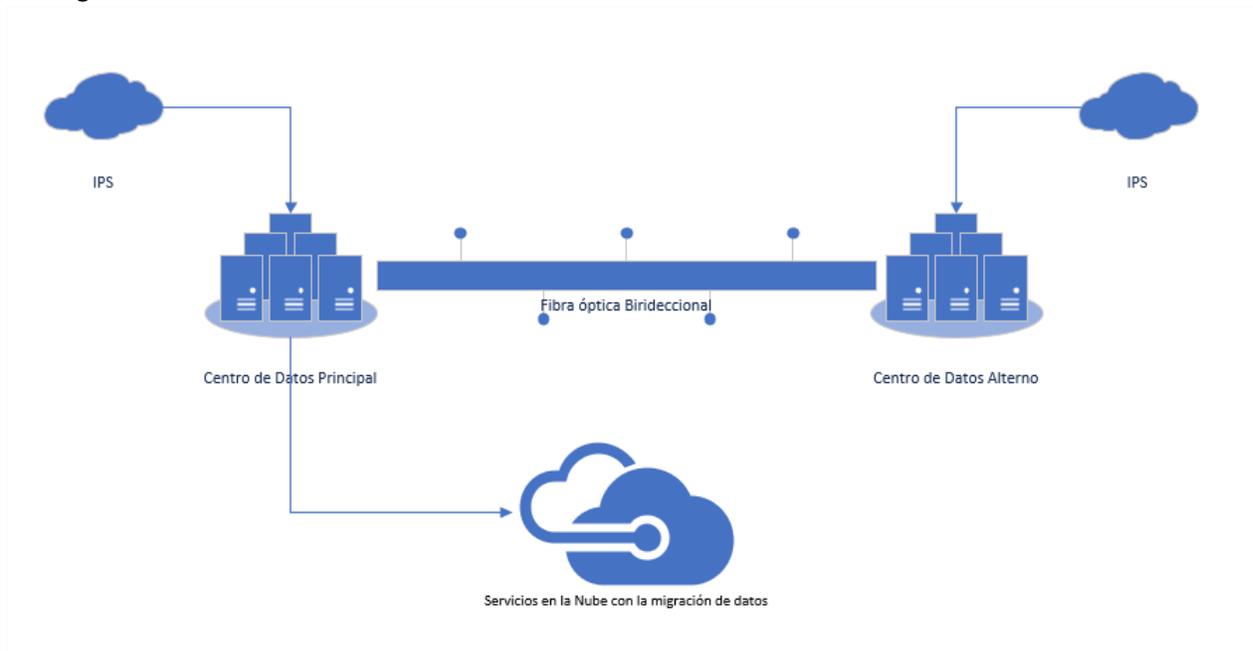
Entre las principales ventajas que posee la nueva versión de base de datos es el tiempo de respuesta de las transacciones que se realizan a la base de datos lo que se traduce en una mejor experiencia al usuario de los diferentes sistemas y aplicaciones que atiende la misma. No obstante, la migración de la base de datos a la nueva versión implica un trabajo adicional en la revisión de cada una de las aplicaciones, tanto en cada una de sus pantallas, proceso, reportes u otros, en la que se debe validar la compatibilidad y en su defecto, realizar los ajustes necesarios para lograr en buen funcionamiento.

De igual forma, se trabajó en la etapa final de la migración de SQL Server 2012 a SQL Server 2016 al lograr mover las bases de datos que estaban a la espera de confirmación de compatibilidad por parte del proveedor de la solución de relojes marcadores. Con este proceso finalizado, nos aseguramos contar con soporte técnico estándar hasta el 2021 y extendido hasta el 2026. Paralelamente se está trabajando en la configuración del ambiente para hacer la migración del motor de base de datos para que sea replicado en Azure y con esto contar con mayor disponibilidad de los servicios que consumen las bases de datos SQL ante una eventualidad.

Como parte del trabajo que se ha venido desarrollando en la integración de un nodo externo para tener replicada la información y datos importantes, se integra una copia del directorio activo a la nube de Microsoft Azure. De esto forma se logra realizar una consolidación importante para dar inicio a un proceso híbrido entre tierra y nube para la maximización de los recursos, salvaguardando la integridad y seguridad de los datos del Municipio en caso de eventos de continuidad del negocio.



El enfoque por trabajar en los próximos años es lograr tener un tridente de centros de datos, dos en tierra administrados por la Sección de TI y uno en la nube para gestionar data de mayor importancia, así como correr servicios en línea para mejorar la calidad de tiempos y entrega.



Continuidad de las aplicaciones

Uno de los aspectos más importantes de contar con un equipo de desarrollo propio, es poder realizar ajustes o mejoras necesarias a las diferentes aplicaciones según la necesidad del usuario. Gracias a ello se han incorporado una serie de nuevas funcionalidades a las aplicaciones, tanto en las desarrolladas en Oracle Forms y Reports como las desarrolladas en Java, y se avanza significativamente en la nueva plataforma de desarrollo adoptada para la migración del SIAM en Angular.

Es por ello que se toma la decisión de migrar el módulo de presupuesto con el fin de, no solo deshacernos de un servidor sin soporte, sino que, además, el lenguaje sobre el que fue creada la aplicación es ya obsoleto. De esta forma se unifican las aplicaciones ya que la misma que corre sobre Forms no se ajusta a las necesidades reales del departamento al mismo tiempo que se toma como insumo el desarrollo realizado en el módulo de planificación y de esta forma darle continuidad a la información.

Además, entregamos el módulo completo de presupuesto en el cual se hace la carga de todo el presupuesto ordinario 2021.

Desarrollo del nuevo CORE de aplicaciones

A lo largo del año 2020, hemos venido trabajando en formar un CORE de Angular: un conjunto de instrucciones que se comunican entre sí, para generar valor agregado al desarrollador y por consiguiente al usuario final, este CORE provee capacidades trascendentales para la continuidad de negocio, tales como permitir realizar las mismas acciones que los usuarios están acostumbrados, (reportes, filtros) sin sentir mayor cambio; al contrario, buscando aumentar el rendimiento, la eficiencia, la sencillez y la facilidad de su uso, además, adoptando estándares internos de programación para acoplar de la manera más sencilla futuros módulos, con esto buscar reducir tiempos de desarrollo y por ende tiempos de entrega de productos, respetando siempre el proceso indicado por la normativa.

A nivel del CORE, podemos definir cuatro pilares trascendentales, que explican el éxito de esta estructura:

1. **Seguridad:** La implementación, administración y manejo de la seguridad, siempre será el pilar más importante en nuestra estructura. Después de un análisis de diferentes técnicas, se implementó *JSon Web Token (JWT)*. Los JWT vienen a sustituir el método tradicional de autenticación web, este provee firmas de autenticación únicas que finalizan en determinado tiempo o cantidad de transacciones, cuya información de cliente está encriptada en el *PayLoad*, información de veracidad, de la clave. Al aplicar un cifrado automático con una llave de conocimiento, nos permite administrar de

manera más oportuna las firmas antes de entrar a un sitio, identificando intentos de hackeo u otros tipos de ataque, con la capacidad de mitigarlos. También nos permite autenticar y validar la información de cliente desde fuera del negocio, si así se deseara.

2. **Calidad:** Hablar de calidad es hablar de subjetividad, para lo que un usuario o departamento es de calidad, puede que para otro no lo sea. La capacidad de cumplir los requerimientos de calidad de un usuario o departamento va totalmente ligado a la capacidad del sistema adaptarse a las necesidades del usuario, es allí cuando marcos de referencia universales, se ven limitados. El CORE Municipal en Angular, nos permite modificar lo necesario, sin agregar código muerto, optimizando el rendimiento y el tiempo de respuesta, según sean las necesidades del usuario, todo esto sin afectar módulos paralelos, dando la capacidad de cumplir o proponer métodos posibles a los requerimientos de calidad más exigentes.
3. **Perdurable:** Cuando se hace un trabajo, cualquier persona pretende que este además, de la calidad, dure un tiempo sustancial.

Hablando desde el punto de vista de Lenguajes propietario, por ejemplo, Java, PHP o jQuery, uno de los principales problemas es la poca continuidad y actualización del código fuente, o bien, la necesidad de pagar para adquirir las últimas versiones, o incluso el fin de soporte sin mayor aviso, todo esto son las principales causas para declarar un Software en obsolescencia.

Contemplando el escenario recién planteado, las tecnologías emergentes, el impacto en el mercado de los lenguajes actuales y la proyección de crecimiento que nos provee "Google Trends"; Angular como código abierto y los millones de usuarios que "soportan", continuo uso, actualización y reporte de problemas, nos asegura que estamos a la vanguardia tecnológica. En resumen, La Municipalidad con esta nueva estructura tiene como mínimo una proyección de continuidad de diez años.

4. **Librería de recursos:** Antes de hablar de la librería como tal, se mencionará el impacto que tiene, dado que es el interés principal.

Contar con una librería de recursos permite que el desarrollo de módulos sea más rápido y, por ende, que se entreguen productos de la misma manera.

La librería de recursos (componentes), es un conjunto de artefactos: llámense tablas dinámicas, modales, botones, reportes, etc. Estos componentes nos brindan la capacidad de programarlos una única vez y utilizarlos N cantidad de veces a lo largo del proyecto (reutilización de código). Esto implica simplificación de código, mayor abstracción y rapidez a la hora de entrega al usuario final.

De igual forma se trabaja en conjunto con los proveedores de servicio que han desarrollado las aplicaciones de factura electrónica, interfaces del sistema de compras SICOP, así como

los sockets de comunicación con los bancos recaudadores y el sistema de comercio electrónico. En este aspecto se han realizado cambios significativos para el manejo de archivos en el proceso de factura electrónica, mientras que por parte del SICOP los ajustes se han realizado en atender mejoras realizadas en el proceso del manejo de solicitudes y manejo de modificaciones a los contratos realizados y nos encontramos a la espera de la migración de estos sistemas a Weblogic.

Recaudadores electrónicos

En el tema de los recaudadores este año ha mantenido la curva al alza, a pesar de la reducción significativa en el monto de la recaudación en general que ha bajado poco más de un 20 % mayormente por consecuencia de la pandemia, el porcentaje que representa los medios electrónicos del total recaudado es del 42 %, un 10 % más en relación con el 2019.

De esta forma, el contribuyente posee una serie de opciones de acuerdo con su alcance o necesidad y puede escoger entre diferentes medios para el pago de servicios e impuestos municipales desde la comodidad de su hogar u oficina, evitando exponerse a cualquier riesgo del entorno.

Servidor de aplicaciones

Con el fin de poder brindar un servicio más oportuno tanto al usuario interno, como a la ciudadanía en general, se realizó la inversión en licencias de Weblogic que nos permiten contar con una infraestructura más robusta y segura, así como con un servidor de aplicaciones accesible desde cualquier lugar por medio de una conexión de internet. Esta herramienta permite simplificar la administración de todos los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas, como lo es el manejo de correos electrónicos, archivos de información, conexiones a bases de datos entre otros.

Al sustituir las aplicaciones de escritorio por aplicaciones web es posible brindar información más oportuna y de calidad a la ciudadanía por medio de los servicios web lo que facilita los trámites en línea y su aplicación en tiempo real. De igual forma, facilita la administración de la información interdepartamental y la gestión de sistemas por medio del teletrabajo.

Conectividad

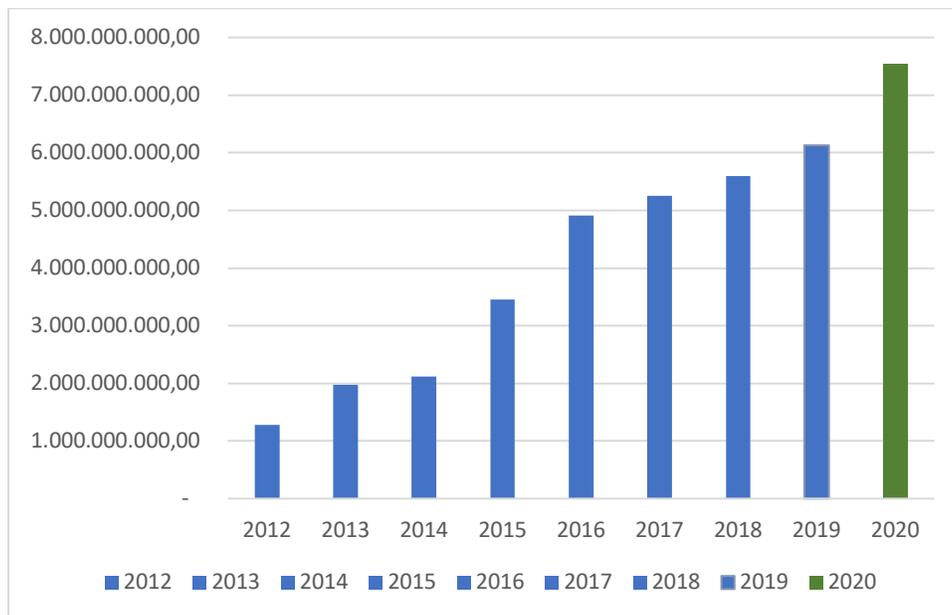
Conectividad bancaria con los Bancos Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, BAC y V-POST.

Para el año 2020, mediante este medio electrónico de cobros, se logró generar una recaudación bancaria de ₡ 7.535.413.886. Con ello se obtuvo un crecimiento de un 10 % en comparación del año 2019, siguiendo la tendencia de crecimiento entre los contribuyentes como una plataforma única de pago, generando una disminución en el pendiente de

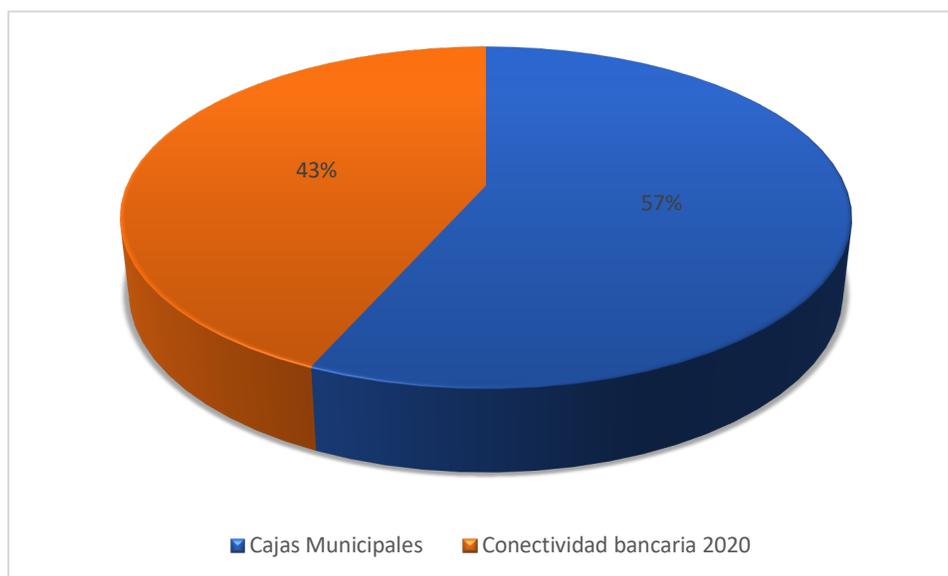
cobro, disminuyendo las visitas a la Municipalidad y maximizando las herramientas tecnológicas.

Año	Recaudación
2012	1 277 107 374,00
2013	1 972 611 477,00
2014	2 119 206 574,00
2015	3 455 920 089,00
2016	4 914 516 547,00
2017	5 249 438 499,00
2018	5 598 237 261,00
2019	6 128 846 791,00
2020	7 535 413 886,00

Gráfico 12. Histórico de recaudación bancaria por conectividad (en colones)



Cajas municipales	9 844 081 616,14
Conectividad bancaria 2020	7 535 413 886,00

Gráfico 13. Recaudación según el puesto de cobro

Para finalizar y no menos importante la ejecución presupuesta se cumplió al 100 % por la Sección de Tecnología de Información; además, se ampliaron varios proyectos para poder iniciar con las plataformas 100 % actualizadas a la espera de un 2021 más exitoso en toda el área de Tecnologías y transformación digital.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

La Municipalidad de Heredia trabaja en la automatización y digitalización de procesos a través del uso de Sistemas de Información Geográfica y otras tecnologías. Uno de los objetivos es lograr la transformación digital para alcanzar una mayor competitividad que asegure la excelencia en el servicio a la comunidad. Es por esto que durante este año 2020, la Municipalidad ha logrado el desarrollo e implementación de los siguientes proyectos mediante el uso de la tecnología geoespacial.

Digitalización de procesos en la logística para la solicitud y entrega de ayuda humanitaria

La Municipalidad de Heredia como apoyo al Comité Municipal de Emergencias ha creado una serie de herramientas para digitalizar los procesos en la logística de solicitud y entrega de ayuda humanitaria. También ha realizado una serie de acciones para brindar a la comunidad información actualizada sobre la pandemia COVID-19, a través de un sitio web especializado.

El flujo de trabajo y la interacción de las aplicaciones van desde el registro de solicitud por parte de las personas afectadas económicamente por la pandemia, hasta la entrega de la ayuda humanitaria y la rendición de cuentas hacia la comunidad.



Aplicación web para el ingreso de solicitud de ayuda humanitaria

El formulario para el registro de las familias con alguna condición de vulnerabilidad fue dado a conocer por medio de redes sociales y grupos comunales, y su objetivo era ofrecer a los solicitantes una herramienta digital amigable para realizar la solicitud de ayuda humanitaria sin necesidad de salir de sus casas o exponerse a aglomeraciones en algún sitio propuesto por la institución.

Mediante el acceso desde dispositivos móviles o computadoras, las personas interesadas realizaron el registro de la información solicitada por el Comité Municipal de Emergencia. La información

registrada en el formulario obedece a los criterios identificados por el Comité de Manejo de la Información, el cual es conformado por profesionales en ciencias sociales de diferentes instituciones y que forman parte del Comité Municipal de Emergencias.

El propósito del formulario era captar la información necesaria para realizar el análisis de los datos poblacionales y priorizar la entrega de ayuda. Esta información debía ser respaldada mediante un archivo que adjunta el solicitante dentro del formulario, con la declaración jurada que da fe sobre la veracidad de los datos aportados.

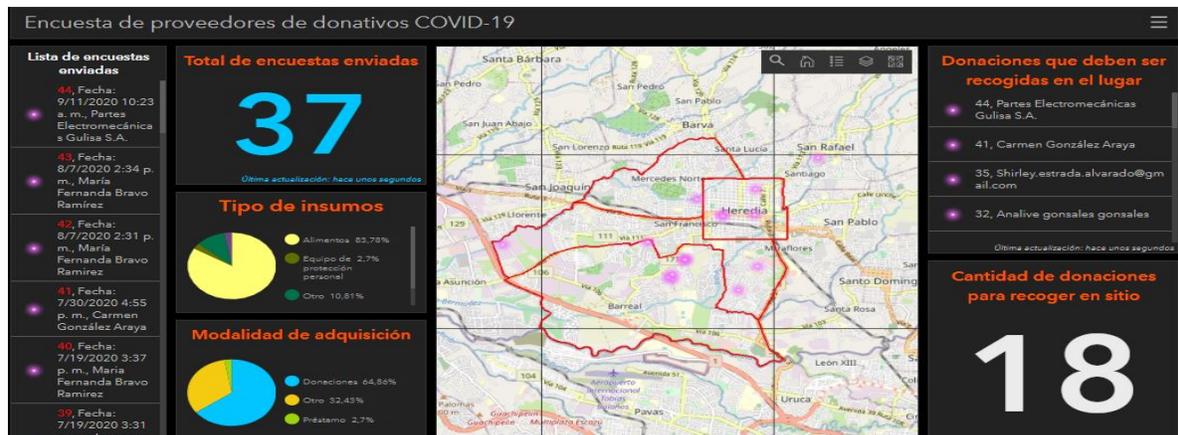
Además de la información poblacional como edad, estado civil o género, el formulario tiene la capacidad para recolectar la información sobre la localización de vivienda del solicitante. El interés de conocer la ubicación de la vivienda, corresponde a la capacidad que se genera para efectuar análisis de diversa índole, como la detección de duplicidad de solicitudes, la identificación de personas que viven en áreas geográficas vulnerables o la localización de grupos familiares con alguna condición especial (personas con discapacidad, población adulta mayor, un único jefe de hogar por familia, entre otros), este análisis apoya la labor del Comité en la toma de decisiones y favorece la metodología para la atención de la emergencia.



Aplicación web de para registro de donadores de la Campaña Heredia Solidaria

La Municipalidad puso a disposición de la comunidad un formulario en línea para apoyar la campaña Heredia Solidaria. Esta herramienta permite el registro de personas o empresas que quieren ser parte del proyecto. También, da la posibilidad a los donadores de escoger entregar sus donaciones en el Palacio de los Deportes o localizar la ubicación donde desean la recolección de sus donativos mediante el uso de un mapa interactivo para no hacer un desplazamiento innecesario.

Esta aplicación facilitó la entrega y disponibilidad de la información registrada por los donantes, a los coordinadores de logística del Comité Municipal de Emergencia. Tanto los coordinadores de logística, como los otros miembros del Comité, pueden visualizar y consultar en tiempo real la información ingresada a través del uso del Monitor Encuesta de Proveedores de Donativos.





Aplicación móvil para el registro de entrega de ayuda humanitaria:

Con el interés de realizar una documentación digital de las entregas de diarios a las familias del cantón herediano, se creó una aplicación móvil para uso exclusivo del equipo de funcionarios designado en la labor de entrega de ayuda humanitaria. Su objetivo es facilitar el flujo de trabajo en la logística de entrega mediante el uso de dispositivos móviles y una tecnología amigable.

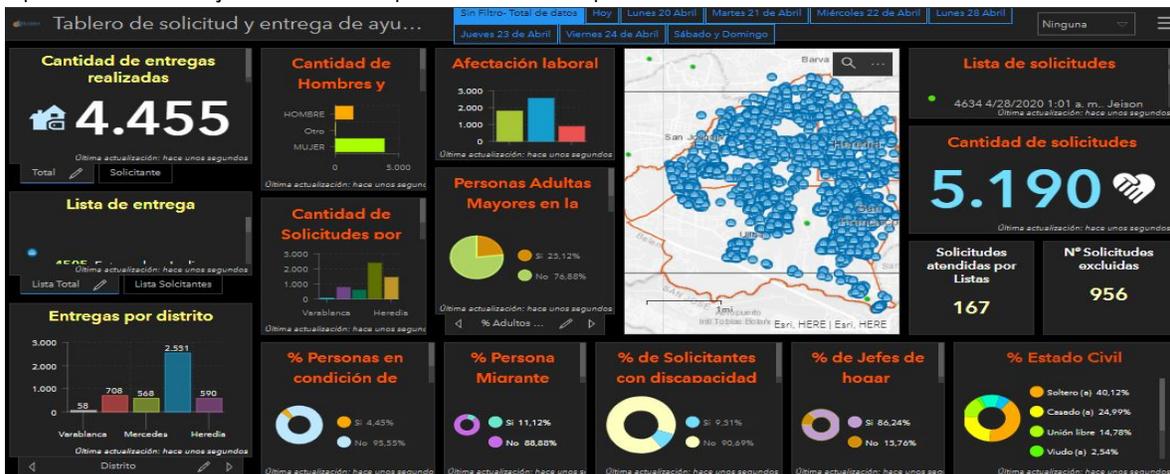
Esta aplicación le facilita al equipo de entrega de diarios el ingreso de la información en campo, disminuyendo los tiempos de espera que deben realizar en cada vivienda y a su vez disminuyendo el riesgo por tiempo de exposición.

La documentación digital de las entregas de ayuda humanitaria es una de las etapas primordiales en la respuesta de la emergencia. Esta documentación le ofrece a la Municipalidad y al Comité Municipal de Emergencia la posibilidad de tener información disponible en todo momento para realizar una efectiva rendición de cuentas, sin tener que recurrir a tiempo extra en el post procesamiento de los datos.

Aplicación web para la consulta de datos de solicitud y entrega de ayuda humanitaria:

Para monitorear en tiempo real las solicitudes que ingresaban minuto a minuto, se creó una aplicación web para que los miembros del Comité Municipal de Emergencia puedan consultar la información desde cualquier lugar y en cualquier momento.

A través de esta aplicación se puede visualizar y consultar las diferentes estadísticas de variables poblacionales, así como los datos individuales de cada una de las solicitudes creadas. Asimismo, le ha permitido al Comité Municipal de Emergencia tener la disponibilidad de datos en todo momento y extraer la información necesaria para sus operaciones mejorando su capacidad de respuesta.



Además de las solicitudes creadas por la comunidad, se puede dar el seguimiento a cada una de las entregas de ayuda humanitaria que realiza el equipo del Comité. Este seguimiento apoya las tareas de control de calidad y rendición de cuentas, y ayuda a realizar diferentes validaciones del trabajo realizado; por ejemplo, la medición de tiempos de respuesta y la comprobación de entregas otorgadas.

Cada una de estas herramientas creadas y que se vinculan en todo momento desde la etapa de ingreso de la solicitud de ayuda hasta la entrega, ha significado una importante mejora para el Comité Municipal de Emergencia y, por ende, para la Municipalidad de Heredia que lidera este equipo de trabajo.

Página web del Comité Municipal de Emergencia



En medio de la pandemia provocada por el COVID-19, la Municipalidad apoyó al Comité Municipal de Emergencia mediante la creación de una página web que contiene información cantonal actualizada de casos positivos e información en materia de prevención y protocolos acerca de la COVID-19; así como, datos acerca de la asistencia humanitaria brindada, que se actualizaron diariamente.

En la página también se incluyeron enlaces hacia los sitios oficiales de instituciones nacionales y a diferentes aplicaciones para acceder a mapas y gráficos sobre la situación actual de la pandemia.



Denuncias de incumplimiento de reglamentación ante la COVID-19

La Municipalidad de Heredia como un actor importante en el cumplimiento de las medidas sanitarias impuestas por el Gobierno central, con la colaboración del equipo de profesionales en sistemas de información geográfica, creó una herramienta web que permitía a la comunidad realizar cualquier denuncia de establecimientos o viviendas que incumplieran algunas de esas medidas. Esta información era revisada por la Policía Municipal. Ellos le daban el debido seguimiento desde su recepción hasta la resolución de la incidencia y, a su vez, permitía obtener una bitácora digital con la información de las denuncias hechas por la comunidad.

Navegación con Google y Waze hacia las fincas del cantón Heredia

Como una respuesta a los tiempos actuales, en los que la conectividad y el uso casi generalizado de aplicaciones de navegación para desplazarse de un lugar a otro se vuelven cada vez más parte del quehacer diario. La Municipalidad ha incorporado un servicio adicional a las aplicaciones de mapas que están a disposición de la población.

Como un valor agregado a la información catastral que se ofrece desde hace algunos años, se ha incorporado la capacidad para navegar hasta cualquiera de las fincas del cantón herediano mediante aplicaciones gratuitas como Waze o Google Maps.

Al ingresar a las aplicaciones de mapas como el *Mapa Catastral del Cantón* y *Mapa de Áreas Públicas*, la población puede hacer uso de los botones que se encuentran al consultar una finca del cantón y escoger la aplicación de navegación preferida. De esta forma se creará una ruta desde el punto de partida hasta el sitio destino donde se realizó la consulta dentro del mapa.



Este nuevo servicio le ofrece a la comunidad herediana, visitantes y al sector empresarial e institucional, la capacidad de tener una mejor experiencia de movilidad dentro del cantón.

En el caso del comercio con modalidades de servicio a domicilio o empresas de servicios públicos — como cableras, distribución de agua o electricidad— dan un insumo importante que les permite llegar con mayor rapidez hasta el sitio deseado. Con esto minimizan el riesgo de tener direcciones incorrectas, ahorran

tiempo en el viaje y maximizan los recursos asignados.

En el caso de servicios de primera respuesta como la Cruz Roja, Bomberos, Asistencia Médica o Fuerza Pública y Policía Municipal, además, de las ventajas ya mencionadas, podría significar la diferencia entre una atención oportuna o una atención tardía.



Seguimiento de tareas asignadas al personal

Como respuesta a la nueva experiencia en la dinámica de teletrabajo para el año 2020, se inicia con la implementación de herramientas web que ayuden a registrar las tareas asignadas en el cumplimiento con las metas establecidas.

La virtualidad ha abierto en estos tiempos nuevas puertas tecnológicas para el seguimiento de actividades de los funcionarios municipales. El uso de diferentes aplicaciones para este fin ha ayudado a realizar mediciones de rendimiento y a revelar e informar sobre las tareas ejecutadas.

De esta forma, se ha trabajado en la puesta en marcha de diferentes monitores que facilitan a las jefaturas y a los funcionarios, la consulta de las labores desarrollados en tiempos y lugares específicos, para hacer una mejor asignación y aprovechamiento del recurso humano.

Innovación en formularios de consulta a la comunidad

Como parte de un esfuerzo que realiza la Municipalidad de Heredia para la integración de la comunidad en diferentes procesos y eventos, se ha definido una serie de aplicaciones web que recopilan los datos de la población interesada en participar activamente en alguno de los procesos.

La estandarización en el método web para la recopilación de datos mediante el uso de formularios, ha permitido que la Municipalidad a través de sus diferentes dependencias, puedan administrar la información facilitada por la comunidad con una mayor rapidez, disminuyendo los tiempos de acción para dar continuidad a las soluciones presentadas.



Digitalización de los proyectos de recarpeteo

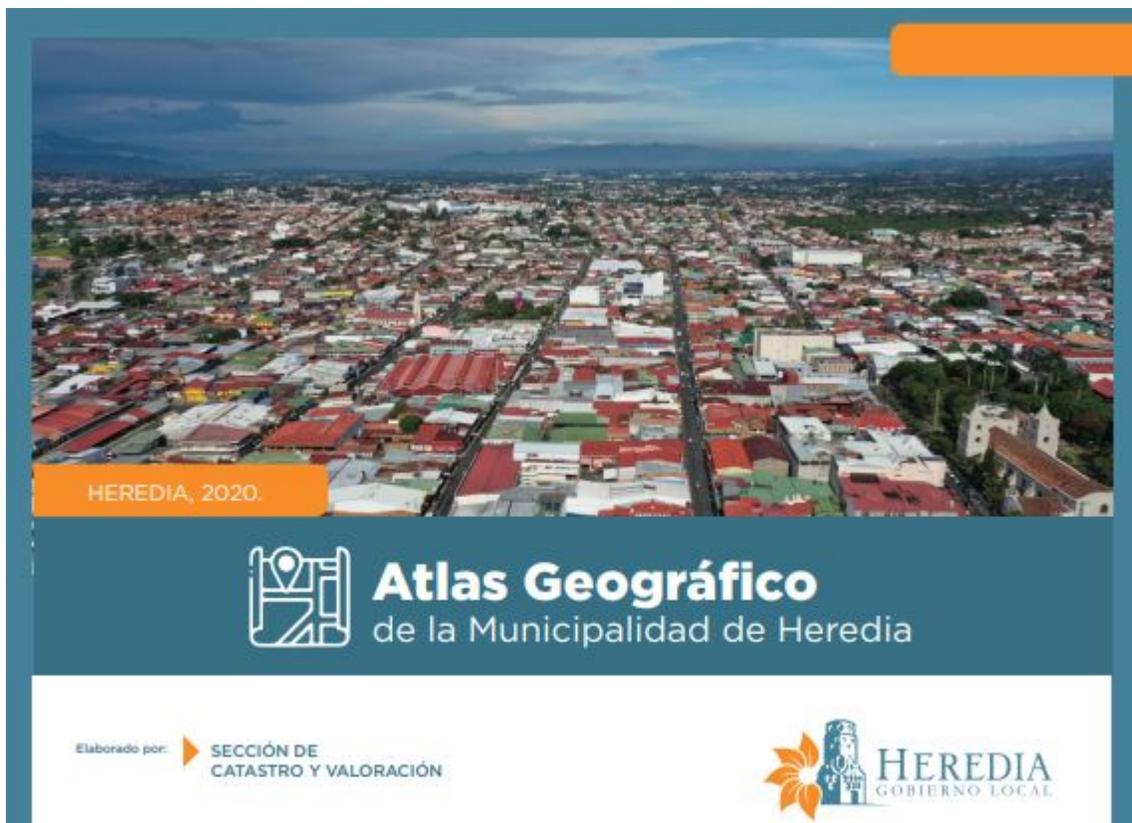
En relación con la labor de mantenimiento de la red vial, la Municipalidad ha apostado por la georreferenciación y digitalización de la información asociada a los proyectos de recarpeteo que se realizan en el cantón.

Para tener una mayor rapidez y eficiencia, la información sobre estos proyectos es recolectada mediante el uso de una aplicación móvil que a su vez alimenta de forma automática el monitor de proyectos de recarpeteo. En este monitor se puede observar la cobertura que van teniendo cada día los trabajos de mejora y mantenimiento de las vías del cantón.

Atlas Geográfico de la Municipalidad de Heredia

La Municipalidad de Heredia en este 2020 ha decidido incorporar un nuevo enlace de interés en el portal geográfico *UBiCA* para beneficio de la comunidad. El documento fue creado entre la colaboración del Departamento de Comunicación y el Departamento de Catastro y Valoración. Este tiene como objetivo principal ofrecer una galería de información geoespacial con datos generales del cantón e información detallada de proyectos que se desarrollan en las diferentes secciones de la institución.

Entre algunos de los temas contenidos en este atlas, se encuentran la misión y visión, los valores, principios y políticas institucionales, la reseña histórica y proyectos como Política de Cultura y de Turismo, Gestión de los Residuos Sólidos y la Política del Cambio Climático.



Según sea el objetivo, la comunidad podrá hacer uso de este documento en forma digital o podrá realizar impresiones de los diferentes mapas temáticos y gráficos que se incluyen dentro del Atlas Geográfico, dentro de los cuales se pueden encontrar los siguientes:

- mapa catastral
- mapa de cobertura de zonas wifi
- mapa de áreas públicas
- mapa de limpieza de calles y caños
- mapa de rutas del servicio de recolección de basura
- mapa de la división político administrativo
- mapa de vialidad
- mapa de zonas homogéneas
- mapa de grupos activos para la atención del adulto mayor
- Mapa de parquímetros
- Mapa de programa de compostaje
- Mapa de rutas de reciclaje

PAM Beneficiarios de la red de cuidado
 Propietario: mwillalobos_heredia
 Creado: 24/2/20 12:38
 Modificado: 10/8/20 13:48

El formulario cuenta con información como el nombre de la persona adulta mayor que recibe el beneficio, la edad, cédula, el sexo, el tipo de beneficio que recibe, nombre de la persona con la que vive, entre otros, y lo más importante, geolocaliza a cada una de estas personas en el cantón de Heredia.

La idea principal es geolocalizar esta población para los diferentes análisis que realiza la Sección de Equidad y Género, la atención que se brinda a esta población, así como la toma de decisiones de los diferentes recursos que se les brinda por medio del Gobierno Local o otras instituciones.

El lunes 11 de mayo del 2020, se dio inicio a la entrega de Diarios de alimentación, tomando como base la ayuda solicitada e identificada por la necesidad del COVID-19.

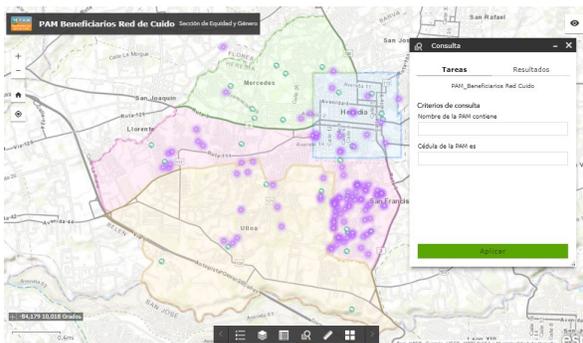
Adquirir >
Enviado 3 >

Digitalización de procesos con carácter social

Como parte del compromiso social que tiene la institución para los sectores más vulnerables de la comunidad, se han realizado esfuerzos para la digitalización y automatización de los flujos de trabajo. Esto hace posible la documentación de los diferentes programas que se desarrollan a través de la Oficina de Igualdad, Equidad y Género.

El conocimiento de la ubicación geográfica y de las características de personas adulta mayor, con discapacidad, deterioro

cognitivo, hogares con violencia intrafamiliar y otros rasgos poblacionales, facilita la tenencia de una base de datos sólida para establecer políticas y acciones que puedan mejorar la calidad de vida y el desarrollo de la comunidad. Con esta documentación y geolocalización de programas como la Red de Cuido, la Municipalidad ha logrado identificar con precisión los hogares a los que se le ha colaborado con la entrega de diarios durante la emergencia causada por COVID-19 y ha logrado obtener datos estadísticos en tiempo real sobre la gestión realizada para tal fin.



Otra de las herramientas creadas en este año para apoyar la gestión social, corresponde a un formulario para la recolección de datos de las instituciones que brindan asistencia en los programas asociados contra la violencia intrafamiliar. Esta iniciativa permitirá recabar información sobre la ubicación, contactos y cartera de servicios, que ofrecen las instituciones que forman parte de la red local de asistencia

para esta población.

En una segunda etapa del proyecto, se hará la exposición de estos datos en la página web de la Municipalidad para ofrecer a la comunidad una guía detallada sobre los centros a los cuales se puede acudir en caso de presentarse algún incidente de violencia intrafamiliar.

Mejora en el Sistema Integrado de Administración Municipal

En busca de una mejora continua en los sistemas utilizados para la administración de activos e información sobre fincas del cantón, en colaboración con los profesionales en tecnologías de información, se incluyó un nuevo parámetro que permite la identificación de las propiedades con fines públicos como parques, juegos infantiles, áreas verdes o áreas comunales.

Este proceso de identificación de propiedades mejora la gestión municipal en materia de cobros de bienes inmuebles y servicios urbanos que brinda la institución, contribuyendo de esta forma a tener cifras de pendiente de cobro más precisas para la toma de decisiones y para el fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas de la Municipalidad.



Dirección de Inversión Pública Ficha de Control Rutinario del Proyecto		
Nombre del Proyecto:	Construcción de entubado en Calle San Isidro de Mercedes Norte	
Número de Contratación:	2020LA-000004-0001700001	
Orden de Compra:	62030	
Nº de Informe:	EPCSI-07-2020	
Fecha de la Inspección	November 13, 2020	
Control de Obra		
Inspección de Avance Específico según cronograma		
Actividades a Evaluar (Indicar el porcentaje justificado de avance de actividad esperado según cronograma aprobado, a inspeccionar)	Avance del entronque de Calle San José con Calle San Isidro hacia el este. Ya se instalaron los tubos de Boomam entre PPA y PPA. Se inició la instalación de tubería de Boomam del PPA al PPA. Se han instalado alrededor de 20m de tubería indicada.	
Métricas de Calidad del Proyecto	Meta	Indicador
Avance	Cumplimiento de actividades del proyecto según cronograma de actividades.	100 %
Costo	El costo actual de los trabajos ya realizados corresponde porcentajes de avance establecido en el cronograma de actividades e inspección realizada en sitio. (En caso de haber variación en el costo)	Si cumple ¿Por qué? Avance del entronque de Calle San José con Calle San Isidro hacia el este. Ya se instalaron los tubos de Boomam entre PPA y PPA. Se inició la instalación de tubería de Boomam del

Digitalización de la documentación de proyectos constructivos mediante el uso de tecnología geoespacial.

Con la finalidad de optimizar el flujo de trabajo en la documentación de proyectos constructivos como puentes, aceras, equipamiento de áreas públicas, entre otros, este año se ha trabajado en la implementación de un proceso digital para realizar la

documentación de las diferentes etapas de estos proyectos.

Este proceso de digitalización ofrece herramientas móviles que agilizan el ingreso, procesamiento, almacenamiento y administración de los informes que realiza el personal técnico, minimizando tiempo de trabajo que destinaban en la documentación de los proyectos y permitiendo su desempeño en otras tareas adicionales de gran relevancia.

La información generada cuenta con disponibilidad inmediata por medio de la base de datos donde es almacenada, que puede ser accedida en todo momento. Una de las novedades de esta mejora tecnológica es el ahorro en papelería y la estandarización en el proceso de documentación, debido a que la aplicación genera un reporte digital y de forma automática este reporte es enviado a los interesados mediante correo electrónico, facilitando la administración de los proyectos y la comunicación entre los diferentes departamentos de la Municipalidad.



Automatización del flujo de trabajo de inspecciones en el Departamento de Gestión Integral de Residuos

Con el objetivo de continuar fortaleciendo la gestión ambiental en el cantón, se han realizado acciones importantes en la automatización del flujo de trabajo que da cobertura al trámite de quejas y denuncias que son interpuestas en la Contraloría de Servicios o a través de la Oficina de Inversión Pública.

Anteriormente, las actas creadas a partir de las inspecciones realizadas se generaban de forma manual mediante el uso de documentos impresos. A partir de este año, se creó un formulario digital que reemplaza el formulario en papel. Esto ha aportado una serie de ventajas al flujo de trabajo de creación y seguimiento de inspecciones. También ha mejorado el servicio que la Municipalidad brinda a la comunidad, mediante la digitalización de la inspección y la automatización de la creación y envío de las actas generadas en campo.



Con esta herramienta se han logrado disminuir los tiempos del personal en campo y el tiempo que el personal dedicaba a gestionar la documentación en oficina, se ha eliminado el uso de papelería con un ahorro de recursos a la institución y disminución de la huella

ambiental. Además, ahora el personal tiene un mayor control sobre los documentos asociados a las inspecciones, una mayor facilidad de acceso a la información y una documentación más detallada sobre el trabajo que realizan.

La visualización geográfica de cada una de las inspecciones ayuda identificar la frecuencia de ocurrencia, el comportamiento espacial y la solución que se brinda en los diferentes espacios del cantón.

Con el uso del monitor de atención de quejas y denuncias se hace una interpretación integral de los incidentes reportados, se consultan las diferentes estadísticas que arroja los hallazgos realizados por personal municipal y se ofrece una ventana para la planificación y la toma de decisiones más informada sobre mejores prácticas en el cantón en materia de Gestión Integral de Residuos.

Automatización del flujo de trabajo para la recepción de declaraciones

La Municipalidad de Heredia mediante el equipo de profesionales de Tecnologías de Información y los profesionales de Catastro y Valoración, se encuentra trabajando en la modernización del formulario de Declaración de Bienes Inmuebles.

