MANUAL BÁSICO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Municipalidad de Heredia

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

Última actualización: 13/09/2023 – Sesión 285-2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 5
DESCRIPCIÓN 6
Macroprocesos del Mapa de Procesos 7
Auditoría Interna 16
Concejo Municipal 18
Secretaría Concejo Municipal 19
Comisiones Permanentes 20
Junta Vial Cantonal 21
Alcaldía Municipal 22
Vice - Alcaldía Municipal 24
Despacho del Alcalde 25
Secretaria del Alcalde 25
Control Vehicular 26
Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica 27
Planificación Institucional 29
Seguridad Ciudadana 31
Policía Municipal 31
Estacionamiento Autorizado 32
Seguridad Interna 33
Tecnologías de Información 34
Salud Ocupacional 36
Comunicación Institucional 38
Contraloría de Servicios 39

Control Interno 41
Ingeniería de Procesos 43
Control Fiscal y Urbano 45
Dirección de Inversión Pública 50
Gestión Vial 51
Mantenimiento y Obras 53
Desarrollo Territorial 54
Gestión de Partidas Comunitarias 55
Gestión Ambiental 57
Dirección Financiera Administrativa 59
Talento Humano 61
Proveeduría 63
Sistema de Administración Financiera 65
Contabilidad 655
Presupuesto 66
Tesorería 67
Servicios Institucionales 68
Archivo Central 68
Servicios Generales 70
Dirección de Servicios y Gestión Tributaria 72
Aseo de Vías, Ornato y Sitios Públicos 73
Gestión Integral de Residuos 74
Administración de Servicios 75
Cementerio 75

Mercado 76
Plaza de Ferias 76
Servicios Tributarios 77
Gestión de Patentes 77
Gestión de Cobros 78
Plataforma de Servicios 78
Valoración y Catastro 80
Servicio de Certificaciones 81
Dirección de Desarrollo Socieconómico y Cultural 82
Desarrollo Económico 83
Turismo 83
Inversión 84
Intermediación Laboral 84
Desarrollo Social 87
Gestión Social Inclusiva 888
Cultura y Deporte 899
Glosario 91

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

DESCRIPCIÓN

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

Dicho Manual se deriva directamente del Mapa de Procesos y el Mapa Básico de Organización Municipal que se adjuntan en la Figura Nº 3 y Figura Nº 4 respectivamente.

El Mapa de Procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización. Este mapa proporciona una perspectiva global-local, obligando a "posicionar" cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje.

El mapa básico de organización es muy similar al de procesos; sin embargo, establece niveles para cada macroproceso. En este mapa se reflejan cuatro tipos de niveles: Nivel Político, Nivel de Fiscalización, Nivel Sustantivo y Nivel de Apoyo. Este tipo de mapa es más específico, se centra en el detalle de los macroprocesos del nivel sustantivo, que son la razón de ser de la organización, al punto de expresar cada uno de los procedimientos incluidos para cada proceso sustantivo.

Nivel Político: Son aquellas áreas que lideran, direccionan, orientan los objetivos y las estrategias de la organización. Proporcionan directrices a todos los demás procesos. Estos son inter funcionales siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.

Nivel de Fiscalización: Es la revisión y examen que lleva a cabo la entidad superior de fiscalización a las operaciones de diferente naturaleza, ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario y de funcionamiento de la Municipalidad.

Nivel Sustantivo: Son aquellas áreas que interactúan para cumplir con la misión institucional. Tiene un impacto directo con el ciudadano. Inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos, por lo cual son críticos para el éxito de la Institución.