Municipalidad de Heredia
Departamento de Catastro y Valoración
Declaración 99099909

Fecha: 21/08/2020
Usuario: JOSE MONGE
Forma: FDECLARACION

DATOS DEL PROPIETARIO
CÉDULA: 0485990208 NOMBRE DEL PROPIETARIO: GONZALEZ RAMIREZ ARGENTINA
DIREC. PROPIETARIO: HEREDIA, MERCEDES NORTE, URSUMONTE BELLO, Mercedes, Heredia, HEREDIA
TELÉFONOS: 0 22921226 CORREO:
FAX: 22926320 REPRESENTANTE LEGAL
DIREC. NOTIFICACION:

DATOS DEL INMUEBLE (PROPIEDAD)
DIRECCION EXACTA DE LA PROPIEDAD: CALLE QUE UNE A MERCEDES CON CURBUJUGUI
POSESION COMPLETO
CONDICIONES 1
PORCENTAJE DEL DERECHO 100
CONDICION FINCA INSCRITA
USO ACTUAL: 098 105607800
UBICACION MANZANA MECANERO
ACCESO VERDE
DISTRITO: Mercedes
MATRICULA (N/FINCA): 4-15575-000 PLANO CATASTRADO: 4-37575-1982 FRENTE (M): 8 AREA LOTE(M2): 980

CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES Y OBRAS COMPLEMENTARIAS

Estado	Tamaño	Forma	Material	Piso	Cielo	Paredes	Tipología	Nº de Bajos	Nº de Apartamentos	Nº de Pisos	Area	Valor	Tipología
Edificio	100	Rectangular	Concreto	Plano	Plano	Plano	Edificio	200	2	2	100	101,530,000.00	Edificio

VALORES

TÉRMINO	CONSTRUCCIONES	TÉRMINO COMÚN	CONSTRUCCIONES COMÚN	BASE IMPONIBLE
18,400,000.00	30,967,000.00			49,367,000.00

IMPUESTO ANUAL: 153,478.00 IMPUESTO TRIMESTRAL: 39,369.50

Valor Total: 101,530,000.00

El objetivo de esta modernización es reemplazar el formulario en papel por un formulario digital y mejorar de forma sustancial el servicio que se ofrece al contribuyente, mediante una mejor atención y acompañamiento en el proceso de declaración de su propiedad. El beneficio de esta operación se verá reflejado de la siguiente manera:

- Habrá un ahorro en la compra de papelería anual que se destina para tal fin.

- El tiempo de llenado del formulario será reducido debido a que el contribuyente no deberá anotar a mano las características de su bien inmueble y será el funcionario quien valide la información a través de la base de datos.
- El almacenamiento de los datos registrados por los funcionarios se realizará de forma inmediata en la base de datos, lo que elimina el proceso de archivado y evita cualquier posibilidad de pérdida o traspapelado de documentos.
- La información en el informe del formulario será más clara y legible. Esto permite una mejor comunicación de resultados mediante el documento generado.



Uso de drones para el monitoreo geoespacial en el cantón

Con el objetivo de utilizar diferentes tecnologías geoespaciales para integrar la información territorial en el cantón herediano, la Municipalidad apuesta al uso de drones para realizar el levantamiento de datos que apoya diferentes gestiones en los departamentos.

El uso de aeronaves no tripuladas ha impactado la metodología de trabajo que llevan a cabo distintas organizaciones públicas en Costa Rica y en el resto del mundo. En el caso particular de los Gobiernos locales es una herramienta que, sumada con otras aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica, facilita la ruta para alcanzar un catastro multifinalitario y permite obtener información detallada de gran relevancia que no puede ser captada desde una vista horizontal y que anteriormente solo podían ser recolectada por dueños de satélites o aeronaves tripuladas.



Algunos de los beneficios que aporta el uso de drones a la Municipalidad y a la comunidad, se ven directamente reflejados en una mejor planificación urbana y un mejor control de la construcción informal y equipamiento urbano, que incide directamente en la asignación de impuestos más equitativos en la población y en la asignación de recursos económicos para la creación de programas sociales y la inversión en obra pública.

Además de ofrecer una fuente de información que colabora con el cumplimiento de las reglamentaciones, es una importante herramienta que puede facilitar labores de prevención, rescate y reconstrucción ante eventuales emergencias como deslizamientos, incendios, terremotos o inundaciones.

Trámites en línea

En aras de mejorar la calidad en los servicios hacia la comunidad herediana, la Municipalidad con la colaboración de los profesionales en Tecnologías de Información, Comunicación y Catastro y Valoración brindan herramientas para realizar trámites como, la solicitud de no afectación de bienes inmuebles (exoneración) y el Formulario de Declaración de Bienes Inmuebles en línea.

A través del sitio web de la institución, los contribuyentes pueden hacer uso de los formularios digitales para realizar los trámites correspondientes con o sin firma digital. Esto viene a ampliar aún más la cantidad de población beneficiaria que puede acceder a estos

servicios desde la comodidad de su casa u oficina, sin tener que recurrir a un desplazamiento físico que implique uso de tiempo laboral o personal y recursos económicos.

Además, a través del mismo sitio institucional el contribuyente puede hacer un seguimiento a los trámites digitales que ha realizado, mediante el uso de la sección "Consulta de Trámites Municipales", utilizando el número de expediente que llega a su correo electrónico y el número de identificación personal.

Es través de la automatización y digitalización en los procesos que la institución ha visto reforzadas sus acciones mediante las siguientes mejoras:

- recolección y visualización de datos en tiempo real
 - datos organizados y disponibles en formato digital
 - facilidad para compartir resultados
 - facilidad de comunicación
 - recolección de información más eficiente
- datos estandarizados
 - disminución en tiempos de respuesta
 - mayor transparencia
 - rendición de cuentas más efectiva
 - toma de decisiones más informada

Es por estas razones que la Municipalidad de Heredia continuará guiando los esfuerzos a través del uso de sistemas de información geográfica y otras tecnologías para seguir alcanzando la transformación digital.

Mejoras y gestión para el desarrollo de un Módulo de Cobro a nivel del SIAM

Según el análisis realizado a los diferentes procedimientos relacionados con la Gestión de Cobro, se detectó una gran oportunidad para incrementar la productividad en las actividades administrativas del personal de Gestión de Cobro, por medio de la automatización de procedimientos; de tal forma, que la carga de actividades operativas se pueda reducir. Además, de mejorar la calidad de registro de los cobros a nivel de base de datos en el SIAM y maximizar el uso de este Sistema Integrado Municipal (SIAM).

En conclusión, se recomendaron un total de 55 mejoras al sistema, con las cuales se inició un proceso de validación a nivel interno con el personal involucrado en la gestión de cobro

y con el personal de TI para tener claros los alcances e insumos que se necesitaban para desarrollar y definir si era posible programar a nivel de sistema un nuevo módulo de gestión de cobro o no era viable.

Este proceso de validación lo iniciamos a partir del 15 de mayo del 2020 y concluyó el 07 de agosto, cuando se le dio fin a toda la revisión para un total de diez reuniones y una inversión de tiempo del personal de 24 horas.

Es importante indicar que el consolidado de todas las mejoras ya validadas, con las estructuras de todos los reportes y vistas solicitadas, así como los machotes de documentos por automatizar su elaboración fue enviado por la coordinadora de Calidad y Ambiente a Tecnologías de Información el miércoles 19 de agosto del 2020.

Actualmente este módulo se encuentra en la etapa de desarrollo por parte de los ingenieros de Tecnologías de Información.

reuniones de seguimiento de proyectos de inversión

Estas reuniones permiten unir a todo el equipo involucrado en el desarrollo de los diferentes proyectos presupuestados en el Programa III de Inversiones y poner sobre la mesa el estado de los mismos en diferentes momentos del año. Se evalúan los indicadores de porcentaje de avance, demora del proyecto y plazo cumplido; además, del cumplimiento de la planificación para cada semestre estipulada en el Plan Operativo Anual. También se toman decisiones sobre acciones futuras, especialmente, a corto y medio plazo para cumplir con los objetivos trazados como Gobierno local.

Actualmente se han desarrollado tres reuniones lideradas por la Unidad de Calidad y Ambiente, las cuales se llevaron a cabo los días 12 de marzo, 26 de junio, 25 de septiembre y el 03 de diciembre del 2020.

Levantamiento y formalización de los manuales de procedimientos

Se han realizado una totalidad de 67 levantamientos de procedimientos institucionales en conjunto con cada uno de los dueños de procesos, con el fin de actualizar los manuales de procedimientos a la realidad actual.

A continuación, se detalla cada uno de los levantamientos realizados por Proceso:

Proceso	Procedimientos Levantados	Cantidad
Catastro y Valoración	No Afectación	6
	Traspaso de Bienes Inmuebles	
	Valoración de Bienes Inmuebles	
	Servicio de Certificaciones del Registro de la Propiedad	
	Certificación de Valor de Propiedades	

	Mantenimiento de Información de Contribuyentes y Propiedades	
Servicios Urbanos	Ingreso de Cobro de Basura al SIAM	8
	Ingreso de Cobro de Servicio de Aseo de Vías en el SIAM	
	Eliminación de Cobro de Servicio de Aseo de Vías	
	Modificación de Cobro de Basura	
	Modificación de Cobro de Aseo de Vías	
	Inspección para modificación de Servicios y Cobros	
	Devoluciones de Dinero	
	Traspaso de Cobro de Servicio de Basura	
Sistemas de Información Geográfica	Desarrollo de Proyectos del SIG	10
	Actualización del Mapa Catastral	
	Solicitud de Soporte Técnico	
	Mantenimiento a la Base de Datos Geográfica	
	Gestión de Políticas de Seguridad en la Base de Datos Geográfica	
	Mantenimiento del Portal Web Ubica	
	Creación de Cartografía	
	Elaboración de Mapas Temáticos	
	Actualización de Licenciamiento	
	Atención al Público	
Gestión de Aseo de Vías y Ornato de Sitios Públicos	Aseo de Vías	4
	Corta de Zacate y Mantenimiento de Jardinería en Áreas Públicas	
	Inspección por Servicios de Barrido por Contrato	
	Inspección por Servicios de Corta de Zacate y Mantenimiento de Áreas Públicas	
Administración del Centro Cultural Herediano Omar Dengo	Manejo de Activos Municipales en el Cultural Herediano Omar Dengo	1
Igualdad Equidad y Género	Becas Municipales	1
Adquisiciones y Aprovisionamiento	Recepción de Mercancía y Trámite de Factura	1
Gestión de la Policía Municipal de Tránsito	Elaboración de Boletas de Citación	9
	Retiro de Placas de Matrícula	
	Retiro Temporal del Vehículo	
	Retiro de Licencia de Conducir	
	Correcciones a Boletas de Citación	
	Anulaciones a Boletas de Citación	
	Traslado de Vehículos Retirados a los Depósitos de Vehículos Detenidos del Cosevi	
	Entrega de Vehículo Retirado al Usuario Autorizado por Cosevi	

	Elaboración de Informe de Labor Mensual del Acumulado de Infracciones	
Desarrollo Territorial	Solicitud de Alineamientos	2
	Visado de Planos	
Gestión de la Alcaldía Municipal	Seguimiento y Control de Acuerdos Municipales	2
	Aprobación a Modificaciones o Nuevos Reglamentos que posean Requisitos o trámites a Terceros	
Licencias y Patentes Comerciales	Solicitud de Licencias Comerciales	13
	Solicitud de Reposición de Certificado	
	Solicitud de Traspaso o Traslado de Licencia de Comercial	
	Solicitud de Cambio de Actividad o Ampliación de Licencia Comercial	
	Solicitud de Suspensión de Licencia Comercial	
	Solicitud de Eliminación de Licencia Comercial	
	Retasación de Patente Comercial	
	Declaración Jurada del Impuesto de Patente Comercial	
	Constancia o Certificación	
	Cobro de Rótulos, Anuncios y Vallas Publicitarias	
	Permiso de karaoke, música en vivo dj o artista, evento o actividad en local o establecimiento con licencia comercial	
	Solicitud de expediente de licencia comercial o licencia con explotación de licores para revisión de solicitante externo	
	Archivo de Trámites Finalizados	
Licencias de Expendio de Bebidas con Contenido Alcohólico	Solicitud de Licencia de Expendio de Bebidas con Contenido Alcohólico	3
	Solicitud de Renovación de Licencia de Expendio de Bebidas con Contenido Alcohólico	
	Solicitud de Reposición de Certificado de Licencia de Expendio de Bebidas con Contenido Alcohólico	
Control Fiscal y Urbano	Impugnación de Multas	2
	Imposición de Multas	
Gestión Ambiental	Trámites en Setena	5
	Capacitaciones a Terceros	
	Revisión de Memoria de Cálculo	
	Atención al Público	
	Gestión Documental y Archivo de la Información	
Total del levantamiento de procedimientos		67

Es importante indicar que los procedimientos se levantan y se actualizan en conjunto con cada uno de los responsables de la ejecución de estos. Además, son validados por cada uno de los dueños de procesos y revisados por esta unidad.

En cuanto a la formalización de los manuales se llevó a cabo la formalización del Manual del Proceso de Administración de Cementerios Municipales, Proceso de Control Fiscal y Urbano y Gestión de la Alcaldía Municipal.

Definición del Protocolo para la Atención de Denuncias por Actos de Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito ante la Alcaldía Municipal

Se elaboró el *Protocolo para la atención de denuncias por actos de corrupción y el enriquecimiento ilícito ante la alcaldía municipal*. Esto se hizo en atención a la instrucción girada mediante circular AMH-0491-2020, del 16 de abril 2020, correspondiente a recomendaciones emitidas por la Procuraduría General de la República, en el oficio AEP-AR-4-2020 del 27 de marzo de 2020. Esta instrucción se dio con relación a la atención de las denuncias de posibles actos de corrupción, por parte de la Comisión nombrada para documento, compuesta por Rosibel Rojas coordinadora de Control Interno, Adrián Arguedas director financiero administrativo, María Isabel Sáenz directora de Asesoría y Gestión Jurídica y Karina Oviedo, coordinadora de Calidad y Ambiente.

En este protocolo se definen los requisitos de denuncias por infracciones a Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley 84221. Asimismo define los pasos a seguir para su debida atención y los lineamientos para garantizar la confidencialidad de las partes.

Es importante indicar que, además del Protocolo, se trabajó en el diseño y habilitación de un Formulario en Línea en la página web de la Municipalidad, el cual le brinda la posibilidad al ciudadano de realizar el registro de este tipo de denuncias de forma virtual, sin dejar de lado la protección de la identidad del denunciante.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022, objetivo estratégico: 3.4 Potencializar el sistema de control interno mediante la aplicación y seguimiento sistemático e integrado, se desarrolló el plan de trabajo de la Unidad de Control Interno 2020

La Unidad de Control Interno, tiene como misión: coordinar con los actores institucionales, el perfeccionamiento y seguimiento del Sistema de Control interno, para que, por medio de él, se contribuya a brindar servicios eficaces, eficientes y efectivos que mejoren la calidad de vida de la población presente en el cantón.

Para dar cumplimiento a las metas establecidas para el 2020 y lograr el avance con el objetivo estratégico del Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022 supracitado, fue de vital

importancia la participación del Concejo Municipal, el alcalde municipal, todas las autoridades administrativas y del personal en general.

Entre las actividades desarrolladas en el año 2020 se destacan tanto actividades gestionadas por la coordinadora de Control Interno, como acciones institucionales coordinadas y desarrolladas desde otras instancias de la institución, cuyo aporte contribuye con el perfeccionamiento del Sistema:

Gestiones vinculadas con el fortalecimiento del ambiente de control

Plan de Capacitación: Debido a la pandemia de COVID-19, en relación con las medidas sanitarias y de contención del gasto público para el redireccionamiento del presupuesto de la institución, se requirió realizar ajustes para la ejecución del Plan de Capacitación a nivel institucional en materia de control interno, en la modalidad de desarrollo, tiempo y alcance, para llevarlas a cabo de forma virtual; desarrollándose las siguientes actividades, por parte de la coordinadora de Control Interno:

1. Se brindó inducción a la Comisión Especial de Control Interno del Concejo Municipal, que inició sus labores en este periodo. En esta sesión de trabajo, se brindó capacitación general sobre el funcionamiento del SCI en la Municipalidad de Heredia mediante explicación ejecutiva de los conceptos, de la normativa nacional y generalidades de la normativa interna para su funcionamiento.

CONCEPTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO



2. Capacitación sobre el componente de seguimiento, su aporte a la mejora continua y en la planificación estratégica a las autoridades administrativas; cuyo objetivo fue: sensibilizar a los titulares subordinados sobre la importancia del adecuado seguimiento del Sistema de Control Interno; mejora continua del Sistema de Control Interno y su impacto en la planificación estratégica.
3. Capacitación general sobre control interno: componente de seguimiento al personal, con el objetivo de promover la importancia del seguimiento de la gestión y del Sistema de Control Interno y el aporte de cada persona trabajadora de la Municipalidad para el logro de los objetivos.



4. Se brinda además, material digital sobre el componente de seguimiento, conformación de expedientes de control interno y otras inducciones específicas conforme a las solicitudes recibidas en la unidad.



El desarrollo de las actividades de capacitación contribuye con el fortalecimiento del compromiso con el sistema y con la mejora continua de la gestión. Asimismo, se destacaron aspectos de gobernanza del sistema, reconociendo el papel de cada uno en la estructura de las tres líneas de defensa y el valor agregado del trabajo de las diferentes comisiones a nivel institucional.



Actualización de normativa interna:

Durante el año 2020 se continuó trabajando con la actualización de la normativa interna, poniendo énfasis en aquellos reglamentos que contemplan requisitos a terceros, de los cuales se realiza un trabajo coordinado con la Comisión de Mejora Regulatoria y el MEIC. Un avance importante en este proceso es la formalización del procedimiento institucional para el trámite de reglamentos contemplando el proceso de mejora regulatoria.

Gobierno Abierto: La Política de Gobierno Abierto de la Municipalidad de Heredia fue aprobada por el Concejo Municipal en sesión ordinaria No. 299-2020, del 03 de febrero del 2020. Es una iniciativa que reafirma el compromiso de este ayuntamiento con el fortalecimiento de los principios de Gobierno Abierto tales como transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Esta política establece la implementación de mecanismos que estimulan el diálogo con la población para fortalecer la participación entre la ciudadanía y el Gobierno local, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para facilitar el derecho al acceso a la información pública y el desarrollo de gestiones para implementar planes de acción propios de Gobierno local Abierto. (<https://www.heredia.go.cr/es/bienestar-social/noticias/municipal-management/municipalidad-aprueba-politica-de-gobierno-local>)

Dicha política surgió como parte del Proyecto Asistencia Técnica para el Diseño de una Metodología de Estrategias de Participación Ciudadana en el Ámbito Local en Costa Rica", liderado por el CICAP y con la colaboración del Programa Regional para la Cohesión Social en América Latina (EUROSOCIAL) de la Fundación Internacional y para Iberoamérica en

Administración y Política (FIAPP). Fue desarrollado entre el 2018 y 2019 para la formulación de una *Guía de Gobiernos Locales Abiertos*, la cual fue divulgada por Gobierno Abierto del Gobierno central en el 2020; y la formalización de una política institucional en la materia; entre otros productos.

De conformidad con la Política, se ha destacado por esa Alcaldía la respectiva Comisión, integrada por la planificadora institucional, la gestora de Tecnologías de Información, la coordinadora de Igualdad y Equidad de Género, la contralora de servicios, la gestora de comunicación y la Coordinadora de Control Interno; la cual tuvo como responsabilidad la presentación del Plan de Acción para el periodo 2020-2022, avalado por la Alcaldía, y su seguimiento.

Las acciones implementadas al 100 % durante el 2020, se encuentran vinculadas a la divulgación de la política, estrategia y plan de acción; así como el giro de instrucciones fundamentales para su implementación:

- Divulgación de la Política Local de Gobierno Abierto, por medio de una estrategia de comunicación interna y externa. Se dio inicio con una divulgación: comunicado al Gobierno central mediante correo electrónico el 21/02/2020; divulgación en sitio WEB: <https://www.heredia.go.cr/es/bienestar-social/noticias/municipal-management/municipalidad-aprueba-politica-de-gobierno-local>, el 03/03/2020. Divulgación de la Estrategia y Plan en el mes de julio 2020; posteriormente se desarrolló una campaña interna digital y para su promoción continua se creó el repositorio de la Política en el Sitio de Transparencia: <https://opendata.heredia.go.cr/es/gobierno-abierto>
- Directriz institucional para se promueva la cocreación de toda Política o Plan estratégico que se formule en la institución; AMH- 0941-2020 del 21 de setiembre 2020.

Gestiones vinculadas al fortalecimiento del Componente De Valoración de Riesgos

Durante el 2020, se realiza el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos correspondiente en cada departamento; asimismo, de las evaluaciones por proceso. Por su parte la evaluación anual fue dirigida a la evaluación de riesgos vinculados a procesos y actividades priorizadas por el Comité Institucional de Control Interno.

Indicadores de gestión de riesgos:

En relación con los riesgos gestionados para este periodo, vinculados a riesgos estratégicos, se reflejaron resultados de cumplimiento promedio del 96.38% de los planes de administración de riesgos en seguimiento, los cuales permiten asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; y reflejan un nivel de riesgo planificado bajo, para el 93.75 % de los riesgos identificados en el período (30 de 32 riesgos).



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del Módulo de Gestión de Riesgos de SACI-SIAM, Informes de Seguimiento SEVRI 2019-2020 registrado por cada titular.

El cumplimiento de metas institucionales (POA 2020) alcanzó un 90%, el cual se encuentra acorde con el mínimo establecido para los indicadores de gestión de riesgos, para considerar que la institución se encuentra en un nivel de riesgo aceptable.

Algunas de las acciones implementadas:

- Plan de implementación de la Política de Turismo Cantonal y Estrategia de Turismo Rural Comunitario, a cargo del Departamento de Desarrollo Socioeconómico Cultural y la Oficina de Intermediación Laboral.
- Indicadores de gestión para la propuesta de nueva Política de Igualdad y Equidad de Género.
- Campañas de Divulgación de la Política de Cambio Climático y capacitaciones, a cargo de la Unidad de Gestión Ambiental.

Gestiones vinculadas al fortalecimiento del Componente de Actividades de Control

Documentación y actualización de actividades de control: En este periodo se realizó el análisis y actualización de procesos, mejoras en controles, revisión y actualización de manuales; entre los procedimientos documentados o actualizados tenemos:

- Actualización de las descripciones narrativas en el *Manual de procedimientos*, con el apoyo profesional de la Unidad de Control de Calidad: Comunicación Institucional, Estacionamiento Autorizado, Contraloría de Servicios, Oficina de Igualdad, equidad y género; Presupuesto, Tesorería, Aseo de Vías y Contabilidad.
- Análisis de los indicadores requeridos por cada proceso o servicio del Archivo Central y su implementación.
- Actualización y análisis de indicadores de los procedimientos de Control Interno.
- Mejoras en el espacio de custodia de activos, en Comunicación Institucional.

Evaluación de efectividad de medidas de control: Debido a la pandemia por COVID 19, no se realiza nueva evaluación de efectividad. En su defecto, se brinda colaboración para el seguimiento de acciones en proceso de la evaluación del Sistema de Control de Activos (2018) y de la evaluación de programas y proyectos sociales del Área de Desarrollo Socioeconómico y Cultura: Oficina de Equidad, Igualdad y Género, Oficina de Intermediación Laboral y Servicio de Intermediación Laboral para Personas con Discapacidad. Con ello se busca contar con la rendición de cuentas correspondiente a la atención dada a las recomendaciones relativas a la efectividad de las medidas de control evaluadas.

Gestiones para el fortalecimiento del Componente de Sistema de Información

Durante el año 2020, se llevan a cabo actualizaciones en los diferentes módulos del SIAM, del sitio web y Sitio de Transparencia. Dentro de este último, se crea el repositorio de Gobierno Abierto (<https://opendata.heredia.go.cr/es/gobierno-abierto>), el cual promueve la Política de Gobierno Abierto de la Municipalidad de Heredia, pone en conocimiento la estrategia y plan de trabajo 2020-2022, liderado por la Comisión de Gobierno local Abierto.

Gobierno abierto



Otras acciones relevantes desarrolladas por los titulares son

- Guía de conformación de expedientes de la Vicealcaldía
- Mejoras aplicadas al módulo de Presupuesto en el SIAM.
- Acciones relacionadas al proceso de levantamiento de Tabla de Plazo, coordinado por el Archivo Central, en Departamento de Contabilidad, Campo Ferial La Perla y Control Interno.
- Revisiones y actualizaciones continuas del sitio web y Sitio de Transparencia.

Gestiones para el fortalecimiento del Componente de Seguimiento

Se continuó con la implementación de acciones de seguimiento en cada dependencia, alcanzándose la implementación promedio del 98.38 % de las acciones programadas en sus autoevaluaciones.

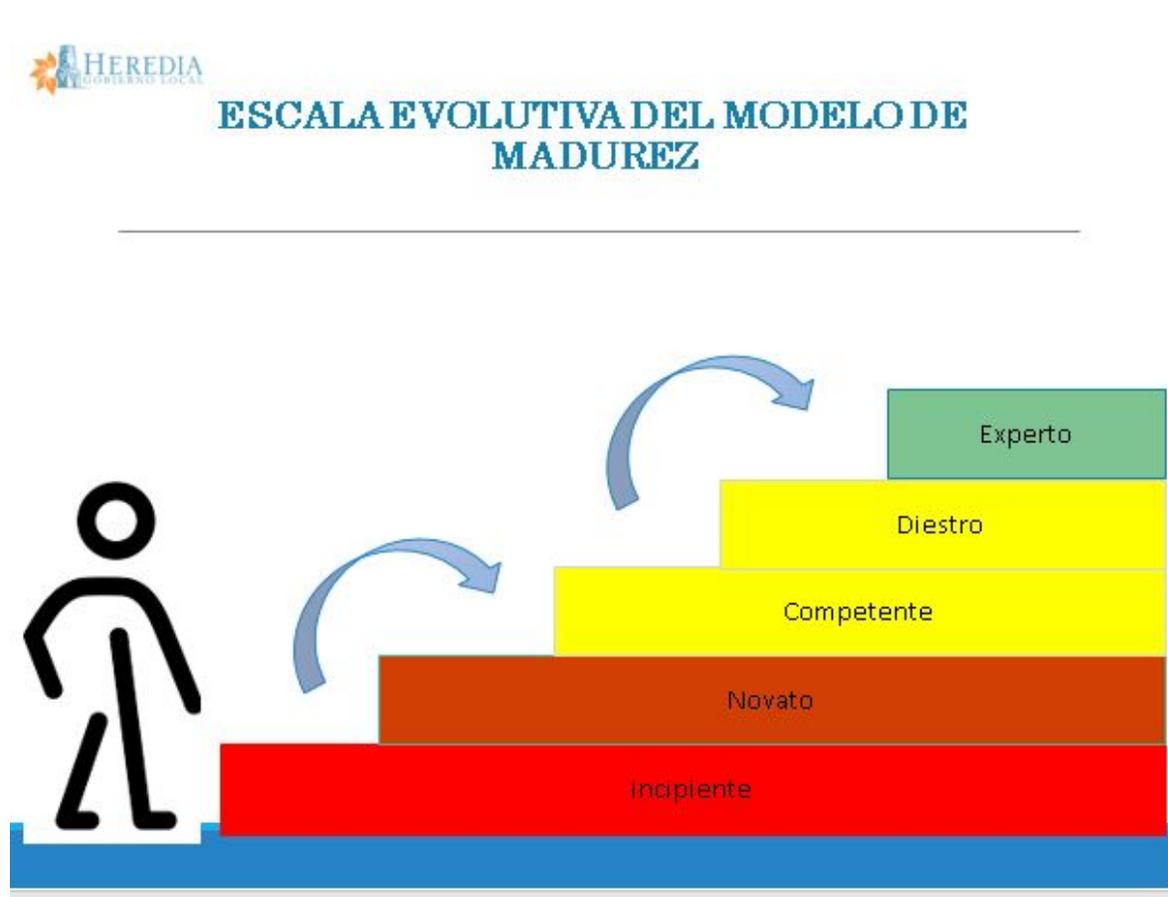
Se continúa realizando las acciones de fiscalización, supervisión y seguimiento periódico de la gestión, tales como revisiones de ejecución presupuestaria y redireccionamiento de recursos, controles en evaluaciones trimestrales del POA; reuniones gerenciales del Comité Institucional de Control Interno, con los directores y otras jefaturas claves para el fortalecimiento del sistema. Asimismo, se realizaron seguimientos de cumplimiento de recomendaciones y disposiciones de los entes de fiscalización; aplicación de la evaluación, como plan piloto, del Índice de Capacidad de Gestión de la Contraloría General de la República.

Evaluación del nivel de madurez del SCI, con base en la herramienta del Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República

De conformidad con el Procedimiento de Evaluaciones Gerenciales (CICI05), se procedió, durante el segundo semestre 2020, a realizar la evaluación correspondiente del Modelo de

Madurez del Sistema de Control Interno, la cual se realiza de forma bianual; estableciéndose el nivel de madurez del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de Heredia para el periodo 2020-2022 y el correspondiente plan de mejora.

El Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno es una herramienta de evaluación emitida por la Contraloría General de la República en el año 2010, la cual consiste en el llenado de una hoja de trabajo por componente del sistema del control interno, con el fin de diagnosticar la situación actual de la institución con respecto al cumplimiento de la normativa vigente a nivel del control interno en nuestro país. Este modelo ofrece una visión global del Sistema de Control Interno Institucional, que permite identificar el estado de desarrollo en que se encuentran cada uno de sus componentes funcionales, a saber: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento, los cuales interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos institucionales. Para tales efectos, se establecen cinco posibles estados de madurez:



La evaluación se realiza considerando al menos la siguiente normativa e informes:

- Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CODFOE.
- Directrices Generales para el Establecimiento y funcionamiento del Sistema de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI) R-CO-064-2005.

- Reglamento del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de Heredia
- Política del Proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno.
- Política de Implementación y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos.
- Procedimiento de Evaluaciones Gerenciales del Sistema de Control Interno.
- Política institucional para el seguimiento de los resultados de las evaluaciones aplicadas al Sistema de Control Interno y de Gestión de riesgos institucional
- Informe de resultados del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno 2018-2020 y los respectivos informes de seguimiento al plan de mejora.

El Comité Institucional de Control Interno, conforme al análisis realizado, concluyó que el resultado del avance del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de Heredia 2020-2022, corresponde al nivel **EXPERTO**, con una calificación de 93 puntos. Conforme con la escala de evaluación de la Contraloría General de la República, corresponde al máximo nivel de madurez del Sistema de Control Interno.

Los resultados y plan de acción comprenden el periodo del II semestre 2020 al I semestre 2022 y fueron aprobados por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria CERO CINCUENTA Y SIETE - DOS MIL VEINTE, celebrada el 28 de diciembre del dos mil veinte

Los resultados por componente de Control Interno son los siguientes:

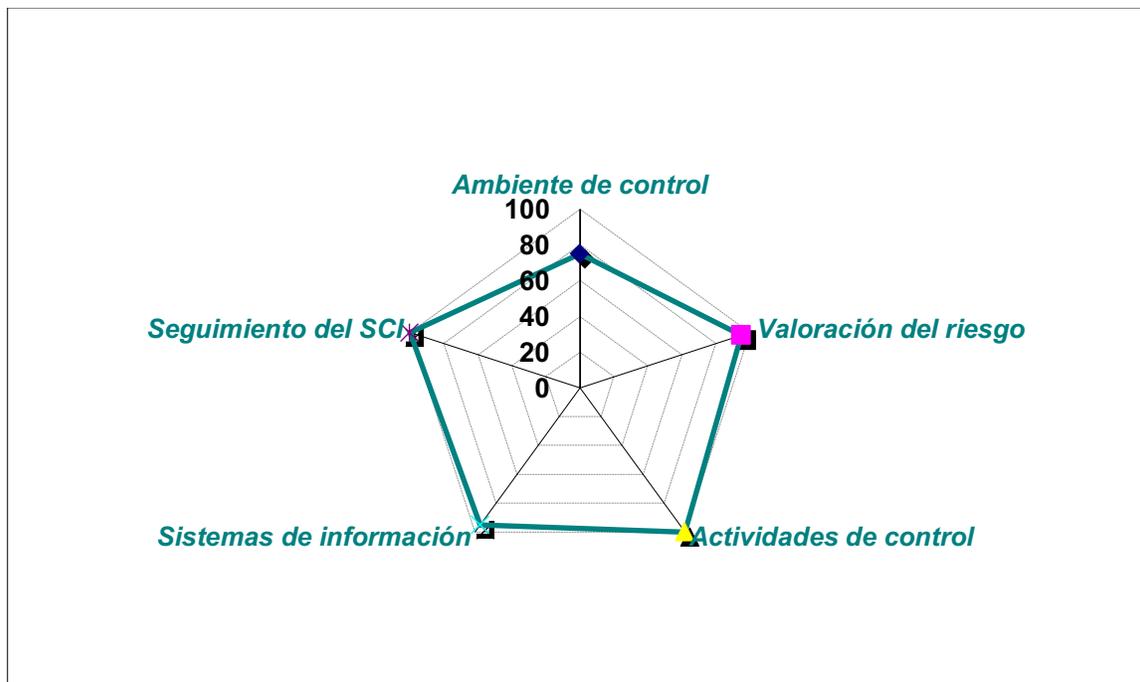
Tabla 5. Resultado del nivel de madurez por componente del Sistema de Control Interno, acorde con la herramienta Modelo de Madurez del sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República 2020-2022

Componente	Calificación	Nivel de madurez
Ambiente de control	75	Diestro
Valoración de riesgos	95	Experto
Actividades de control	100	Experto
Sistemas de información	95	Experto
Seguimiento	100	Experto
Resultado general	93	EXPERTO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados 2020-2022 de la herramienta Modelo de madurez del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República.

Los resultados del avance de nuestro sistema de Control Interno se visualizan gráficamente en el siguiente gráfico que responde al resultado nivel de madurez por componente del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la herramienta Modelo de Madurez del sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República 2020-2022:

Gráfico 14. Resultado nivel de madurez por componente del Sistema de Control Interno, acorde con la herramienta Modelo de Madurez del sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República; 2020-2022



Fuente: Herramienta Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República, resultados de la evaluación del nivel de Madurez del Sistema de Control Interno de la Municipalidad de Heredia 2020-2022

De los cinco componentes del Sistema de Control Interno, cuatro muestran el máximo nivel de madurez de la escala y, en el componente de actividades de control y el seguimiento se logra la máxima calificación, lo que corresponde a un reto importante a nivel institucional para dar continuidad a las acciones tomadas hasta la fecha para mantener ese nivel. Por su parte, el ambiente de control, el cual presenta un nivel de madurez de diestro, con dos subcomponentes en nivel competente, corresponde al componente que requiere de mayores esfuerzos a nivel institucional para alcanzar esa cúspide.

Nuestro Sistema de Control Interno se encuentra en un nivel de implementación y funcionamiento muy satisfactorio; las acciones realizadas a través de los años para su fortalecimiento y perfeccionamiento, integradas de forma sistemática, han contribuido a alcanzar el nivel de madurez esperado.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Posicionamiento del quehacer municipal

Dentro de los objetivos operativos de la Sección de Comunicación Institucional se encuentran: Promover una cultura de información enfocada y dirigida al posicionamiento del quehacer municipal basada en el Plan Estratégico de Comunicación 2020-2025, realizando acciones administrativas y de comunicación necesarias para elaborar material informativo para su respectiva publicación en los diferentes medios de comunicación, tanto nacionales como locales, digitales y tradicionales en apoyo a la información generada por las unidades administrativas, lo cual contempla todas las gestiones operativas, eventos, lanzamientos, festividades de todas las oficinas municipales.

Por otra parte, esta sección se encarga de promover una cultura de información basada en el diseño e implementación de campañas anuales que incentiven la participación ciudadana y la de sus colaboradores, dentro de las acciones que se realizan están el *Boletín Comunicados*, gestión de notas informativas, diseño gráfico, material audiovisual para el canal de YouTube, seguimiento a consultas de contribuyentes, gestión de prensa en medios de comunicación a nivel local y nacional, publicaciones constantes en redes sociales como Facebook e Instagram, actualización de contenidos en sitio web, proyección y cobertura de eventos y actividades protocolarias, inauguraciones, entrevistas, entre otras acciones.

Este año de pandemia en particular, la mayoría de los esfuerzos se enfocaron en gestiones digitales, lo que constituyó un gran despliegue por parte de todo el equipo de comunicación en realizar transmisiones en vivo, conversatorios, charlas, y demás actividades virtuales para informar y educar a la ciudadanía del cantón.

Finalmente, durante toda la pandemia se desarrollaron múltiples campañas digitales de las diversas áreas estratégicas, pero cabe resaltar que en gran medida el apoyo digital lo conformaron campañas de concientización, información y educación para el manejo adecuado de la pandemia divulgando las acciones necesarias para evitar la propagación del COVID-19.

Crecimiento en cobertura y alcance de promoción y publicidad

Visitas al sitio web

Se puede observar para el año 2020 un crecimiento del 22 % de visitas al sitio web y un incremento de 29 % en nuevas sesiones en comparación con el 2019. Esto indica que las personas usuarias están migrando más hacia la parte digital para la realización de sus trámites en línea, lectura y búsqueda de información de su interés en el sitio web www.heredia.go.cr.

El Departamento de Comunicación Institucional ha trabajado fuertemente en enlazar ("linkear") las publicaciones de redes sociales con enlaces que dirijan a la persona usuaria al sitio web de manera que esta genere mayor interacción y trazabilidad con la página y sus contenidos.

Todo esto reforzado con videos en nuestro canal de YouTube, publicaciones de eventos en redes sociales, noticias y actualización de contenidos en sitio web.

La mayor parte de usuarios que visitan el sitio web mantienen edades entre los 25 y 44 años y en su mayoría son mujeres.

El 60,28 % acceden al sitio web por medio de un dispositivo móvil, mientras que el 38,85 % lo hace desde una computadora de escritorio y solo el 0,87 % desde una tableta.

Las analíticas indican que para el 2020 el principal canal de ingreso al sitio web es mediante las redes sociales.

Las publicaciones que más interacciones han tenido son

- publicaciones directas al sitio web www.heredia.go.cr un 26,56 %
- recolección de residuos no tradicionales un 6,24 %
- directorio telefónico 5,45 %
- consultar deudas un 4,85 %
- recolección de residuos valorizables un 3,52 %
- estacionamiento autorizado un 3,33 %
- consulta de trámites un 2,83 %
- mercado municipal un 2,47 %
- servicios cementerio un 2,18 %

Estadísticas Facebook

Haciendo un comparativo del rendimiento de la página de Facebook de La Municipalidad de Heredia con respecto a otros municipios de la región, hoy día nos mantenemos en segundo lugar con 82,424 seguidores por debajo de la Municipalidad de San José que mantiene 161,947 seguidores, muy por encima de Municipalidades como Cartago, San Carlos, Montes de Oca, Tibás, Santa Ana, Escazú, Belén y Flores.

Durante todo el todo el 2020 el rendimiento de la página ha sido en gran medida orgánico con pautas pagadas por campañas específicas.

El 67 % de nuestros fans y seguidores son mujeres, cuyas edades oscilan mayormente entre los 25 a 44 años.

Estadísticas de Instagram

En la red social Instagram, al día de hoy contamos con más de 7,000 seguidores de manera orgánica.

El 77 % de nuestros seguidores son de Heredia, el 11 % de San José y el 2 % de Alajuela, menos del 1 % son personas de otras provincias y países.

Las edades de nuestros seguidores oscilan entre los 25 y 44 años en su mayoría, de los cuales el 65 % son mujeres.

Plan Estratégico de Comunicación

En 2020 se culminó la realización del Plan Estratégico de Comunicación 2020-2025, el cual fue aprobado en el IV Trimestre, con el fin de visibilizar y posicionar la gestión y proyectos a públicos de interés estratégico, elaborado con base en los “Principios de Gestión para Resultados del Desarrollo” planteados por el MIDEPLAN y los lineamientos establecidos en el *Manual de planificación con enfoque para resultados en el desarrollo*, contemplando el enfoque de gerencia pública para el desarrollo que contempla decisiones basadas en racionalidad económica (eficacia y eficiencia), orientación basada en la planificación para resultados, descentralización de decisiones, participación ciudadana y maximización de presupuestos.

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, establecido según el formato suministrado por la Contraloría General de la República en la matriz para evaluar el POA.

Indicador 1.1: Cumplimiento de metas: Evalúa en qué medida se cumplieron las metas programadas durante el período

Durante el primer semestre del año 2020 se programó la ejecución del 38 % y un 62 % para el II semestre, al finalizar el período se alcanzó el 90 % del total de metas programadas.

Durante todo el año se realizó un seguimiento constante de los proyectos y metas programadas para el período a fin de poder determinar oportunamente situaciones que afectaran el cumplimiento de metas con el fin de tomar medidas correctivas, sin embargo, debido a circunstancias que se presentaron principalmente en algunos procesos de contratación retrasaron la ejecución final de algunas metas.

Indicador 1.1.

a) Grado de cumplimiento de metas de los objetivos de mejora

A nivel de las metas de los objetivos de mejora, se programó la ejecución de un 36 % durante el I semestre y un 64 % para el II semestre. Se alcanzó un cumplimiento de un 88 %

Indicador 1.1.

b) Grado de cumplimiento de metas de los objetivos operativos

Con respecto a las metas de los objetivos operativos se programó la ejecución un 33 % para el I semestre del año 2020 y un 67 % para el II semestre, alcanzándose para el período un cumplimiento de un 98 %

1.2. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

De acuerdo con lo asignado a cada una de las metas incluidas en la matriz del POA, el total de presupuesto asciende a ¢21.720.487.168.86, del cual se ejecutó ¢13.350.260.248.83 equivalente al 61 %, la diferencia en el porcentaje con respecto al cumplimiento del POA se debe principalmente a que existen muchas metas que conllevan acciones de logística y coordinación y que no implican un gasto en el presupuesto.

1.3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS PROGRAMADAS CON LOS RECURSOS DE LA LEY 8114

Con respecto al proyecto de recarpeteo a ejecutarse con recursos de la Ley 8114, se ejecutó un 44 %, debido a que la contratación se solicitó para su inicio en el año 2019, sin embargo, no salió. En abril del año 2020 se solicitó nuevamente a la Proveduría y este proceso tardó alrededor de seis meses. La adjudicación al proceso de contratación salió para el mes de noviembre del 2020, por lo que se trabajó en ejecución únicamente un mes y una semana aproximadamente. Este proyecto continuará durante el 2021.

1.4. Ejecución del gasto presupuestario con recursos de la Ley 8114

Como se indicó en el anterior indicador, la ejecución del proyecto se alcanzó en un 44 % que originó a nivel presupuestario una ejecución de un 32 %.

Análisis de las variaciones entre lo programado y lo ejecutado. Periodo 2020

A continuación, se presenta un análisis a nivel de programa de las variaciones que existieron entre las metas programadas y las ejecutadas

Programa n.º 1

Del total de las 9 metas activas para este programa, se alcanzó un cumplimiento de un 99.6 % de acuerdo con lo establecido a la matriz de la Contraloría General de la República, la pequeña diferencia se debió principalmente a la siguiente meta:

Meta. Realizar acciones logísticas o de apoyo (Recursos Humanos, Capacitación, Servicios Generales, Dirección Financiero y Administrativa, Archivo Central, Dirección Jurídica, etc.

Justificación de la variación

Esta meta promedia la ejecución del total de departamentos administrativos del Programa n.º1, el detalle de las metas más relevantes que no se alcanzaron en un 100 % se detallan en el siguiente cuadro.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2020				
METAS PENDIENTES A DICIEMBRE 2020				
DESCRIPCION META	RESPONSABLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	JUSTIFICACION DADA POR EL RESPONSABLE
Aplicar mínimo un encuesta para medir el grado de satisfacción sobre los servicios que brinda la Municipalidad y los trámites realizados en la misma. B	Jenny Chavarría	100%	50%	Se realizan los trámites para la realización de la encuesta de Satisfacción, oficio con las especificaciones técnicas por medio del oficio CS-0041-2020 , Requisición N° 13699. Especificaciones Técnicas Contratación servicios Profesional para realizar Encuesta de Satisfacción para los Servicios Brindados, se envía por correo a la Contralora de Servicios el 10 de setiembre del 2020. Cartel de contratación se encuentra en SICOP.El 1° de octubre se realiza la verificación de la información en el Sistema SICOP, no se cumple con lo solicitado y el concurso se declara desierto. El 02 de noviembre se recibe el oficio PRMH-0680-2020 con la modificación de la fecha de entrega del concurso ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS Y PERCEPCIÓN EXISTENTE DE LAS LABORES MUNICIPALES 2020 PARA LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA. El 12 de noviembre del 2020 se reciben las nuevas ofertas para análisis del concurso, se envía el criterio técnico oficio CS-061-2020 del 20 de noviembre. El 08 de diciembre se analizan los Recursos de Revocatoria en el sistema SICOP y se envía el oficio CS-066-2020 en respuesta a estos recursos el 15 de diciembre.
Realizar al menos 500 procesos de fiscalización con fundamento en lo dispuesto en la Ley N° 7800 - Igualdad de Oportunidades a las Personas con Discapacidad,	Alejandro Chaves Di Luca	500	405	Con la pandemia de Coronavirus COVID-19, se implementaron medidas por parte del Ministerio de Salud, que han afectado la dinámica cantonal, ocasionando el cierre de locales comerciales por la suspensión las actividades, y afectado el comercio en general, así como las inspecciones y fiscalizaciones que realizan los inspectores municipales, por lo que los inspectores municipales se han tenido que avocar a colaborar en la atención de la emergencia nacional junto con la Policía Municipal. Por lo que las actividades de inspección, fiscalización, seguimiento y control de los diferentes procesos constructivos, económicos, productivos, urbanísticos, y ambientales que el departamento de Control Fiscal y Urbano atiende se han visto afectados. Además de colaborar con el personal en actividades de control en mercado municipal, cementerio, entre otros.
Realizar al menos 20000 procesos y actividades de inspección, fiscalización, seguimiento y control de los diferentes procesos constructivos, económicos, productivos, urbanísticos, y ambientales que anualmente se desarrollan en el Cantón por parte de los inspectores municipales con el fin de contribuir al desarrollo del cantón, la generación de ingresos, y el cumplimiento de la normativa aplicable	Alejandro Chaves Di Luca	20000	14334	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2020				
METAS PENDIENTES A DICIEMBRE 2020				
DESCRIPCION META	RESPONSABLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	JUSTIFICACION DADA POR EL RESPONSABLE
DIRECCION FINANCIERA ADMINISTRATIVA				
Cumplir con el Plan de Compras Anual establecido por la Dirección Financiera	Enio Vargas Arrieta	100%	98%	Del total de requisiciones tramitadas en el año, al IV trimestres un 0,22% no se pudo ejecutar por uso incorrecto de códigos, un 0,66% quedaron en proceso de aprobación interna y otras fueron devueltas durante el año.
Realizar un estudio de Clima Organización	Jerson Sánchez B.	100%	55%	Se gestionó el proceso de contratación, sin embargo a pesar de que se solicitó con suficiente antelación, la adjudicación de la empresa se realizó hasta el 18 de diciembre del 2020, último día laboral, por lo que no fue posible realizar el estudio por fuerza mayor. Ya se dio orden de inicio para iniciar en enero 2021
Crear e implementar un plan de acción como producto de los resultados del estudio de clima organizacional	Jerson Sánchez B.	100%	0%	No se pudo implementar ninguna acción debido a que no se pudo realizar el estudio de clima organizacional.
Cumplir con el 100% de las acciones programadas en el plan de atención de las debilidades de Control Interno.	Peter Sandi	100%	83%	Dentro del plan de implementación de la Autoevaluación del área de Contabilidad quedaron algunas acciones pendientes por parte de la Dirección Financiera, que se trasladaron para el 1er T. 2021.
Mejorar en un 5% la gestión financiera de la municipalidad en términos de eficiencia y eficacia para el programa administrativo de servicios e ingresos al final del año	Adrian Arguedas	100%	0	Debido de la situación sanitaria se debieron asignar en cuentas sin asignación la suma de 193 millones los cuales no podían ejecutarse por la caída de los ingresos, aunado a esto hubieron asignaciones que no se ejecutaron y restricciones más estrictas en cuanto a la ejecución del gasto; lo anterior, aunado algunos servicios, materiales y bienes que vieron retrasos en su ejecución por las restricciones sanitarias y los tiempos de contratación hacen que el programa disminuyera en comparación al 2019 en un 4% y que para el 2020 solo se lograra ejecutar un 84.52% del total asignado al programa administrativo.
Alcanzar un nivel de ejecución de los recursos asignados a proyectos de inversión de al menos un 85% al finalizar el año.	Adrian Arguedas	100%	67,5%	Producto de la situación sanitaria se debieron asignar en cuentas sin asignación la suma de 1.349 millones los cuales no podían ejecutarse por la caída de los ingresos, aunado a esto el proyecto del puente pirro que tiene una asignación de más de 1.600 millones no pudo ser ejecutado; lo anterior, aunado algunos proyectos que vieron retrasos en su ejecución por las restricciones sanitarias hacen que el programa disminuyera en comparación al 2019 en un 32% y que para el 2020 solo se lograra ejecutar un 57.37% del total asignado al programa de inversiones.
DIRECCION SERVICIOS Y GESTION TRIBUTARIA				
Actualizar las tasas de los servicios municipales	Francisco Sánchez	100%	50%	Se realizó el levantamiento de costos de los servicios, pero en cumplimiento del acuerdo del Concejo Municipal SCM-675-2020, se suspendieron los aumentos tarifarios
VICEALCALDIA				
Visibilizar los servicios que ofrece la oficina al menos en 80 empresas y generar la necesidad del uso de esta herramienta para seleccionar candidatos para los puestos disponibles.(Mod.POA1-2020)	Karen Castillo	100%	70%	No fue posible alcanzar el 100% de la ejecución debido a la emergencia sanitaria por Covid 19, que provocó cierre de empresas, suspensiones de contratos y deseleración económica que ha impedido que se pueda avanzar con el sector empresarial, por lo tanto se espera continuar con el proceso en el primer trimestre para dar cumplimiento al 30% restante de la ejecución.

Programa n.º 2

Del total de las 22 metas formuladas para este programa, se logró un cumplimiento de un 91 % de acuerdo con lo establecido a la matriz de la Contraloría General de la República.

Las variaciones de las metas entre lo programado y lo ejecutado se justifican a continuación:

Meta 2.3 Realizar el 100 % de las actividades programadas para el año 2020 para dar mantenimiento a la red vial, limpieza de alcantarillas, mantenimiento y reparación de tuberías, mejoras en las aceras, cordón y caño y obras menores del cantón de Heredia.

Justificación de la variación

Dentro de las metas programadas para el período se encontraba "Realizar mantenimiento rutinario de 235 km durante el año". Al final del período se le dio mantenimiento a 249.44 km, más de lo programado, sin embargo dado que durante el I semestre no se alcanzó la cantidad programada, debido a que estaba en proceso una nueva contratación y considerando que la estructura de la matriz de planificación dada por la Contraloría General de la República, no permite reflejar el porcentaje de más cubierto durante el II semestre. Este alcance no se refleja en la puntuación total.

Por otra parte se tenía programado la limpieza de 600 alcantarillas y durante el año se limpiaron 368, debido a que las cuadrillas se concentraron en trabajos de obras gris y tuberías. La limpieza de alcantarillas se programó de acuerdo con las denuncias, con el fin de evitar una exposición mayor a los funcionarios y disminuir riesgos de enfermedad en esta época con pandemia y emergencia ya que se ha demostrado científicamente que en las aguas residuales se transporta el virus de COVID. Aunque las alcantarillas son para recolectar el agua pluvial, la mayoría están aterradas por aguas residuales que la gente tira a los cordones de caño. Por lo que con el fin de no comprometer la salud de los compañeros se tomó la decisión de solo enviarlos en casos de solicitudes específicas o denuncias.

Meta 2.4 Realizar el 100 % de las actividades programadas en los cementerios del cantón durante el año 2020.

Justificación de la variación

Dentro de las acciones programadas se encontraba la compra e instalación de luminarias tipo LED para el cementerio. Se realizó el proceso de contratación en SICOP según el número de procedimiento 2020CD-000104-0021700001. Para solicitar el contenido para este proyecto se tomó como base el contenido con el que se trabajó la contratación 2019CD-000114-01, que era por un monto de 4.500.000 de colones.

En dicho proyecto se cambiaron 36 luminarias con un costo unitario de 125 000.00 colones. Para este proyecto se presupuestó 170 000.00 colones por lampara, pero aun así a la hora de sacar el concurso este año, nos percatamos de que el contenido existente era muy

limitado. Entre las cuatro empresas que ofertaron, la única que cumplía en su totalidad con lo que se solicitaba presentó su oferta por un monto de 17.000 dólares. Las otras tres presentaron un diseño de lámpara que no es apta para el cementerio y otra no presentó ficha técnica, de lo que ofertaba. Por esta razón se llegó a la conclusión que era necesario declarar el concurso infructuoso, ya que se comprobó que con el contenido existente el trabajo que se iba contratar, no cumplía con lo que se necesitaba.

Meta 2.6 Realizar el 100 % de las acciones programadas durante el año 2020 en el mercado municipal con el fin de mejorar la infraestructura y el servicio que se presta.

Justificación de la variación

Dentro de las acciones programadas estaba la contratación para la actualización del Plan Integral de Conservación del Mercado Municipal, el cual no se cumplió al 100 %. Esto a pesar de que la requisición 13568 se realizó el 16 de marzo de 2020, no fue sino hasta el 20 de noviembre de 2020 que se pudo concluir el proceso con la orden de compra. El 24 de noviembre de 2020, se dio la orden de inicio al profesional José Manuel Blanco Mazariego: la misma fecha que se iniciaron las reuniones de coordinación, entrega de planos y plan actual. Según el contrato el plazo para presentar la propuesta es de 6 meses: culmina el 21 de junio de 2021. El profesional contratado se encuentra en la revisión y análisis, así como en la elaboración de los instrumentos de consulta.

Meta 2.10. Realizar el 100 % de las acciones programadas durante el año 2020 con el fin de reducir las desigualdades entre hombres y mujeres que permitan un cantón más equitativo y disminuir la violencia y discriminación por razones de género.

Justificación de la variación

Dentro de las metas programadas para el período se encontraba: "Brindar espacios de contención emocional y orientación terapéutica a comunidad, sector empresarial, profesionales de primera línea y personal municipal afectados por la emergencia sanitaria COVID 19", pero debido a que el proceso de contratación se consolidó hasta el mes de noviembre, se hizo prácticamente imposible su ejecución en dos meses. El proceso inició con un grupo de PAM en la tercera semana de noviembre: se mantuvo durante las cuatro semanas de diciembre.

Meta 2.12 Realizar el 100 % de las acciones programadas durante el año 2020 en beneficio de la Niñez y la Adolescencia.

Justificación de la variación

Dentro de las acciones estaba programado la meta "Coordinar al menos 2 acciones durante el II y III trimestre para la atención de población en situación de consumo", sin embargo, durante el II trimestre no se logró cumplir debido a la emergencia sanitaria y a la

virtualidad de la atención del programa. Así, no se atendió ningún caso por problemas de consumo, por lo que no se hizo intervención con referencia al Centro de Atención Integral de Drogas del IAFA con el que cuenta el cantón.

Meta No. 2.13 Realizar el 100 % de las acciones programadas para el año 2020 en beneficio de las personas con discapacidad.

Justificación de la variación

Dentro de las metas se encontraba “Fortalecer el emprendedurismo de las personas con discapacidad a través de 1 cursos de capacitación”, para esta acción el proceso de contratación se inició a principios del 2020. Debido a atrasos en el departamento de proveeduría fue hasta el lunes 14 de diciembre del 2020 que se concluyó el proceso con la OC 63168. Se convocó a reunión a la empresa adjudicada el día 15 de diciembre, con objetivo de definir los horarios para cumplir, fecha de inicio del curso, revisión del cartel y demás aspectos importantes. Sin embargo, a pesar de que se corrió después de haber sido entregada la orden de compra, no se pudo brindar el proceso de capacitación en el cuarto trimestre y por ende cumplir esa meta y por más que se iniciara en esa misma semana (15 de diciembre, 2020) era imposible concluirlo en su totalidad.

Meta 2.17. Realizar el 100 % de las actividades programadas por la Policía Municipal para el fortalecimiento de los programas preventivos y el resguardo y seguridad de espacios públicos durante el año 2020

Justificación de la variación

Dentro de todas las metas programadas existían dos metas relacionadas con la firma de convenios entre Municipalidades y otras instituciones públicas. Estas, sin embargo no se lograron ejecutar dado que se había justificado ante el Concejo Municipal cuando se solicitó eliminar estas metas del Plan de Desarrollo. En distintas ocasiones se ha intentado establecer convenios con municipios vecinos e instituciones públicas, pero por la diferencia de criterios y sobre todo de intereses ha dificultado esa labor.

2.22 Ejecutar los recursos del proyecto del Comité de la Persona Joven

Justificación de la variación

Estos recursos que por su naturaleza no pudieron ser ejecutados por acatamiento de la declaratoria de estado emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S y en consideración de los distintos lineamientos y directrices que el Ministerio de Salud.

Programa n.º 3

Del total de las 52 metas activas para este programa, se logró un 78 % de acuerdo con lo establecido a la matriz de la Contraloría General de la República.

Las variaciones de las metas entre lo programado y lo ejecutado se justifican a continuación:

Meta 3.01 Cumplir al 100 % de las actividades programadas por la Dirección Técnica para el año 2020, con el fin de fiscalizar el proceso de urbanismo y dirigir desarrollo y mejoramiento de las obras de infraestructura pública Municipal y áreas públicas.

Justificación de la variación

Como se había indicado en la evaluación del I semestre dentro de las metas programadas estaba “Realizar 400 inspecciones de fiscalización a organizaciones comunales y juntas administrativas y de educación”, sin embargo, por la entrada de la pandemia del coronavirus y las medidas tomadas por la Administración, las partidas que estaban a ejecutar este año 2020 quedaron sin contenido presupuestario por lo tanto la cantidad de inspecciones empezaron a reducirse. Adicionalmente la meta relacionada a la coordinación del proceso de “presupuesto participativo” para la asignación de recursos, proceso de liquidación y gestión de las partidas vigentes, se continuó durante todo el semestre, sin embargo, también se afectó por la misma situación de la emergencia sanitaria ya que el proceso 2021 quedó incompleto y la Administración tomó la decisión de no realizarlo.

Meta 3.03. Construir al menos 2821 m² de corredor accesible en el cantón de Heredia.

Justificación de la variación

En el primer proceso de generación de la orden de compra y la orden de inicio se dio los primeros atrasos producto de que el contratista no había hecho la gestión de pago de los timbres, que es un trámite necesario para la emisión de la OC. Posteriormente el contratista estuvo finalizando la ejecución de recursos comprometidos del 2019 lo que generó un nuevo atraso en el inicio de las obras de los recursos 2020 y una baja ejecución.

Meta 3.05 Construcción de 955 m² de rampas accesibles

Justificación de la variación

La empresa contratista no pudo ejecutar el total de los recursos de acuerdo con la planificación presentada ante este municipio y por esta razón se solicitó a Proveeduría que no realicen la prórroga del contrato para no comprometer los recursos y hacer una contratación nueva.

Meta 3.07 Realizar el recarpeteo y mantenimiento de 10 kilómetros de la red vial recursos de la Ley 8114.

Justificación de la variación

La contratación se solicitó para su inicio en el año 2019; sin embargo, no salió, en abril del 2020 se solicitó nuevamente a la Proveeduría y este proceso tardó alrededor de 6 meses. La adjudicación al proceso de contratación salió para el mes de noviembre del 2020, por lo que se trabajó en la ejecución únicamente un mes y una semana aproximadamente.

Meta 3.10 Ejecución del 50 % del puente sobre el Río Pirro, en la ruta nacional n. 3

Justificación de la variación

Este proyecto no se logró ejecutar debido a que en primera instancia el Convenio que originalmente se firmó por parte de la Municipalidad de Heredia y CONAVI se tuvo que modificar mediante la adenda 01-2020 porque se tenía que incluir el tema de los accesos al puente y quién asumiría ese costo. Después, debido a las expropiaciones que se deben hacer, se tuvo que modificar el diseño, las áreas y quién asumiría el costo final y el trámite de las mismas. Ello conllevó a que se tuviera que firmar la adenda, la cual se aprobó por el Concejo hasta principios de noviembre y se firmó hasta finales de ese mismo mes por parte de todas las partes.

Paralelo a ello se estaba tramitando el permiso de la administración ante el Concejo Municipal de poder abreviar el proceso de contratación mediante la autorización de una solicitud ante la CGR conforme el artículo 146 RLCA. Esta solicitud fue aprobada a principios de diciembre, imposibilitando por la fecha de cierre de la Municipalidad y la CGR el poder presentar a tiempo la solicitud, ya que la solicitud va acompañada de diversos documentos.

Meta 3.11. Construir el entubado de Calle San Isidro de Mercedes Norte para garantizar el correcto desfogue pluvial de la zona.

Justificación de la variación

Falta por ejecutar un 5 % de avance según el último informe de avance de obra. Adicionalmente es importante indicar que se realizó una modificación contractual la cual está en proceso para ampliar el contrato por imprevistos presentados en el área de trabajo. En la última modificación presupuestaría donde se incluyeron 45 millones de colones para poder atender esta ampliación y terminar obras.

Meta 3.14. Remodelación de 10 áreas públicas, en el cantón central de Heredia.**Justificación de la variación**

Para poder desarrollar este proyecto, se dependía de la contratación del diseño de los parques. La contratación de esos diseños tuvo atrasos grandes porque solicitaron aclaraciones por varios oferentes y tuvo un recurso. Dicha contratación se tramitó desde el 24 de enero y a partir del 23 de marzo se emite la orden de inicio. El plazo de entrega era hasta 13 de julio, pero se logró que lo entregaran antes y los entregables fueron presentados a principios de junio. Para esa fecha se inició el proceso de contratación de las obras y fue hasta el 23 de noviembre que se da la orden de inicio ya que hubo atrasos en el proceso de adjudicación del proyecto, ya que se presentaron apelaciones al proceso de adjudicación.

Meta 3.15. Construir 75m de tapias en bloques de concreto para diferentes áreas públicas del cantón central de Heredia**Justificación de la variación**

Como se había indicado en la evaluación del I semestre este proyecto estaba programado un 40 % para el I semestre y un 60 % para el II semestre, sin embargo, producto de las medidas para la atención de la emergencia sanitaria por el COVID-19, se debieron recortar recursos de este proyecto; razón por la cual se habían ejecutado los 86 metros de tapia, concluyendo el proyecto anticipadamente, lo cual por la estructura de la matriz de planificación no queda reflejado.

Meta 3.19. Ejecución del 60 % del proyecto Construir Integralmente el Parque Central de La Aurora".**Justificación de la variación**

Este proyecto tenía programado la ejecución de un 60 %, sin embargo, hasta tanto se notifique el trámite de inscripción de los planos catastrados del parque de La Aurora no se puede iniciar con el proceso de construcción. Actualmente el proyecto se adjudicó y se cuenta con la orden de compra. Una vez concluido el trámite de inscripción de los planos catastrados se procederá a otorgar la orden de inicio. El avance del proyecto fue de un 30 % ya que no se pudo iniciar con el proceso constructivo.

Meta 3.26. Embellecimiento del muro oeste de la Urbanización Santa Elena y realización de obras complementarias.**Justificación de la variación**

Con respecto a las obras complementarias, los recursos se incorporaron en la modificación presupuestaria n.º 2, aprobada el 4 de noviembre del 2020. Por la fecha de gestión de los

recursos y el inicio del proceso de contratación, no se pudo presentar algún avance constructivo. Al cierre del proyecto se encontraba adjudicado.

Meta 3.32. Gestionar el giro de ₡45,117,032,00 a Asociaciones de Desarrollo Integral y Específicas del cantón de Heredia, de acuerdo con las solicitudes de aportes, para la ejecución de proyectos de interés de las comunidades, asignados por medio del Proceso de Presupuesto Participativo para el año 2020.

Meta 3.33. Gestionar el giro de ₡10,000,000,00 a Juntas de Educación y Administrativas de Escuelas y Colegios de acuerdo con las solicitudes de aportes para la ejecución de proyectos de interés asignados por medio del Proceso de Presupuesto Participativo, para el año 2020.

Meta 3.40. Gestionar el giro de ₡15,000,000,00 a Juntas de Educación y Administrativas de Escuelas y Colegios de acuerdo con las solicitudes para la ejecución de proyectos de interés para el año 2020.

Meta 3.41. Gestionar el giro de ₡40.000.000.00 al Hogar Alfredo y Delia González Flores, para la ejecución de proyectos de interés para el año 2020.

Justificación de la variación

Como se había indicado en la evaluación del I semestre la ejecución de estas cuatro metas depende de las solicitudes que realicen las organizaciones comunales y las Juntas de Educación y Administrativas. La programación que se realiza es muy difícil de acertar ya que no depende de la Municipalidad su ejecución. Para este año la programación indicada estaba el II semestre dado que por el proceso de presupuesto participativo que se realiza durante el I semestre muy pocas organizaciones realizan la solicitud, sin embargo, la mayoría de las partidas asignadas para el año 2020, se eliminaron del presupuesto mediante la Modificación Presupuestaria 1-2020, por la situación de la emergencia sanitaria. Los recursos que se reflejan como ejecutados, son aquellos que se habían retirado con anterioridad a la decisión tomada por la Administración y el Concejo Municipal. Por tanto, en la evaluación se refleja una ejecución anticipada.

Meta 3.34 Restaurar la fuente del parque El Carmen

Justificación de la variación

Este proyecto se ejecutó en un 100 %, sin embargo, durante el I semestre hubo un atraso de un 10 % producto de aclaraciones que surgieron en el proceso licitatorio y debido a la por la estructura de la matriz de planificación de la Contraloría General de la República este porcentaje que quedó pendiente en el I semestre no permite reflejarlo en el II semestre.

Meta 3.36. Instalación de un playground en el Cen Cinai de La Aurora.

Justificación de la variación

Como se había indicado en la evaluación del I semestre este proyecto estaba programado para ejecutarse en el transcurso del año, sin embargo, el proceso de contratación se realizó de manera eficiente y aun que se presentaron objeciones. El proyecto se ejecutó satisfactoriamente el primer semestre del año 2020: fue una ejecución anticipada del mismo.

Meta 3.45. Realizar el 50 % del proyecto de Mitigación de Sonido del Campo Ferial en el 2020.**Justificación de la variación**

El contenido presupuestario de este proyecto se incorporó por medio del extraordinario que fue aprobado el 9 de junio 2020. Esta licitación ha sido gestionada en dos ocasiones y en esta segunda actualmente se encuentra adjudicada, pero se presentó un recurso de revocatoria al proceso. Motivo que ha generado el atraso en el cumplimiento de esta meta.

Meta 3.46. Diseño y construcción de obras de estabilización, retención de talud y construcción de acera en calle la Cuesta de Ulloa, La Ladera.**Justificación de la variación**

Este proyecto fue remitido a inicios del mes de agosto del 2020, la orden de compra No 63100 se obtuvo el 03 de noviembre 2020. Adicional se debe mencionar que se han presentado atrasos ya que para la ejecución de este proyecto se debe realizar el traslado de postes de electricidad por parte de la CNFL, es importante indicar que este proceso se ha venido coordinando con tiempo, pero los tiempos de respuesta han sido lentos.

Meta 3.47. Construcción de obras de retención y estabilización del talud .de urbanización Santa Inés en Mercedes de Heredia.**Justificación de la variación**

Este proyecto fue remitido en el mes de julio para el proceso de contratación, al 16 de octubre se obtuvo la orden de compra y en esa misma fecha se emitió la orden de Inicio con oficio DIP-0387-2020. Actualmente se encuentra en construcción y se ha avanzado con 40m de muro de acuerdo con planos. Esta orden de inicio se otorgó con plazo de acuerdo con cartel con fecha de entrega hasta el 05 de febrero 2021.

Meta 3.49. Ejecutar el 75 % de la construcción del Centro Diurno de Atención en Guararí.**Justificación de la variación**

La ejecución del proyecto se suspende ya que se debía contar con el presupuesto para la construcción de la rampa de acceso y otras actividades que se habían eliminado para afrontar un imprevisto en la etapa de la construcción de los cimientos. Los recursos para realizar la solicitud de modificación se aprobaron en la modificación #2, el 02 de noviembre del 2020. El avance constructivo continuó hasta que se llegó a la ruta crítica del proyecto y era necesario la construcción de la rampa para continuar con las otras actividades, por lo que hasta que se contará con los recursos se podía iniciar con la solicitud de modificación del contrato para la construcción de estas actividades y continuar con la ejecución. Actualmente el contrato se encuentra suspendido hasta el 17 de enero del 2021, en espera de la orden de compra para otorgar la orden de inicio.

Meta 3.52. Realizar la transferencia para reparación del salón del Bingo Cruz Roja Costarricense en Heredia.

Justificación de la variación

Para poder realizar esta transferencia se presentaron dos situaciones en concreto que imposibilitaron la transferencia efectiva de los recursos. La primera situación es que se requiere de un convenio con la Cruz Roja. Este fue presentado por la Cruz Roja hasta finales de noviembre y valorado por la Dirección de Gestión y Asesoría Jurídica hasta el presente año. Como consecuencia, por el principio de anualidad que reviste el presupuesto. Esa asignación quedó sin efectos.

La segunda situación es igual de importante es que esa transferencia, conforme el artículo 1 de la Ley 4478, requiere de una autorización de la CGR. Esa autorización no se procesó por la falta del Convenio anteriormente indicado. Por tal razón, se constituyó la segunda situación por la cual los recursos no fueron girados. Es importante aclarar que el Convenio de donación quien lo solicitó fue la misma Cruz Roja no este Gobierno local.

EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE DESARROLLO DE MEDIANO Y LARGO PLAZO

Para el período 2020, se logró ejecutar un 15.53 %, del 16.72 % que se había programado para un mediano plazo en el Plan de Desarrollo Municipal. Esto es equivalente a un cumplimiento de del 92.90 % de acuerdo con el siguiente detalle:

EJES ESTRATEGICOS	PESO	Programado	Ejecutado	Porcentaje Alcanzado
1- Fortalecer la Gestión Ambiental Cantonal	20%	12,09%	11,41%	94,38%
2- Fortalecer de forma integral el Desarrollo Territorial	20%	16,54%	14,40%	87,06%
3- Mejorar continuamente la Gestión Municipal	20%	18,88%	17,56%	93,01%
4, Implementar una Política Integral de Seguridad Ciudadana, mediante la participación de los diferentes actores del cantón.	20%	13,62%	13,33%	97,87%
5. Fortalecer el Desarrollo Social y Económico del cantón, por medio de mecanismos inclusivos y participativos entre el sector público, sociedad civil y sector privado.	20%	22,48%	20,97%	93,28%
TOTAL		16,72%	15,53%	92,90%

Con respecto al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal de largo plazo, se determinó que del 6.45 % programado para ese período, se logró ejecutar un 5.99 %. Esto es equivalente a un cumplimiento del 92.73 % de acuerdo con el siguiente detalle:

		PERIODO 2020			
OBJETIVO ESTRATEGICO		PESO	Programado	Ejecutado	Porcentaje alcanzado
1	LOGRAR EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA	15%	10,73%	9,32%	86,86%
2	PROMOVER LA GESTION AMBIENTAL Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HEREDIANOS	20%	4,53%	4,53%	100,00%
3	PROPICIAR EL DESARROLLO ECONOMICO LOCAL EN LOS DISTRITOS DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA.	10%	7,45%	7,23%	97,05%
4	MEJORAR LA CALIDAD DE LA SALUD DE LOS HABITANTES DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA MEDIANTE UN PROGRAMA SALUD PREVENTIVA Y REACTIVA	10%	14,56%	14,56%	100,00%
5	FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA MEDIANTE UN PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENION Y ATENCION	15%	5,73%	4,68%	81,68%
6	MEJORA LA CALIDAD DE LA EDUCACION A TRAVES DE INFRAESTRUCTURA ADECUADA Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS	10%	1,28%	1,28%	100,00%
7	LOGRAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA QUE LE PERMITA ASUMIR EL LIDERAZGO EN EL DESARROLLO DEL CANTON DE HEREDIA	10%	4,73%	4,07%	86,05%
8	FORTALECER EL DESARROLLO SOCIAL EXISTENTE Y AMPLIAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO A DIVERSOS ÁMBITOS EN PRO DEL BIENESTAR SOCIAL DE LA CIUDADANÍA, PROPICIANDO LA EQUIDAD SOCIAL, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EQUIDAD DE GÉNERO.	10%	2,77%	2,65%	95,67%
PORCENTAJE EJECUCIÓN POR AÑO		100%	6,45%	5,99%	92,73%

Las metas que afectaron el cumplimiento del 100 %, en el Plan de Desarrollo de mediano plazo y por defecto el cumplimiento del Plan de Desarrollo de largo plazo se detalla en el siguiente cuadro con la correspondiente justificación:

META	PROGRAMADO	EJECUTADO	JUSTIFICACION DE LA VARIACION
1.4.4. Capacitar al personal prioritario de la Municipalidad en un 100% en el tema de capacidades municipales para la gestión del riesgo de desastres, al 2022.	17%	0%	Debido a la que la situación de la pandemia afectaba las finanzas municipales, la administración tomó la decisión de disminuir del presupuesto en los rubros de capacitaciones durante el 2020.
2.1.2. Al 2022 un 50% de ejecución del Plan Maestro de Mejoramiento Pluvial del cantón	25%	24%	Para el cumplimiento de esta meta se realizó el proyecto de entubado calle San Isidro, sin embargo, falta por ejecutar un 5% de avance según el último informe de avance de obra. Adicionalmente es importante indicar que se realizó una modificación contractual la cual está en proceso para ampliar el contrato por imprevistos presentados en el área de trabajo. En la última modificación presupuestaria donde se incluyeron 45 millones de colones para poder atender esta ampliación y terminar obras.
2.2.2. Al menos desarrollar 50 proyectos anuales de mejoramiento de áreas públicas y otro tipo de obra civil del cantón, anualmente. (Plays, mini gimnasios, mallas, mobiliario y otras obras).	17%	16%	Hubo varios proyectos vinculados a esta meta del plan de desarrollo, dentro de que afectó el cumplimiento del 100%, se encontraba la remodelación del Parque de la Aurora, que se vio retrasado a la espera de inscripción de una parte del parque para poder iniciar el proceso constructivo
2.2.1. Al menos desarrollar 10 proyectos anuales de intervención integral de áreas públicas del cantón.	17%	10%	Para poder desarrollar este proyecto dependía de la contratación del diseño de los parques, la contratación de esos diseños tuvo atrasos grandes porque solicitaron aclaraciones por varios oferentes y recibí un recurso, dicha contratación se tramitó desde el 24 de enero y a partir del 23 de marzo se emite la orden de inicio, el plazo de entrega era hasta 13 de julio, pero se logró que lo entregaran antes y los entregables fueron presentados a principios de junio. Para esa fecha se inició el proceso de contratación de las obras y fue hasta el 23 de noviembre que se da la orden de inicio ya que hubo atrasos en el proceso de adjudicación del proyecto, ya que se presentaron apelaciones al proceso de adjudicación.
2.3.1. Al menos intervenir 10 km anuales en la mejora y mantenimiento de la red vial cantonal.	17%	12%	Para la ejecución de los recursos de la Ley 8114 la contratación se solicitó para su inicio en el año 2019, sin embargo, no salió, en abril del 2020 se solicitó nuevamente a la Proveeduría y este proceso tardó alrededor de 6 meses. La adjudicación al proceso de contratación salió para el mes de noviembre del 2020, por lo que se trabajó en ejecución únicamente un mes y una semana aproximadamente. Este proyecto continúa durante el año 2021
2.3.5. Al menos la construcción de 2000 rampas de accesibilidad en el cantón, anualmente(2017-2019). Al menos la construcción de 2400 metros cuadrados de rampas de accesibilidad en el cantón ,anualmente(2020- 2022)	17%	4%	La ejecución del proyecto que respalda esta meta se vio traspasado debido a que la empresa contratista no pudo ejecutar el total de los recursos de acuerdo con la planificación presentada ante este municipio y por esta razón se solicitó a Proveeduría que no realicen la prórroga del contrato para no comprometer los recursos y hacer una contratación nueva.
2.3.6 Al menos la construcción de 5 puentes(tres durante los años 2017-2019) y dos durante los años 2020- 33.00 % 0.00 % 2022(se reprograma según oficio SCM-1577-2020)	33%	0%	La ejecución del puente Pirro. no se logró ejecutar debido a que en primera instancia el Convenio que originalmente se firmó por parte de la Municipalidad de Heredia y CONAVI se tuvo que modificar mediante la adenda 01-2020 porque se tenía que incluir el tema de los accesos al puente y quien asumiría ese costo, después debido a las expropiaciones que se deben hacer, se tuvo que modificar el diseño y las áreas y quien asumiría el costo final y el trámite de las mismas, ello conllevó que se tuviera que firmar la adenda, la cual se aprobó por el Concejo hasta principios de noviembre y firmo hasta finales de ese mismo mes por parte de todas las partes, paralelo a ello se estaba tramitando el permiso de la administración ante el Concejo Municipal de poder abreviar el proceso de contratación mediante la autorización de una solicitud ante la OGR conforme el artículo 146 RLCA, la cual fue aprobada a principios de diciembre, imposibilitando por la fecha de cierre de la Municipalidad y la OGR el poder presentar a tiempo la solicitud, ya que la solicitud va acompañada de diversos documentos.
META	PROGRAMADO	EJECUTADO	JUSTIFICACION DE LA VARIACION
2.3.7. Al menos la construcción de 5000 metros cuadrados de corredor accesible del cantón, anualmente.	17%	15%	En el primer proceso de generación de la Orden de Compra y la Orden de Inicio se dio los primeros atrasos producto de que el contratista no había hecho la gestión de pago de los timbres necesario para la emisión de la OC. Posteriormente el contratista estuvo finalizando la ejecución de recursos comprometidos del 2019 lo que generó un nuevo atraso en el inicio de las obras de los recursos 2020 y una baja ejecución.
2.4.5. Al menos 5000 fiscalizaciones de procesos constructivos y control urbanístico, anualmente.	17%	12%	Con la pandemia de Coronavirus COVID-19, se implementaron medidas por parte del Ministerio de Salud, que han afectado la dinámica cantonal, ocasionando el cierre de locales comerciales por la suspensión las actividades, y afectado el comercio en general, así como las inspecciones y fiscalizaciones que realizan los inspectores municipales, por lo que los inspectores municipales se han tenido que avocar a colaborar en la atención de la emergencia nacional junto con la Policía Municipal. Por lo que las actividades de inspección, fiscalización, seguimiento y control de los diferentes procesos constructivos, económicos, productivos, urbanísticos, y ambientales que el departamento de Control Fiscal y Urbano atiende se han visto afectados. Además de colaborar con el personal en actividades de control en mercado municipal, cementerio, entre otros.
3.1.2. Mejoramiento de un 30% en la gestión financiera de la municipalidad en términos de eficiencia y eficacia para el programa administrativo de servicios e ingresos, al 2022.	17%	0%	Debido de la situación sanitaria se debieron asignar en cuentas sin asignación la suma de 193 millones los cuales no podían ejecutarse por la caída de los ingresos, aunado a esto hubieron asignaciones que no se ejecutaron y restricciones más estrictas en cuanto a la ejecución del gasto; lo anterior, aunado algunos servicios, materiales y bienes que vieron retrasos en su ejecución por las restricciones sanitarias y los tiempos de contratación hacen que el programa disminuyera en comparación al 2019 en un 4% y que para el 2020 solo se lograra ejecutar un 84.52% del total asignado al programa administrativo.
3.1.3. Al menos en un 80% de la gestión financiera de la municipalidad en términos de eficiencia y eficacia para la cartera de proyectos de inversión, al 2022	17%	11%	Producto de la situación sanitaria se debieron asignar en cuentas sin asignación la suma de 1.349 millones los cuales no podían ejecutarse por la caída de los ingresos, aunado a esto el proyecto del puente pirro que tiene una asignación de más de 1.600 millones no pudo ser ejecutado; lo anterior, aunado algunos proyectos que vieron retrasos en su ejecución por las restricciones sanitarias hacen que el programa disminuyera en comparación al 2019 en un 32% y que para el 2020 solo se lograra ejecutar un 57.37% del total asignado al programa de inversiones.
3.1.8. Al menos realizar 1 evaluación anual de satisfacción de servicios.	17%	9%	Esta meta se vio afectada porque durante el proceso de contratación se tuvo que realizar en dos ocasiones
3.1.16. Desarrollo, actualización y ejecución del 100% del Plan de Salud Ocupacional	24%	23%	La meta tuvo atrasos durante el proceso de contratación, por lo que no se pudo ejecutar
3.2.5. Desarrollar al menos una evaluación bianual del clima organizacional	33%	18%	Debido a atrasos en el proceso de contratación, no se pudo contratar a tiempo el estudio de clima organizacional, afectando el cumplimiento de ambas metas
3.2.6. Mantener un 80% el nivel de satisfacción del personal municipal, al 2022.	17%	0%	
4.1.4. Participación en el desarrollo y ejecución de 1 Plan para la Prevención del Consumo de Drogas en la niñez y adolescencia del cantón, al 2017- 2022, en coordinación con la Oficina de Igualdad, Equidad y Género	17%	13%	Esta meta se estaba realizando en coordinación con la Oficina de Igualdad y Equidad, por medio de capacitaciones, sin embargo durante el último trimestre, debido al problema de la pandemia y a las medidas establecidas por el Ministerio de salud no se pudo ejecutar.
5.1.3. Contar con 1 Centro para la Atención de Personas con Problemas de Consumo de Drogas, al 2022.	17%	9%	Para esta meta lo que se estaba realizando era un proceso de coordinación con el IAFa ya que ellos son los rectores en esta materia, para este período se programó la meta "Coordinar al menos 2 acciones durante el II y III trimestre para la atención de pión en situación de consumo", sin embargo, durante el II trimestre no se logró cumplir debido a la emergencia sanitaria y a la virtualidad de la atención del programa, no se atendió ningún caso por problemas de consumo, por lo que no se hizo intervención con referencia al Centro de Atención Integral de Drogas del IAFa con el que cuenta el Cantón.

META	PROGRAMADO	EJECUTADO	JUSTIFICACION DE LA VARIACION
5.1.14. Implementación al 100% de la estrategia municipal de articulación institucional para disminuir la población en condiciones de indigencia en el cantón, al 2022.	33%	0%	Debido a la emergencia sanitaria y a los lineamientos del Ministerio de Salud, durante el año 2020, no se efectuó ningún proceso de atención de esta población.
5.2.1. Al menos 45 personas en condiciones de vulnerabilidad (personas con alguna discapacidad y con enfoque de género) anualmente, capacitadas en el tema de emprendedurismo en el cantón.	17%	7%	Esta meta del plan de desarrollo se vinculó a la meta del POA "Fortalecer el emprendedurismo de las personas con discapacidad a través de 1 curso de capacitación", para esta acción el proceso de contratación se inició a principios del 2020, sin embargo debido a atrasos en el departamento de proveeduría fue hasta el lunes 14 de diciembre del 2020 que se concluye el proceso con la OC 63168, por lo que se convoca a reunión a la empresa adjudicada el día 15 de diciembre, con objetivo de definir los horarios a cumplir, fecha de inicio del curso, revisión del cartel y demás aspectos importantes, sin embargo, a pesar de que se corrió después de haber sido entregada la orden de compra, no se pudo brindar el proceso de capacitación en el cuarto trimestre y por ende cumplir esa meta y por más que se iniciara en esa misma semana (15 de diciembre, 2020) era imposible concluirlo en su totalidad.
5.2.7. Al menos 10 visitas o contactos mensuales a las empresas presentes en el cantón, para la intermediación laboral de personas del cantón. (al menos 120 visitas o contactos con empresas en el cantón anualmente)	17%	12%	No fue posible alcanzar el 100% de la ejecución debido a la emergencia sanitaria por Covid 19, que provocó cierre de empresas, suspensiones de contratos y deceleración económica que ha impedido que se pueda avanzar con el sector empresarial, por lo tanto se espera continuar con el proceso en el primer trimestre para dar cumplimiento al 30% restante de la ejecución.
5.2.13. Asignar recursos a los centros educativos para mejorar la infraestructura	17%	15%	Por la situación de la emergencia sanitaria y el efecto en las finanzas municipales los recursos asignados para el año 2020, fueron suspendidos
5.3.5. Desarrollo de 1 campaña anual para la prevención del abuso sexual de los niños y las niñas.	17%	0%	Durante el año 2020, producto de la emergencia sanitaria no se pudo ejecutar debido a la incertidumbre que hubo a principio de año sobre el regreso a clases.

COMENTARIOS GENERALES SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Al 31 de diciembre 2020

El comportamiento de los ingresos y gastos, así como los aspectos más importantes que incidieron en la ejecución presupuestaria serán detallados seguidamente.

Ingresos

El análisis efectuado de acuerdo con los ingresos del periodo 2020 permite determinar que al 31 de diciembre se contaba en arcas municipales con un total de \$20,901,010,427.06 de colones; de los cuales, \$16,792,880,322.21 corresponden a ingresos corrientes, \$607,460,664.17 a ingresos de capital y \$3,500,669,440.68 a financiamiento.

La forma como están compuestos los ingresos del periodo reviste el presupuesto de una importancia vital debido a que del total recaudado, el mayor peso (80.34 %) lo aportan los ingresos corrientes; es decir, los recursos propios, lo que significa que la mayor cantidad de ingresos percibidos responden a la propia capacidad recaudatoria de la Municipalidad. Se reflejan con ello una sana administración de los recursos municipales.

En relación con las metas presupuestarias formuladas, es importante indicar que a partir del análisis de los datos presupuestarios se determina que la recaudación de ingresos corrientes en la Municipalidad de Heredia: al 31 de diciembre de cada año históricamente ha superado el 100 % del total de ingresos presupuestados¹. Esta tendencia se ha mantenido durante los últimos seis años, con excepción de este año 2020 en el cual se alcanzó el 91 %.

Las proyecciones previstas en los impuestos y tasas municipales y las metas de recaudación son parámetros significativamente sensibles dado que el comportamiento exhibido por los

¹ Análisis de los ingresos corrientes del periodo 2014 al 2020

ingresos es determinante en la asignación y ejecución de gastos. En el periodo de análisis que nos ocupa en este informe se distancia la expectativa de ingreso respecto al comportamiento histórico, tanto en comparación al mismo periodo del 2019, como en periodos económicos anteriores. Lo expuesto se evidencia en el siguiente cuadro:

Tabla 6. Cumplimiento de metas presupuestarias al 31 de diciembre de cada año.

Año	Presupuestado	Ejecutado	Cumplimiento
2020	18,416,710,462.80	16,792,880,322.21	91%
2019	17,433,710,681.35	17,899,501,838.42	103%
2018	16,921,794,496.00	17,114,285,252.20	101%
2017	15,230,010,978.00	16,660,294,486.46	109%

Tal y como es posible observar en el cuadro anterior durante el año 2020 y según fue mencionado líneas atrás, la Municipalidad de Heredia recaudó un total de ¢16,792,880,322.21 por concepto de ingreso corriente; significa que al 31 de diciembre la Municipalidad dejó de percibir ¢1,106,621,516.21 respecto al año anterior.