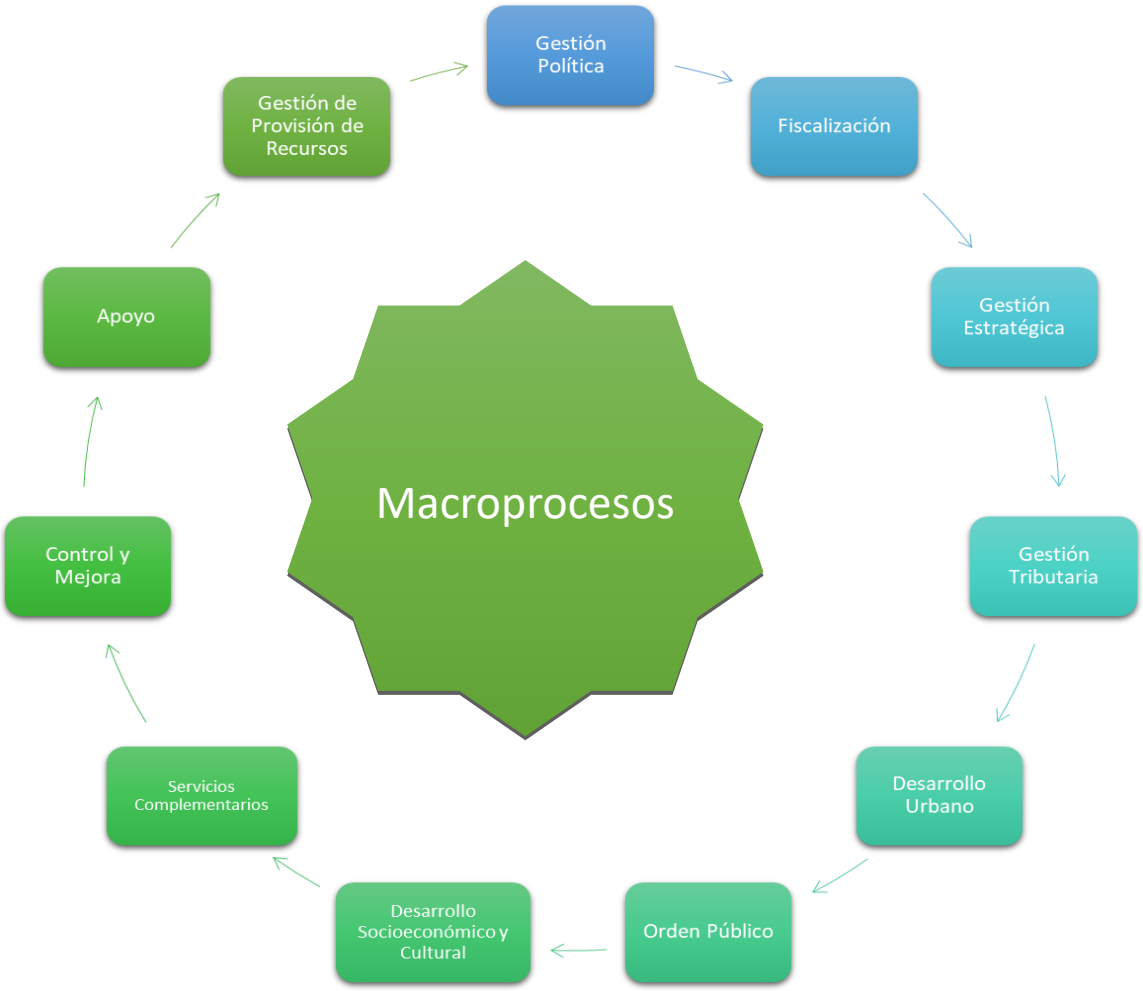
Nivel de Apoyo: Son las áreas que dan soporte a la organización. Son esenciales en la disponibilidad de recursos, en cuanto a servicios, equipo e insumos, dando apoyo a todas las áreas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Macroprocesos del Mapa de Procesos

Producto del análisis de la totalidad de procesos y procedimientos mapeados en todos los manuales de procedimientos vigentes del 2014; además, de la actualización de las nuevas unidades que se han incorporado al municipio, se determinaron un total de 11 macroprocesos, 36 procesos y 218 procedimientos en la Municipalidad de Heredia.

Las categorizaciones asignadas para los 11 macroprocesos son las siguientes:

Figura N 1: Categorización a cada Macroproceso



A continuación, se detalla el significado de cada categorización asignada a cada uno de los macroprocesos:

Gestión Política: Son procesos relacionados a la gestión estratégica orientada al entorno político, están relacionados con el análisis y comprensión de los factores del ámbito político, los acuerdos políticos, las expectativas y aspiraciones de los ciudadanos. El ámbito político representativo y ejecutivo es el que expresa los propósitos que la población valora.

Fiscalización: Garantizan el cumplimiento de la gestión de fiscalización general del Gobierno Local, proporcionan ante la Ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jerarca y el resto de la Administración, se ejecutan dentro del Marco Legal y las prácticas sanas.

Desarrollo Urbano: Son procesos que se relacionan con los componentes urbanos de la ciudad (Sistema Vial, Usos de Suelo, Espacios Verdes, Soporte Infraestructural). Plantean objetivos y políticas de desarrollo. Promueve el desarrollo del ordenamiento y de la infraestructura cantonal.

Gestión Tributaria: Procesos relacionados con la captación de recursos provenientes de los tributos locales.

Servicios Complementarios: Son servicios adicionales que le da valor agregado a la gestión del gobierno local.

Orden Público: Son todos los procesos relacionados al orden externo de la calle, en cuanto a la condición elemental para el libre y pacífico ejercicio de los derechos fundamentales; supone, por tanto, la ausencia de alteraciones, algaradas, violencias y violaciones a la Ley, que puedan dar lugar a la ruptura de ese orden externo.

Desarrollo Socioeconómico y Cultural: Son los procesos que implican la mejoría continua y consistente en las condiciones de vida de los habitantes del Cantón. Procesos que promueven lo que pertenece a la cultura de la sociedad herediana, las actividades humanas que pueden servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma.

Gestión Estratégica: Se incluyen los procesos que se encargan de conducir el Gobierno Local a un futuro deseado. Producen las acciones necesarias para efectuar la gestión municipal. Apoya la gestión de la Alcaldía que organiza, administra y gobierna el territorio (jurisdicción) y la población.

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

Control y mejora: Son los procesos responsables del seguimiento, control y evaluación de la prestación del servicio tanto el interno como el externo.

Apoyo: Son los procesos relacionados a ofrecer soporte a los procesos operativos y son necesarios para el buen desarrollo de la organización.

Los macroprocesos se encuentran formados por un conjunto de procesos los cuales se agruparon de la siguiente forma:

Figura N 2: Agrupación de Macroprocesos y Procesos

MACRO PROCESOS	PROCESOS
Gestión Política	Gestión del Concejo Municipal
	Gestión de Alcaldía Municipal
Fiscalización	Auditoría Interna
Desarrollo Urbano	Inversión Pública
	Desarrollo Territorial
	Gestión Ambiental
	Gestión Vial
Gestión Tributaria	Catastro y Valoración
	Servicios Tributarios
Servicios Complementarios	Administración del Cementerio Municipal
	Administración del Mercado Central
	Administración del Campo Ferial
Orden Público	Seguridad Ciudadana
	Control Fiscal y Urbano
	Control de Estacionamiento
Desarrollo Socioeconómico y Cultural	Vicealcaldía
	Gestión de Proyectos Institucionales
	Intermediación Laboral
	Igualdad, Equidad y Género
	Administración del Centro Cultural Omar Dengo
	Administración del Centro Cívico para la Paz
	Administración del Centro Recreativo Bosque de la Hoja
Gestión Estratégica	Planificación
	Gestión Financiera Administrativa
	Comunicación Institucional
Apoyo	Asesoría y Gestión Jurídica
	Gestión de Archivo y Administración Documental
Gestión de Provisión de Recursos	Tesorería
	Presupuestos
	Gestión Contable
	Adquisiciones y Aprovisionamiento
	Tecnologías de Información
	Talento Humano
Control y Mejora	Contraloría Municipal
	Control Interno
	Calidad y Ambiente

Tipos de Procesos del Mapa de Procesos

Procesos Estratégicos

Definición: Definen cómo opera la organización, su definición corresponde a la Alcaldía Municipal y los cargos de dirección, se componen de procesos de gran calado estratégico que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas. Fortalecen la operativa de la institución y contribuyen a mejorar la perspectiva del contribuyente, consiguen armonizar los procesos clave con los de apoyo, determinan el papel del Gobierno Local en su entorno. Dentro del mapa se representan con el color celeste.