Como las principales fuentes de ingresos de la Municipalidad destacan el impuesto a la propiedad de bienes inmuebles, licencias profesionales, comerciales y otros permisos, servicios comunitarios y multas, sanciones, remates y confiscaciones. Sobre el particular, conviene señalar que respecto del año 2019 prácticamente todos los ingresos reflejan decrecimientos.

Respecto a los ingresos corrientes de la Municipalidad es importante mencionar que el 86.92 % está representado por cuatro ingresos; a saber, el impuesto de bienes inmuebles, patentes municipales, saneamiento ambiental (entiéndase recolección de basura, aseo de vías y parques y mantenimiento de obras de ornato) y alquiler de mercado. El restante 13.08 % se distribuye en otros dieciséis ingresos presupuestarios que de manera individual no son tan significativos para el presente análisis, pero no por ello dejan de ser importantes.

Por lo anterior, se realizó un análisis comparativo de los ingresos corrientes del periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019 y 2020. Según se puede observar en el siguiente cuadro, se presentaron variaciones negativas en los diversos ingresos corrientes municipales.

Tabla 7. Ingresos corrientes percibidos. Cifras acumuladas al 31 de diciembre de cada año y variación interanual en %

	2019	2020	Variación Abs.	Variación %
Impuesto de Bienes Inmuebles	6,248,350,060.30	6,429,944,507.49	181,594,447.19	2.9%
Timbres Municipales	330,096,979.94	243,950,438.12	- 86,146,541.82	-26.1%
Impuestos sobre construcción	484,809,243.22	368,298,478.17	- 116,510,765.05	-24.0%
Espectáculos Públicos	277,010,213.72	47,016,374.16	- 229,993,839.56	-83.0%
Rotulos Públicos	80,979,839.46	65,334,381.40	- 15,645,458.06	-19.3%
Patentes Municipales	4,993,959,756.68	4,598,241,280.63	- 395,718,476.05	-7.9%
Patentes de Licores	249,530,887.74	208,140,447.31	- 41,390,440.43	-16.6%
Timbres Pro parques	94,947,076.67	86,383,865.79	- 8,563,210.88	-9.0%
Alquiler de mercado	460,999,949.48	453,678,967.96	- 7,320,981.52	-1.6%
Saneamiento Ambiental	3,122,313,566.50	3,114,259,482.93	- 8,054,083.57	-0.3%
Cementerio	94,051,373.09	90,339,254.61	- 3,712,118.48	-3.9%
Derecho de entradas recreativas y culturales	105,603,200.00	25,400,400.00	- 80,202,800.00	-75.9%
Venta de otros servicios	61,319,867.35	45,213,484.21	- 16,106,383.14	-26.3%
Derechos de Estacionamiento	194,512,637.50	64,615,468.75	- 129,897,168.75	-66.8%
Intereses sobre títulos valores de instituciones públicas financieras	187,436,415.60	101,994,664.59	- 85,441,751.01	-45.6%
Intereses moratorios por atraso en pago de impuestos	176,567,749.33	185,429,456.15	8,861,706.82	5.0%
Multas de tránsito	292,136,823.00	125,670,547.00	- 166,466,276.00	-57.0%
Multas varias	222,917,230.80	216,708,094.29	- 6,209,136.51	-2.8%
Reintregos en efectivo	43,954,679.55	43,112,213.66	- 842,465.89	-1.9%
Transferencias corrientes	178,004,288.49	279,148,514.95	101,144,226.46	56.8%
Total Ingresos Corrientes	17,899,501,838	16,792,880,322	- 1,106,621,516	

Fuente: Departamento de Presupuesto, Municipalidad de Heredia

Los datos acumulados del cuadro anterior reflejan los efectos de la desaceleración que está presentando la economía como producto de la crisis fiscal que ya aquejaba al país y ,recientemente, se reflejan los efectos de la emergencia sanitaria nacional por COVID-19. Lo anterior ha incidido negativamente en todos los ingresos municipales, pero afecta principalmente los ingresos asociados con la actividad comercial; es decir la recaudación de los impuestos por patentes municipales, rótulos públicos, patentes de licores y multas de tránsito. Es menester señalar que, a pesar de los esfuerzos realizados por la Administración, existe un inevitable impacto en el comercio herediano como producto de la desaceleración económica que se vive a nivel país.

Se desprende del análisis efectuado que existen ingresos presupuestarios como el ingreso denominado “impuestos específicos a los servicios de diversión y esparcimiento” el cual se genera por la venta de entradas al Centro Recreativo y Deportivo Bosque de la Hoja “Las Chorreras” o el ingreso por espectáculos públicos cuya recaudación no era probable dado que en acatamiento de la declaratoria de estado emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S y en consideración de los distintos lineamientos y directrices que el Ministerio de Salud ha emitido se mantienen cerradas las instalaciones del Bosque de la Hoja y la realización de espectáculos públicos estuvo postergada durante el periodo.

La composición de los ingresos se reviste de una vital importancia para identificar aquellos que generan el mayor sustento al presupuesto municipal y para los cuales conviene brindar un seguimiento más exhaustivo que garantice al municipio los recursos requeridos para

cumplir con el fin público que le ha sido encomendado. El comparativo de los ingresos totales al 31 de diciembre del 2019 y 2020 se visualiza en el siguiente cuadro:

Tabla 8. Comparativo de ingresos totales al 31 de diciembre de cada año

Concepto	2019	2020	Variación Abs.	Variación %
Total de Ingresos:	22,178,564,176	20,901,010,427	- 1,277,553,749	-5.76%
Ingresos Corrientes:	17,899,501,838	16,792,880,322	- 1,106,621,516	-6.18%
Ingresos Tributarios	12,759,684,058	12,047,309,773	- 712,374,285	-6%
Ingresos No Tributarios	4,961,813,492	4,466,422,034	- 495,391,458	-10%
Transferencias corrientes	178,004,288	279,148,515	101,144,226	57%
Ingresos de Capital	847,352,756	607,460,664	- 239,892,092	-28.31%
Financiamiento:	3,423,873,103	3,500,669,441	76,796,337	2.24%

Fuente: Departamento de Presupuesto, Municipalidad de Heredia

El cuadro anterior muestra la composición de los ingresos según su clase y subclase. Es importante señalar que, en general, se muestra un decrecimiento del 5.76 % de los ingresos respecto al mismo periodo del año 2019. Lo anterior, producto de la caída en los ingresos tributarios establecidos como gravámenes que constituyen un pago obligatorio de tributos con fines públicos (entiéndase, por ejemplo, impuesto de bienes inmuebles, patentes comerciales, patentes de licores, rótulos públicos) y en los ingresos no tributarios que responden a aquellos ingresos provenientes de la prestación de servicios, venta de bienes que no constituyen una fuente de ingresos impositivos, por ejemplo, saneamiento ambiental.

En cuanto a las transferencias corrientes presenta un crecimiento del 57 % y se detalla como ingreso la transferencia del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) correspondiente a la distribución de lo recaudado por el impuesto sobre los licores del país y los licores y cervezas extranjeras por un monto de ¢ 35,155,527.18 y la transferencia del Consejo de Seguridad Vial derivado de la Ley 9078 por un monto de ¢238,349,319.91 siendo esta última la que más aporta al total de transferencias corrientes y a su crecimiento respecto al 2019.

En cuanto a los ingresos de capital, se observa que los movimientos reportados corresponden a la transferencia de los recursos que el IFAM concede a las Municipalidades por concepto de la Ley 6909, así como el ingreso correspondiente a los recursos de la Ley 8114 y las partidas específicas. Los montos se detallan en el siguiente cuadro:

Concepto	2020
Ministerio Hacienda: Ley 8114	¢573,551,232.01
Ministerio Hacienda: Ley 7755 Partidas Específicas	¢13,883,706.00
IFAM: Ley 6909 Impuesto al ruedo	¢20,025,726.16

Conviene señalar que durante el mes de diciembre 2020 ingresaron los recursos correspondientes a la Ley 7755, Control de las Partidas Específicas con cargo al Presupuesto Nacional, correspondiente a los siguientes proyectos:

Tabla 9. Ministerio de Hacienda: Ley 7755 Partidas Específicas al 31 de diciembre 2020

Concepto	Monto
Instalación de cámaras de vigilancia en la comunidad de Mercedes Sur	¢2,205,629.00
Recuperación de espacios públicos con la creación de murales en la comunidad de Guararí	¢4,437,000.00
Compra e instalación de bocinas y camaras fijas HD en lugares estratégicos de las comunidades de barreal, aurora, lagunilla, distrito Ulloa.	¢4,379,929.00
Compra de máquinas para hacer ejercicio para gimnasio. Vara Blanca	¢2,861,148.00

En relación con la partida de financiamiento, esta abarca los recursos de vigencias anteriores; es decir, el superávit que representó para el año 2020 el 16.75 % del total de ingresos de la Municipalidad. Esta clase de ingresos es un punto importante que debe entenderse técnicamente y tratarse administrativamente, puesto que en los últimos cuatro años era una clase de ingreso que venía en crecimiento y por sus características particulares son recursos que normalmente requieren de su presupuestación y asignación a través de presupuestos extraordinarios.

Egresos

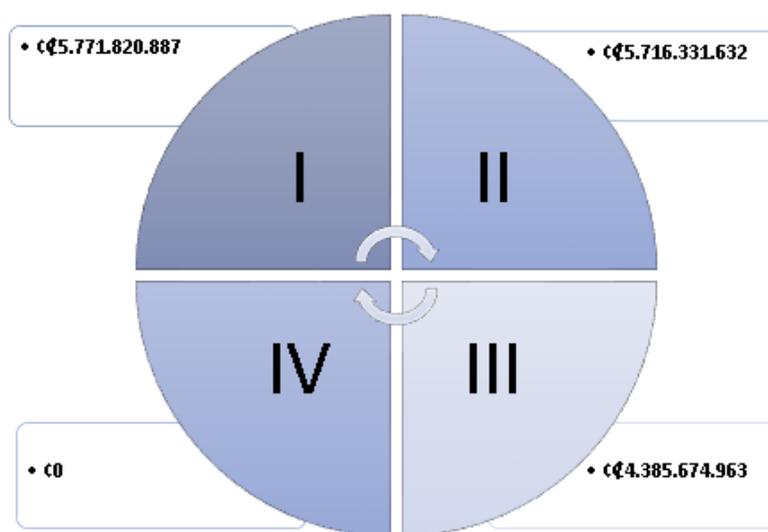
En cuanto al comportamiento de los egresos, es posible señalar que durante el periodo 2020 se ejecutaron gastos por un total de ¢ 13,350,260,248.83 (sin considerar los compromisos presupuestarios); es decir, se ejecutó el 61,5 % del total de recursos presupuestados. Por otra parte, es menester mencionar la ejecución presupuestaria alcanzada considerando los compromisos presupuestarios adquiridos de conformidad con lo establecido en el artículo 116 del Código Municipal. Bajo esa tesitura la ejecución presupuestaria representa el 73.1

% de los recursos totales del presupuesto, cuyo monto en términos absolutos es de ¢ 15.873.827.482.

Es necesario considerar que mediante la modificación presupuestaria 01-2020 se asignó a cuentas especiales sin asignación presupuestaria el contenido de las diferentes cuentas que fueron disminuidas como parte de las medidas tomadas frente al estado de emergencia sanitaria por COVID-19 y su impacto en los ingresos municipales, por un total de ¢1.543.591.797 Este monto influye en los índices de ejecución presentados anteriormente porque son recursos que por su naturaleza no podían ser ejecutados, pero seguían formando parte del total de recursos presupuestados.

En la siguiente imagen se puede visualizar el monto ejecutado por programa presupuestario, detallando el programa I “Administración General”, programa II “Servicios Comunes”, el programa III “Inversiones” y el programa IV “Partidas Específicas”

Municipalidad de Heredia Ejecución por Programa Presupuestario Año 2020



En términos porcentuales, el programa I “Administración General” representa el 36,36 %, seguido del programa II “Servicios Comunes” cuya ejecución representa un 36,01 %, el programa “III Inversiones” el cual alcanza el 27,63 %, por su parte el programa IV “Partidas Específicas” representa el 0 %.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que el municipio canalizó la mayor parte de sus recursos presupuestados al programa de inversiones representando el 35,19 % del total del presupuesto, lo cual realmente es trascendental y de suma importancia, ya que es

el programa que genera mayor impacto y valor agregado en el desarrollo de la comunidad herediana, impulsando el desarrollo socioeconómico cantonal, con especial énfasis en el desarrollo de la infraestructura vial, educativa, cultural y deportiva.

De los datos mostrados en el cuadro siguiente, se aprecia el esfuerzo que realiza la Municipalidad de Heredia por orientar un 28.6 % de los ingresos que percibe a la prestación de servicios que, por su naturaleza jurídica y social, debe brindar a la comunidad herediana; además, de la inversión 26.3 % del total del presupuesto que realiza en la adquisición, adición y mejoramiento del patrimonio institucional y del cantón, que contribuye al desarrollo de la infraestructura socioeconómica y cultural, así como a definir las principales líneas de acción en los que la administración invierte los recursos municipales.

El comportamiento de la ejecución presupuestaria sigue presentando los mismos matices que caracterizan la naturaleza propia de la gestión municipal, siendo las partidas de remuneraciones, transferencias corrientes servicios, bienes duraderos y las que aportan el mayor peso en la ejecución presupuestaria en relación con el total ejecutado dado que representan el 91 %, 89 %, 82 % y 67 % respectivamente.

Tabla 10. Ejecución por Partida Presupuestaria

Partida Presupuestaria	Presupuestado	Ejecutado	% Ejecución	Peso
Remuneraciones	5,424,324,957.70	4,917,811,207.49	91%	31.0%
Servicios	5,548,101,900.47	4,532,421,590.78	82%	28.6%
Materiales y suministros	737,033,950.00	289,832,627.60	39%	1.8%
Intereses y Comisiones	-	-	-	0.0%
Bienes Duraderos	6,189,894,110.84	4,167,907,384.66	67%	26.3%
Transferencias corrientes	2,046,929,053.84	1,817,737,639.43	89%	11.5%
Transferencias de capital	230,611,399.00	148,117,032.00	64%	0.9%
Amortización	-	-	-	0.0%
Cuentas especiales	1,543,591,797.00	-	0%	0.0%
Totales	¢21,720,487,168.85	¢15,873,827,481.96		100.0%

Es importante analizar también que existe un 11,5 % del presupuesto de egresos de la Municipalidad de Heredia que corresponde a transferencias corrientes que, por disposición de alguna Ley, resolución judicial u otra disposición de índole legal deben transferirse a otras entidades del sector público. Esto disminuye la disponibilidad y flexibilidad presupuestaria para destinar los recursos a diferentes proyectos y atender otras necesidades que posee la comunidad herediana.

Asimismo, es importante visualizar el comportamiento de la asignación y ejecución del presupuesto por programa, ya que tal y como se muestra a continuación, dado que cada programa tiene un comportamiento muy particular y propio de su naturaleza. Así, por ejemplo, en el programa administrativo, al igual que en años anteriores, las partidas más representativas lo ocupan las cuentas de remuneraciones y transferencias corrientes. Esto se explica como un comportamiento muy propio de un programa de dicha naturaleza en el sector municipal costarricense, porque la labor que en él se desarrolla gira en torno a las

tareas administrativas y lo que debe transferirse por ley en la actividad de registro de deudas, fondos y transferencias.



A diferencia del Programa Administrativo, el Programa de Servicios Comunes presenta una mayor asignación y ejecución de recursos en las partidas de remuneraciones y servicios, puesto que en dichas partidas es donde se remunera al personal operativo y se contratan los servicios para que se lleven a cabo algunas labores por contrataciones administrativas tales como aseo de vías, chapeo y mantenimiento de parques, obras de ornato, recolección y disposición de residuos sólidos y residuos valorizables, limpieza y seguridad del Mercado Municipal, seguridad privada de los cementerios, etc.



Por último, el Programa de Inversión muestra también un comportamiento muy propio de la naturaleza del programa; por lo tanto, su asignación de recursos se centra en su gran mayoría en la cuenta de bienes duraderos que es donde a través de las diferentes

subpartidas se asignan y ejecutan los recursos para la adquisición o ampliación de bienes duraderos nuevos o ya existentes, como son los bienes de capital fijo, muebles e inmuebles y construcción de obra pública; por lo que, incluye los procesos de construcción; así como la adición, y el mejoramiento de bienes de capital, diferenciándose de aquellos procesos que tienen como propósito el mantenimiento normal de dichos bienes, e incluyendo también los costos por obras complementarias y otros trabajos asociados con la construcción, adición y mejora tales como demoliciones, trabajos de señalización y demarcación, movimientos de tierras y otras obras. Al 31 de diciembre de 2020 se destaca en la ejecución de los siguientes proyectos de inversión:

Municipalidad de Heredia Ejecución por Programa Presupuestaria Inversiones



Tabla 11. Ejecución de Proyectos de Inversión, Año 2020.

Proyecto	Monto*
Construcción Centro Diurno de Atención a la Persona Adulta Mayor en Guararí	€57,725,443.75
Proyecto mitigación de sonidos en el Campo Ferial	€45,000,000.00
Remodelación polideportivo de Los Lagos	€17,600,000.00
Construcción de una nueva batería de baños en la escuela de IMAS	€14,700,000.00
Construcción de cordones de caño y cunetas del cantón de Heredia	€248,989,065.00
Construcción de corredor accesible	€59,497,885.00
Construcción de aceras frente a áreas públicas municipales	€198,981,650.00
Construcción de rampas	€27,580,687.00
Suministro, acarreo, colocación y acabado final de carpetas asfálticas en distintos lugares del cantón	€360,831,250.00
Suministro, acarreo, colocación y acabado final de carpetas asfálticas en distintos lugares del cantón. Ley 8114	€573,376,969.94
Construcción de aceras Urbanización Zumbado	€5,323,137.00
Construcción de aceras por incumplimiento de propietarios	€45,285,372.00
Diseño Final y Construcción del Puente sobre Río Bermúdez	€9,426,450.00
Entubado de Calle San Isidro de Mercedes Norte	€133,098,954.68
Remodelación de áreas públicas de Ciudadela casas baratas	€62,997,833.00
Confección e instalación de portón en acceso principal de Tierra Fértil Nísperos III	€4,150,000.00
Remodelación de áreas públicas	€285,167,347.31
Construcción de tapias por demanda para diferentes áreas públicas del cantón	€20,919,380.00
Instalación de gimnasios al aire libre en diferentes áreas públicas del cantón	€19,295,500.00
Suministro e instalación de Piso Modular en áreas públicas	€58,922,270.00
Remodelación de canchas	€8,000,000.00
Construcción de parque la Aurora	€308,999,999.00
Mantenimiento de elementos en áreas públicas remodeladas	€24,450,000.00
Suministro e instalación de juegos infantiles varios en áreas públicas	€279,813,491.00
Suministro e instalación de mobiliario urbano en las áreas públicas	€26,640,000.00
Suministro, instalación, mantenimiento de mallas tipo ciclón en áreas públicas Talud Bernardo Benavides	€141,511,307.00
Suministro e Instalación de Mini Gimnasios y Plays en comunidad Niño Jesús de Praga	€102,351,920.71
Mural en Urbanización Santa Elena	€12,054,500.00
Mural en Urbanización Santa Elena	€10,454,887.84
Restauración de la Fuente del Parque Manuel María Gutierrez	€24,800,000.00
Instalación de Play Ground en Cen Cinai de la Aurora	€7,985,000.00
Concluir, suministro e instalación de piso EPDM en el parque Alfredo Gonzales Flores	€9,300,276.00
Diseño y Construcción de Obras de Estabilización y Retención de Talud de Urb. Santa Inés en Mercedes de Heredia.	€31,988,093.20
Diseño y Construcción de Obras de Estabilización, Retención de Talud y Construcción de acera en Calle la Cuesta de Ulloa, La Ladera.	€18,469,874.33
Diseño y Construcción de Obras de Estabilización, Retención de Talud y Canalización de Aguas pluviales de Urb. El Solar y Santa Cecilia en San Francisco de Heredia.	€14,890,120.80
Obras de Estabilización Talud Calle el Rey	€62,850,000.00
Instalación malla ciclón Liceo Diurno de Guararí	€2,241,565.00
	€3,187,945,300.23

* Considera compromisos presupuestarios 2019.

La Municipalidad hace un gran esfuerzo administrativo para ejecutar el presupuesto municipal que tiende a crecer año con año. Por esta razón, se ha implementado una serie de seguimientos, lineamientos y directrices que permitan una gestión más apegada a los principios de economía, eficacia y eficiencia. No obstante, en relación con la disminución en la ejecución presupuestaria, es indudable el impacto que la crisis sanitaria por Covid-19 tiene en los diferentes programas y proyectos que desarrolla la Municipalidad.

Conviene indicar que durante el primer semestre se formuló y aprobó la modificación presupuestaria 01-2020 por la suma de ₡1.903.439.667 (mil novecientos tres millones, cuatrocientos treinta y nueve mil, seiscientos sesenta y siete colones) aprobada por el Concejo Municipal en la Sesión n.º 004-2020 celebrada por el Concejo Municipal del cantón central de Heredia, el 11 de mayo de 2020 y el presupuesto extraordinario 01-2020 por un monto total de ₡1.233.484.265 (mil doscientos treinta y tres millones, cuatrocientos ochenta y cuatro mil, doscientos sesenta y cinco colones), el cual fue aprobado por el Concejo Municipal en la Sesión Ordinaria n.º 004-2020 del 11 de mayo de 2020.

Es menester señalar que las disminuciones efectuadas en la modificación responden a la necesidad de contener y priorizar los gastos de la institución debido al impacto presente y futuro que se estima se produzca en los ingresos municipales debido al estado de emergencia sanitaria por COVID 19. Además, se disminuyeron aquellos gastos que por su naturaleza no podrán ser ejecutados en acatamiento de la declaratoria de estado emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S y con la consideración de los distintos lineamientos y directrices que el Ministerio de Salud ha emitido al respecto.

Resultado del período 2020

Por último, una vez concluido el proceso de determinación de las obligaciones pendientes al finalizar el 2020, se concluyó que ₡2.523.567.233,14 se dieron con la figura de los compromisos presupuestarios y su ejecución quedó programada para los primeros meses del año 2021, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 del Código Municipal.

El resultado de la ejecución presupuestaria del periodo económico 2020 arroja un superávit total de ₡5,027,182,945.09, distribuidos de la siguiente manera: superávit libre ₡1,789,989,883.24 y superávit específico de ₡3,274,949,533.80.

Situación económico-financiera general de la institución

Con base en los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2020 y el resultado de la liquidación económica presupuestaria 2020, se puede indicar en términos generales que la situación financiera de la Municipalidad de Heredia para el año en evaluación tuvo un resultado positivo a pesar de la difícil situación económica y sanitaria que se presentó durante el 2020 y que continúa en el 2021. Una muestra de ello es la composición de la

estructura financiera del municipio y los resultados obtenidos tanto en el flujo de caja y el estado de resultados como en la liquidación presupuestaria.

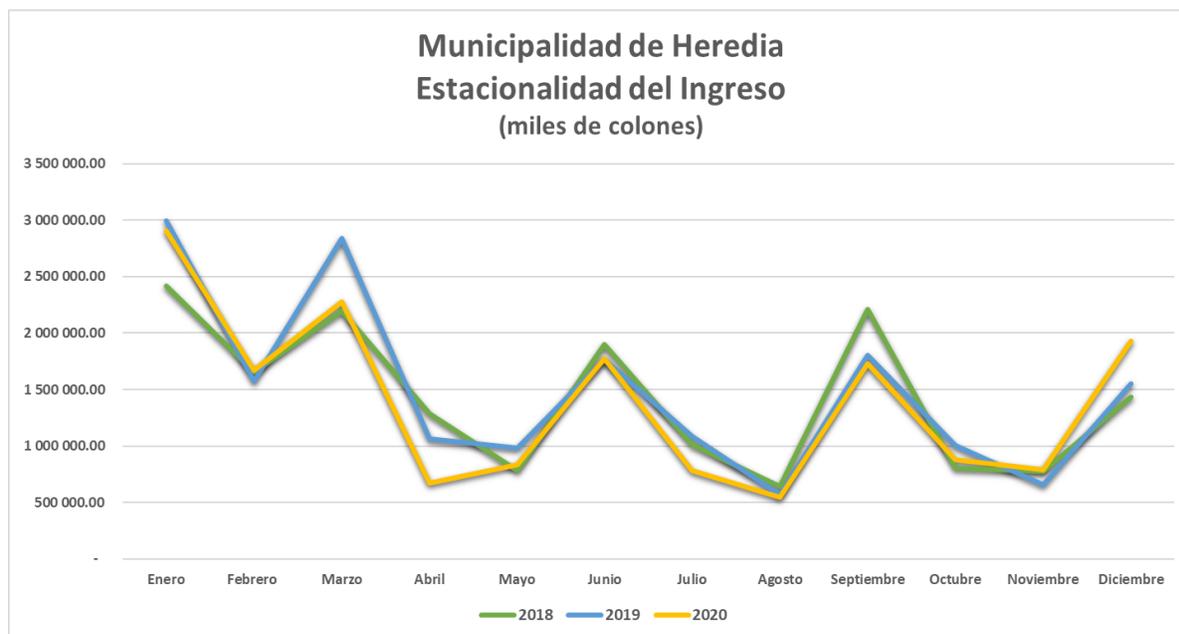
En términos generales, el periodo económico 2020 estuvo marcado por una situación económica nacional compleja. Por una parte, la inflación general medida por la tasa interanual del índice de precios al consumidor (IPC), cerró en diciembre su variación interanual en un 0.89 %, que la posicionó por debajo del rango meta de inflación para el 2020 —que fue definido por el BCCR en un 2 % - 4 % según su plan macroeconómico—. La actividad de la economía medida por el índice mensual de actividad económica (IMAE) estuvo prácticamente desde abril en rangos negativos y muy contrastantes con los vistos en el 2019. Esto se da como producto de la situación sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 y las acciones y medidas que se tomaron por las autoridades sanitarias y nacionales las cuales influyeron directamente en el ritmo y dinámica del comercio, de forma que para noviembre 2020 el índice cerró en un -6.5 % como variación interanual. Lo anterior fue palpable en el cantón herediano en donde se evidenció cómo parte del comercio optó por cerrar sus actividades comerciales, suspender sus patentes, moverse a otros cantones, consolidar sus operaciones o cambiar su actividad comercial.

Por su parte, el sector construcción, que también es un dinamizador de la economía en general y en el cantón herediano es un motor importante de desarrollo y empleo, vio afectada su actividad y, en términos generales, en noviembre 2020 había reportado que a nivel país cerraría el año con un decrecimiento cercano al -9.6 %. Específicamente en el cantón, según datos de la Cámara Costarricense de Construcción, durante el año 2020 por área de construcción tramitada ante el C.F.I.A. se decreció un 55 % de lo que se había tramitado un año anterior; es decir, 167.342m² de menos.

Cómo se puede apreciar de los anteriores datos, estas realidades económicas, están aunadas a una tasa de desempleo del 21.3 % en noviembre según datos del INEC, una situación financiera más comprometida de las familias por los despidos, reducciones de jornadas laborales y el cierre de negocios, un escepticismo del inversionista por la situación fiscal país y sanitaria, un tipo de cambio del dólar que se mantuvo más alto durante el II semestre del año en especial el último trimestre del año, una confianza del consumidor deteriorada y una situación sanitaria que repercutió a todos los niveles sociales y económicos, hasta en el cómo se hacen las cosas. Todo esto repercutió en que la Municipalidad de Heredia viera también afectada sus fuentes corrientes de ingresos. También significó que para el 2020 la Corporación Municipal recaudara al 31 de diciembre de 2020 ₡1.106.621.516 de menos en comparación al año 2019, alcanzando con ello una recaudación del ingreso corriente cercana al 91 % de las estimaciones inicialmente propuestas, para lo cual, el año anterior se había alcanzado el 100 % de los ingresos estimados. Al final del periodo económico 2020 la Municipalidad de Heredia recaudó en total ₡20.901.010.427; es decir, un 6 % (1.277.553.748) menos que el 2019 cuando fueron ₡22.178.564.175.

La estacionalidad con que los tributos municipales fueron percibidos también se vio en parte modificado. De suerte tal, que como la crisis sanitaria iba avanzando y por parte de

las autoridades de Gobierno se iban tomando acciones y atendiendo la crisis, el ciudadano iba cancelando sus tributos. Una muestra de esta tendencia la podemos observar en el siguiente cuadro. Cabe resaltar que, durante el año se aprobó la Ley 9848 como medida paliativa a la difícil situación económica que se estaba presentando como producto de la crisis sanitaria por el virus SARS-CoV-2. Esto también incidió en que a finales de año en especial noviembre y diciembre hubiese una mayor recaudación:



Fuente: Informes de Presupuesto 2018-2020

Elaborado por: Lic. Adrian Arguedas Vindas, director financiero administrativo.

Derivado del decrecimiento de los ingresos en el periodo económico 2020, la Municipalidad de Heredia también debió disminuir su plan de gastos con base en las proyecciones realizadas por la Dirección Financiera Administrativa, así, como parte de las principales medidas, hubo que contener las asignaciones y gastos en capacitaciones, alimentación, publicidad, actividades protocolarias, gastos administrativos diversos, presupuesto participativo, aumentos salariales, contratación de servicios profesionales para el apoyo a programas municipales, entre otro tipo de gastos. Esta contención del gasto fue por la suma total de ₡1.864.639.667 y se formalizó mediante la aprobación de la Modificación Presupuestaria 01-2020 por parte del Concejo Municipal el 11 de mayo de 2020 mediante acuerdo de la Sesión Ordinaria 04-2020.

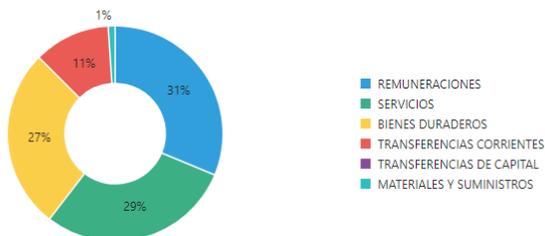
Algo importante para tener la claridad y consideración al analizar la información presupuestaria del 2020 es que, si bien la contención del gasto fue por más recursos que lo que finalmente dejó de percibir el Gobierno local al 31 de diciembre de 2020, durante el transcurso del año e incluso hasta el mes de octubre, el Gobierno local estaba experimentando una diferencia real de los ingresos por una suma cercana a los ₡1.614.531.367. La reducción de esa brecha en los ingresos se debió, tal y como se

mencionó anteriormente y se aprecia en el gráfico de estacionalidad de los ingresos, al aumento que vieron las arcas municipales al cierre de noviembre y diciembre respectivamente.

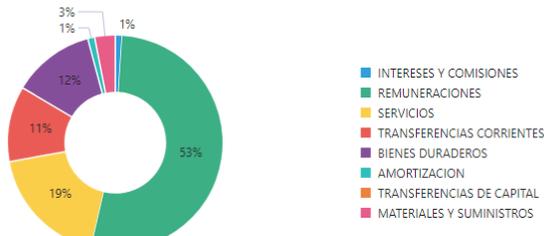
Es importante revelar del periodo 2020 que, pese a la contención del gasto y las acciones adoptadas administrativamente, el municipio tomó una serie de medidas financieras y en su gestión para que los principales programas de inversión tanto a nivel de obra pública como a nivel social de la Municipalidad, se mantuvieran activos y no hubiera que suspenderlos en su totalidad. Esto es producto de la sana distribución de recursos entre programas que posee el Gobierno local, con los que se ha dado una garantía con el pasar de los años, de priorizar el mantenimiento de un costo eficiente en el gasto administrativo y su planilla, para desarrollar más programas de servicios y obra pública.

Lo anterior es destacable porque, al considerar la difícil situación económica que se presentó, ver una real disminución de los ingresos y al realizar una comparación con otros Gobiernos locales, cabeceras de provincia y con presupuestos más altos que el de la Municipalidad de Heredia, se puede evidenciar que la distribución y ejecución real de los recursos entre los diferentes programas y partidas, tienen un peso muy importante a la hora de retribuir al ciudadano en acciones tangibles e intangibles el dinero que ellos cancelan por sus impuestos. Para evidenciar los anterior se muestran los siguientes gráficos:

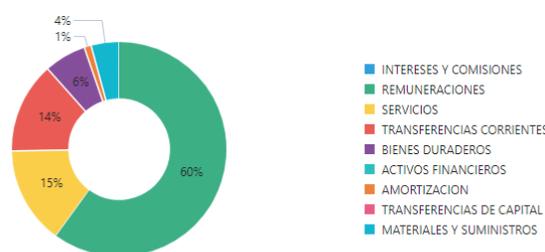
Municipalidad de Heredia
Composición del Egreso Ejecutado 2020
Presupuesto Ejecutado: c15.873827.487



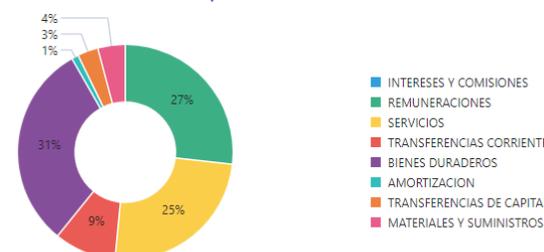
Municipalidad de Cartago
Composición del Egreso Ejecutado 2020
Presupuesto Ejecutado: c17.414.873.799



Municipalidad de San José
Composición del Egreso Ejecutado 2020
Presupuesto Ejecutado: c66.807.380.107



Municipalidad de Alajuela
Composición del Egreso Ejecutado 2020
Presupuesto Ejecutado: c36.362.897.309



Fuente: Contraloría General de la República

Como se aprecia en los anteriores gráficos, la Municipalidad de Heredia en términos relativos y absolutos hace un manejo mejor distribuido entre las partidas que aportan a un programa y a un beneficio más eficiente y tangible de cara al ciudadano. Así por ejemplo,

una partida de remuneraciones, la cual, como su nombre bien específico, está destinada al pago de los componentes salariales de los empleados municipales. Es visible cómo entre los mismos Gobiernos locales supone diferencias tan grandes que, a lo largo del tiempo, llegan a suponer una limitación importante para destinar recursos a la prestación de servicios y el desarrollo de obras en el cantón. Por el contrario, el destino de recursos a bienes duraderos y servicios, este último en los programas de servicios, llegan a suponer el desarrollo de programas sociales de cara al ciudadano y un crecimiento patrimonial mediante el desarrollo de infraestructura pública para el disfrute del ciudadano y el desarrollo económico.

En un análisis más específico sobre el balance de situación de la Municipalidad de Heredia, con cierre al 31 de diciembre del 2020 se observa que la composición del activo total se compuso de un 12 % de activo corriente y un 88 % de activo no corriente. Esto en comparación al 2019 significa que, a finales del cierre económico, el Gobierno local cerró su situación financiera con una posición más líquida, lo cual le podría permitir atender de mejor forma sus compromisos a corto plazo y optar, si fuera necesario, por algún apalancamiento con una mejor posición financiera para hacerle frente a tal obligación en los primeros años.

Lo anterior también se traduce en una situación financiera saludable para el Gobierno local al contar con una estructura financiera capaz de cubrir todos sus compromisos y deudas, o bien conocidos, pasivos con tan solo un 35 % del total de su activo corriente que, como se indicó, lo constituyen por naturaleza cuentas más líquidas o que fácilmente se pueden convertir en efectivo; por lo tanto, existe un muy buen margen financiero para pagar el pasivo de corto y largo plazo, sin necesidad de utilizar el activo no corriente y sin que se generen presiones sobre las finanzas del Gobierno local. Esto, inclusive, incide en favorecer en el futuro la inversión en obra pública y otro tipo de proyectos en lo cultural y social.

Con relación al pasivo, la composición fue al 31 de diciembre de un 52 % pasivo corriente y un 48 % pasivo no corriente. Lo anterior significa que los compromisos de pago que tiene la Municipalidad de Heredia, en su mayoría, son a un plazo menor a un año y un 48 % a plazos mayores a un año. Lo cual deviene en un manejo del flujo de efectivo un poco más amplio para atender los compromisos que tuvo el Gobierno local en el corto plazo; ya que debe destinar una cantidad mayor de recursos para atender sus obligaciones que vencen antes de finalizar un año económico, pero a su vez no condiciona las proyecciones de ingresos futuros que pueda obtener el Gobierno local para atender sus obligaciones de largo plazo. Del pasivo también se destaca que la Corporación Municipal cierra al 31 de diciembre sin ninguna clase de crédito; motivo por el cual su razón de endeudamiento actualmente es de un 4 %, 0.20 % más que en el 2019. Esto es un muy buen indicador, pues refleja que hay poco apalancamiento sobre sus activos y el margen que posee el Gobierno local todavía para desarrollar proyectos de gran envergadura para el cantón y beneficio ciudadano.

En cuanto al estado de resultados con corte al 31 de diciembre del 2020 se destaca que los ingresos decrecieron un 2 % con relación con el 2019, pero los gastos en igual sentido

decrecieron un 9 % en comparación con el 2019 como producto de la actualización de la depreciación, agotamiento y amortización del activo no financiero y las medidas administrativas que se tomaron oportunamente para atender la situación económica que se presentó devenida de la crisis sanitaria por el virus SARS-CoV-2. Pese a esto, la Municipalidad de Heredia terminó su periodo económico 2019 con un superávit financiero de ₡3.656.715.043, un 45 % más que el 2019 y un flujo de efectivo positivo de ₡7.332.995.180, lo suficiente para que no existan presiones sobre la estructura financiera y se cancelen los compromisos de pago con un buen margen financiero, el cual, cabe indicar, es diferente al superávit presupuestario, porque los registros obedecen a movimientos que se imputan y se tratan de diferente manera y con una base de registro diferente; además, porque tienen un significado distinto.

Como espejo de lo anterior el resultado de la Liquidación Presupuestaria 2020 cerró con un superávit de ₡5.064.939.417 considerando los compromisos presupuestarios adquiridos, pero no cancelados al 31 de diciembre de 2020 según lo dispuesto en el artículo 116 del Código Municipal.

En conclusión, al analizar el resultado del saldo en caja, las conciliaciones bancarias, el balance general, el estado de resultados con corte al 31 de diciembre y el resultado de la Liquidación Presupuestaria 2020, y pese a la situación fiscal país, económica y sanitaria por el virus COVID-19 que aún continúa latente, se aprecia que la situación económico-financiera de la Municipalidad de Heredia continúa siendo muy saludable, posee un nivel de ingresos y activos que le permite cubrir sus compromisos y deudas de largo y corto plazo sin comprometer su capital, patrimonio y situación financiera en general. Esto le permite desarrollar infraestructura pública y prestar mejores servicios. Asimismo, sigue siendo un Gobierno local con una independencia financiera de más del 94 % lo cual evidencia que la gestión de la municipalidad no depende de forma importante de fuentes de financiamiento ajenas a su propia gestión. Asimismo, los resultados del periodo económico 2020 también muestran que hay campo para mejorar en cuanto a la programación, ejecución presupuestaria y los planes de gastos en aras de prestar mejores servicios y desarrollar más obra pública para beneficio de todo el cantón. Siempre será muy valioso e importante, como ha sido hasta hoy, que el Gobierno local tenga una propuesta. Que tal y como sus mandatos legales le exigen, se preocupe por garantizar y distribuir sus recursos de forma equitativa entre las necesidades e intereses que permitan el desarrollo local y de sus vecinos en diferentes programas y servicios. Esto, sin perder de vista cuál es su sentido y cuáles son sus verdaderas competencias, y así, vele siempre por un desarrollo sostenible en todos los sentidos.

**EJE 4. IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA
INTEGRAL DE SEGURIDAD
CIUDADANA, MEDIANTE LA
PARTICIPACIÓN DE LOS DIFERENTES
ACTORES DEL CANTÓN**

Debido la alarmante situación que se vive actualmente a nivel nacional tanto por la pandemia como por los altos índices de delincuencia —situación de la que no se excluye al cantón central de Heredia—, la Policía Municipal y el Gobierno local en general han instituido toda una serie de labores para sembrar la paz social, la convivencia ciudadana, la seguridad pública y la prevención del delito. Todo esto desde una estrecha coordinación con los distintos cuerpos de policía preventivos y represivos, cuerpos de emergencia, instituciones públicas privadas y mediante una cercana relación con las distintas comunidades del cantón central de Heredia y los distintos departamentos municipales.

Sin lugar a duda actualmente la atención a la pandemia y la inseguridad ciudadana en los ámbitos nacional y regional constituyen parte de las principales intranquilidades de los habitantes, quienes se sienten acorralados por la delincuencia en sus distintas formas. Dea todo esto, no se escapa la ciudadanía Herediana, que demanda la respuesta a estos problemas en pro de su calidad de vida.

En nuestro caso concreto como Policía Municipal de Heredia, en conjunto con otras autoridades, la respuesta a estos flagelos se ha procurado mediante el establecimiento de diversas líneas de acción de tipo preventivo, operativo y represivo cuando estamos ante la comisión de un delito, todo lo anterior tiene como objetivo la creación de una red de seguridad ciudadana que ha tenido un importante impacto respecto al delito, la violencia y el control de aquellos eventuales focos de contagio de la pandemia.

Este trabajo se sustenta cada día con el apoyo de las comunidades adecuadamente organizadas, alianzas con otras Policías y entidades públicas, trabajos interinstitucionales con objetivos comunes, la ejecución de líneas de trabajo debidamente definidas, los trabajos de continuidad y seguimiento, así como todo el trabajo de tipo operativo que de forma cotidiana se realiza en nuestra jurisdicción, sin dejar de lado las coordinaciones respecto a los caminos que se deben seguir para desarrollar planes que tengan la posibilidad de originar un mayor impacto sobre la delincuencia en general mediante el constante análisis de los primordiales inconvenientes locales, siempre en total apego al marco de legalidad y según nuestras potestades y obligaciones que, por ley, nos fueron otorgadas al Cuerpo Policial Municipal.

La línea de trabajo que se ha venido definiendo por parte de esta jefatura se enfoca en comprimir la exposición de los ciudadanos a la criminalidad común y a situaciones de riesgo, el fortalecimiento de la capacidad socioemocional para responder a situaciones difíciles, esto mediante las coaliciones con comunidades que ahora forman parte de nuestro Programa Ojos y Oídos. Con esto se logró un incremento o efecto multiplicador de las acciones de nuestra Policía ya que los ciudadanos se convierten en nuestros amigos, aliados y trabajan de la mano fuertemente en temas de seguridad con el objetivo de reducir los delitos con la ayuda de nuestra muy sólida y consolidada red de cámaras y otros mecanismos tecnológicos alternativos con los que dichosamente cuenta hoy en día este cuerpo policial.

Agregado a lo anterior, procuramos siempre y en todo momento situar la atención policial a la tramitación de problemas en los puntos de mayor acontecimiento delictivo mediante el análisis de las estadísticas criminales, la recuperación de espacios o áreas públicas del cantón para el disfrute de todas las familias heredianas y de nuestros visitantes, la supervisión y control de todo el patentado hereditario y ante la comisión de delitos proceder con la remisión a tribunales de justicia de los infractores de la normativa nacional.

Nuestro programa de seguridad ciudadana Ojos y Oídos origina que las personas participantes nos ayuden suministrando información de relevancia sobre la actividad criminal que asecha sus comunidades. Con esto, proceder por nuestra parte de una forma más acertada, procurando con esto el mal gasto de recursos públicos.