Procesos Clave

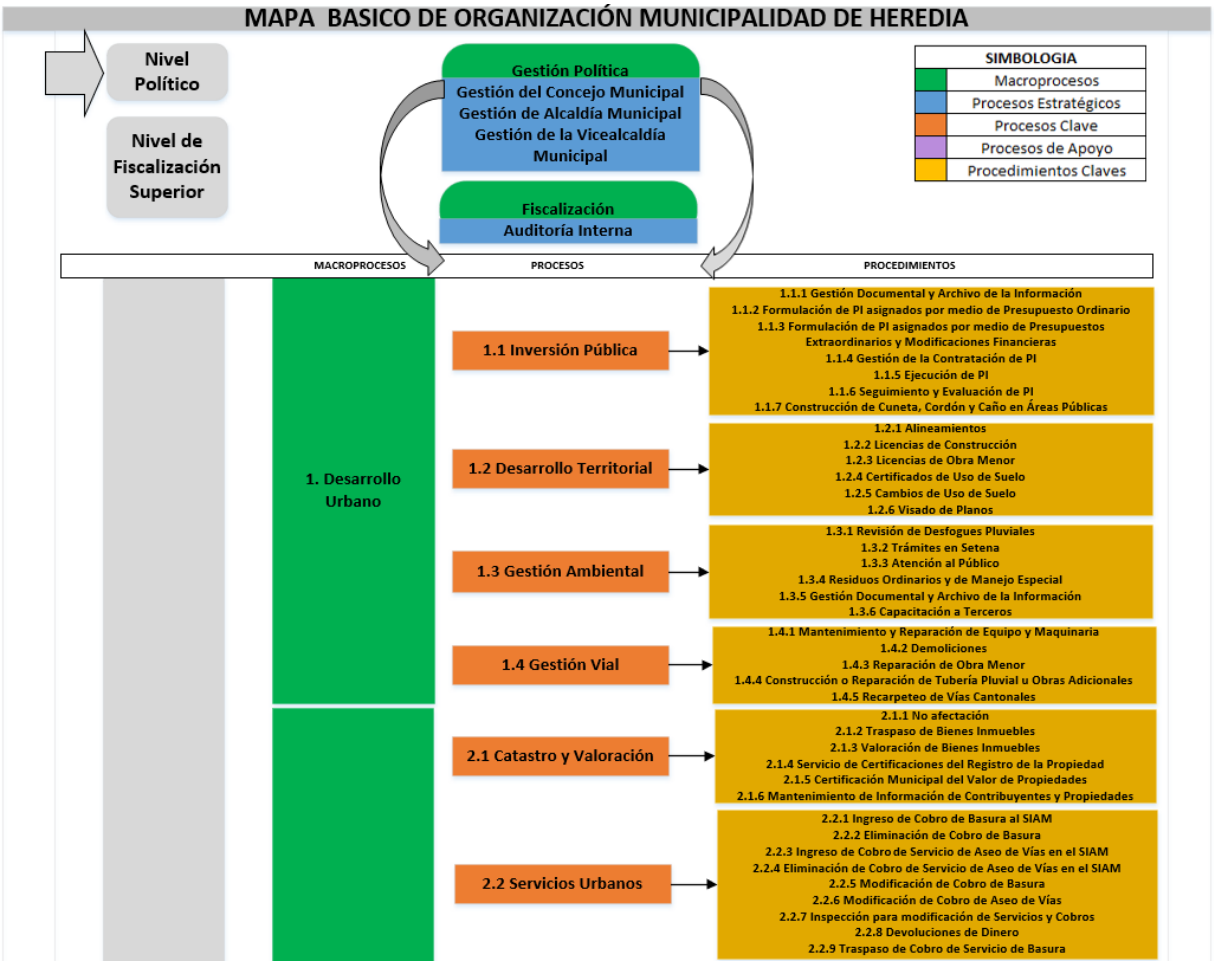
Definición: Aportan valor a la relación de la Municipalidad con sus contribuyentes, clientes y usuarios, persiguiendo como fin principal la satisfacción de sus necesidades. Este tipo de procesos se implican directamente con la prestación de los servicios del Gobierno Local, son la razón de ser de la organización (Cadena de valor). Intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son lo que pueden conllevar los mayores recursos. Dentro del mapa se representan de color naranja.

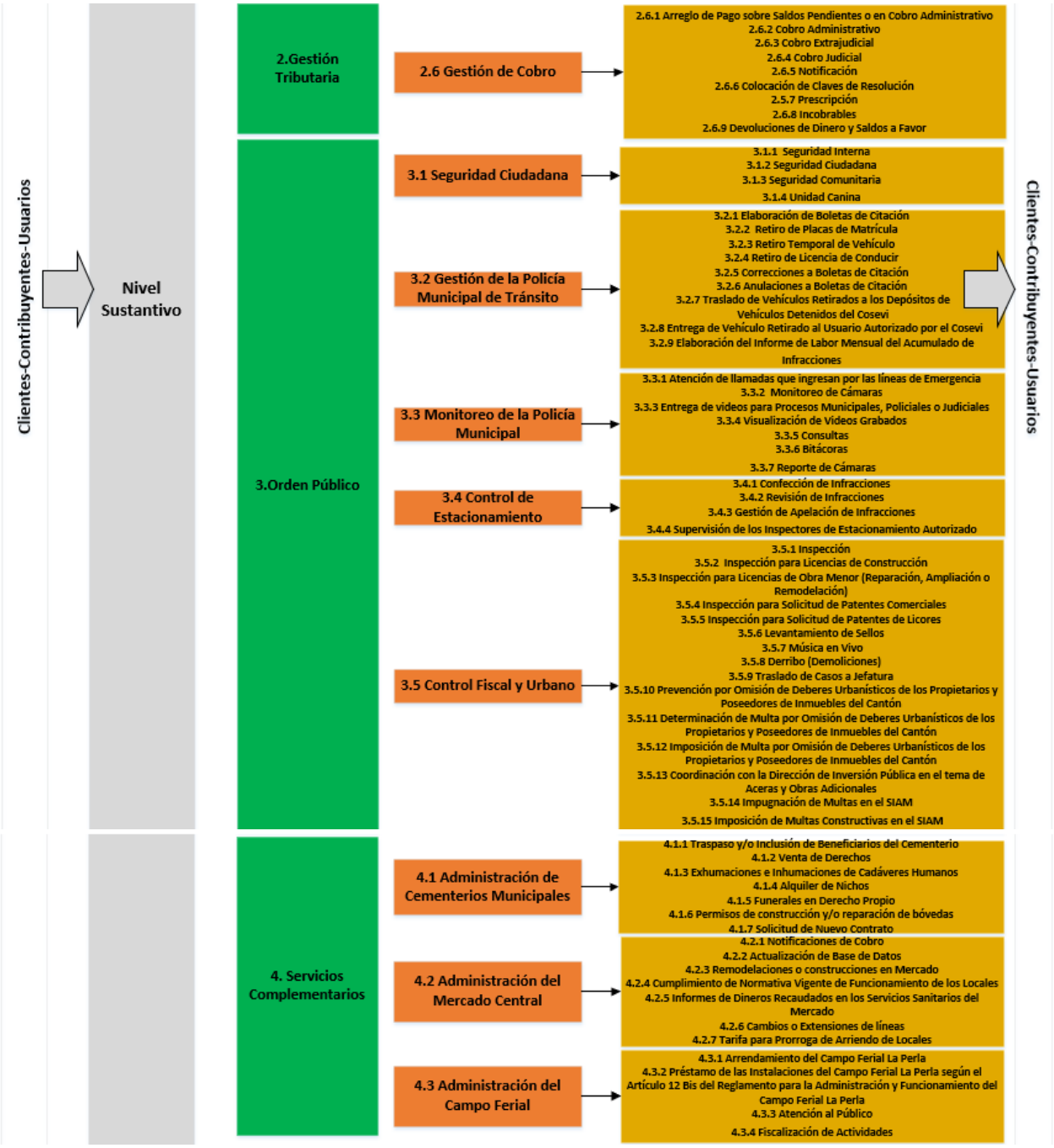
Procesos de Apoyo

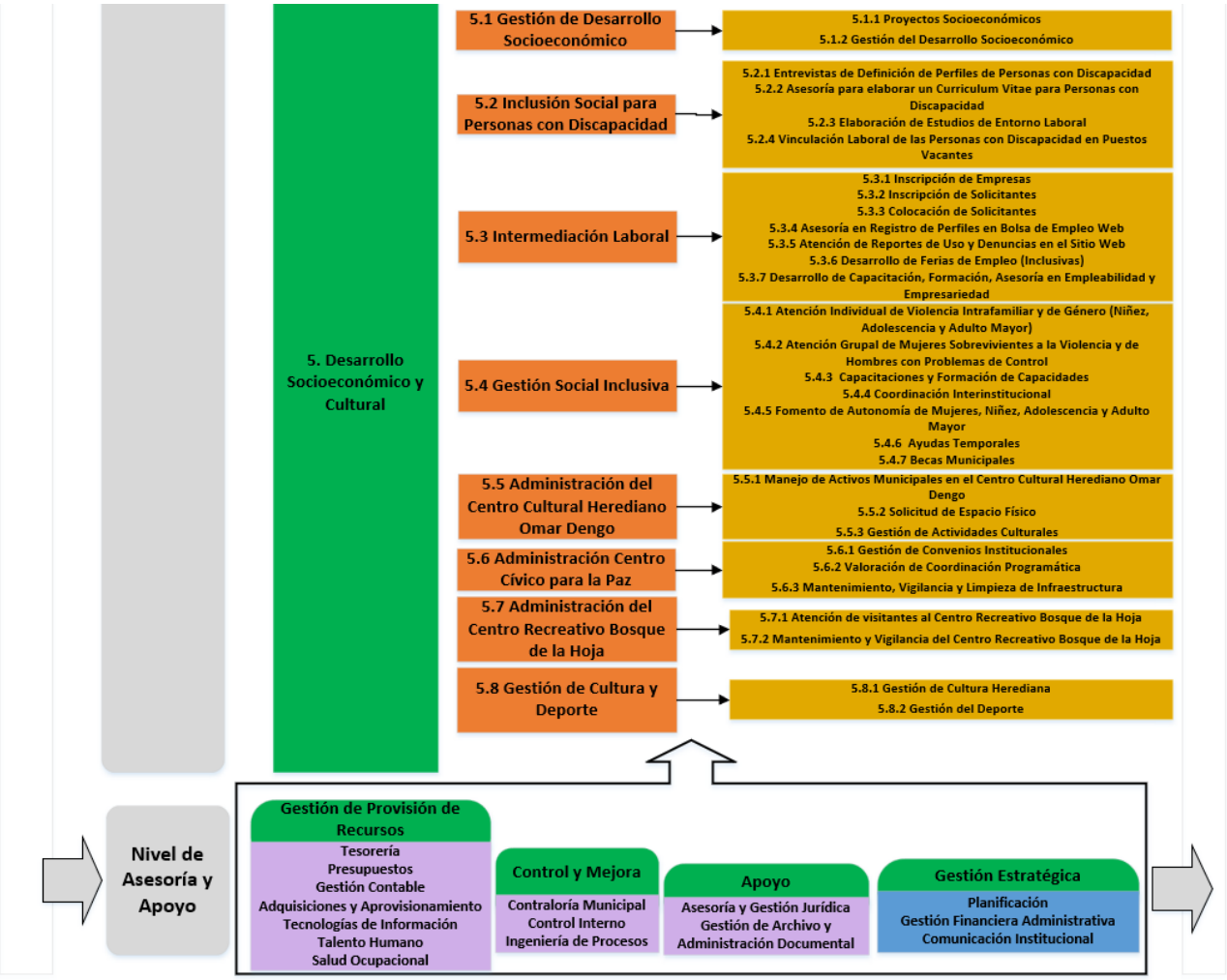
Definición: Son los procesos necesarios para el control, mejora y soporte de la cadena de negocio, condicionan enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos. Dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios. Dentro del mapa se representan de color morado.