Con este tipo de acciones policiales diariamente notamos el crecimiento de contribuyentes o aliados a lo largo del cantón —y con esto la unión comunitaria— a quienes inculcamos la importancia de su participación activa y apoyo para extender esos espacios y actividades conjuntas para evadir y atender situaciones de pobreza, posibilidades de riesgo social, motivar el desarrollo infantil, lograr la identificación de jóvenes con riesgo de deserción estudiantil, drogadicción y su posible relación futura en temas de delincuencia.

Los resultados siguen siendo considerables, cada comunidad que acoge nuestra capacitación y trabajo conjunto se transforma en una comunidad más "constituida", con una mejor visión, se comparten valores y, por supuesto, se asegura su involucramiento en temas de seguridad y responsabilidad en la toma de decisiones, promoviendo lazos de confianza que nos permiten encontrar soluciones vinculadas a la problemática de inseguridad y promueve nuestro derecho a vivir en un estado de armonía y seguridad social.

La Policía Municipal diariamente aborda especialmente el tema de seguridad ciudadana, el orden público en general, el control de patentados, permisos de uso de áreas de dominio municipal, ordenación del tránsito, fiscalizamos la observancia de la normativa municipal en otras áreas como construcciones sin la debida autorización, control de ventas ambulantes no autorizadas, acciones y desempeños en conjunto con otros cuerpos de policía, acciones predestinadas en todo momento según el análisis de las estadísticas criminales que nos ponen ante los lugares de mayor incidencia criminal y que requieren intervención inmediata, entre muchas otras cosas de nuestro diario quehacer.

Como resultado de todas esas acciones realizadas durante el periodo comprendido entre enero y octubre 2020 por parte de los distintos departamentos que conforman la Policía Municipal y dedicados a temas de seguridad comunitaria, monitoreo de nuestra red cámaras, vigilancia de centros educativos, resguardo y defensa de espacios públicos por parte de nuestra unidad canina, control y supervisión del comercio, vigilancia en materia de tránsito, hemos procurado mejorar la calidad de vida, recuperar el libre tránsito, la seguridad comercial, la salud pública y el disfrute seguro de todas nuestras áreas públicas.

“Siempre con el compromiso de proteger y servir constantemente a la comunidad hereditaria”

POLICÍA MUNICIPAL DE HEREDIA

Decomisos de droga

Producto del trabajo diario que se viene realizando, durante el periodo comprendido entre enero y octubre del año 2020, se han realizado gran cantidad de decomisos que se detallan a continuación:

Se han realizado un total de 537 decomisos de droga con las siguientes cantidades (esto según sistema PENSTAT del ICD):

1. **Aproximadamente 1.122.42 gramos de marihuana.**
 - Se logró el decomiso total de **160.9 kilogramos de marihuana comprimida Colombiana** así como la detención de un sospechoso extranjero que transportaba ese importante cargamento por nuestro cantón.
 - **Cocaína:** un total de 10,00 gramos
 - **Crack:** un total de 74.4 gramos+38 dosis
 - 8,00 dosis de **éxtasis**
 - 2,00 dosis de **LSD**
 - 2.30 gramos de **Metanfetamina**
 - **Cigarrillos de posible marihuana:** 26 dosis
 - **cocaína tipo puntas:** 8 dosis .0 gramo cada una.



2. Asimismo, de forma directa por parte de la Unidad Canina se ha logrado el decomiso de:
- 185 puchos de marihuana de paroximadamente 2.0 gramos cada uno
 - 61 dosis de cigarrillos de la posible marihuana
 - 7 dosis de cocaína tipo "puntas" de 1.0 gramos cada una
 - 03 dosis LSD
 - 39 dosis de crack
 - 3 ketamina



Todo lo anterior conllevó la presentación de 106 partes policiales en Fiscalía.

Todo este importante resultado de nuestra unidad canina se logra diariamente con la ayuda de nuestra manada de canes, mismos rigurosamente cuidados, mismos canes que, además, **cuentan con expedientes veterinarios digitales controlados y también de por medio de chip** de reconocimiento a nivel mundial.



Informes policiales remitidos a los Tribunales de Justicia

Total 706 partes: partes policiales efectuados durante el periodo enero–diciembre 2020, de los cuales 615 correspondieron a decomiso de drogas y 217 son divididos según la causa: hurto, agresión, alteración documentos, alteración al orden público, desobediencia a la autoridad, contravenciones, robo, conducción temeraria, ley de armas,

violencia doméstica y otros hechos delictivos.

Ventas ambulantes



total de 225 decomisos varios.

Productos tipo comidas o comestibles que se decomisaron a las personas por venta sin permisos municipales: **un total de 697 decomisos varios.**

5 decomisos de discos: un total de 167 discos.

Decomisos de productos perecederos: un total de 298 decomisos.

Decomisos de productos no perecederos: un

Decomisos de patinetas: un total de 7, patinetas utilizadas en la vía pública imposibilitando el libre tránsito o bien en áreas públicas, dañando patrimonio municipal.



Adicional a todo lo anterior, es importante señalar que el día 11 de setiembre anterior y producto del trabajo conjunto con la Policía de Control de Drogas se realizó el decomiso **de \$56.340 en efectivo, \$180.000, un arma de fuego, dinero** y demás evidencia que era trasladado en un vehículo particular por parte de tres sospechosos quienes fueron presentados a la Fiscalía de Heredia y ahora se les sigue una causa penal por el delito de legitimación de capitales y actividades conexas.

Así mismo, mediante acciones conjunta con el OIJ, para el 26 de mayo anterior se logró el **decomiso de 58 kilogramos de cocaína que eran trasladados por un sujeto de nacionalidad mexicana e integrante de un importante cartel de droga**, decomiso que sirvió de importante insumo para que los días siguientes se lograra la desarticulación completa del grupo criminal.



Finalmente, se ha de reconocer que en cuanto a los tiquetes que remite diariamente la Contraloría de Servicios a la jefatura de la Policía Municipal para su análisis, proceso y atención junto con los diversos grupos de trabajo.

En el informe anterior por un error involuntario se indicó una cantidad equivocada, siendo que durante el año 2020 se recibieron, tramitaron y se le dio respuesta a un total de 234 tiquetes remitidos por parte de la Contraloría de Servicios Municipal,

casos de muy distinta índole y que conllevaron una importante inversión de recursos económicos y policiales para su debida atención.

Decomiso de licor y cigarrillos clandestinos en locales comerciales



Un total de 44.

Estas acciones van dirigidas a establecimientos para la detección y decomiso de licor y cigarrillos clandestinos, lo anterior especialmente relacionado con la orden sanitaria emanada por el Ministerio de salud a distintas marcas de licores importados. En varios locales comerciales, se realizaron decomisos varios y estos se entregaron oportunamente a manos de la Policía de Control Fiscal como al Ministerio de Salud.

Parte de estos operativos produjeron el decomiso de 70 botellas de licor, cuyas marcas, comercio y distribución se encuentran prohibidas por el Ministerio de Salud, o bien de dudosa procedencia.

Operativos



Operativos de seguridad ciudadana

De forma constante se han venido desarrollando operativos en conjunto con oficiales de Fuerza Pública, OIJ, Policía de Migración, Policía de Control Fiscal, entre otros.

En estos operativos se realizaron labores de índole preventiva para tratar de disminuir los índices de delincuencia; sin

que esto signifique que en muchas oportunidades se deban realizar labores represivas según sea la situación que se nos presente. Asimismo, se desarrollan acciones dirigidas a temas de tránsito, cada uno de estos con resultados positivos.



De forma directa por parte de la Policía Municipal de Heredia de enero a diciembre se han desarrollado un total de 486 operativos de distinta índole, pero especialmente dirigidos a materia de seguridad ciudadana.

Por otra parte, se ha participado a la fecha en 86 megaoperativos en conjunto con Fuerza Pública y otras instituciones.



Operativos en escuelas, colegios y áreas públicas

Dichos dispositivos de seguridad en centros educativos se realizaron por parte de nuestra Unidad Canina y la Unidad de Programas Preventivos en coordinación con Directores y profesores de dichas instituciones. Estos operativos tuvieron como objetivo ubicar a alumnos con problemas de portación de armas de fuego, armas blancas, consumo y venta de drogas, esto hasta que se tomara la determinación por parte del Ministerio de Educación de suspender las clases presenciales debido a la pandemia, esto a partir del mes de marzo anterior.

Lo anterior con una misión de ayuda y acompañamiento a la población estudiantil, procurando corregirlos con ayuda profesional (por parte del centro educativo o bien algún departamento municipal), y que puedan alcanzar su formación académica de la mejor forma y se conviertan en personas de bien en pro de nuestra provincia y del país en general.

Debido a la pandemia se han pausado las lecciones en centros educativo y, por ende, también se han depuesto los dispositivos por parte de nuestra Unidad Canina, lo cual se estaría retomando para el presente año.

Los dispositivos de parques y áreas públicas se dan de forma contante, teniendo siempre como objetivo la recuperación de los espacios públicos para el libre disfrute de niños y familias en general.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre 2020 se han realizado y documentado un total **1972 visitas a nuestras distintas áreas públicas orientadas según nuestros mapas de calor a los puntos más conflictivos**. Esto por parte de nuestra Unidad Canina en colaboración con los distintos grupos de trabajo, lo que a su vez produjo gran cantidad de decomisos de droga tanto para como el consumo, como también para la venta y distribución. Estas visitas se dividieron de la siguiente manera:

- 539 visitas distrito Central
- 324 visitas distrito Ulloa
- 584 visitas distrito San Francisco
- 525 visitas distrito Mercedes

En el periodo debido a la situación de pandemia se visitaron a inicio de año 3 centros educativos. Igualmente, se realizaron demostraciones y exhibiciones como parte de las capacitaciones que se les brinda a las comunidades. Estos los centros educativos corresponden a:

1. **Liceo diurno Guararí (2 oportunidades)**
2. **Liceo Samuel Sáenz (1 oportunidad)**

Adicional a lo anterior nuestra unidad canina ha participado en los siguientes dispositivos policiales en conjunto con otras entidades:

Policía de Migración

03/01/2020- Revisión de visitas

15/03/2020-Revisión de bolsos y demás a visitas.

05/04/2020-Revisión de bolsos y pertenencias a visitas.

Policía O.I.J.

12/01/2020-En San Rafael de Heredia carro sospechoso

30/01/2020- Revisión de container

21/03/2020- Colaboración con detenido

22/06/2020-Colaboración con detenido

26/05/2020- colaboración y P.M.H. revisión camión con 98 PAQ. Cocaína.

09/09/2020-Taller receptor de motos robadas

06/10/2020- Revisión de casa por venta de drogas

Fuerza Pública

16/01/2020- Revisión de vehículo

27/02/2020-Revisión de vehículo

01/03/2020-Revisión de vehículo

29/03/2020-Revisión de gallera clandestina en calle Avelina.

02/04/2020- Revisión de vehículo
 19/06/2020-Revisión de vehículo
 16/08/2020-Revisión de vehículo

Policía de Tránsito

21/06/2020- Revisión de vehículo

Ministerio de Salud

05/11/2020- Notificación de desalojo de vivienda-Cuenca Este

CENASA y Bienestar Animal

15/01/2020- traslado de animales por afectación de incendio en Guararí.
 23/10/2020- Decomiso de can por denuncia de morder a un menor de edad- Palacios Universitarios-Guararí
 24/10/2020- Traslado de can a refugio por pelea callejera-costado norte del parque de Los Ángeles.

PANI

13/11/2020- Revisión de vivienda que funciona como albergue —Casa de la Luna—.- Portación de droga de unas de las chicas internadas.

Programas preventivos

26/01/2020- Módulo de drogas-comunidad la Victoria.

Aspectos importantes adicionales de la Unidad Canina, presencia y trabajo en diferentes situaciones como incendio en Guararí, visita del embajador de Israel en Centro cívico, recorridos por comunidades organizadas como parte del programa ojos y oídos, colaboración de detenciones de importantes sospechosos, rescate de gran parte de nuestras áreas públicas tomadas por consumidores de droga, así como otras; por ejemplo, la zona conocida popularmente como el callejón de la apuñalada, la Managüita en Mercedes Norte y varios puntos más. Todo esto en conjunto con todos los grupos de la Policía Municipal.

Finalmente, la Unidad Canina ha participado activamente en 72 operativos con los distintos grupos de la Policía Municipal.

Programa Preventivo Ojos y Oídos

Estas capacitaciones van dirigidas a aquellas comunidades que así lo requieran, ahora debidamente modificadas debido al tema de la pandemia. Ya sea de manera presencial o bien de forma virtual, se realiza un total de 8 sesiones de 3 horas semanales.

En estas capacitaciones se reúne a las comunidades o grupos de vecinos con la idea de crear una red de prevención del delito por parte de los mismos vecinos para que estos

despierten su instinto de malicia y prevención y se conviertan en adelante en los “ojos y oídos” de la Policía Municipal y juntos poder trabajar las debilidades de dicha comunidad creando una red de comunicación y así brindarles una respuesta más ágil y oportuna en aquellos casos que efectivamente estemos ante un hecho delictivo. Con esto igualmente se busca la destinación de recursos única y exclusivamente a casos que así lo ameriten y, a su vez, procurar el buen uso de los recursos públicos.

Comunidades capacitadas

De enero a diciembre se capacitaron y se dio el respectivo seguimiento a un total de 22 comunidades para un total de 347 personas debidamente capacitadas en temas de prevención mediante el programa de seguridad comunitaria Ojos Y Oídos. Estas comunidades corresponden a las siguientes:

- María Auxiliadora Heredia: 15 personas
- Montebello-Jardín Real: 18 Personas
- Los Cafetos: 18 personas
- Las Cavitas: 15 personas
- La Granada – Ulloa: 16 personas
- El Claretiano- Mercedes Norte: 20 personas
- La Palma 2- Mercedes Sur: 13 personas
- María Fernanda - Mercedes Norte: 21 personas
- San Francisco Centro: 31 personas
- Montebello - Jardín Real Grupo 2 Mercedes Norte:13 personas
- Cubujuquí Mercedes Sur: 18 personas
- La Ilusión- San Francisco: 18 personas
- El Pino- Mercedes Norte: 12 personas
- Monte Rosa- San Francisco: 19 personas
- Campo Bello – Jardín Real. Mercedes Norte: 16 personas
- La Amelia Mercedes Sur: 12 personas
- Portal del Valle Ulloa: 14 personas
- Cedric Bloque j-k Mercedes Sur: 8 personas

Reuniones en comunidades

Luego de la respectiva capacitación se realiza una graduación de las personas participantes, donde se les entrega un certificado de participación y se les entrega un rotulo vertical de información de COMUNIDAD CAPACITADA para que sea colocado en puntos estratégicos de la comunidad y funcione como un medios disuasorio de la delincuencia, posteriormente la administración deberá darle el debido seguimiento a cada una de estas comunidades para conocer los alcances y resultados producto de la capacitación recibida; así como para buscar líneas de mejora según la necesidad de cada comunidad.

Un Día por mi Comunidad

Un Día por mi Comunidad es parte del seguimiento que se realiza en las comunidades después de capacitadas. Se trata de seguir analizando temas nuevos que les afectan y se trata de mantener unidas a las familias y vecinos de cada comunidad con actividades (presentaciones de nuestra unidad canina, toldos, inflables, entre otros).

Durante el período comprendido entre enero y octubre se han realizado reuniones de seguimiento en las siguientes comunidades:

- La Gran Samaria. Ulloa.
- Dulce Nombre. Mercedes Sur.
- Árbol de Plata. Ulloa
- Montebello Jardín Real. Mercedes Norte
- María Auxiliadora. Heredia
- Milenio Sector Sur. Mercedes Sur
- Radial Pirro. Heredia
- Los Cafetos. Ulloa
- La victoria Ulloa
- Calle del Rey. Mercedes Sur
- El Claretiano. Mercedes Norte
- Cedric. Mercedes Sur
- Portal del Valle. San Francisco
- Residencial Los Arcos San Francisco
- Residencial Vistas del Sol

Otros:

Programas Preventivos igualmente participa activamente en

- **Comité de seguridad Zona Franca América:** se realizó campaña de prevención de robos y asaltos con colaboradores del lugar.
- Se participo en el **Comité de Seguridad de Comercial Zona Oeste:** con empresas limítrofes entre Heredia y Belén.
- Se realizó reunión de comercios organizados del distrito central en conjunto con la Fuerza Pública, la Cámara de Comercio y la Asociación de Patentados con Venta de Licor.



Monitoreo

Hoy en día se encuentran instaladas en el cantón central de Heredia un total de 409 cámaras de videovigilancia de última tecnología. Así como y 30 altavoces en áreas públicas.

Proyecto de Cámaras de Vigilancia

En cuanto a nuestro Centro de Monitoreo y la robusta red de cámaras, el logro más relevante en

términos generales radica esencialmente en la existencia de la gran cantidad de cámaras de vigilancia instaladas en distintos puntos de todo el cantón. Esto nos convierte en pioneros en materia de video vigilancia y a la vez representa una herramienta fundamental para la lucha contra la criminalidad y la resolución de causas penales y accidentes de tránsito.

En el mismo centro de monitoreo se reciben diariamente gran cantidad de llamadas en las que los ciudadanos heredianos solicitan la ayuda u orientación de nuestra Policía Municipal.



Igualmente, cabe destacar el logro de haber detectado, documentado y atendido un gran número de incidencias, que fueron producto del monitoreo de nuestro circuito de cámaras, hechos relacionados con ventas ambulantes, robos, asaltos, disturbios, consumo y venta de droga en espacios públicos, indigencia, uso de áreas públicas con fines delictivos, homicidios, secuestros, extralimitaciones y abusos en el ejercicio de patentes Comerciales y gran cantidad de hechos relacionados con materia de tránsito, especialmente bloqueo de aceras, hidrantes, rampas para personas con discapacidad, bloqueo de vías, daños al patrimonio público, entre muchos otros hechos delictivos más.

Durante el periodo de enero y octubre del 2020, en el centro de monitoreo se consultaron en los archivos policiales gran cantidad de personas. De estas, algunos fueron presentados ante la autoridad judicial correspondiente por tener causas penales pendientes.

Otro punto sumamente importante radica en el hecho que seguimos facilitando importantes cantidades de videos a la Policía Judicial y que sirven como importante evidencia en las distintas causas penales. Gran cantidad de delitos forman parte de la lista de casos que seguimos atendiendo, así mismo se entregaron videos al Juzgado de Tránsito, donde se resolvieron múltiples causas en dicha materia, sin dejar de lado la importante herramienta que significa nuestra red de cámaras para las autoridades correspondientes en lo que respecta al seguimiento que le dan a sospechosos, videos que posteriormente formaran parte de las evidencias que se presentan como parte de los procesos judiciales al momento de su detención.

Se han estrechado relaciones y desarrollados trabajos en conjunto de forma cotidiana con todos los demás cuerpos policiales concretamente con el Organismo de Investigación Judicial, con quienes hemos tenido y desarticulado conjuntamente gracias a nuestra red de cámaras como herramienta vital, 10 homicidios, asaltos, robos, así como de delito sexuales, trabajos que además, conllevaron acciones en campo conjuntas en Policía Municipal y el OIJ de Heredia.

Atenciones del Centro de Monitoreo

- En las dos líneas de denuncias del centro de monitoreo se recibieron de enero a diciembre 25 346 llamadas, cada una de estas debió ser atendida de nuestra parte o redirigida a otros departamentos Municipales según la competencia.
- En el mismo periodo se detectaron y atendieron un total de 28 713 incidencias de distinta índole divisadas y registradas por medio de las cámaras de videovigilancia.
- En el mismo periodo se ha realizaron un total de 10 639 consultas de personas, mediante el archivo policial, de estas un total de 48 personas presentaron orden de captura por lo que fueron detenidos y puestos a las órdenes del Ministerio Publico.
- Se han entregado 217 capturas de videos a la Policía Judicial.
- Igualmente se han entregado 214 capturas de videos al Juzgado de Tránsito.
- Aplicación Heredia Denuncia: 340 denuncias
- Aplicación de denuncias COVID-19: 48 denuncias o reportes

Policía de Tránsito Municipal

- De enero a diciembre del 2020 se realizaron un total de 7375 **multas** fijas.
- En el mismo periodo se **decomisaron un total de 2265 juegos de placas** de vehículos y motocicletas.
- También **se decomisaron 109 vehículos** (entre motos y carros), una pequeña parte de estos fueron trasladados a los patios de COSEVI en la Guácima de Alajuela y Calle Fallas de Desamparados, la mayoría permanecen aún en nuestro plantel Municipal ya que los patios de COSEVI se encuentran saturados y no están recibiendo vehículos decomisados hasta nuevo aviso.



Multas reflejadas en ingreso para la Municipalidad de Heredia

Periodo	Total de infracciones 2020	de año	Monto total de infracciones	De este monto total el 70 % corresponde al ingreso de la administración
Enero 2020 a diciembre 2020	7375		₡419.878.852	₡293.915.195

Capacitaciones:

(Aunque la gran mayoría debieron ser suspendidas por el tema de la pandemia, se han realizado las siguientes)



- **Técnicas de Disparo, Tiro y Reacción:** todo el personal de la Policía Municipal en 4 oportunidades por año, una por cada trimestre.
- **Capacitación Patentes Comerciales y Licores,** los días 09,10 y 16 de junio del 2020.
- **Capacitación de Refrescamiento Ley 9078** Policías con Código de Tránsito, los días 27, 28 29 30 y 31 enero, 03 al 06, 17 al 20 y del 24 al 27 febrero y 03,04 de setiembre del 2020.
- **Capacitación Violencia Sexual en Costa Rica Abordaje y Prevención desde la Perspectiva Policial** los días 6, 7 y 8 de octubre 2020.
- **Taller Vivir, Incertidumbre y Cambio Reconociendo mis Herramientas,** impartido por Estela Paguagua, el día 24 de agosto 2020.
- **Capacitación Violencia Sexual en Costa Rica Abordaje y Prevención desde la Perspectiva Policial** los días 6, 7 y 8 de octubre 2020.
- Práctica de disparo: se realizó la práctica trimestral de técnicas de disparo para todo el personal policial.
- Capacitación para el uso de los nuevos dispositivos HandHeld con el que cuentan ahora todos nuestros oficiales con código de tránsito para brindarle a la ciudadanía un mejor y ágil servicio.
- Capacitación para los integrantes de la Unidad Canina en el seminario para Unidades Caninas Policiales impartido el 18 de diciembre 2020 por parte del instructor Español Sergio González.

Logros

- El más importante sin lugar a duda es haber logrado, en conjunto con las demás autoridades y cuerpos policiales del cantón, una disminución de delitos contra la propiedad que según estadísticas policiales oficiales mientras que para el año 2019 se registraron **4327 casos, durante el año 2020 se registró una importante disminución con un total de 3123 casos (1204 casos menos de delitos contra la propiedad: Robos, asaltos, hurtos, robos a vivienda y a edificación)**, todo esto significa un importante impacto a la delincuencia y sobre todo a la seguridad del cantón.
- Proyecto de Geo Referencia: en este momento se encuentra en la etapa final del proyecto, en este se identifican las áreas y espacios públicos como parques; casi la totalidad de estos cuentan con numeración para una mejor ubicación del espacio y se trabaja para finalizar su vinculación con el sistema ARGIS.
- Continuamos con sólidas relaciones con la Embajada América, quienes han venido colaborando con donación de canes, equipo vario y recientemente con insumos de protección personal por el tema de la pandemia.
- Se ha avanzado fuertemente con el proyecto del nuevo centro de monitoreo municipal. Ya fueron aprobados los recursos económicos y se tiene prevista su construcción para los primeros meses del año 2021.

- Durante el 2020 sumamos dos oficiales a nuestra Policía Municipal y estamos trabajando en la contratación de al menos dos más. Igualmente se han reforzado los grupos de trabajo de monitoreo y a la fecha cada uno de estos cuenta con 3 operadores por turno lo cual posibilita un mejor monitoreo de nuestra red de cámaras de vigilancia.
- Se realizó la colocación de 05 alta voces en distintos puntos del cantón. Esto como herramienta fundamental para cubrir algunos incidentes sin necesidad de desplazar recursos.
- Se realizó la colocación de 10 cámaras de vigilancia en todo el cantón.
- Durante el 2020 se ha continuado con las líneas de acción planteadas como parte del Programa Sembremos Seguridad, que corresponde a una estrategia que busca priorizar y focalizar delitos, riesgos sociales y otros factores que aquejan a la ciudadanía herediana. Este programa ha traído consigo importantes avances en temas de seguridad ciudadana que se reflejan en las estadísticas criminales que dichosamente este año han venido notablemente a la baja en comparación con otros años.
- Se puso en funcionamiento la aplicación para denuncias "COVID-19" , que desde su puesta en funcionamiento a la fecha registra un total de 48 reportes, que han sido debidamente atendidos de parte de la Policía Municipal.
- Se pasó la orden de compra a la empresa proveedora y estamos a la espera de la entrega y colocación de 35 cámaras de vigilancia más que reforzaran la seguridad ciudadana del cantón en puntos vulnerables e igualmente se sigue utilizando esta tecnología en casos importantes y en la localización de vehículos sospechosos por medio de su número de placa mediante cámaras tipo LPR.
- Todos nuestros oficiales de tránsito cuentan con dispositivos HandHeld de última tecnología que agiliza la confección de partes, consulta de licencias, vehículos y otras facilidades para el ejercicio de sus funciones, sin dejar de lado la descarga de partes automatizada directamente a COSEVI al final de cada jornada laboral para facilidad del usuario en el pago o impugnación de estas, de igual manera cuentan con cámaras de video personales para el registro de todas sus funciones.
- Contamos cada día con una policía más profesional, con mayor capacidad de respuesta, más capacitada y con mejor equipamiento, todo esto en pro de la seguridad ciudadana del cantón.



**EJE 5. FORTALECER EL DESARROLLO
SOCIAL Y ECONÓMICO DEL
CANTÓN, POR MEDIO DE
MECANISMOS INCLUSIVOS Y
PARTICIPATIVOS ENTRE EL SECTOR
PÚBLICO, SOCIEDAD CIVIL Y
SECTOR PRIVADO**

INTERMEDIACIÓN LABORAL

Como Gobierno local es de suma importancia crear acciones que promuevan la dinamización de la economía del cantón, identificar las necesidades e intereses de la población, con la finalidad de conocer la realidad, y generar acciones que respondan a esas necesidades. Con ello se logra planificar las metas que se integrarán tanto en los planes de trabajo anuales como en los planes de desarrollo, permitiendo así una adecuada planificación de las metas a ejecutar que respondan a esas necesidades identificadas en aras de garantizar el bienestar de la población.

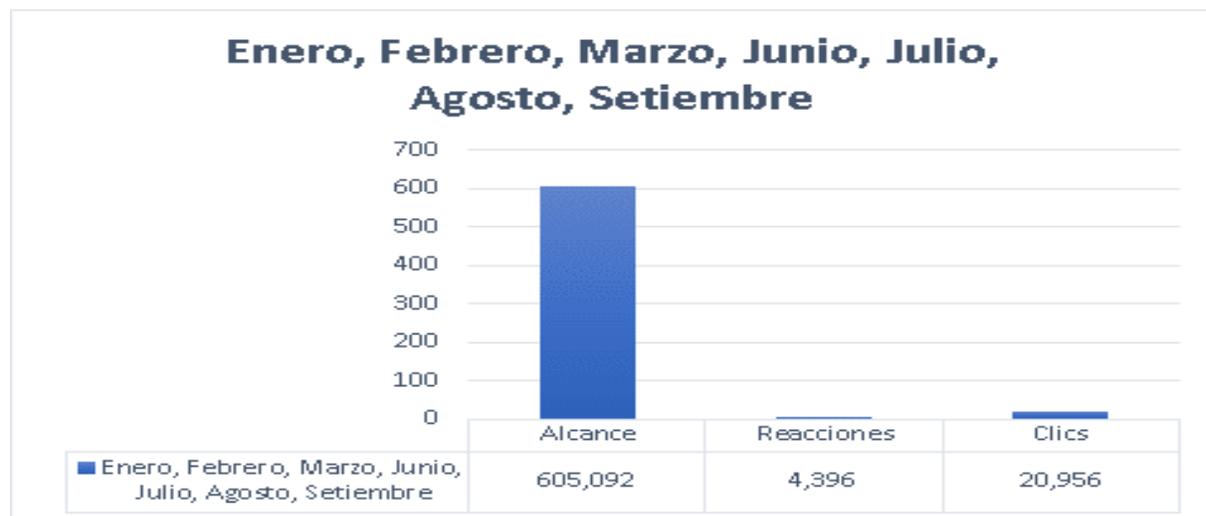
Campanñas

Debido a la emergencia por COVID 19, se incrementó la comunicación por los medios digitales y escritos para la difusión de los servicios que brinda la oficina y, con ello, tener un mayor alcance con la finalidad de que la información llegara a la población. Las campañas se desarrollaron en temas de empleabilidad, Proyecto Heredia Emprende, capacitación y formación.

Las acciones en el tema de difusión y comunicación que la Municipalidad ha fortalecido, permiten una mejor difusión de la información a través del uso de las plataformas, redes sociales y los chats en línea que se han convertido en nuestras aliadas, ya que; permite una interacción y una participación ciudadana permanente, creando un mayor interés en los ciudadanos por conocer los servicios a los que pueden acceder.

Publicaciones Proyecto Heredia Emprende

Gráfico 15. Resultados de publicaciones en redes del Proyecto Heredia Emprende durante el 2020

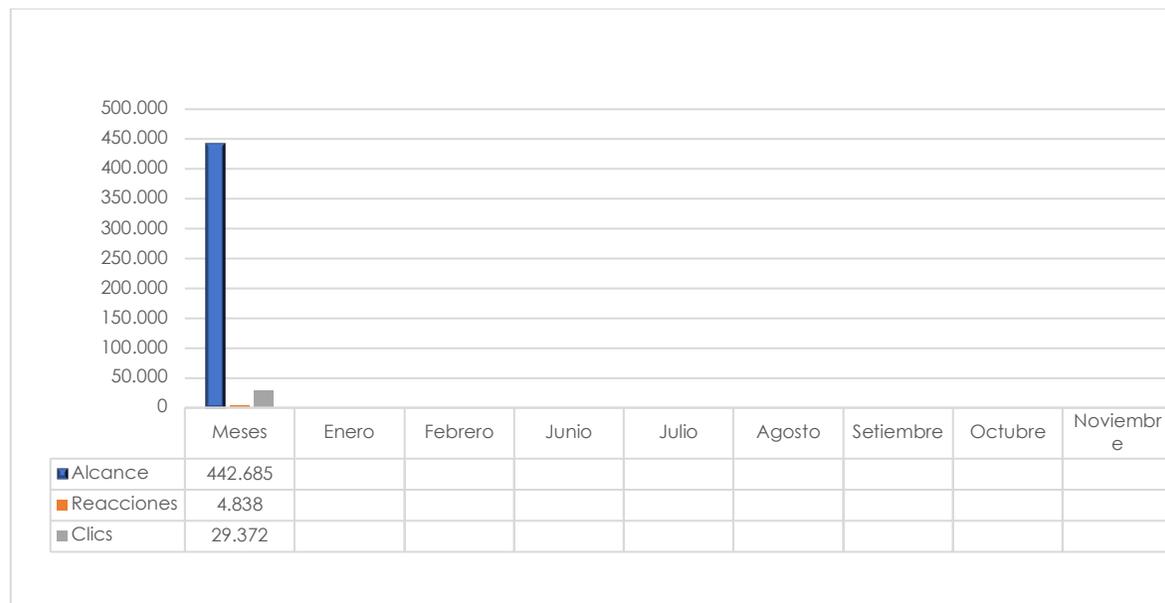


Como se aprecia en el gráfico, del mes de enero a setiembre 2020 se tuvo un alcance de 605 092 personas que reaccionaron a los “posteos” publicados que fueron 4.396. Las personas que ingresaron y vieron el contenido de las publicaciones compartidas fue de 20.956.

Publicaciones Proyecto Heredia Emplea

Como se aprecia en el gráfico 16, del mes de enero a noviembre 2020 se tuvo un alcance de 442 685, personas que reaccionaron a los posteos publicados que fueron 4838. Las personas que ingresaron y vieron el contenido de las publicaciones compartidas fue de 29 372.

Gráfico 16. Reacciones a las publicaciones de Heredia Emplea durante el 2020



Como se aprecia en el gráfico, del mes de enero a noviembre 2020 se tuvo un alcance de 442 685, personas que reaccionaron a los posteos publicados que fueron 4838. Las personas que ingresaron y vieron el contenido de las publicaciones compartidas fue de 29.372.

Capacitaciones

Como Gobierno local debemos propiciar el desarrollo de capacidades y habilidades que le permitan a la población adaptarse a las necesidades actuales para una adecuada inserción en el ámbito laboral.



En este contexto las acciones implementadas para brindar este servicio se canalizaron a través de coordinaciones con instituciones públicas y privadas, siendo la población beneficiada los habitantes del cantón central, que están en condición de vulnerabilidad por su baja escolaridad y pocas oportunidades de incorporarse en un puesto laboral, esto se debe a que no cuentan con los medios económicos para costearlas, o que han sido afectadas por los efectos de la pandemia como disminución de jornadas, suspensión de contrato o pérdida del puesto de trabajo.

Entre los objetivos principales de las capacitaciones que se brindan están los siguientes:

- Disminuir la brecha digital.
- Actualización de conocimientos y habilidades para el eficiente desempeño en puestos de trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad ante las entrevistas de trabajo y el contenido que se incorpora en las hojas de vida.



Acciones promovidas para capacitación dirigidas al sector de la micro, pequeña y mediana empresa

Uno de los sectores más afectados por la emergencia sanitaria por COVID-19, sin duda ha sido el sector emprendedor. Las medidas de aislamiento, restricciones vehiculares y el distanciamiento social, represento un reto para los emprendedores. Es por esta razón, que se tomaron acciones en cuanto a la generación de alianzas con instituciones públicas y privadas para brindar formación y desarrollo de habilidades mediante talleres, charlas y capacitaciones que les permitieran prepararse para la nueva normalidad.

En alguna medida el uso de la tecnología permitió que las capacitaciones se brindaran mediante la metodología de la virtualidad, y con ello impulsarles a incursionar en las ventas en línea, lo anterior considerando que el consumo de la población ha cambiado y el comercio digital va cobrando auge. Sin embargo, esto mostró que una gran parte de la

población tiene una brecha digital que no les permitió acceder a estas opciones, por tanto; se hace necesario la identificación de los canales de comunicación adecuados para llegar a la población y buscar cómo integrarlo para que sea accesible a toda la población.

En el mes de febrero se organizó el taller “Enamora más Clientes y Vende más con Comercio Electrónico”, impartido por el fundador de la empresa Kolau Costa Rica, Daniel Sánchez, a al cual asistieron más de 70 emprendedores que elaboraron su página en tiempo real, ya que el taller se impartió bajo la metodología teórico-práctica.

Oportunidades y generación de negocios en tiempos de crisis. En el mes de marzo, se coordinó con el máster en Economía Empresarial y director del Programa de Acompañamiento Empresarial Celiem, para que accediera a brindar de forma virtual esta charla, la cual; se realizó a través de Facebook Live institucional con un alcance de 109 personas.

Semana del emprendimiento. En el mes de junio se llevó a cabo la Semana del Emprendimiento, en la cual se programaron un total de 15 charlas virtuales en temas dirigidos al sector emprendedor a través de la colaboración de instituciones y la empresa privada en temas como:



- **Empresa Action Coach CR**
 - Es válido frustrarse, pero lo que es clave es ENFRENTAR LA CRISIS DE FORMA POSITIVA.
 - 11 claves para minimizar los efectos de la crisis.
 - 9 pasos para regresar con fuerza y eficiencia después de la crisis.
 - los 6 pasos para que la operación del negocio no dependa de usted.
 - Taller de ventas para dueños de negocio.
- **Empresa Kolau Costa Rica**
 - La importancia de ser pequeño para ser grande
- **Programa Semilla**
 - Pitch Elevador

- **Laboratorio de Innovación Pública de la Universidad de Costa Rica (Innovaap-UCR)**
 - Crear Estrategias de Innovación Empresarial
- **Instituto Nacional de Aprendizaje**
 - Elabora fotografías de tu producto para redes sociales
- **Psicomed S.A**
 - Salud mental del empresario: base para la innovación
- **Fundación Gente con un Destino Mejor**
 - Fundamentos para emprender un negocio
- **Banco Nacional de Costa Rica**
 - Sistemas de crédito y Banca de Desarrollo

La trascendencia de la Semana de Emprendimiento fue muy positiva, con un alcance de 300 mil personas, 1914 reacciones y 10 553 clic en publicaciones. Esto nos permitió tener una mayor proyección hacia la población de las acciones que se implementaron mediante esta actividad.

Capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores Universidad Nacional En aras de fortalecer las alianzas con la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, se coordinó con la académica M.Sc. Norieth Guillén Cordero, la capacitación Manejo de Oficinas dirigida al sector emprendedor con el objetivo de brindar herramientas que le permitan a este sector adaptarse a las necesidades que exige el entorno actual. De este curso se graduarán 45 participantes.

Acciones en empleabilidad promovidas para desarrollar habilidades en tiempos de COVID-19



Marketing en tiempos de Coronavirus

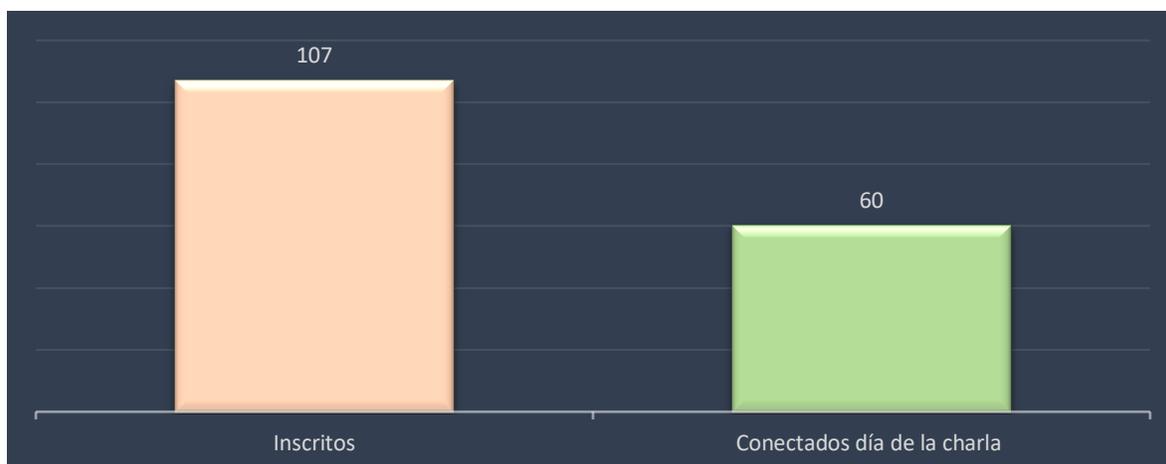
Con José David Ulloa
 Facebook: Jose David Ulloa Soto
www.jdavidulloa.com

Lunes 23 de marzo
 Hora: 5:30 pm

La desaceleración en la generación de fuentes de empleo, afecta la permanencia en los puestos de trabajo, sumado a la reducción de jornadas de trabajo, se ha convertido en algo habitual durante esta pandemia, afectando a muchas personas. Esta situación saca a relucir la flexibilidad y adaptabilidad, así como competencia personal, que se torna imprescindible. Reconociendo esto desde la oficina, se han implementado una serie de charlas en temas **“Estructurando tu Búsqueda de Empleo”**, que desarrolla temas como elaboración de currículo y tips para enfrentar las entrevistas de trabajo mediante diversas aplicaciones, ya que; el intercambio

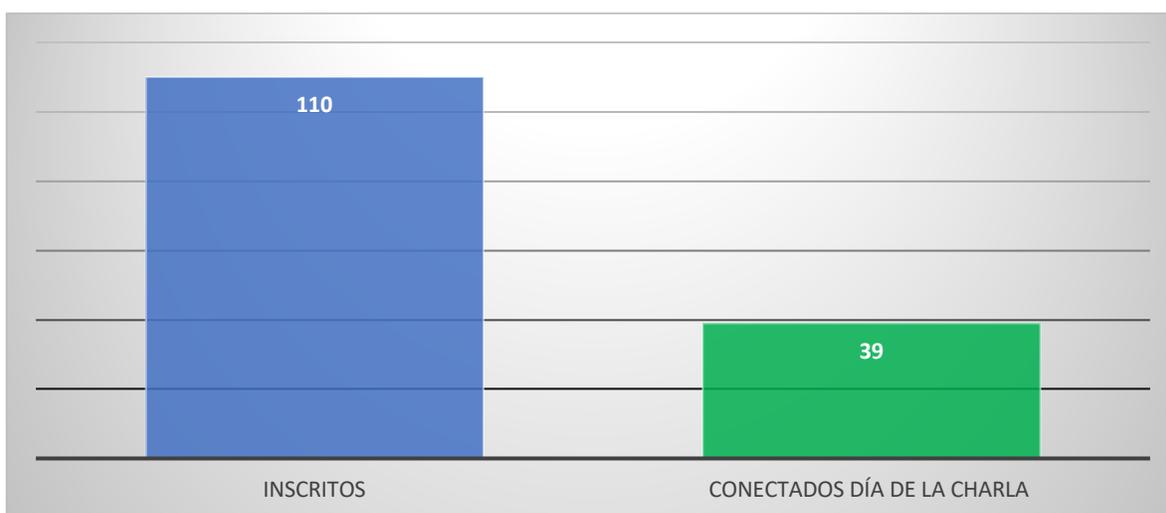
de conocimientos y la comunicación nos mantienen unidos, incluso virtualmente, y aprender de los demás y nuestra propia experiencia es esencial.

Gráfico 17. Participación en la I Charla ¡Estructurando tu búsqueda de empleo!



En esta primera charla, realizada del jueves 24 de setiembre a las 3:00 p.m., tal como se aprecia en el gráfico se inscribieron 107 personas, de las cuales solo 60 se conectaron para la charla. Pueden existir múltiples razones por las cuales las personas se inscriben, pero no se conectan para el día de la charla, entre ellas podemos citar: olvido, no contó con un acceso a internet o computadora para la hora señalada, falta de interés, enfermedad. Igual pueden existir muchas razones más, estas razones son las indicadas por las personas que no se conectaron.

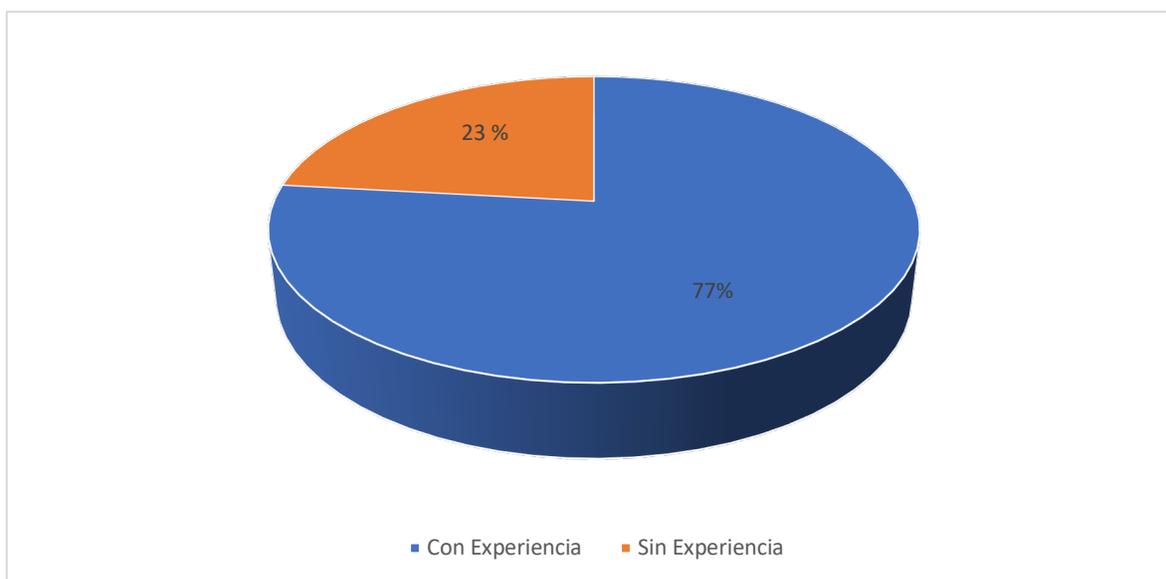
Gráfico 18. Participación en la II Charla ¡Estructurando tu búsqueda de empleo!



En la segunda charla, realizada el martes 29 de setiembre a las 9:00 de la mañana, se observa que de las 110 personas inscritas solamente 39 de ellos se conectaron a la charla. Las razones aportadas son similares a las indicadas en la primera charla.

En el siguiente gráfico se visualizan los participantes en ambas charlas, cuántos poseen experiencia laboral y cuántos están en la búsqueda de su primer trabajo.

Gráfico 19. Experiencia laboral de los participantes en las charlas ¡Estructurando tu búsqueda de empleo!



Por lo que se observa un gran porcentaje de personas se encontraban en condición de desempleo, pero contaban con experiencia laboral, solo un 23 % están en la búsqueda de su primer trabajo.

Actualmente se les está vinculado con las empresas que mantienen opciones laborales activas, para promover su empleabilidad.



La Municipalidad de Heredia le invita a participar en los
TALLERES DE APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL

GRUPO A MODALIDAD PRESENCIAL Martes 6-13-20 de Octubre 10:00 p.m. a 12:00 m.d.	GRUPO B MODALIDAD VIRTUAL Martes 6-13-20 de Octubre 2 p.m. a 4 p.m.
GRUPO C MODALIDAD PRESENCIAL Martes 3-10-17 de Noviembre 10:00 p.m. a 12:00 m.d.	GRUPO D MODALIDAD VIRTUAL Martes 3-10-17 de Noviembre 2 p.m. a 4 p.m.

Más información e inscripciones al
Tel.: 2260-2339 (Ext. 1004)
o al WhatsApp 7021-8630. CUPO LIMITADO.




Taller Apoyo a la Inserción Laboral. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia

Se logra generar una alianza con el Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia, con el objetivo de hacer un paralelismo interesante entre las distintas necesidades a la hora de buscar empleo y la utilización de las habilidades blandas al servicio del adecuado desenvolvimiento individual y, por ende, la consecución de resultados más satisfactorios como apoyo a la reinserción laboral. Estos talleres se programaron para impartir en el mes de octubre y noviembre. A los participantes se le brindó

información sobre la plataforma de empleo institucional para propiciar la vinculación con las empresas que mantienen activos puestos de trabajo.

Proyecto Heredia Emplea



La plataforma empleo.heredia.go.cr es una plataforma electrónica gratuita disponible para que los ciudadanos del cantón registren su hoja de vida y puedan con ello explorar las vacantes activas. Este registro realiza desde cualquier lugar que la persona se encuentre, requiere de acceso a internet y un dispositivo móvil o una computadora para realizar el registro, ya sea como aplicante. A su vez, las empresas pueden registrarse para colocar sus vacantes y con ello explorar perfiles ocupacionales.

Con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario final, y la confiabilidad de que la información al ser un sitio seguro. Se

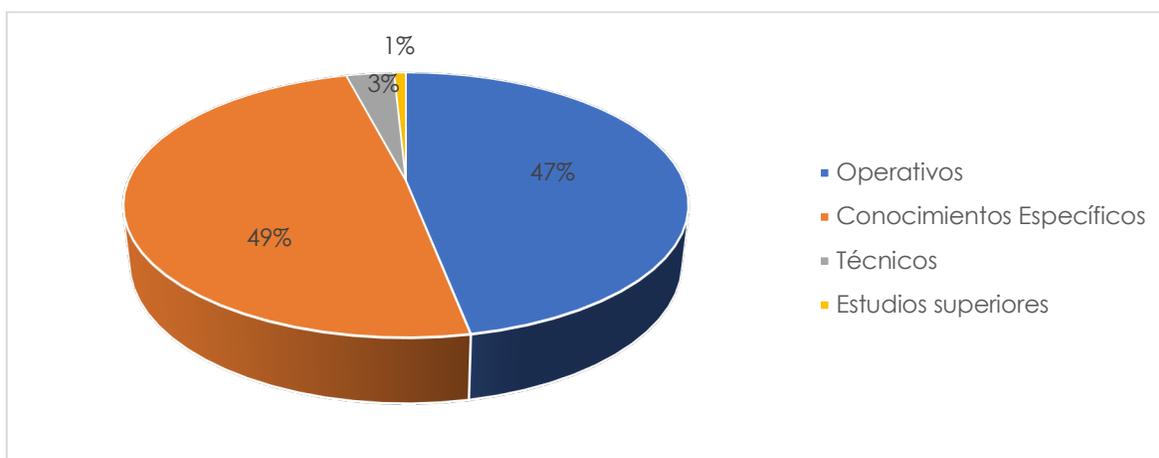
realizaron estudios para determinar cuáles eran las actualizaciones o cambios que se deberían implementar. Estas mejoras se ejecutaron tanto en el proceso de aplicantes, Home, registro de puestos y filtros de búsqueda. En la plataforma se encuentran reportes que se generan de manera digital los cuales, permiten conocer el perfil de la población que se encuentra registrada, esto permite seguir el rumbo adecuado de una estrategia tanto en las capacitaciones a impartir, como el recurso humano que tiene el cantón, además, de conocer las actividades de cada empresa registrada.

Se incorporaron los proyectos de Heredia Emprende e información de Proentorno+, para que la información de los servicios este contenida en una misma plataforma.

En cuanto a la información que los usuarios pueden encontrar en la oferta de capacitaciones se varió la presentación de la información, con el objetivo de que su contenido fuera más atractivo y que se incorporara enlaces para una mejor la experiencia.

Las empresas que han aceptado participar del proyecto, han llenado la información del formulario enviado "Formulario de Inscripción Servicios Empresariales, donde mencionan información básica de la empresa y los perfiles requeridos:

Gráfico 20. Tipo de perfiles de puesto



Los puestos más solicitados por las empresas son aquellos con conocimientos específicos con un porcentaje del 49 %; entre ellos (muebles melamina, muebles de metal, soldadores, manufactura, pizzeros panaderos), el 47 % los puestos operativos (agentes de *call center*, mensajeros, agentes de ventas, cajeros, entre otros), el 3 % carreras técnicas (mecánicos automotrices, electromecánicos) y el 1 % con algún estudio superior (coordinador de flota, asistente de restaurante).

Resultados. La forma en que se realizaba el contacto con las empresas cambió debido a la pandemia por COVID-19, y esto ha dificultado el contacto para la coordinación, ya que, algunos correos llegan al spam y los reclutadores no ven la información o los contactos que se tenían se les aplicaron suspensiones de trabajo y fueron despedidas y se debe iniciar con actualización de datos las empresas. Pese a todas estas limitaciones a la fecha de las personas vinculadas con empresas que mantenían puestos laborales activos, del proceso realizado del mes de enero a octubre se logró concretar la contratación de 76 ciudadanos.



Proyecto Heredia Emprende

El proyecto de fortalecimiento a las microempresas está enmarcado en el eje estratégico del Plan de Desarrollo Institucional que comprende un periodo definido del año 2017 al 2022, y en el eje estratégico que establece “Promover la inversión económica, contribuyendo al fortalecimiento del empleo y emprendedurismo en el cantón”, además, está sustentado en el Plan Anual Operativo, en el cual; se asigna la meta y los recursos económicos necesarios.

Debido a la situación mundial de la pandemia que atraviesa nuestro país y el

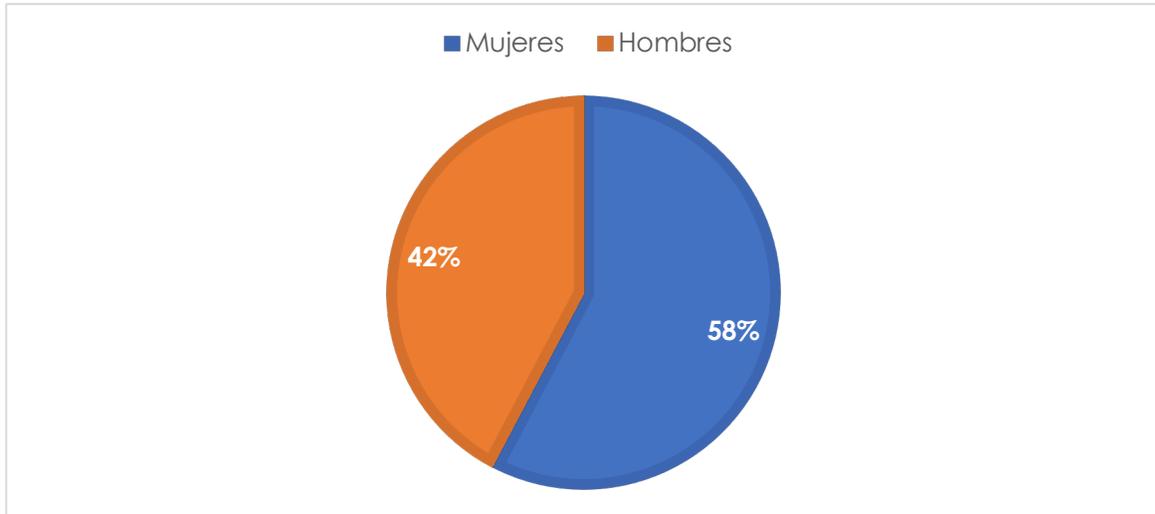
mundo, se implementaron planes de acción dirigidos a modificar en un 100 % la metodología que se había venido aplicando años atrás en el Programa Heredia Emprende. Para poder continuar sumado a este esfuerzo, se generó una alianza con el Banco Nacional que el presente año aportó el 50 % del costo de la capacitación Modelo de Negocios; además, de contar con la autorización para el uso de la plataforma Pymenauta, y realizar los talleres grupales que se impartirían. Al realizar estas modificaciones fue necesario incluir en la inscripción como requisito que los participantes contaran con equipo de cómputo, acceso a internet y conocimiento básico en áreas computacionales.

Los temas que se abarcaron y ejecutaron en esta capacitación empresarial fueron:



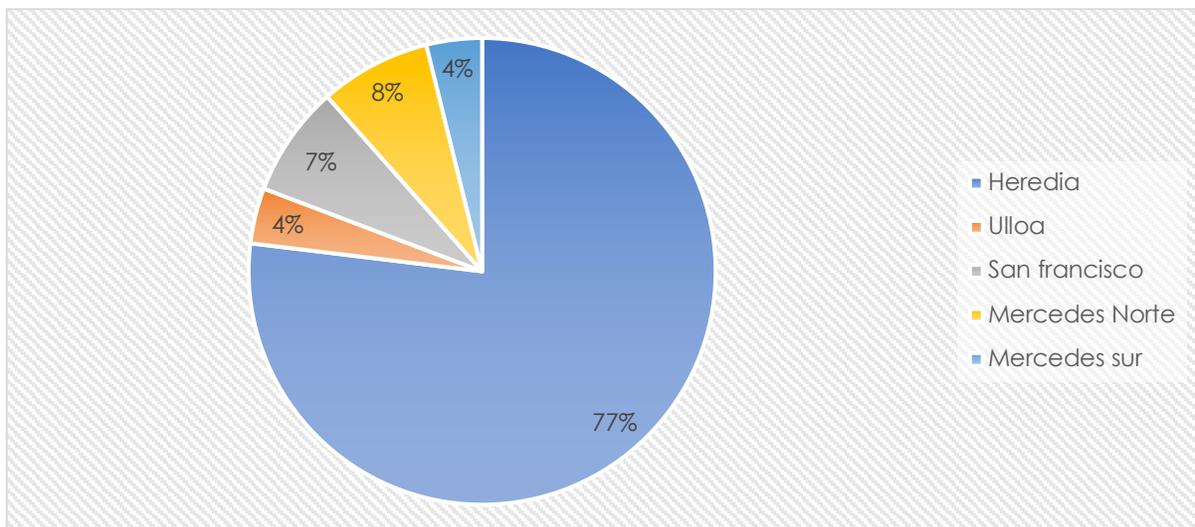
El curso fue finalizado por un total de 26 estudiantes de los cuales 15 corresponde a mujeres y un total de 11 hombres.

Gráfico 21. Cantidad de participantes según género



Como se observa en la gráfica, la participación con el mayor porcentaje es de mujeres con el 58 %, y una participación de hombres que representa el 42 %.

Gráfico 22. Distribución geográfica por cantón de los participantes

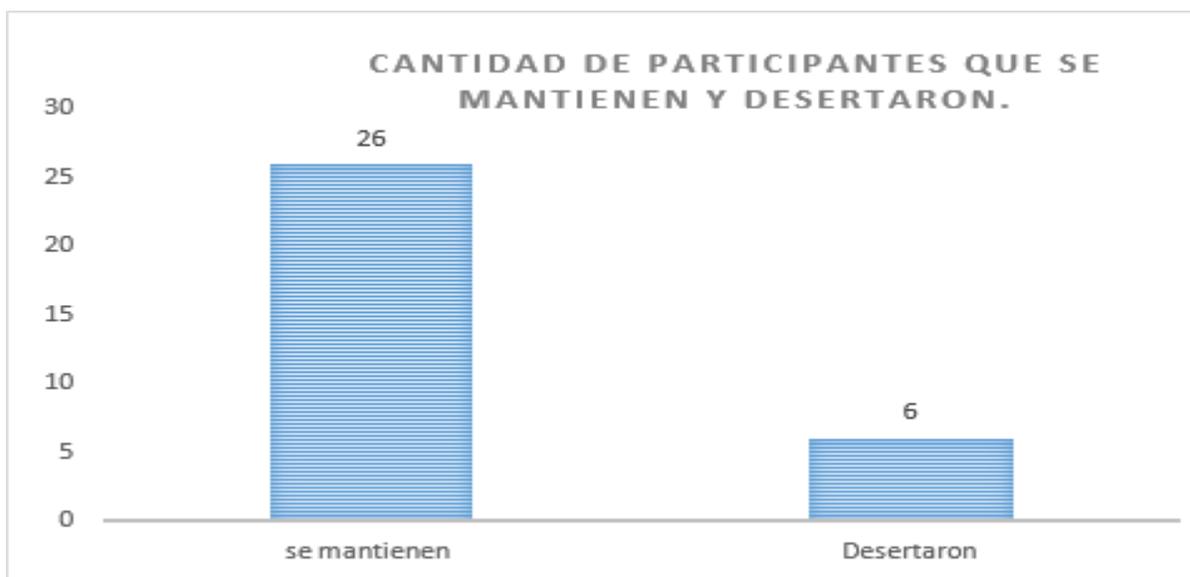


En este año 2021 iniciaron la capacitación un total de 32 participantes, de los cuales desertaron 6, (5 mujeres y 1 hombre). Los motivos aportados para tomar la decisión para no continuar con el proceso fueron:

- Cinco de los que desertaron se debió a que lograron colocarse en una empresa y no tendrá tiempo para continuar.
- Están estudiando y no les queda tiempo para cumplir con las obligaciones de la capacitación.

En el siguiente gráfico se refleja la cantidad de participantes que se mantuvieron activos y los que desertaron.

Gráfico 23. Permanencia de los participantes en el curso



Como muestra el gráfico anterior se puede observar que el 83 % de los participantes lograron finalizar este proceso de capacitación, lo cual fue un gran logro, tomado en cuenta que nunca habían llevado una capacitación virtual y no conocían la plataforma, lo que evidencia el grado de compromiso de cada participante.

Debido a la situación de la pandemia uno de los objetivos también del Proyecto Heredia Emprende es conocer la situación actual del emprendimiento en el ámbito de cada participante del Programa. Por lo tanto, se investigó cuáles debieron cerrar su negocio debido a la situación de la pandemia. Como se observa en el siguiente gráfico, 10 de las empresas tuvieron que cerrar durante más de un mes; lo que significa una gran afectación a nivel de liquidez. A continuación se muestra un gráfico que ilustra este resultado.

Gráfico 24. Meses de cierre de negocios



Como se observa en la gráfica, 22 emprendedores continuaron trabajando y no tuvieron afectación a pesar de la pandemia por COVID-19, 1 cerró temporalmente 15 días, 2 cerraron 1 mes, y 10 de los emprendedores se vieron obligados a cerrar por más de un mes. De acuerdo con la figura que establecía el BCIE (2010), que corresponde a las etapas de los emprendimientos, siguiente figura:

**Figura 1
Proceso del Desarrollo Emprendedor del BCIE (2010)**

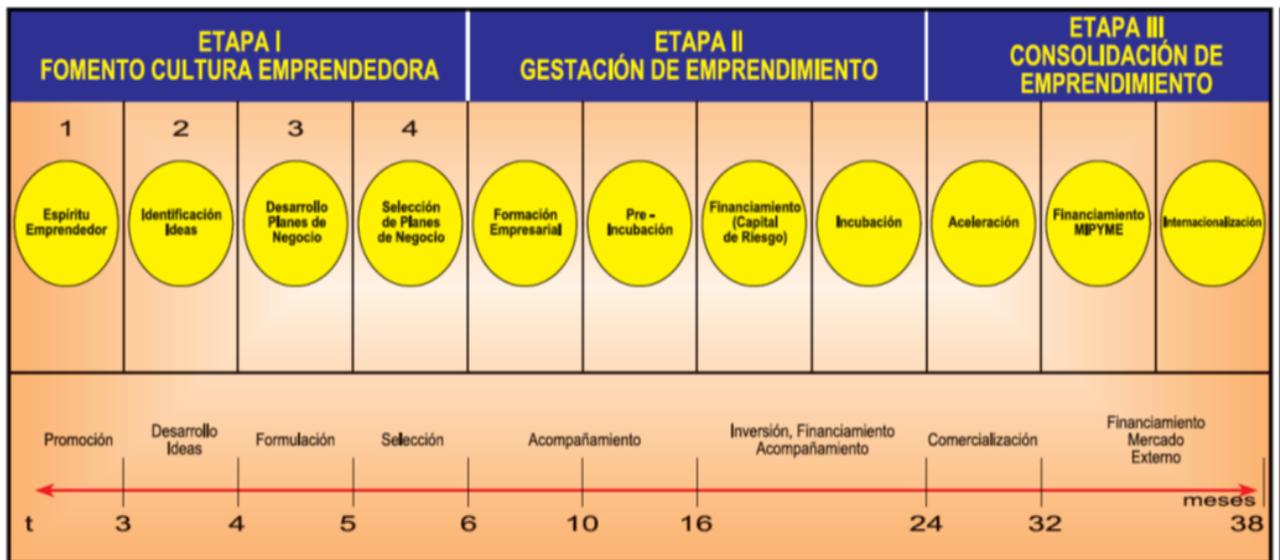
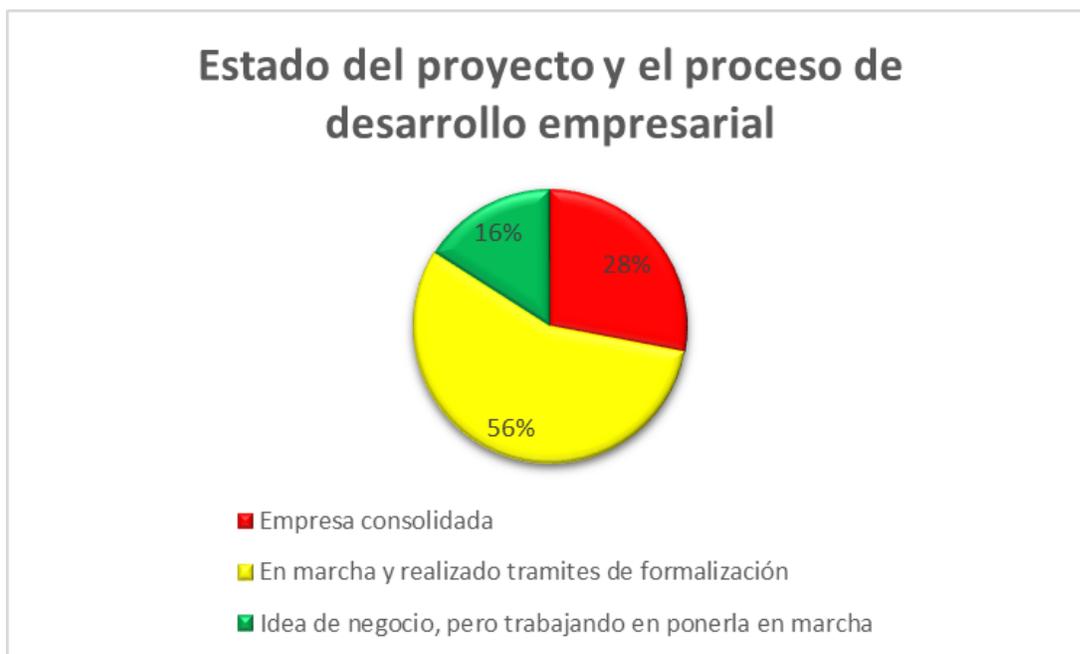


Gráfico 25. Estado de proyectos según el desarrollo empresarial

De acuerdo a gráfico anterior se puede constatar que el 56 % de los negocios está en marcha y realizando trámites para formalizarse, también que solo un 28 % de las empresas están debidamente formalizadas. Además, tenemos un 16 % con idea de negocio.

Proyecto Heredia Emprende proceso de seguimiento

El proceso de seguimiento fue ejecutada y desarrollado por la empresa de consultoría L PIEDRA CONSULTORIA EMPRESARIAL e impartido por 4 profesionales en diferentes áreas como mercadeo, estrategias, finanzas, desarrollo empresarial y una ejecutiva de seguimiento al proyecto.

Dos grupos diferentes. Modalidad del programa 100 % virtual con tecnología Microsoft CR, que este año se suma a los esfuerzos que se realizan para apoyar a las pymes a través del representante de la empresa en Costa Rica don Mario Sanabria, quién externa su interés y compromiso a colaborar con este sector para que hagan uso de las herramientas que ofrecen.

La vinculación del programa con el BNCR, no solamente impactó de manera positiva en el Programa Modelo de Negocios, sino que se extendió también mediante la plataforma PUMENAUTA, a través de la cual la población participó en cuatro talleres (Fortalecimiento en Marketing Digital, Fotografía de Productos, Storytelling, Producción de Videos). Hubo 200 participantes: 160 mujeres y 40 hombres. Duración: 12 h. (16 de estos reciben certificado porque están en un proceso especial con talleres y asistencias técnicas.)

Porcentaje de participación según género fue de 77 % mujeres 13 % hombres.

Perfil de los participantes:

Tipos de negocio: comercio, artesanal, servicios

Al utilizarse la modalidad virtual se realizaron actividades sincrónicas y asincrónicas. Para esta etapa se le brindó a cada participante una cuenta de Microsoft 365 completamente gratuita con 29 herramientas de trabajo (apps) para el enriquecimiento y gestión de sus empresas. Algunas de estas herramientas son las siguientes:

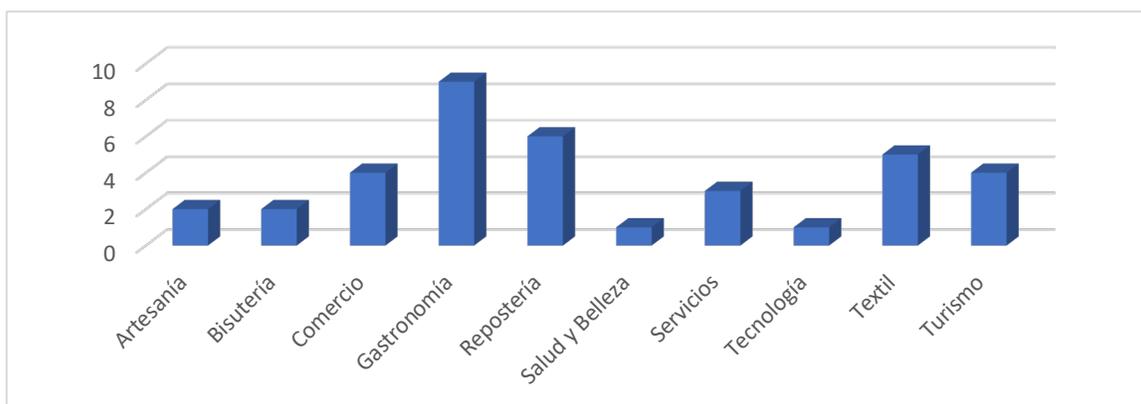
- Microsoft Teams
- OneDrive
- Project para Office
- Sway
- To-Do
- Skype Empresarial
- Share point
- Power apps for Office 365

Feria Navideña Virtual 2020



La Municipalidad de Heredia a raíz de la emergencia por COVID-19 a través de la oficina de Intermediación Laboral, generó acciones que sin duda ayudaron a dinamizar la economía local. Por primera vez realizó la Feria Navideña Virtual 2020, para la cual; se realizaron tres sesiones fotográficas para contar con fotografías de calidad que mostraran los productos y servicios que brindan los emprendedores de manera atractiva. Estas imágenes se incorporaron al en un catálogo virtual y, una vez elaborado, se compartió mediante los diversos medios que tiene a disposición la institución, representando esta acción una vitrina de exposición de

productos y servicios que los emprendedores elaboran; respondiendo así a la nueva forma de consumo de los clientes, y destacando la importancia de la digitalización de estas unidades productivas.

Gráfico 26. Catálogo Virtual Navideño según actividades económicas

En la Feria Navideña Virtual 2020 participaron 37 expositores distribuidos en 10 categorías: Artesanías 2, Bisutería 2, Comercio 4, Gastronomía 9, Repostería 6, Salud y Belleza 1, Servicios 3, Tecnología 1, Textil 5 y en Turismo 4.

Como parte de la difusión y promoción, se utilizaron todos los canales de comunicación disponibles como conversatorios, videos, talleres, post, notas periodísticas, entrevista radial, nota televisiva y pauta de radio.

INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Contexto Actual

Históricamente la población con discapacidad ha experimentado una asociación con marcados estereotipos, prejuicios y mitos, que influyen negativamente en el ejercicio de sus derechos humanos, lo anterior hace que este colectivo se posicione en desventaja social con respecto al resto de la población y sean blanco de múltiples manifestaciones de discriminación ya que se salen del concepto de "normalidad" según lo establecido socialmente.

Por fortuna, esta visión ha ido cambiando paulatinamente, gracias al trabajo de las diferentes instituciones, activistas y demás defensores de estos derechos; no obstante, es un tema que aún no es producto terminado ya que existe un gran número de la población que no se ha sumado a formar parte de la verdadera inclusión.

En este sentido, es que la Municipalidad de Heredia como Gobierno local comprometido con su ciudadanía, toma como objetivo las necesidades y la participación en el progreso social de las diferentes poblaciones, siendo en este caso específico, la población que vive en condición de discapacidad, misma que representa un poco más del 18 % de la población costarricense.

Es por lo anterior, que, desde la Municipalidad de Heredia, se desarrollan varias acciones que promueven, defienden y movilizan los derechos del colectivo con discapacidad, estas acciones se ejecutan a través del Programa Municipal Sos Parte, mismo que tiene como objetivo primordial: “Garantizar a la población con discapacidad del cantón el ejercicio de sus derechos en igualdad y equidad de condiciones”.

En virtud de lo anterior, y tomando en cuenta la situación actual que emerge a causa de la pandemia COVID-19, la cual ha hecho que la realidad de trabajo cambiara considerablemente y de manera permanente para los diferentes servicios institucionales. A continuación, la Municipalidad de Heredia a través del presente informe se propone realizar un recorrido en torno a las acciones que se ejecutaron desde nuestro Gobierno local para promocionar los derechos de la población con discapacidad en el presente año 2020.

Política pública para el desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad 2020-2024 y creación del Plan de acción

Las políticas públicas son pilares importantes en las acciones de Gobierno, ya que son medios eficientes que buscan dar respuesta a las diversas necesidades y demandas de su población, en el caso de esta política inclusiva, el objetivo primordial está dirigido a incluir y movilizar los derechos humanos del colectivo con discapacidad.

Por esta razón, es que el presente año se realizó la evaluación de la Política Municipal de Accesibilidad y Discapacidad del cantón Central de Heredia 2015-2019, con el objetivo de evaluar el alcance de la misma y realizar un diagnóstico de las necesidades actuales, con base en lo anterior se construyó la política actual y su plan de acción estratégico.

La misma se compone de los siguientes ejes:

- Accesibilidad y diseño universal:
- Gestión para el desarrollo socioeconómico de la población con discapacidad: este busca generar acciones con perspectiva de derechos humanos y desde el modelo social, que permitan el desarrollo socio económico de las personas con discapacidad.
- Participación social y política de las personas con discapacidad: tiene como objetivo, promover y generar condiciones para la participación ciudadana de las personas con discapacidad en función de su fortalecimiento como actor social y político.
- Formación para el trabajo e intermediación laboral: este eje busca incidir y articular recursos locales, regionales y nacionales para la creación y fortalecimiento de

oportunidades para el acceso efectivo a la formación de habilidades blandas y duras y la intermediación para el empleo competitivo y el autoempleo.

- Acceso a la recreación, al deporte y las actividades culturales: este eje busca garantizar la inclusión y la accesibilidad en todas las actividades recreativas, deportivas y culturales, que organiza o apoya la Municipalidad.
- Toma de consciencia sobre la discapacidad: el objetivo es avanzar en la toma de consciencia acerca de la situación, derechos y deberes de las personas con discapacidad, en la comunidad herediana, entre las autoridades, funcionarios y funcionarias municipales y entre las personas con discapacidad y sus familias.

Charlas dirigidas a personas con discapacidad y familiares para promover los derechos de este colectivo

La Municipalidad de Heredia reconoce la importancia que reviste habilitar espacios socioeducativos que proveen de recursos internos, fortalezcan y empoderen a esta población. Es por esta razón, que durante el presente año, en la modalidad virtual, se brindaron diferentes capacitaciones dirigidas a familiares, encargados, asistentes personales y personas con discapacidad, espacios en los cuales se contó con la participación de expositores profesionales que abordan la temática de discapacidad desde sus diferentes aristas.

Durante el año se realizaron varias charlas y procesos de capacitación dirigidos a familias, asistentes y personas con discapacidad, la modalidad fue virtual y se contó con la participación de más de 15 personas en cada uno de los procesos. Algunas de los temas abordados son los siguientes:

- **Derechos Humanos:** "La clave para garantizar el futuro de las personas con discapacidad"
- **Sexualidad y Discapacidad:** "Rompiendo mitos y estereotipos"
- **Autonomía personal**
- **Charla sobre Nutrición:** dirigida a población con Trastorno Espectro del Autismo.
- **Charla:** "TEA en femenino"
- **Capacitación sobre** el recorrido histórico de la discapacidad y sus paradigmas.
- **Capacitación sobre** lenguaje Inclusivo.

Promoción del empleo inclusivo

La Municipalidad de Heredia reconoce que toda persona es sujeta de derechos y que por ende debe hacer ejercicio de los mismos, lo anterior incluye el derecho de las personas con

discapacidad a tener la oportunidad de acceder a un empleo que les dignifique y mejore su calidad de vida.

En este sentido, este Gobierno ha sido incisivo en las acciones para hacer valer este derecho, estas acciones tienen como objetivo primordial habilitar opciones de empleo en igualdad y equidad de condiciones para este colectivo eliminando cualquier manifestación de discriminación a causa de su condición.

A continuación se detallan las medidas implementadas para generar opciones laborales para este colectivo:

- **Conformación de la RED CEFI:** esta red tiene como objetivo capacitar al sector empresarial en temas de contratación inclusiva con el objetivo de romper estereotipos y prejuicios en torno a esta población, mismos que contribuyen al desempleo y falta de ejercicio del derecho al trabajo. Algunos de los temas que se abordan dentro del proceso de capacitación son los siguientes: políticas empresariales inclusivas, paradigmas de la discapacidad, lenguaje inclusivo, legislación laboral, entre otros. Este año las capacitaciones se realizaron de manera virtual. A pesar de las limitaciones que generó la pandemia y la afectación socioeconómica que tuvo el país, se contó con la participación de 4 empresas. Las mismas recibieron procesos de capacitación, apoyo en procesos de contratación, exposición del Programa Sos Parte, visitas a las instalaciones para realizar diagnósticos de entorno entre otras acciones competentes.
- **Análisis de puestos:** Debido a la situación actual los análisis se están haciendo a través de los envíos de perfiles, cuándo se realiza la evaluación de cada función según perfil, la Municipalidad de Heredia realiza la devolución tomando en cuenta las consideraciones de condición y ajustes razonables.
- **Charlas a empresas:** Con el objetivo de promover el empleo inclusivo y habilitar opciones de empleo a la población con discapacidad, se brindaron dos charlas a empresas que no estaban participando en la red CEFI. Las empresas a las que se les brindó la charla fueron: INS Seguros, ThermoFisher, ABOIT, Almacenes el Rey, entre otras.
- **Acompañamiento a las empresas:** Durante el año se brindaron sesiones de apoyo a las diferentes empresas que contrataron personas con discapacidad de nuestro programa, algunas de las intervenciones demandaron sesiones de trabajo con la persona con discapacidad, con los jefes inmediatos, los reclutadores, elaboraciones de planes conductuales y ajustes razonables para lograr una mejor adaptación del puesto de trabajo.
- **Personas candidatas:** La Municipalidad de Heredia tiene a disposición del sector empresarial una amplia lista de personas candidatas con diferentes condiciones, las cuales se encuentran debidamente evaluadas y cuentan con su respectivo perfil, el cual incluye los ajustes razonables a considerar, lo anterior resulta ser de gran atracción

para las empresas ya que se evitan el buscar las personas candidatas y evaluarlas. Es por esta razón, que las empresas realizan la solicitud de personas, envían el perfil del puesto y la Municipalidad les envía una terna de candidatos que cumplen con lo solicitado.

- **Prospección de empresas:** Con el objetivo de expandir el servicio municipal, durante el año se realizó por medios virtuales, acercamientos a las diferentes empresas del cantón, en esos acercamientos se da a conocer los servicios con los que cuenta la Municipalidad para la contratación inclusiva del colectivo con discapacidad.
- **Vinculación Laboral:** La relación entre el índice de pobreza con la falta de oportunidades para el empleo ha constituido históricamente un reto social para garantizar el derecho al trabajo y mejorar la calidad de vida para la población en general; muy específicamente para el colectivo con discapacidad, ya que resulta ser más complicado para este grupo hacer ejercicio de este derecho, debido a los estereotipos y prejuicios que giran en torno a la discapacidad.

Es evidente que las condiciones actuales del país derivadas de la crisis ocasionada por la pandemia han marcado un gran impacto negativo en el país, muy particularmente en el sector productivo, ya que este experimentó cierre significativo de empresas, emprendimientos en riesgo de extinción, aumento de la tasa de desempleo, y mayor desigualdad social, entre otras.

Este es el lugar

¡FERIA EMPLEO WALMART HEREDIA ESTE!

LUNES 10 DE FEBRERO

Hora: De 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Lugar: Campo Ferial La Perla (Heredia, Mercedes Norte)

Requisitos básicos para aplicar:

- Escolaridad mínima: Primaria
- Mayor de 18 años
- Disponibilidad de trabajar en horarios rotativos, fines de semana y feriados

Gran oportunidad. Queremos que seas Parte de nuestra familia.

- Disfrutar de servir de otros
- Ejecutar los procesos relacionados con la presentación de la tienda y actualización de inventarios.

¡Traé tu currículum a nuestra feria!

Puestos de Frescos *: Carnicería, Panadería, Cafetería y Verduras

No obstante, pese a la realidad actual, la Municipalidad de Heredia como Gobierno local comprometido y concientizado con su población, realizó durante el año 2020 significativos esfuerzos para promocionar el ejercicio del derecho al empleo para el colectivo con discapacidad, dando como resultado una contratación de 23 personas que viven en esta condición.

- **Feria de Empleo Walmart:** Conjuntamente con la Unidad de Intermediación laboral se organizó la feria de empleo inclusiva para la empresa Walmart de Centroamérica. En la misma se registró una contratación de 3 personas con discapacidad.



Actividades para promover el respeto a la diversidad de la población con discapacidad

Subrayando la necesidad que tiene la sociedad de romper paradigmas tradicionales, estereotipos y mitos que surgen en torno a la condición de discapacidad, y que son los mismos que impiden el disfrute pleno de todos los derechos de este grupo, la Municipalidad de Heredia, se ha preocupado por incorporar una perspectiva de no discriminación en todas sus acciones, por lo cual destina durante el año, algunos esfuerzos que se aboquen a visualizar los derechos y libertades de este colectivo.

En virtud de lo anterior, se realiza diferentes actividades en el marco de conmemoraciones, con el objetivo primordial de promover la participación activa, proteger y asegurar todos los derechos humanos de cada una de las personas con discapacidad y sus familiares que habitan en nuestro cantón.

Las conmemoraciones que se realizan anualmente son las siguientes:

- **Día Nacional de la Persona con Discapacidad:** Este año debido a la situación generada por la pandemia, todas las actividades se realizaron de manera virtual, mismas que tuvieron según estadísticas gran impacto en nuestras redes. Las actividades realizadas para conmemorar este día fueron:

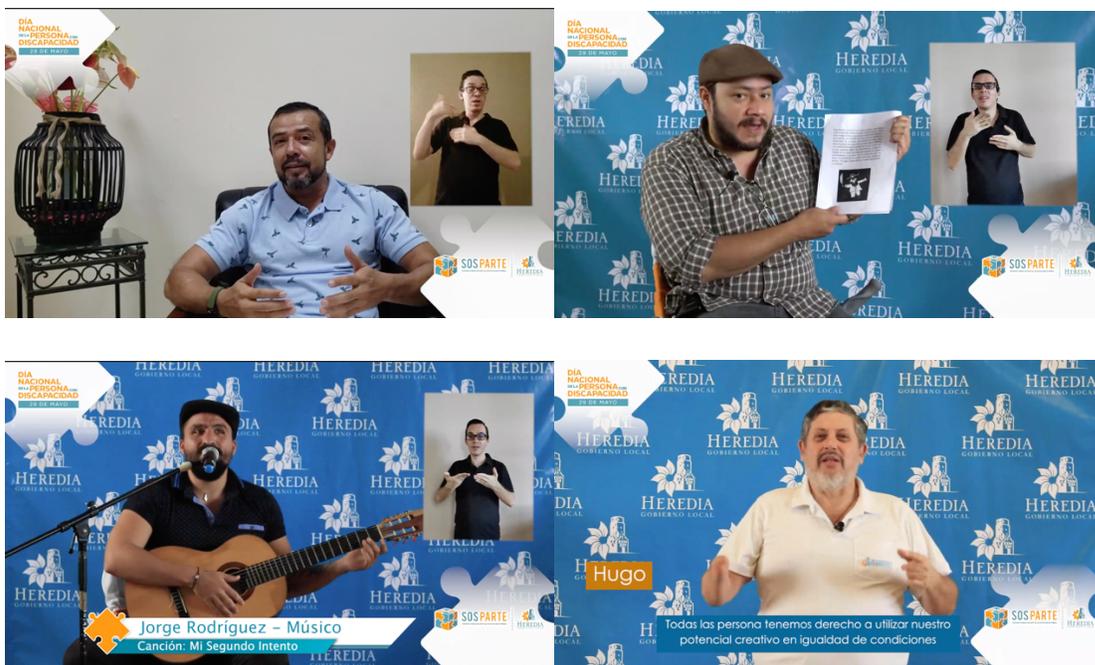
Clase de ejercicios: con diferentes anuncios acerca de derechos y servicio municipal.

Charla: "Salud Mental en tiempos de COVID-19"

Cuentacuentos: "Bill el pirata"

Charla: Consejos para relacionarse con personas con discapacidad.

Presentación musical: con Jorge Rodríguez.



- **Día Mundial sobre la Concienciación del Autismo:**

Exposición: "Metamorfosis, una mirada a la condición TEA"

Charla: sobre nutrición

Charla: "El trastorno espectro autista en mujeres"

- **Día Internacional de las Personas con Discapacidad:** En el marco del Día Internacional de la Persona con Discapacidad, se coordinó con diferentes departamentos e instituciones para organizar y llevar a cabo diferentes actividades, lo anterior con el objetivo de movilizar los derechos de este colectivo y además, con la intención de reactivar la economía del cantón, misma que se ha visto drásticamente impactada por la crisis generada por la pandemia COVID-19.

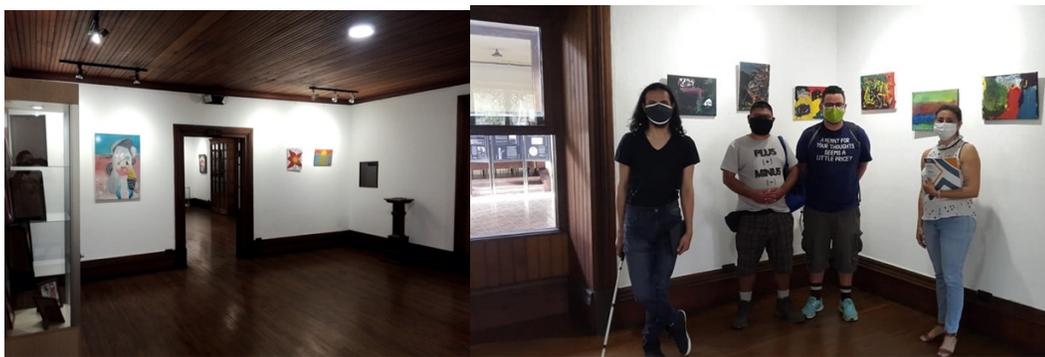
Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Catálogo virtual Navideño: La creación del catálogo virtual, nace como respuesta ante la situación actual generada por la pandemia COVID-19, el mismo tiene como objetivo reactivar la economía del cantón y apoyar los diferentes emprendimientos promovidos por la institución, la misma se organizó con diferentes departamentos institucionales, y tuvo lugar en el mes de diciembre y contó con la participación de 37 expositores con y sin discapacidad, los emprendimientos se agruparon en 10 categorías.

Aunado a lo anterior, se realizó la promoción de los productos a través de pequeños videos, en los cuales cada participante comentaba acerca de la creación de su

negocio, los materiales a utilizar, horarios y demás aspectos referentes a su emprendimiento.

Apertura de la exposición Maneras de ver: perspectivas de ver el arte: Esta actividad se coordina con el objetivo de promover y hacer ejercicio del derecho que tienen las personas con discapacidad a participar de la vida cultural para enriquecer a la sociedad y a ellos mismos, con su potencial artístico.