Figura N 3: Mapa de Procesos

Figura N 4: Mapa Básico de Organización


MAPA BASICO DE ORGANIZACIÓN MUNICIPALIDAD DE HEREDIA
Nivel Político
Nivel de Fiscalización Superior
Gestión Política
Gestión del Concejo Municipal
Gestión de Alcaldía Municipal
Gestión de la Vicealcaldía Municipal
Fiscalización
Auditoría Interna
SIMBOLOGIA
Macroprocesos
Procesos Estratégicos
Procesos Clave
Procesos de Apoyo
Procedimientos Claves
MACROPROCESOS
PROCESOS
PROCEDIMIENTOS
1. Desarrollo Urbano
1.1 Inversión Pública
1.1.1 Gestión Documental y Archivo de la Información
1.1.2 Formulación de PI asignados por medio de Presupuesto Ordinario
1.1.3 Formulación de PI asignados por medio de Presupuestos Extraordinarios y Modificaciones Financieras
1.1.4 Gestión de la Contratación de PI
1.1.5 Ejecución de PI
1.1.6 Seguimiento y Evaluación de PI
1.1.7 Construcción de Cuneta, Cordón y Caño en Áreas Públicas
1.2 Desarrollo Territorial
1.2.1 Alineamientos
1.2.2 Licencias de Construcción
1.2.3 Licencias de Obra Menor
1.2.4 Certificados de Uso de Suelo
1.2.5 Cambios de Uso de Suelo
1.2.6 Visado de Planos
1.3 Gestión Ambiental
1.3.1 Revisión de Desfogues Pluviales
1.3.2 Trámites en Setena
1.3.3 Atención al Público
1.3.4 Residuos Ordinarios y de Manejo Especial
1.3.5 Gestión Documental y Archivo de la Información
1.3.6 Capacitación a Terceros
1.4 Gestión Vial
1.4.1 Mantenimiento y Reparación de Equipo y Maquinaria
1.4.2 Demoliciones
1.4.3 Reparación de Obra Menor
1.4.4 Construcción o Reparación de Tubería Pluvial u Obras Adicionales
1.4.5 Recarpeteo de Vías Cantonales
2.1 Catastro y Valoración
2.1.1 No afectación
2.1.2 Traspaso de Bienes Inmuebles
2.1.3 Valoración de Bienes Inmuebles
2.1.4 Servicio de Certificaciones del Registro de la Propiedad
2.1.5 Certificación Municipal del Valor de Propiedades
2.1.6 Mantenimiento de Información de Contribuyentes y Propiedades
2.2 Servicios Urbanos
2.2.1 Ingreso de Cobro de Basura al SIAM
2.2.2 Eliminación de Cobro de Basura
2.2.3 Ingreso de Cobro de Servicio de Aseo de Vías en el SIAM
2.2.4 Eliminación de Cobro de Servicio de Aseo de Vías en el SIAM
2.2.5 Modificación de Cobro de Basura
2.2.6 Modificación de Cobro de Aseo de Vías
2.2.7 Inspección para modificación de Servicios y Cobros
2.2.8 Devoluciones de Dinero
2.2.9 Traspaso de Cobro de Servicio de Basura


Clientes-Contribuyentes-Usuarios
Nivel Sustantivo
2.Gestión Tributaria
2.6 Gestión de Cobro
2.6.1 Arreglo de Pago sobre Saldos Pendientes o en Cobro Administrativo
2.6.2 Cobro Administrativo
2.6.3 Cobro Extrajudicial
2.6.4 Cobro Judicial
2.6.5 Notificación
2.6.6 Colocación de Claves de Resolución
2.5.7 Prescripción
2.6.8 Incobrables
2.6.9 Devoluciones de Dinero y Saldos a Favor
3.Orden Público
3.1 Seguridad Ciudadana
3.1.1 Seguridad Interna
3.1.2 Seguridad Ciudadana
3.1.3 Seguridad Comunitaria
3.1.4 Unidad Canina
3.2 Gestión de la Policía Municipal de Tránsito
3.2.1 Elaboración de Boletas de Citación
3.2.2 Retiro de Placas de Matrícula
3.2.3 Retiro Temporal de Vehículo
3.2.4 Retiro de Licencia de Conducir
3.2.5 Correcciones a Boletas de Citación
3.2.6 Anulaciones a Boletas de Citación
3.2.7 Traslado de Vehículos Retirados a los Depósitos de Vehículos Detenidos del Cosevi
3.2.8 Entrega de Vehículo Retirado al Usuario Autorizado por el Cosevi
3.2.9 Elaboración del Informe de Labor Mensual del Acumulado de Infracciones
3.3 Monitoreo de la Policía Municipal
3.3.1 Atención de llamadas que ingresan por las líneas de Emergencia
3.3.2 Monitoreo de Cámaras
3.3.3 Entrega de videos para Procesos Municipales, Policiales o