En virtud de lo anterior, durante el mes enero se instaló en el Monumento Nacional Casa Alfredo González la exposición anteriormente mencionada, la misma cuenta con 29 obras creadas por personas pertenecientes al colectivo con discapacidad visual. Importante recalcar que esta exposición fue declarada en el 2018 de interés cultural por el Ministerio de Cultura y Juventud.

- **Charlas:** Con objetivo de habilitar espacios socioeducativos a familiares, asistentes y personas con discapacidad, se brindaron las siguientes charlas:
 - **Autonomía basada en funciones centrales.** Esta charla fue dirigida a familiares y asistentes de personas con discapacidad en la modalidad virtual, con el objetivo de fomentar la autonomía de este colectivo y desmitificar el asistencialismo como uno de los modelos predominantes en la actualidad.
 - **Ley 7600: Evolución y génesis.** Esta charla fue impartida en la modalidad virtual, y fue dirigida al público en general incluyendo la población con discapacidad, la intencionalidad de brindar esta charla fue profundizar en la discapacidad como un asunto de interés social y también abordar los diferentes derechos de los que goza el colectivo con discapacidad.



Conversatorio Políticas Culturales Accesibles

Esta actividad se llevó a cabo con la iniciativa de evidenciar el trabajo constante y articulado que realiza el municipio, en la promoción de acciones culturales accesibles, la participación de las personas con discapacidad en la vida cultural en igualdad de condiciones, y el acceso a las mismas. Durante el mismo se contó con la participación de la Sra. vicealcaldesa, Ángela Aguilar Vargas, con la encargada del servicio de Inclusión social, Lidia Chacón Fallas, la gestora del Monumento Nacional Casa Alfredo González, la Sra. Isabel Chang y el Licdo. Ernesto Pérez representante de la Corazonada Visual.

Ayuda humanitaria Thermo Fisher

Durante el año, el Servicio de Inclusión Social de Personas con Discapacidad brindó apoyo y asesoría a diferentes empresas del cantón en el tema de inclusión laboral de personas con discapacidad, es en este proceso, cuando nace la coordinación con la empresa Thermo Fisher, de ayudas a personas con discapacidad, que producto de la pandemia estuvieran en situación de desempleo o afectados económicamente.

Para llevar a cabo lo anterior, se procedió a realizar un pequeño estudio para priorizar las personas más afectadas, posteriormente en coordinación con la empresa se realizó la entrega a cada familia beneficiada, en total se beneficiaron 15 familias con la entrega de un diario.

Programa Sos Parte

A través de los esfuerzos implementados por la Municipalidad de Heredia, para promover, defender y movilizar los derechos de la población con discapacidad, se tiene que a pesar de las limitaciones generadas por la pandemia COVID-19, el Programa municipal Sos Parte impactó considerablemente en la mejora de la calidad de vida de este colectivo así como de su familia.



Premiación IGEDA

Este es un concurso que se realiza a nivel nacional, se utiliza una herramienta virtual en donde a las entidades públicas se les evalúa su nivel de cumplimiento en gestión e implementación de acciones en beneficio de la población con discapacidad, a partir de las siguientes 4 categorías: Fortalecimiento Institucional, Promoción de los

derechos, Servicios Accesibles y Entorno Físico Accesible. Nuestro Municipio obtuvo el segundo lugar entre los Gobiernos locales, con una puntuación de 859,07 de 1000 puntos.

Campañas publicitarias

La Municipalidad de Heredia dentro de sus prioridades, tiene como compromiso adoptar medidas para la toma de conciencia social, que garanticen el respeto por los derechos de este colectivo y la eliminación de cualquier manifestación de exclusión o discriminación de las personas con discapacidad.



En virtud de lo anterior se trabajó en las siguientes 3 campañas:

- **Campaña: ¿Sabías qué?** Esta campaña de ¿Sabías qué? tenía como objetivo habilitar un espacio socioeducativo dirigido a la sociedad, para dar a conocer aspectos importantes que muchas veces se desconocen sobre la discapacidad y sus diferentes tipos. En esta campaña se publicaron varias artes, educando a la población y sensibilizando sobre el tema del Trastorno del Autismo.
- **Campaña: Medidas contra COVID-19.** La iniciativa de esta campaña fue contextualizar las medidas que deben de tomarse en cuenta para evitar el contagio según cada condición de discapacidad. Lo anterior surge como necesidad para el colectivo con discapacidad, ya que siempre se recomiendan las medidas para considerar sin tener conciencia de que las personas con discapacidad (dependiendo su condición y los

apoyos técnicos que utilicen) requieren maximizar estas medidas o incluso incluir otras que no se contemplan en las emitidas por el Ministerio de Salud.

Para llevar a cabo lo anterior, se elaboraron artes con las medidas a tomar en cuenta según cada condición de discapacidad, cada una de estas artes se divulgaron en las redes institucionales, con la necesidad de informar y educar a las personas con discapacidad y población en general, respecto a ese tema que es prioritario para la salud.

- **Campaña sobre derechos.** Con el objetivo de promocionar los derechos de esta población, la Municipalidad de Heredia como promotora del progreso de su población, hizo lanzamiento de la mencionada campaña, para dar educar, concienciar e informar a la sociedad sobre el tema de la universalidad de los derechos humanos, los diferentes tipos de derechos, y demás aspectos importantes y derechos humanos que abrigan al colectivo con discapacidad y que son los mismos que posee la población sin esta condición. Durante varios días se divulgaron a través de nuestras redes municipales, pequeños videos en los cuales una persona con discapacidad hace mención de un derecho y luego se enlaza al ejercicio del mismo a través de la participación de este colectivo.

Algunos de los derechos mencionados son los siguientes:

Derecho a la Protección de la Integridad Personal
 Derecho y respeto del Hogar y la Familia
 Derecho a la Salud
 Derecho a la participación en la vida cultural
 Derecho a la participación en el deporte.

Servicio hacia las personas con discapacidad

La Municipalidad de Heredia cuenta con una oficina exclusiva para las necesidades de la población con discapacidad del cantón, con el objetivo de promover, movilizar y defender los derechos de la población con discapacidad.

Algunos de los servicios ofrecidos a esta población son los siguientes:

- Asesoría respecto a sus derechos y deberes como ciudadanos y ciudadanas.
- Evaluación del perfil de empleabilidad, con el objetivo de valorar si se requiere de fortalecimiento en habilidades blandas o en habilidades duras.
- Referencias a diferentes instituciones para apoyar las necesidades de las personas usuarias con discapacidad que acuden al servicio.
- Elaboración de perfiles de empleabilidad, mismos que contemplan las recomendaciones y ajustes requeridos por la persona candidata al puesto.
- Articulación y trabajo conjunto con diferentes asociaciones de personas con discapacidad.

PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PERSONA ADULTA MAYOR



Estrategia Intersectorial de participación social de la persona mayor.

Como parte del cumplimiento del plan anual operativo el Gobierno local durante el presente año lideró y ejecutó el primer año del plan de acción de la Estrategia Intersectorial de Participación Social, esfuerzo conjunto y articulado con otras ocho instituciones públicas y privadas presentes en el cantón, cuyo objetivo

general es “Propiciar la participación e inclusión social de las personas mayores en todos los espacios familiares, comunales y cantonales, de manera que se promueva un re significación de la vejez en cuanto a capacidad, participación e involucramiento”. Desde este trabajo intersectorial se tuvieron los siguientes alcances:

- 6 reuniones de coordinación y elaboración de planes anuales operativos articulados, para evitar duplicidad de funciones y lograr la intersectorialidad.
- Realización del primer encuentro intergeneracional virtual, realizado entre la Universidad Nacional con estudiantes de Estudios Generales y Personas mayores participantes de la Red de Grupos Activos liderada por la Municipalidad.
- Creación del Programa de Voluntariado Mayor, una iniciativa que promueve la participación activa de personas jubiladas que desean compartir y poner al servicio de la ciudadanía herediana, toda su experiencia acumulada a lo largo de toda su vida. Este programa contempla la creación de un banco de personas voluntarias que podrán ser de mucha utilidad para las instituciones pertenecientes a la Estrategia Intersectorial de personas mayores.



Atención de la emergencia sanitaria COVID-19 y personas mayores

La emergencia sanitaria a causa del COVID-19 implicó modificar las formas de atención a la población, así como los distintos servicios que estos reciben de la parte institucional.

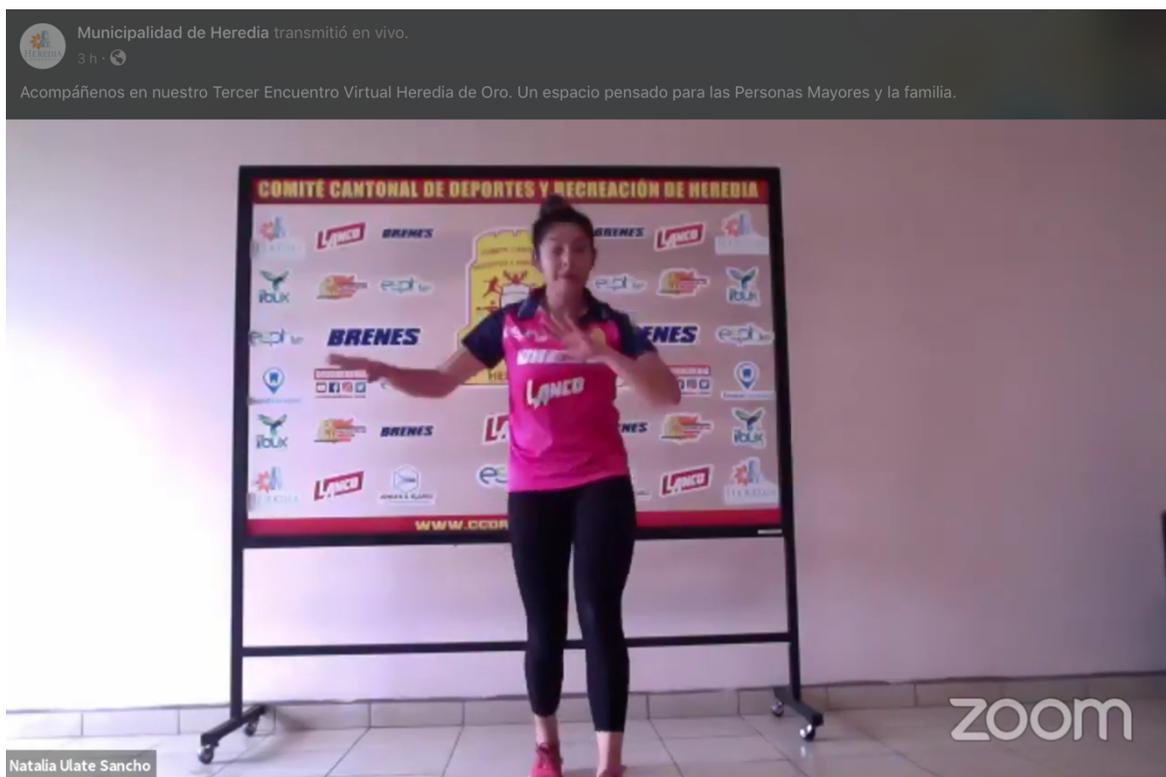
Es por esto que desde el mes de marzo se replantearon las metas y acciones para garantizar el acceso y disfrute de

esta población en los distintos esfuerzos institucionales, tales como

- Se sigue brindando la atención de manera telefónica, la persona interesada se acerca a la oficina y solicita una cita y se le agenda. El día de la misma desde nuestra central telefónica se llama a la persona para no hacerla incurrir en costos para su atención.
- Monitoreo y seguimiento de personas adultas mayores participantes de los grupos activos que se encuentran viviendo solos o solas. Tenemos mapeados la información de las personas participantes de los grupos activos comunales, de allí se filtraron y se contactaron a las personas que viven solas para darle seguimiento telefónico para conocer estado de salud. Además, se les compartió información a las coordinadoras de cada grupo para que dieran un seguimiento prioritario a estas personas y se nos comunicara cualquier necesidad de apoyo o asistencia que alguno de ellos tuviese.
- Con apoyo de la Red de Coordinadoras de los grupos activos, se mapearon personas adultas mayores de las comunidades que tuviesen situación económica compleja o dificultad para satisfacer necesidades básicas, para referirlos a la Comisión municipal de emergencia para solicitar ayuda humanitaria de un diario de alimentación, inclusive se le dio prioridad a este mapeo exhaustivo realizado con las coordinadoras de la Red.
- Como municipio tenemos la subcoordinación del programa estatal Red de Cuido, mismo que brinda distintos subsidios con presupuesto de Conapam a personas mayores en condición de pobreza o pobreza extrema. Es por esto que desde el mes de marzo con la flotilla de vehículos institucionales y con personal municipal se distribuyen casa a casa las ayudas a los 108 beneficiarios de este programa. Con el mismo las personas mayores en condición de vulnerabilidad reciben diario de alimentación, artículos de higiene, pañales, ayuda económica para pago de alquiler o servicios básicos, según las necesidades de cada uno.
- Creación de espacios de escucha y de interacción social virtuales, con apoyo de la Red de Grupos Activos de personas mayores, se creó un espacio de tertulia con personas mayores. Esto debido a la necesidad de compartir, de interactuar y socializar entre ellos.

Este espacio se está realizando los viernes cada quince días en la noche y cuenta con el acompañamiento de una profesional en psicología que dona su tiempo para guiar este espacio. La participación es variable, sin embargo, por sesión se logran conectar de 15 a 25 personas aproximadamente.

Celebración del “Mes de la Persona Adulta Mayor”



Como ya es costumbre el Gobierno local de Heredia, durante el mes de octubre resalta la importancia de las personas adultas mayores en nuestra sociedad, por eso a pesar de la emergencia sanitaria en la que se encuentra el país, se procuró ofrecer a la ciudadanía un programa variado y diverso en actividades para el disfrute de toda la familia Herediana.

Este programa contó con más de 13 actividades virtuales, tales como Presentación musical “noche de complacencias” con el grupo Tabaco & Miel, Encuentros virtuales Heredia de Oro, espacio novedoso para hacer actividad física y estimulación cognitiva con personas mayores, también se dieron charlas en materia de salud, derechos Nutrición, terapia ocupacional, foros y espacios de Tertulia. Todas estas actividades con un alcance de 315.471 personas en redes sociales esto según informe de desempeño en Redes sociales. Para un promedio de 13.144 personas alcanzadas por publicación.

Como Gobierno local nos complace tener un buen desempeño y alcance en redes sociales para con la primera versión virtual de celebración del mes de la persona mayor.

Actividades de capacitación para personas mayores



Para el año 2020 el Gobierno local por medio de la Oficina de Igualdad, Equidad y género, realizó más de 24 espacios de formación y capacitación en temas diversos de interés tanto para las personas mayores como para sus familiares, en su mayoría estos espacios se propiciaron por plataformas digitales como Zoom o Teams. Se logró una participación de aproximadamente 511 personas, con un promedio de participación por actividad de 21 personas participantes. En estos espacios formativos se dieron temas como salud auditiva, derechos de las personas mayores, salud mental, afrontando el duelo en tiempos de pandemia, salud mental de las personas cuidadoras, encuentros virtuales de personas mayores, la construcción de la vejez, habilidades sociales, el delito de abandono, nutrición para un envejecimiento saludable entre otras.



Creación del Programa de Voluntariado Mayor

La creación de este programa nace de la Estrategia intersectorial de Participación Social, y busca crear nuevos y distintos espacios de participación para atraer a más personas mayores. Esta iniciativa se orientó a personas mayores de 60 años, jubiladas, recién jubiladas o prontas a jubilarse, y que además, quisieran poner al servicio de la ciudadanía todo el cúmulo de experiencia obtenida a lo largo de su vida laboral.

Este programa inició en el mes de agosto y finalizó en el mes de noviembre, y se obtuvo una participación de 20 personas las cuales fueron reclutadas y capacitadas en temas relacionados al voluntariado, beneficios del voluntariado, vejez y envejecimiento, participación social, etiquetas sociales entre otros.

Se pretende además, con este primer grupo de personas voluntarias, crear un banco de voluntariado mayor, donde se sistematice las áreas de experiencia y de potencial servicio para que pueda ser ofrecida a las instituciones y proyectos e iniciativas que se desarrollan en el cantón, enriqueciendo los mismos con la experiencia de profesionales jubilados.

Curso de Preparación a la Jubilación

Este curso de preparación a la Jubilación es una iniciativa que se tiene para preparar a la población que se encuentra en proceso de envejecimiento, donde se les capacita sobre temas relacionados a la vida laboral como un proceso, la jubilación como ante sala de la etapa de la vejez, proyecto de vida después de su retiro, relaciones familiares entre otros temas. Para el año 2020 fue la primera vez que este curso se ofreció a la ciudadanía y se realizó de manera virtual con una participación de 20 personas, durante las cuatro sesiones llevadas a cabo en el mes de noviembre. Como Gobierno local se espera que año tras año se pueda ofrecer a la ciudadanía y al personal interno estos espacios de formación y preparación.

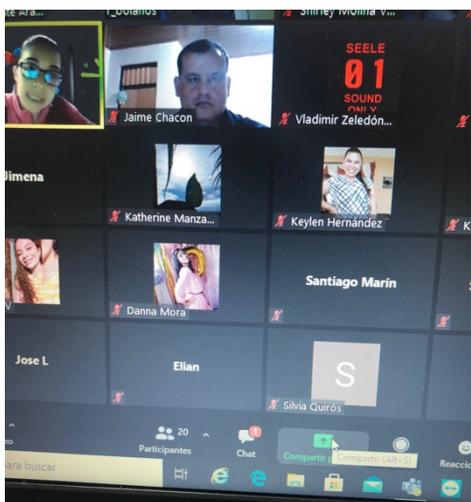
Acompañamiento y fortalecimiento de la gestión comunal

Como parte de las acciones de empoderar y fortalecer las fuerzas vivas comunales, el Gobierno local durante el año 2020, acompañó a las 9 asociaciones administradoras de centros comunales para personas mayores; inclusive, se inició un trabajo con los grupos de personas mayores para crear un isologo (marca general) que represente a los 9 inmuebles municipales para esta población. Las personas mayores de los grupos activos definieron que para ellos estos edificios son “Espacios de convivencia y bienestar”, porque allí comparten con otras personas y al asistir se sienten bien y encuentran su bienestar. Es así como se decidió rotular a los 9 edificios existentes ya que muchas personas y vecinos no conocen de estos espacios para la población en cuestión. Los rótulos se hicieron en lámina galvanizada con un adhesivo en color, con el nombre de cada inmueble y con el nombre del isologo elegido por las personas mayores. Además de la rotulación se reunió a estas juntas directivas de manera virtual para escuchar sus principales preocupaciones y también para organizarse ante una eventual apertura de los grupos por parte del ministerio de salud ante la pandemia a causa de COVID-19. Es así como se plantearon dos sesiones de trabajo con el Ministerio de Salud, para lograr el permiso sanitario de funcionamiento de los inmuebles para garantizar la mayor protección y seguridad de las personas ante su posible regreso a dichas edificaciones.

PROCESO INFANCIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

La Oficina de Atención Integral a la Infancia, Niñez y Adolescencia es un servicio que ofrece la Municipalidad a través del Departamento de Igualdad, Equidad y Género, el cual busca promover y defender los Derechos Humanos especialmente de los grupos más vulnerables.

Espacios de capacitación



Se realizaron espacios de capacitación en diversos temas para un total de 147 personas menores de edad atendidos/as en diferentes espacios que se detallan a continuación.

- Grupo de adolescentes hombres:** Desarrollo del espacio socioeducativo para adolescentes hombres con edades entre los 12 y 17 años, los días martes, el cual se convierte en un espacio seguro para conversar temas de interés. Número de participantes es variables entre 05 y 10 por sesión.
- Grupo virtual Prevención de embarazo adolescente:** Coordinación con Comité de la Persona Joven y Centro Cívico. Formación en temas de salud sexual y reproductiva a un grupo de 15 adolescentes de la comunidad de Guararí.
- Grupo virtual maternidades y paternidades responsables:** Coordinación con Comité de la Persona Joven 20 personas con edades entre los 13 y 22 años pertenecientes al Consejo de la Persona joven.



- **Grupo virtual prevención de consumo de drogas:** Coordinación con Comité de la Persona, más de 15 adolescentes con edades entre los 12 y 17 años capacitados con un enfoque de habilidades para la vida de la Organización Mundial de la Salud para la prevención del consumo de drogas.



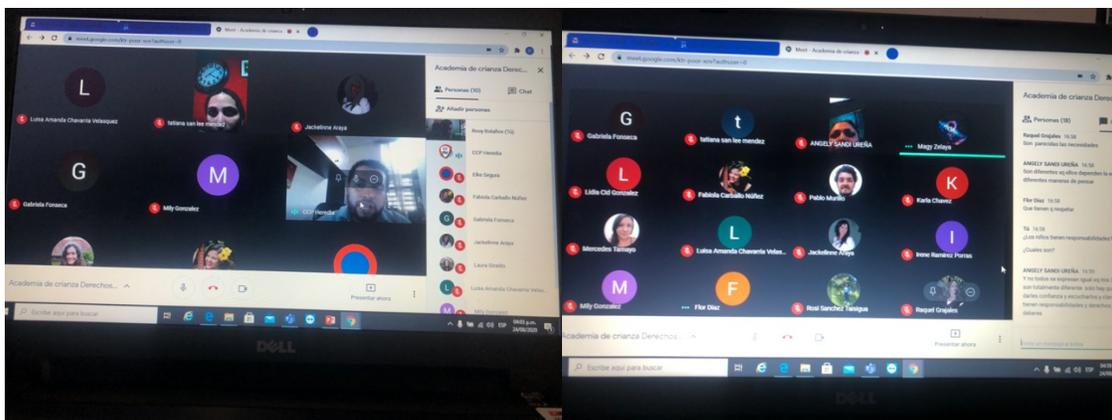
- **Grupo virtual habilidades para la vida:** Coordinación con UNBOUND, más de 50 adolescentes con edades entre los 13 y 17 años capacitados en habilidades para la vida: Autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, solución de problemas y conflictos, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos,

manejo de la tensión y el estrés.

- **Grupo virtual liderazgo:** Coordinación con grupo de adolescentes de UNBOUND y red de jóvenes de Heredia. 15 adolescentes capacitados en temas de nuevos liderazgos para asumir posiciones frente a la vida.
- **Grupo virtual “previniendo las relaciones impropias”:** 12 personas capacitadas en taller para la divulgación de la ley contra las relaciones impropias coordinado con el Comité de la Persona Joven y Centro Cívico por la Paz.
- **Grupo virtual de estimulación temprana:** 10 niños/as con edades de los 0 a 1 año con desarrollo de capacidades físico-cognitivas y fortalecer vínculos entre madre-padre-hij@, generando así sentimientos de protección, seguridad, apoyo y felicidad en las personas menores de edad.

Coordinación interinstitucional

Ante emergencia nacional por situación COVID-19 se promovieron espacios de divulgación por medio de las sesiones en vivo de Facebook live con promotoras de las LINEAS PANI para dar a los adolescentes del cantón, herramientas ante las crisis ocasionadas por la emergencia.



Día de la niñez y adolescencia

Conversatorio “la importancia de la actividad física y ejercicio en la niñez” Licda. Karina Corrales Montero

Conversatorio “Castigo Físico hacia niños y niñas ¿Por qué persiste a pesar del marco jurídico-normativo que lo prohíbe” Máster Rodolfo Vicente Salazar Universidad Nacional de Costa Rica? Licda. Raquel Cascante Fonseca Hospital Nacional de Niños. Máster Lizbeth Solano Alpízar Defensa de Niños y Niñas Internacional.

Conversatorio “Importancia de la figura paterna en la crianza” Lic. Luis Jiménez Pérez-Tomé / Alfredo Hernández Porras. Red de Hombres Heredia.

Consulta instituciones e informantes claves para la elaboración de la Política. Se socializó los ejes del documento de la política en el seno del Subsistema Local de Protección, para recibir retroalimentación de las instituciones. Además se elaboró un documento de consulta a las instituciones para actualizar las necesidades vistas desde lo institucional de las personas menores de edad del cantón.

Es importante mencionar que aunado a lo anterior, también se realizaron los estudios socioeconómicos a los y las contribuyentes que indican no contar con recursos económicos suficientes para asumir el costo de construcción de aceras que le demanda la Municipalidad, además, de las valoraciones sociales a las Mujeres del Programa Ideas Productivas por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social para valorar el componente “lucro” esto con el fin de valorar la declaratoria de “no sujeción” a tributo de patente. Además, se representa a la institución en comités donde se articula el quehacer de instituciones que manejan temas de niñez y adolescencia tales como la Comisión Regional de Salud y Nutrición Escolar, el cual fortalece temas en promoción de la salud, el logro de ambientes saludables y el acceso a los servicios de salud en el escenario escolar, mediante el desarrollo de estrategias de participación activa de todos los miembros y el Subsistema Local de Protección de Niñez y adolescencia liderado por el Patronato Nacional de la infancia.

Programa de Becas Municipales

El programa de becas es gestionado desde la Oficina de Igualdad, Equidad y Género de la Municipalidad de Heredia, el cual tiene como principal finalidad apoyar los procesos formales de la educación pública, en los que se inserta la población estudiantil residente del cantón de Heredia y que se encuentran en desventaja socioeconómica.

Consiste en el otorgamiento de una beca mensual (recurso económico) específicamente a estudiantes regulares que residen en el cantón, que se encuentran en condición de pobreza extrema, pobreza básica o vulnerabilidad social; que asisten a centros de educación preescolar, educación general básica, tercer ciclo, diversificada, nocturnos y también a servicios y modalidades de la Educación Especial pública.

De esta manera, se pretende apoyar la retención de dicha población en el sistema educativo, prevenir el trabajo infantil y adolescente en el cantón, así como favorecer la formación integral de las personas beneficiarias, e indirectamente, de sus núcleos familiares al que pertenecen. Por lo tanto, se procura evitar la exclusión, el rezago y el bajo rendimiento educativo. A continuación, se colocan los principales logros obtenidos en este programa durante el año 2020.

Valoraciones socioeconómicas

El municipio recibió un total de 884 formularios de solicitud de becas, de los cuales se elaboraron 935 estudios socioeconómicos —incluyendo solicitudes nuevas, de renovación y apelaciones—. Estos estudios contemplaron un análisis que determinó la condición socioeconómica de las personas solicitantes, así como el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos, lo que permitió emitir una recomendación técnica (aprobar o improbar).

Dichas recomendaciones técnicas fueron enviadas en 20 nóminas a la Secretaría del Concejo Municipal para su respectiva valoración y, mediante acuerdos de dicho Órgano, se aprobaron un total de 774 becas, se denegaron 110; incluyendo estudios de apelación.

Del total de becas aprobadas, 389 fueron otorgadas a mujeres y 385 a hombres. Además, estas becas correspondieron a 436 estudiantes de primaria —incluidos preescolar y servicios de educación especial— y 338 de secundaria. En su mayoría, fueron aprobadas a personas con nacionalidad costarricense, ya que se contabilizaron 744 personas con esta característica, seguido de 21 nicaragüenses aproximadamente y el restante se distribuyó entre personas nacidas en Colombia, Guatemala, Venezuela y otros.

Además, se aprobaron becas para 451 estudiantes residentes del cantón de San Francisco, 116 de Ulloa, 109 de Mercedes, 88 estudiantes del cantón central de Heredia y 10 de Vara Blanca.

En esta misma línea, se realizaron 13 informes sociales a personas administradas para determinar su condición socioeconómica y, así, brindar una recomendación técnica para el Programa Ideas Productivas del Instituto Mixto de Ayuda Social IMAS y para el Departamento de Control Fiscal y Urbano, respecto a las construcciones de aceras.

Fortalecimiento de la comunicación con la población meta

Con la finalidad de mejorar la comunicación con la población solicitante y beneficiaria del programa, se realizaron dos breves campañas informativas, en las cuales se contactaron, vía telefónica a más de 300 personas para detallarles las fechas de entrega de formularios 2020. También, se creó una campaña que contempló el envío de 1015 de mensajes de texto a las personas interesadas, con información respecto a la aprobación de becas y solicitud de reactivación de cuentas bancarias.

Además, se puso a disposición de la comunidad la opción de comunicarse con la encargada del programa, mediante el chat en línea, en el cual se recibieron 250 consultas. Y se creó el correo exclusivo del programa becasmunicipales@heredia.go.cr para atención del público, en el que se recibieron más de 1200 correos electrónicos.

Fomento del uso y mejoramiento de las herramientas tecnológicas en el programa.

Se ejecutaron una serie de mejoras en busca de la eficiencia, automatización y agilización de las labores relacionadas con la recepción, análisis y notificación. Lo anterior, en coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información y el Departamento de Catastro y Valoración. Estas se detallan a continuación:

Se creó una interfaz en el Sistema Integrado de Administración Municipal –SIAM–, la cual permitió elaborar una base de datos que almacenó el registro de todas las valoraciones socioeconómicas del programa realizadas por Trabajo Social en el presente año. Esto facilitó la realización de los reportes técnicos, de las nóminas, y brindó la posibilidad de estructurar la información con el fin de llevar un conteo global de casos y hacer cruces de variables.

En la misma interfaz, se incluyó un espacio que permitió registrar todos los acuerdos tomados por el Concejo Municipal, respecto a las recomendaciones técnicas emitidas por la administración municipal, en línea con las sugerencias emitidas por del Departamento de Control Interno.

Además, se creó una consulta en línea dentro del portal de la página web de la Municipalidad de Heredia, el cual le facilitó, a las personas solicitantes, el acceso al resultado o al estado actual de la beca —aprobada, denegada o en revisión—. Y a la vez, les brindó información relacionada con el proceso, dependiendo del estado en que se encontrara el trámite.

En sintonía con lo anterior y con el objetivo de continuar en la mejoría del programa, se construyó un formulario de solicitud de beca en línea —mediante el programa ArcGIS—. De esta forma, se espera ofrecer para el próximo año la posibilidad de acceder a formularios físicos y digitales. Lo cual, también viene a contribuir en la agilización del análisis de la información y en evitar aglomeraciones en las instalaciones del edificio.

Fortalecimiento de instrumentos normativos, procedimentales y de control

Se elaboró, en conjunto con el Departamento de Calidad y Ambiente, una propuesta del manual de procedimiento del programa, el cual documentó de forma sistematizada, secuencial y descriptiva las actividades, tareas y funciones que deben seguirse, así como las responsabilidades de las personas a cargo, con el fin de brindar una guía estándar y oficial en la gestión del programa. Este documento, actualmente se encuentra en proceso de validación por parte del Departamento de Calidad y Ambiente y de la Alcaldía Municipal.

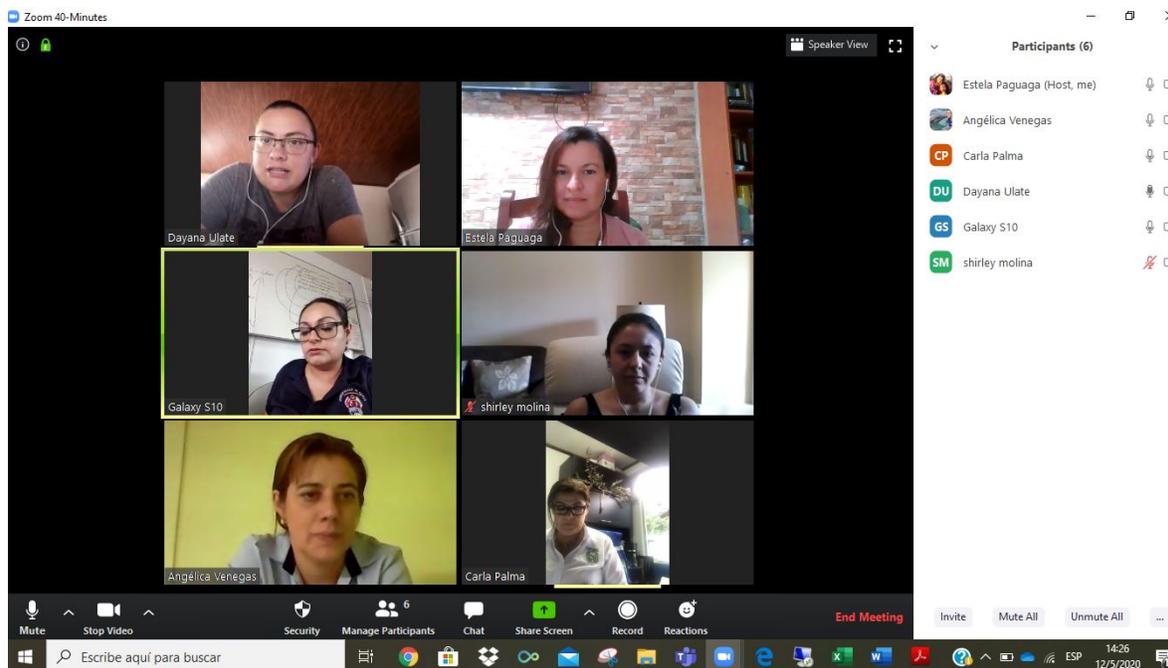
Además, se elaboró una propuesta de reglamento del programa, el cual contempló los fundamentos, normas y regulaciones del procedimiento de formulación, adjudicación e implementación del Programa de Becas Municipales. Es importante destacar que el reglamento propone implementar la modalidad digital, el cual viene a impulsar el uso de herramientas tecnológicas que agilicen el procedimiento. De igual manera, este reglamento está siendo revisado por el Concejo Municipal.

También, en conjunto con el Departamento de Auditoría Interna, se realizó un seguimiento de las recomendaciones pendientes del Informe AI-07-2018: *Informe de control interno sobre el proceso del otorgamiento de becas municipales*. El cual, ha fomentado la mejoría continua del programa.

PROGRAMA DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Una de las formas más comunes de violencia contra las mujeres, es la perpetrada por parte de sus parejas. Por esta razón la violencia contra las mujeres ha sido considerado un problema de salud pública y de seguridad ciudadana (PNUD, 2005). La atención directa de las víctimas de este flagelo está en manos tanto del personal de salud como de agentes de la policía que asisten en primera instancia a las personas afectadas.

En atención a esta compleja problemática social, la Municipalidad de Heredia ha implementado desde hace más de 16 años una serie de acciones dirigidas a la prevención y a la atención de la violencia contra las mujeres, entre las que destacan:



Atención terapéutica grupal especializada para mujeres sobrevivientes de violencia de género y violencia intrafamiliar

La atención terapéutica grupal especializada para a grupos de mujeres sobrevivientes de violencia doméstica, en la modalidad de grupo de apoyo, se brinda en el cantón de Heredia desde el año 2006. Una sesión semanal de dos horas. Este año, a raíz de la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID 19, se dio continuidad al servicio en la modalidad virtual.

Estas sesiones se realizaron considerando los principios de grupos de apoyo especializados para mujeres por situaciones de violencia doméstica en modalidad abierta y en modalidad terapéutica, grupal y cerrada. En el caso del grupo de apoyo abierto, las sesiones tienen un tema de fondo cuyo desarrollo del mismo permita generar la apropiación del espacio por parte de las mujeres con actividades acordes a las características de la población.

Este servicio, logró alcanzar en el año 2020 a 410 mujeres por medio de círculo de mujeres adolescentes, grupo de apoyo a mujeres sobrevivientes de violencia (Metamorfosis), grupo de apoyo a mujeres sobrevivientes de cáncer de mama (Mujeres en Rosa).

Así mismo, se brinda atención individual especializada en casos de violencia doméstica en el marco de intervención en crisis donde se brinda primeros auxilios psicológicos focalizados en la contención emocional, la construcción de un plan de seguridad y acciones para reconstruir el proyecto de vida.

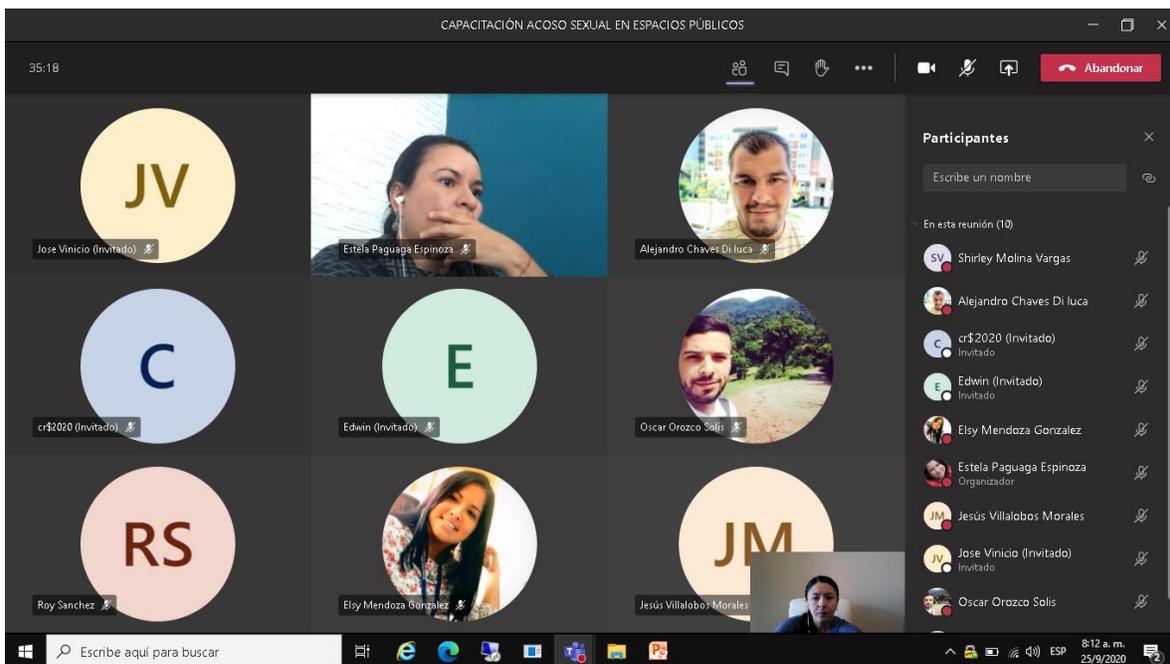


Prevención de la violencia contra las mujeres

Un eje fundamental para el abordaje de la violencia basada en género es la prevención. En esta línea, el Gobierno local también ha destacado por desarrollar acciones innovadoras y propositivas con diversas poblaciones y temáticas,

entre las que destacan:

- Campaña Triple Compromiso: para la prevención del acoso sexual callejero. Se retomó durante el año 2020 esta importante iniciativa local con el apoyo de la Cámara de Autobuseros de Heredia, logrando capacitar 75 conductores y colocando signos externos en 15 unidades de bus.
- Campaña de Prevención de Micromachismos. Esa campaña está en curso.



Coordinación interinstitucional

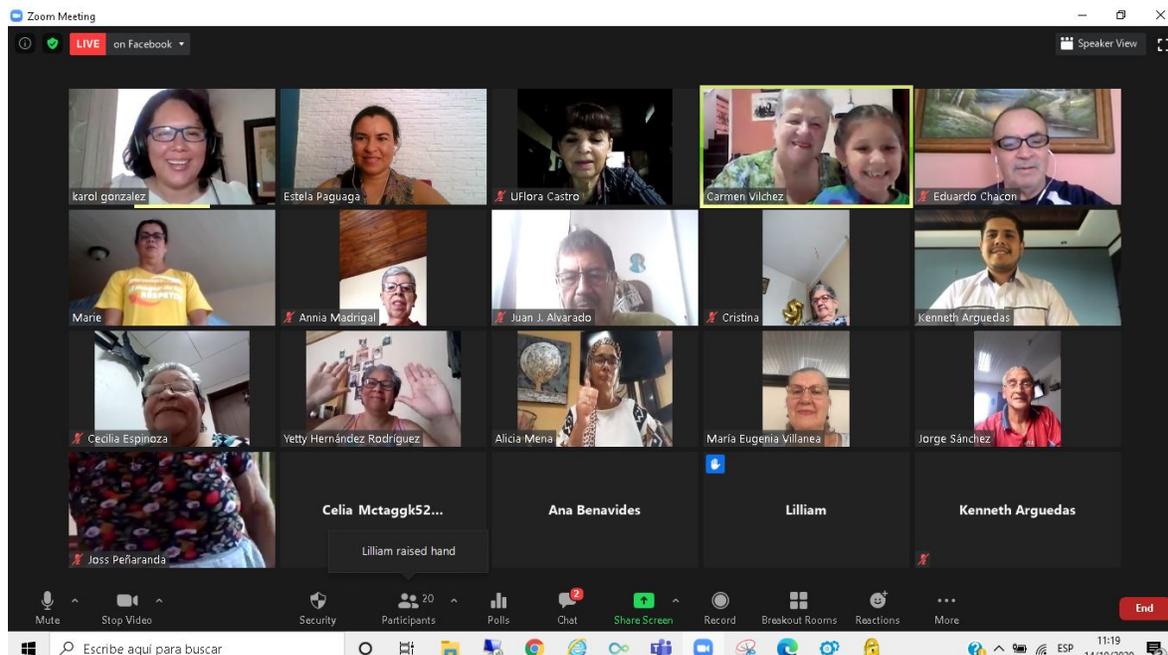
Una estrategia para el abordaje de la violencia ha sido la consolidación de redes de coordinación interinstitucional en virtud de lo cual, nuestro Gobierno local participa en la Red Local Interinstitucional para la atención y prevención de la violencia intrafamiliar, de género y sexual, así como la Red Nacional de Oficinas de la Mujer y la Red Regional de Oficinas de la Mujer y/o Mecanismos de Género. Tales articulaciones permitieron realizar una serie de acciones conjuntas para la sensibilización en temas de violencia contra las mujeres.

Programa Construyendo Nuevas Masculinidades en Heredia

Este programa tiene más de 16 años de ofrecer espacios grupales de reflexión y rehabilitación para hombres ofensores de bajo perfil del cantón, siendo a nivel nacional una de las iniciativas pioneras en el trabajo con hombres desde un enfoque de masculinidades.

Actualmente, el servicio es desarrollado por medio virtual, logrando mantener los servicios de forma ininterrumpida a más de 225 hombres (a la fecha).

De igual manera, el programa incluye acciones de capacitación sobre prevención de la violencia machista, con enfoque de masculinidades. En el mes de noviembre, se desarrolló la capacitación en prevención del acoso sexual callejero a personal de seguridad de al menos 23 centros educativos del MEP.

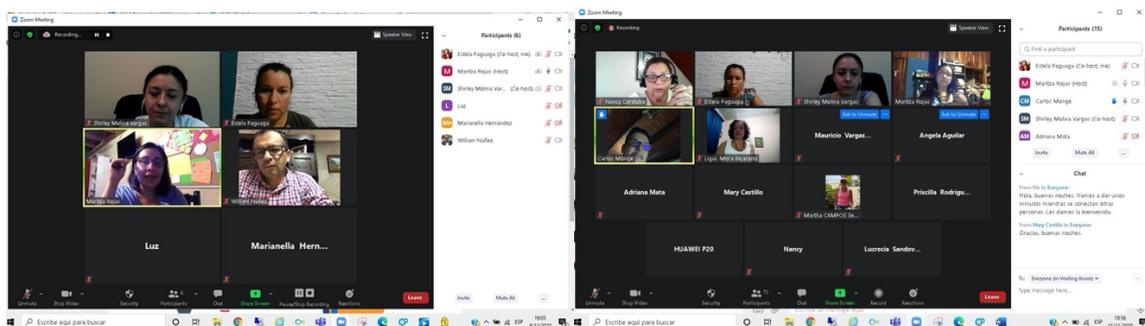


Conmemoración de Día Internacional de las Mujeres

En el marco de la conmemoración del día internacional de las mujeres. La Municipalidad de Heredia fomentó la articulación de los Gobiernos locales de la provincia para fortalecer la gestión que realizan los diversos departamentos de género y oficinas de la Mujer y visibilizar el posicionamiento en contra de todas las formas de violencia. La agenda de actividades incluyó foros, conversatorio y hasta una vigilia virtual, toda vez que las condiciones sanitarias restringen la concentración de personas de manera presencial (ver archivo digital de fotografías).

Exitoso proceso de consulta de la política de género en comunidades

Como parte de las acciones necesarias para el diseño de la nueva política de igualdad y equidad de género, se realizaron más de 10 encuentros virtuales entre los que destaca la participación de líderes y líderes as comunales en los cinco distritos del cantón, personas funcionarias de instituciones y grupos organizados de mujeres y hombres compartieron sus inquietudes, necesidades e intereses contribuyendo en gran medida en la identificación de acciones prioritarias que orientarán eventualmente el quehacer municipal. Queda pendiente aún la respectiva aprobación ante las autoridades locales para su respectiva implementación.



CAMPO FERIAL LA PERLA

Funcionamiento de la Feria del Agricultor de Heredia al Campo Ferial La Perla

En el Campo Ferial La Perla se realiza oficialmente la Feria del Agricultor de Heredia los viernes y sábados de cada semana.

Aún en tiempos de emergencia nacional por la pandemia COVID-19 la Feria del Agricultor de Heredia continuó en funcionamiento cada semana con autorización del Ministerio de Salud.

Actividades realizadas en el Campo Ferial La Perla

En las instalaciones del Campo Ferial La Perla se realizaron actividades únicamente en los meses de enero, febrero y la primera parte de marzo antes de que se declarara el estado de emergencia nacional por la pandemia COVID-19 y se suspendieran todo tipo de actividades, durante ese tiempo las actividades fueron cuantificadas de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad
Actividades, reuniones, capacitaciones y talleres de instituciones públicas.	8
Actividades grupos organizados por la Municipalidad como grupo WEM.	11
Actividades de comités cantonales, asociaciones de desarrollo y fundaciones sin fines de lucro.	8
Actividades de dependencias municipales.	27
Actividades de la Junta Nacional de Ferias del Agricultor, fuera de la Feria del Agricultor.	1
Actividades privadas.	7

BIENESTAR ANIMAL

Entre las principales acciones que se desarrollaron en el Municipio en el tema de bienestar animal, se encuentran las siguientes:

- El 15 de enero de 2020 se brinda apoyo a la emergencia ocasionada por el incendio en el sector de Guararí donde contamos con el apoyo Johanna Rueda y Enrique Espinoza de la Asociación Humanitaria para la Protección Animal AHPPA, Amanda Chaves y Gretel Delgadillo Humane Society International HSI-LA, Dra. Ileana Céspedes, Dr. Jorge Zamora de SENASA EL Dr. Mauricio Jiménez del Hospital Veterinario de Especies Menores y Vida Silvestre.

Se brindó atención veterinaria a 217 animales y resguardo a 53 animales los cuales gracias al el apoyo de las asociaciones mencionadas se entregaron días después castrados, vacunados y con alimento para las dos semanas siguientes.

- Castraciones: Este año gracias al presupuesto participativo de los Concejos de Distrito de Fátima y el Carmen se castraron 260 animales de compañía.

En estas castraciones hemos aprovechado para intervenir la problemática de gatos ferales en tres comunidades:

En el Barrio Corazón de Jesús los vecinos se organizaron y trabajaron en conjunto con esta oficina: se castraron 25 gatos ferales.

El Virilla gracias a la coordinación de una maestra de esa escuela la Lic. Fiorella Fioli se coordinó con padres y vecinos del lugar para la castración de 27 gatos la mayoría ferales.

En Barreal un grupo de rescatistas del lugar ya organizadas nos plantearon la problemática de unos gatos a los cuales ellos alimentaban, pero no tenían dueño y se logró castrar y controlar la población.

- En el plantel municipal se formó una población desmedida de gatos ferales que nacían en los carros o maquinaria abandonados, cuando se inició el Programa de Castración había aproximadamente 27 gatos, pero entre ellos se encontraba una población de gatos jóvenes y cachorros y gracias a rescatistas que me han ayudado a ser casa cuna actualmente se han intervenido 29 gatos de los cuales 8 se liberaron en el plantel, a los que alimentamos a diario en un lugar que se construyó con el apoyo del Departamento de Aseo de Vías una estructura con material reciclado para que estos animales tengan su refugio y un lugar digno donde alimentarse como Municipalidad estamos afrontando el tema con responsabilidad y respetando las libertades de estos animales. Y el resto están en una casa cuna ya que por su edad aún no se pueden castrar y otros fueron entregados en adopción ya castrados y vacunados principalmente contra la rabia.
- Campaña de educación y concienciación: en el mes de octubre realizamos una campaña por redes donde por medio de capacitaciones y conversatorios con el apoyo de expertos de diferentes entidades públicas y asociaciones logrando llegar a un gran número de personas dentro y fuera de nuestro cantón.

CULTURA

Política Cultural del Cantón Central de Heredia

En la sesión 005-2020 del Concejo Municipal aprobó la *Política para el Cantón de Heredia*, la cual está compuesta por los siguientes ejes:

Primer eje: Participación inclusiva y equitativa de las comunidades en el disfrute de los derechos culturales.

Segundo eje: Desarrollo económico para el sector cultura.

Tercer eje: Protección y gestión del patrimonio cultural material e inmaterial.

Cuarto eje: Fortalecimiento institucional para la promoción y protección de los derechos culturales.

Coordinación con instituciones para cumplimiento de la Política Cultural del cantón Central de Heredia

Se inició el proceso de coordinaciones con la Dirección Regional de Cultura de Heredia, para realizar el inventario cultural del cantón mediante el levantamiento de una herramienta consultiva.

Se trabaja en conjunto con la UNED, un programa de seguimiento y capacitación para el comité de apoyo a la Política de Cultura y para el departamento.

Conversatorio de Becas Taller y Puntos de Cultura

Se coordinó con el Ministerio de Cultura dos conversatorios para beneficiar económicamente al sector cultural, mediante Becas Taller y Puntos de Cultura.



Becas Taller: es un incentivo económico, tiene como finalidad desarrollar proyectos para crear, investigar o impartir formación en campos relacionados con el arte y la cultura.

Puntos de Cultura: es un estímulo económico que permite reforzar, revivir y promover tradiciones, además, de visibilizar espacios llenos de historia.

Actividad de espectadores

Cuál fue el rendimiento de publicación desde que se publicó.

Total ▼ ⓘ

249**Reproducciones de video de 3 segundos****0**

Reproducciones de video de 1 minuto

0:01

Promedio de minutos reproducidos

3

Interacción con videos

--

Ingresos por anuncios instream estimados

70

Minutos reproducidos



Reproducciones de video de 15 segundos

24

Espectadores de 3 segundos

245

Personas alcanzadas

2,7 mil

CENTRO CULTURAL HEREDIANO OMAR DENGO

Recorridos Históricos al Cementerio Central

Con una iniciativa del Comité Cívico Herediano y en coordinación con la Casa Alfredo González Flores, se realizaron recorridos históricos al cementerio central de Heredia, donde se visitaba las bóvedas de personajes heredianos icónicos para el país pero sobre todo para el cantón, como lo son Alfredo González Flores, Cleto González Víquez, Emma Gamboa, Omar Dengo, Iris Balmaceda, Carlos Luis Saénz, Braulio Morales, entre otros. Se logró hacer uno presencial en el mes de marzo, sin embargo, con la llegada de la pandemia se tuvo que acudir a la virtualidad para llevarlos a cabo, con lo cual, muchas más personas pudieron disfrutarlo, teniendo un alcance de 59,616 personas, con tan solo una inversión de veinte mil colones.

Leyendas heredianas

En coordinación con el Comité Cívico Herediano, se realizaron 3 videos con relatos de leyendas heredianas dentro del edificio del Centro Cultural Herediano Omar Dengo, donde se contaban de una forma coloquial, historias que sucedieron en la Heredia de antaño. Estas fueron compartidas en las redes sociales del Centro Cultural y también tuvieron gran aceptación de la comunidad llegando a 21,726 personas de forma orgánica.

ProyectArte

Dada la situación de salud mundial provocada por la pandemia de la COVID-19, se creó la estrategia ProyectArte, cuyo principal objetivo es dinamizar la economía del sector cultural herediano, así como brindarle proyección a la comunidad, mediante las plataformas digitales del Centro Cultural Herediano Omar Dengo y la Municipalidad de Heredia.

¿Qué es? ProyectArte
Espacio de difusión cultural.

ProyectArte es un espacio dedicado a la difusión cultural, con la intención de promocionar artistas y sus obras en todas las áreas hacia la comunidad herediana, mediante el **Centro Cultural Herediano Omar Dengo**.

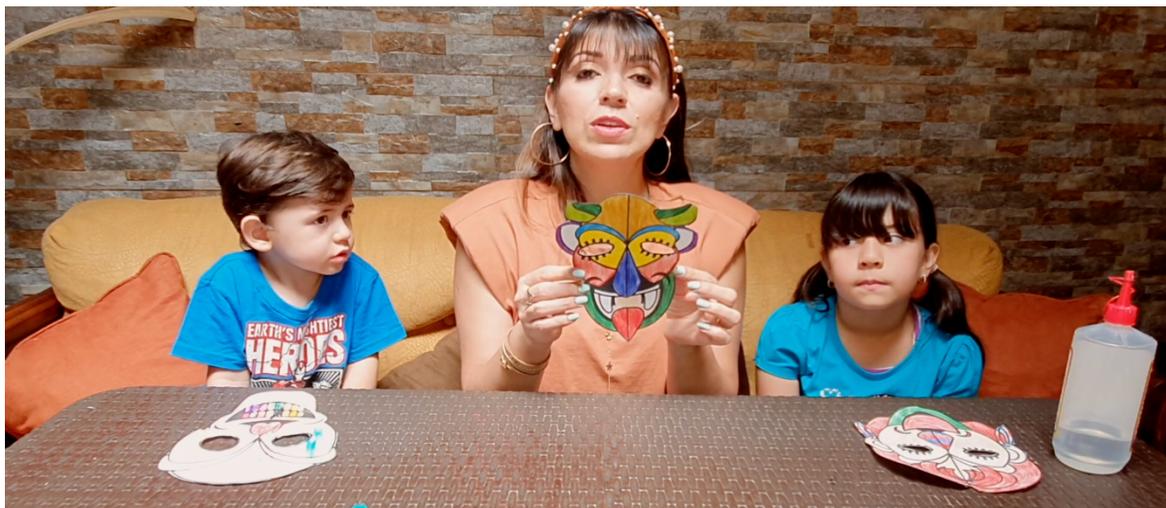
Sabías que dentro de proyecto ProyectArte
Espacio de difusión cultural.

Contaremos con una **Galería Virtual** en donde se estarán haciendo exposiciones semanales de los artistas y sus obras, que categorías pueden participar: **Fotografía, Artesanía, Máscaras, Dibujo, Pintura, Escultura**, si como artista estas interesado en exponer tu obra de forma virtual completa el siguiente formulario:

Logos: OD COMITÉ MUNICIPAL Omar Dengo and HEREDIA GOBIERNO LOCAL.

Se han establecido temáticas por día: lunes de patrimonio, martes de literatura, miércoles un espacio para conocer el artista de la comunidad, jueves de música, viernes de emprendimientos culturales, sábados de galería virtual y domingo de artes escénicas.

Con esto cada semana desde el mes de julio se ha dado proyección a más de 60 artistas heredianos quienes han podido mostrar su trabajo por medio de conversatorios, videos, fotografías, exposiciones, entre otros.



Además se ha logrado un crecimiento y posicionamiento significativo de la página de Facebook del Centro Cultural Herediano Omar Dengo con un aumento de 2248 seguidores y 1851 nuevos “me gusta” de forma orgánica desde el 20 de julio al 31 de diciembre, 2020.

Día de la Madre

En conjunto con la Casa Alfredo González Flores y Desde El Fortín, se coordinó un concurso en redes para homenajear a las madres del cantón y para finalizar se realizó una premiación y un concierto, los cuales fueron transmitidos a través de las 3 plataformas. Se postularon 14 mamás y de ahí se seleccionaron 3 finalistas, de las cuales se eligió a la ganadora por medio de votaciones en las 3 plataformas. Los resultados fueron los siguientes:

1er lugar: Señora Grace Rojas Bolaños† con un total de 519 votos válidos.

2do lugar: Señora Luz Lépiz Solís† con un total de 431 votos válidos.

3er lugar: Señora Sara Arguedas Moraga† con un total de 293 votos válidos.



Así mismo dentro de ProyectArte, para la semana del 10 al 16 de agosto todas las actividades realizadas fueron con el enfoque del Día de la Madre.

Festival Afrodescendiente

Del 28 al 31 de agosto.

En cumplimiento a la Ley 9526 “Ley para declarar agosto como el mes histórico de la afrodescendencia en Costa Rica”, se coordinó con el Centro Cívico por la Paz la realización de diferentes actividades educativas y culturales relacionadas con la cultura negra durante un fin de semana, así como una feria gastronómica apoyando al comercio y emprendedores del cantón.



Celebración del Día Nacional de la Mascarada

Del 26 al 1 de noviembre.

Durante una semana se realizaron acciones virtuales enfocadas en celebrar el Día Nacional de la Mascarada, entre ellas conversatorios, talleres, cimarrona en vivo, exposición virtual y bailes.

Grupo Folclórico Municipal Cosecha Herediana

El grupo conformado por el personal municipal a pesar de la situación actual, siguió trabajando de manera virtual, en donde se organizaron para ensayar cada uno desde su casa, realizaron el montaje de dos presentaciones, las cuáles fueron grabadas, producidas y editadas para compartir una en el mes de la independencia y otra en el III Festival Folclórico Cosecha Herediana.

Festival Folclórico Cosecha Herediana

Durante el sábado 21 y domingo 22 de noviembre, se realizó a través del Facebook del Centro Cultural Herediano Omar Dengo el III Festival Folclórico Cosecha Herediana en esta ocasión de forma virtual, donde se tuvo como invitados a 10 grupos folclóricos de todo el país.

Para esta actividad se realizó la edición del material que cada uno de los grupos compartió, además, se les hizo entrega de un certificado de participación.

En estos dos días, la comunidad herediana pudo disfrutar de las presentaciones de estas agrupaciones.

Con este festival se logró llegar a 12 000 personas y se obtuvieron 500 reacciones.

Festival Vive La Navidad (área artística y cultural)

En conjunto con la Vicealcaldía Municipal y con la colaboración de artistas Heredianos, se realizó la grabación y producción de 9 videos musicales que fueron transmitidos a través del Facebook de la Municipalidad y el Centro Cultural Herediano Omar Dengo durante las últimas semanas de diciembre en celebración de navidad y año nuevo.

CENTRO CÍVICO PARA LA PAZ, GUARARÍ



Es importante recalcar que este Centro es una estrategia de intervención local para la prevención de la violencia y la promoción de la inclusión social, basada en la participación de la niñez y adolescencia y las personas jóvenes (en condiciones de mayor vulnerabilidad social). Es una intervención para que las comunidades, y en particular las personas jóvenes, cuenten con oportunidades alrededor de la cultura, el deporte y la tecnología.



Durante el 2020 se realizaron actividades presenciales hasta el mes de marzo y debido al cierre por motivo de la pandemia por COVID-19, el resto del año se programaron las actividades de forma virtual. Aproximadamente se organizaron 109 actividades, por las instituciones propias del Centro Cívico por la Paz, como lo son PANI, Casa de Justicia del Ministerio de Justicia y Paz, Municipalidad, Dirección Programática del Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Cultura, con Danza, Biblioteca, pintura, dibujo, escultura,

teatro entre otros. De manera que aproximadamente se atendieron 2114 personas en los programas formales que brinda el Centro Cívico por la Paz. Además, se prestaron las instalaciones a 6 instituciones públicas y organizaciones comunales para el desarrollo de diferentes programas y capacitaciones, con una asistencia aproximada de 2395 personas.

Solo en las instalaciones deportivas en el año 2020 se recibieron aproximadamente 12629 personas. Dándose una disminución del 76,30 % con relación al año 2019, debido al cierre preventivo.

En el cuadro siguiente puede observarse la distribución de las personas e instituciones que utilizaron el Centro Cívico por la Paz y que participaron en las diferentes actividades virtuales, lográndose un alcance de aproximadamente 44 158 personas.

RESUMEN DE USUARIOS DE CENTRO CÍVICO POR LA PAZ- AÑO 2020		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	CANTIDAD	PERSONAS
1) Información de procesos conjuntos desarrollados en 2020 (Objetivos Estratégicos del PND y POI):	20	1 115
2) Información sobre procesos formativos y personas matriculadas en la oferta fija de CCP:	66	634
3) Número aproximado de personas usuarias de instalaciones deportivas:		12 629
4) Número y tipo de actividades comunitarias desarrolladas en los CCP (informativa, sensibilización, promoción de oferta programática, cierre de procesos formativos, recreativa, deportiva, cultural, etc.):	23	365
5) Información sobre préstamo de instalaciones a organizaciones e instituciones de la comunidad: Número de solicitudes, préstamos concedidos e información de personas usuarias.	6	2395
TOTAL APROXIMADO DE USUARIOS		17 138

Modalidad Virtual	Alcance/personas
15 transmisiones Facebook Live	25750
Videos de 1 minuto	229
Videos cortos	482
Interacciones en publicaciones	559
Total alcance de personas en modalidad virtual	27 020

ALCANCE ESTIMADO DE PERSONAS DURANTE EL 2020	44 158
---	---------------

Proyecto de Turismo Rural en Vara Blanca

Con el objetivo general de diseñar e implementar una estrategia de turismo rural comunitario sostenible que dinamice la actividad económica del distrito de Vara Blanca y potencie el desarrollo sostenible de la comunidad y la generación de empleos dignos para sus habitantes, durante el 2018 se logró constituir formalmente la Cooperativa VARABLANCA ECOTURISMO RURAL R.L, como operador turístico regional con un total de 46 asociados fundadores.

Durante el año 2020, pese a que dicha cooperativa en coordinación con la Municipalidad asume realizar la Feria Nacional de las Fresas, la actividad se tuvo que suspender por directriz del Ministerio de Salud, para minimizar riesgos de contagio de COVID-19.

Además; en el proceso medición y seguimiento del alcance de la Estrategia de Turismo Rural Comunitario para el sector de Vara Blanca, cantón central de Heredia, se lograron obtener los siguientes productos:

- Incluir a 13 emprendimientos de Varablanca en la Feria Navideña Virtual “Vive la Navidad”. Además, de presentar sus productos y servicios en el Catálogo, elaboraron videos y participaron en conversatorios.

Actividades para celebración de la Navidad



- Se desarrollo el proyecto Vive la Navidad 2020, brindando a la comunidad un programa de actividades culturales y una Feria Navideña, ambas bajo la modalidad virtual, que logró un alcance de 219.497 personas.
- Entre varios funcionarios municipales se construyó y decoró el árbol de Navidad, con el objetivo de mantener la tradición, pese a las limitaciones presupuestarias producto de la pandemia.

COMITÉ MUNICIPAL DE EMERGENCIAS

El Comité Municipal de Emergencias de Heredia con la representación institucional y de acuerdo con la ley 8488 ha trabajado en el cumplimiento de las medidas y los protocolos; tanto del Ministerio de Salud, como las directrices de la CNE para salvaguardar la vida de los habitantes del cantón. El Comité ha desarrollado acciones para mitigar y controlar los contagios en el cantón tales como

Campana Juntos nos Cuidamos

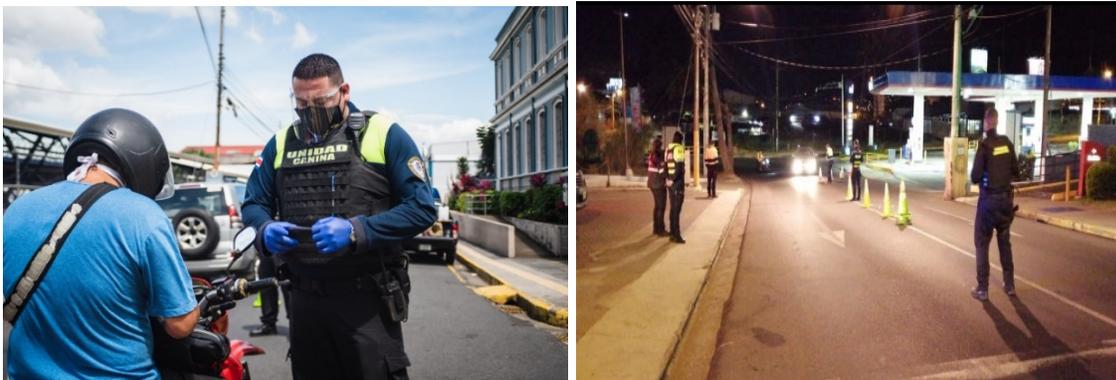
El 30 de julio se les solicitó a todas las empresas de transporte público y cooperativas de taxis, mantener sus unidades desinfectadas y velar porque los choferes cumplan las medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, mediante los oficios: VHM-0045-2020, VHM-0046-2020, VHM-0047-2020, VHM-0048-2020, VHM-0049-2020, VHM-0050-2020, VHM-0051-2020, VHM-0052-2020, VHM-0053-2020, VHM-0054-2020, VHM-0055-2020, VHM-0056-2020, VHM-0057-2020, VHM-0058-2020, VHM-0059-2020 y VHM-0060-2020.

Se inicia el día 11 de agosto un perifoneo en las paradas de transporte público; instando a las personas a poner en práctica el distanciamiento físico y el uso de careta o mascarillas durante la fila y al ingresar a las unidades de transporte público.



Operativos con Policía Municipal, Policía de Tránsito y Fuerza Pública para el cumplimiento de la restricción vehicular

Los cuerpos policiales del cantón realizan operativos conjuntos, para el cumplimiento de los decretos y lineamientos que dicta el Ministerio de Salud y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes; las acciones se realizan en diferentes horarios, en todos los distritos del cantón, asegurando el cumplimiento de la restricción vehicular.





Cierre de áreas públicas y verificación del cumplimiento

La Municipalidad de Heredia con el apoyo de los Departamentos de Policía Municipal, Control Fiscal y Urbano realizó el cierre de las áreas públicas y, constantemente, también se realizan operativos en colaboración con Fuerza Pública, para asegurar que los parques se mantengan en dicha condición de cierre. Se cuenta con el apoyo de la auditoría ciudadana que es lo que se ha incentivado para que se denuncien los incumplimientos.



Cumplimiento de los protocolos a nivel comercial en diferentes puntos del cantón

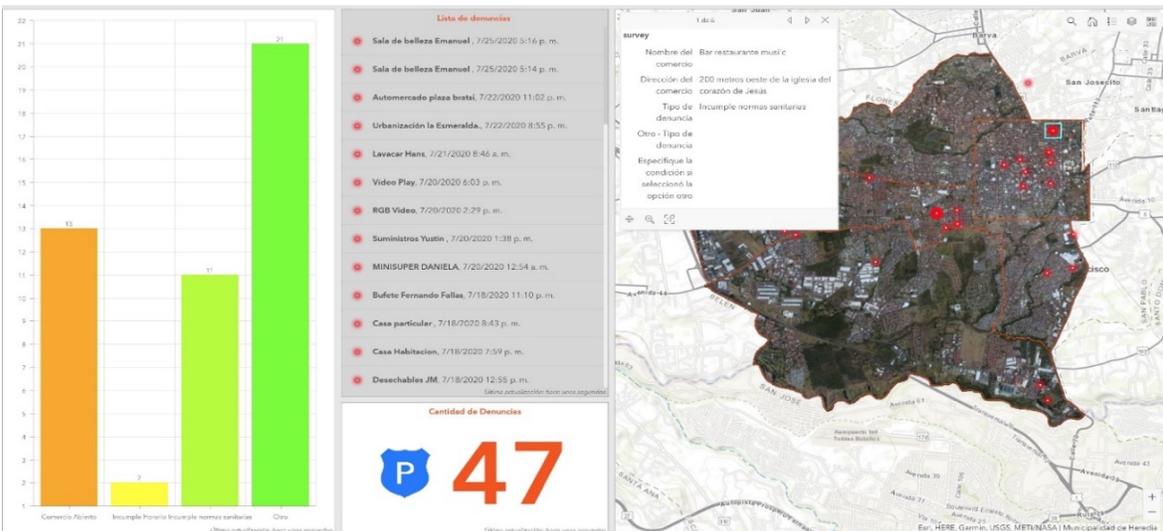
Se realiza verificación del cumplimiento de aforos según los lineamientos vigentes; así como, se brindan recomendaciones a los patentados sobre acciones preventivas y correctivas que se deben implementar.

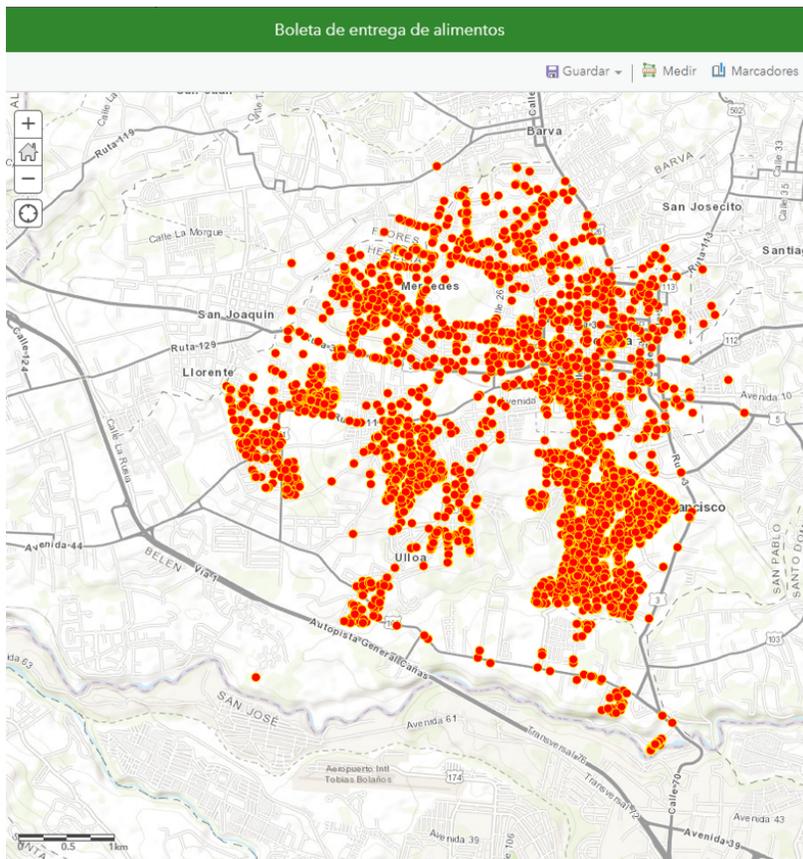


Asistencia humanitaria

Con base en la directriz CNE-PRE-DIR-006 de la Comisión Nacional de Emergencias, se desarrollaron tres aplicaciones para las labores fundamentales para la asistencia humanitaria:

- Solicitudes de asistencia humanitaria por parte de las personas afectadas por COVID-19, valoración y calificación de las personas a beneficiar.
- Entrega de diarios. El cual permite georeferenciar el sitio donde se realiza la entrega de los diarios de asistencia humanitaria en tiempo real; respaldado con fotografía de la cédula y boleta de entrega.
- Las estadísticas se muestran en una plataforma, con los datos actualizados a la hora de realizar la entrega.





Al jueves 31 de diciembre del año 2020 se entregaron:

- **4685** diarios de alimentación y limpieza, a personas afectadas económicamente por la pandemia.
 - **1143** diarios de alimentación y limpieza personas contagiadas por COVID-19.
 - **5828** en total.
- Se realiza un mapeo de la población vulnerable por COVID-19 y se dar atención a la población en pobreza y vulnerable:

Capacitaciones a patentados

Incorporación como aliado estratégico a la empresa privada para el cumplimiento de protocolos, por medio de 8 capacitaciones a todos los patentados del cantón, y se obtuvo un total de 70 participantes que completaron los cursos. A cada uno de los participantes, se les entregó un certificado de participación. Se adjunta el material que se compartió en redes sociales y correo electrónico:



WEBINAR GRATIS
 17 de setiembre
 2:00 p.m.
 Plataforma: Microsoft Teams
 Invita: HEREDIA GOBIERNO LOCAL
Erica Riggioni Esquivel, docente de *Industria Alimentaria*, le guiará en este importante **tema para reactivar su empresa.**

WEBINAR GRATIS
 18 de setiembre
 2:00 p.m.
 Plataforma: Microsoft Teams
 Invita: HEREDIA GOBIERNO LOCAL
Jassbel Paola Espinoza Ramirez, docente de *Gestión Ambiental*, le guiará en este importante **tema para reactivar su empresa.**

SEMINARIO GRATIS
 Medidas generales para colaboradores y clientes de salas de belleza, estéticas, gimnasios, tiendas y afines en tiempos de COVID-19.
 Lunes 2 de Noviembre, 2:00 p.m.
 Plataforma: Microsoft Teams
 Invita: HEREDIA GOBIERNO LOCAL
Martha Oakes Murillo, docente de *Salud y Bienestar*, le guiará en este importante **tema para reactivar su empresa.**

SEMINARIO GRATIS
 Protocolos COVID-19 en salas de belleza, estéticas, gimnasios, tiendas y afines.
 Martes 3 de Noviembre, 2:00 p.m.
 Plataforma: Microsoft Teams
 Invita: HEREDIA GOBIERNO LOCAL
Martha Oakes Murillo, docente de *Salud y Bienestar*, le guiará en este importante **tema para reactivar su empresa.**

Teatro en espacio público para la salud, Botarga.

Con el fin de minimizar el contagio en el cantón, se realizó una campaña de sensibilización en todos los lugares con mayor afluencia de personas, por medio del una pequeña obra de arte, para incentivar que las personas cumplan con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud. **Para un total de 16 horas.**

CANTIDAD	LUGARES POR VISITAR
1	Parada Guararí-Milpa
2	Parada de Mercedes Sur
3	Parada de Mercedes Norte
4	Campo Ferial La Perla
5	Mercado municipal
6	Mercado Florence
7	Estación del tren
8	Parada 400 Y busetas "Amarillas"
9	PIMA-Cenada



Campañas de Sensibilización de COVID-19 bajo diferentes modalidades

Se remitieron **5551 correos electrónicos a patentados**, con el fin de minimizar el riesgo de contagio; solicitándoles el cumplimiento de protocolos en todos los locales comerciales.



Alcances de publicaciones en redes sociales

Durante el periodo de marzo a diciembre del 2020 se publicaron con pauta en redes sociales 285 posteos informativos enfocados en las medidas sanitarias, prevención y videos con mensajes a la comunidad solicitandoles el cumplimiento de medidas sanitarias, por parte de funcionarios de Cruz Roja, MEP, líderes comunales, artistas, Asociación de Odontólogos, deportistas del Club Sport Herediano, entre otros. Estas publicaciones tuvieron un total de 4.414.595 alcances o vistas en las redes sociales.

Esto corresponde a las personas que vieron las publicaciones a lo largo de los 10 meses de campaña para un promedio mensual de 441.459,5 personas. En total se generaron 5 555 308 de impresiones de los contenidos, y estos fueron compartidos en más de 12 000 ocasiones.

Durante los meses de noviembre y diciembre se realizaron esfuerzos adicionales de comunicación informativa y preventiva debido al comportamiento de las personas por la época de fin y principio de año; además, se realizaron visitas de inspección a locales comerciales; las cuales, se informaron por medio de redes sociales para dar visibilidad al esfuerzo de los patentados por mantener seguros a sus clientes.

Como parte de estos esfuerzos, se produjeron videos cortos con mensajes de distintos representantes comunales haciendo un llamado de conciencia y responsabilidad de la población en la lucha contra la COVID-19, y se crearon flyers informativos con consejos, identificación de síntomas y recomendaciones para prevenir el contagio de la enfermedad entre la comunidad herediana.

**Campañas Específicas
conforme las necesidades de
la atención de la Emergencia
Sanitaria**

- Seguridad ciudadana
- Medidas de cierre y sanitarias
- Reactivación económica (#HerediaTrabajaYSeCuida)
- Atención de persona adulta mayor en tiempos de COVID-19
- Atención de niños, niñas y adolescentes en tiempos de COVID-19
- Atención de personas con discapacidad en tiempos de COVID-19
- Prevención de violencia en mujeres en tiempos de COVID-19
- Digitalización de servicios municipales para prevención del COVID-19
- Oportunidades de capacitación, empleo y desarrollo profesional para la ciudadanía
- Bienestar animal en tiempos de COVID-19
- Alerta naranja: medidas de restricción vehicular, cierre de negocios, medidas de prevención para la población.
- Identificación de síntomas tempranos.

Reporte COVID-19
Facebook Municipalidad de Heredia
Periodo: Marzo - Diciembre 2020

Desempeño general del perfil

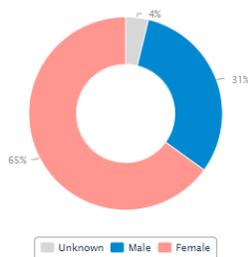


Entre los meses de marzo y diciembre 2020 el perfil de Facebook de la Municipalidad de Heredia ha presentado un crecimiento contante en todas sus métricas, convirtiéndose en un canal directo de información y comunicación con la ciudadanía.

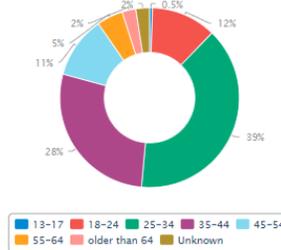
En total, la comunidad la conforman **78 750** seguidores. La visitación de la página es de **hasta 118.000 visitas por mes** y el **alcance** de los posteos **supera los 8.500** usuarios promedio por publicación.

Audiencia de la página

Género



Edad



Creación de Comisión de Primera Respuesta con la Presencia de Policía Municipal, Fuerza Pública, Cruz Roja, Bomberos y Policía Profesional de Migración.

Esta comisión lleva un control de incidencias mediante un formulario que permite ver las estadísticas en tiempo real, permitiendo disponer de la información de forma oportuna para la toma de decisiones.



Encuestas

Se realizó una encuesta para Línea Base Aplicada, para conocer el conocimiento de la población, sobre el tema de la COVID-19, con un alcance de **7935 personas**.

Responsables: MEP- CIRCUITO 02, MIVAH , Depto de Comunicaciones y prensa de la Municipalidad, Migración, DINADECO, Programas preventivos Comité de la persona Joven, ICE, y Cruz Roja.

Resultados al día de hoy

Se realizó la encuesta por Google Drive, y hasta el momento lo han llenado 7909 personas que van de los 15 a 80 y más años de edad, en donde el 99,3% conoce acerca del COVID 19 y el 0,9% no lo conoce, básicamente se trabajará un día de esta semana con la comisión que nos toca para analizar cada uno de los resultados ya obtenidos, por medio de Teams y poder realizar la próxima semana otra reunión con el departamento de comunicaciones y prensa de la municipalidad, de esta manera se podrá entrar de lleno con la campaña de acuerdo a las debilidades que se han emanado.

Sin otro particular se despide muy cordialmente,

MELISSA Ferrelini Camacho
 FERLINI Camacho
 CAMACHO Ferrelini Camacho
 O (FIRMA)

Msc. Melissa Ferrelini Camacho
 Representante del MEP – CIRCUITO 02
 Con el aval de las demás instituciones.

¿SABES QUÉ HACER? y ¿A DÓNDE IR SI TIENES COVID 19 ?

7,935 respuestas

[Publicar análisis](#)

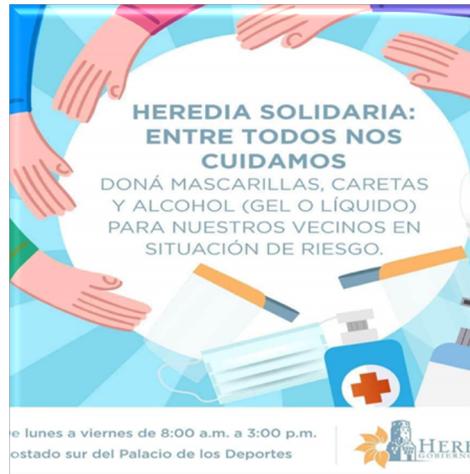
1. Edad

7,935 respuestas



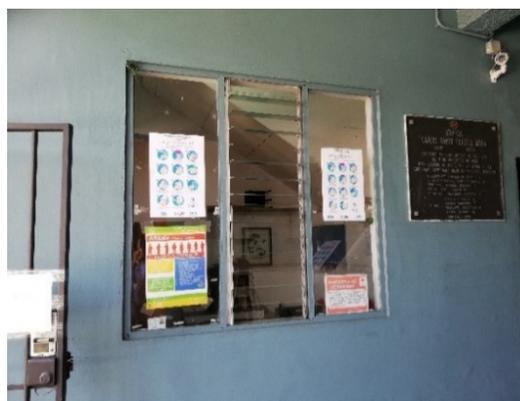
Campaña Heredia Solidaria y sus alcances

Esta campaña ha tenido dos fases en la primera se logró recibir donaciones de la sociedad civil y de empresas privadas, que hicieron entregas en el centro de acopio habilitado en el Palacio de los Deportes con el fin de donar alimentos para las familias afectadas por COVID-19 y en una segunda fase la donación de mascarillas y gel alcohol para aquellas familias que no pueden acceder a esos insumos para la prevención de la COVID-19.



Divulgación y procesos informativos

Se realiza la difusión de los protocolos de estornudo, de tosido, de lavado de manos, por medio de afiches que se colocaron en diferentes espacios, tales como mercados, edificios de instituciones públicas, protocolo de acciones preventivas y de respuesta de asentamientos informales.



Contratación de perifoneo para divulgar mensajes de prevención

Se realiza la difusión de mensajes preventivos, en total 271 horas:

En paradas de buses ; con el siguiente mensaje:

A todas las personas que están haciendo fila, la Municipalidad de Heredia les recuerda que el uso de mascarilla es obligatorio en todo momento, al ingresar y durante la permanencia dentro de la unidad de transporte público. ¡Está en sus manos!, cuídese y cuide a los suyos. #Heredia trabaja y se cuida



En los distritos del cantón, con el siguiente mensaje:

La Municipalidad de Heredia hace el llamado a aplicar las medidas sanitarias para prevenir el contagio de COVID-19; ¡no bajemos la guardia! Mantenga el distanciamiento físico, aplique el lavado frecuente de manos con agua y jabón y el protocolo de tos y estornudo. No olvide el uso correcto de mascarilla al salir de su casa. ¡Está en sus manos!, cuídese y cuide a los suyos. #Heredia trabaja y se cuida



Y en parques, con el siguiente mensaje:

A todas las personas que están haciendo uso del parque, la Municipalidad de Heredia les informa que en este cantón no se ha autorizado su apertura. Por lo que, se les invita a hacer abandono del mismo. ¡Está en sus manos!, cuídese y cuide a los suyos. #Heredia trabaja y se cuida



Apoyo a sector comercial

Como parte de las acciones, se tuvieron reuniones con la Asociación de Patentados de Heredia, la Cámara de Comercio, Industria y Turismo y empresas privadas, para asegurar el cumplimiento de los protocolos sanitarios, emitidos por el Ministerio de Salud. Se lograron recoger más de 1000 firmas de patentados apoyando el cumplimiento de medidas para que el cantón pasara de alerta naranja a alerta amarilla.



Demarcación de paradas de transporte e instituciones públicas

Como parte de las acciones para sensibilizar a la comunidad heredia y promover el distanciamiento físico, el jueves 13 de agosto se dio inicio a la demarcación con el mensaje "ESPERE AQUÍ", en las aceras de paradas de buses, taxis, e instituciones públicas.



Fumigación de edificios

Como medida preventiva, se fumigaron los edificios municipales, con Amónio Cuaternario, y así evitar el contagio, dentro de los edificios municipales.





Colaboración de entrega de medicamentos, CCSS

La Municipalidad de Heredia, el IMAS, la Universidad Nacional, entre otras instituciones han contribuido con las Áreas de Salud con la entrega de medicamentos a los pacientes en condición de riesgo y evitar aglomeraciones.

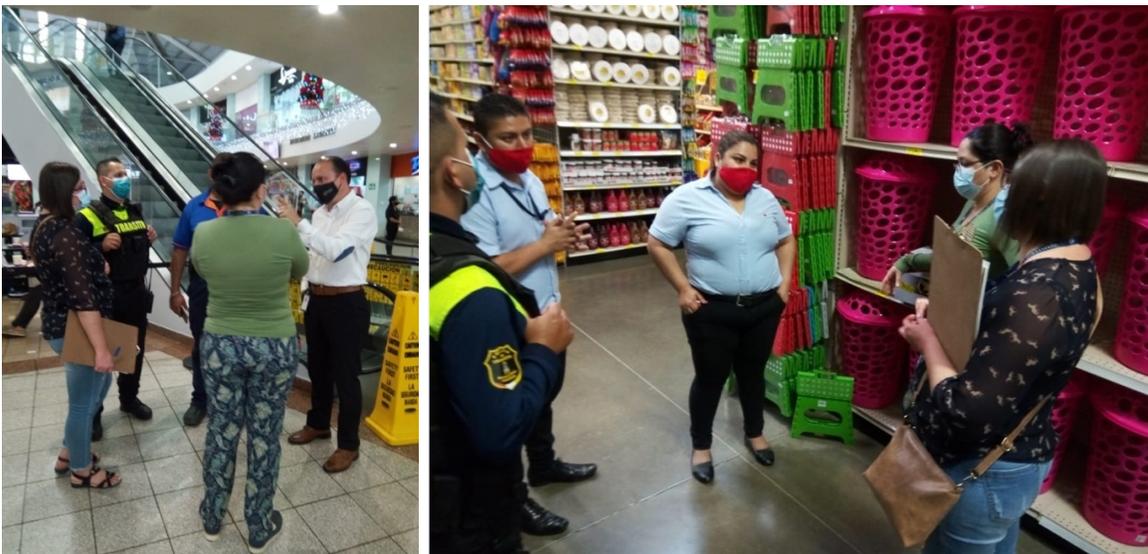


Buenas prácticas en protocolos, Sello Negocio Seguro

Se inician las visitas a los negocios, en conjunto con el Ministerio de Salud; donde, se verifica el cumplimiento de los protocolos y medidas sanitarias, según los lineamientos vigentes y se brindan recomendaciones a los patentados sobre acciones preventivas y correctivas que se deben implementar. Según informe del Ministerio de Salud, se coloca un sello de NEGOCIO SEGURO, con el objetivo de promover una disminución del riesgo de contagio de COVID-19.



A finales de diciembre 2020 se logran inspeccionar 20 negocios.



Asistencia humanitaria a adultos mayores

La Comisión Municipal de Emergencias colaboró con la entrega de más de 100 diarios de alimentación, suministros y artículos de limpieza, a la población adulta mayor del cantón, en conjunto con el CONAPAM y la Red de Cuido.



Asistencia humanitaria a Personas con Discapacidad

Se apoyó al CONAPDIS, con el personal municipal y vehiculo para realizar la entrega de los diarios a personas con discapacidad, en situación de afectación por COVID-19.



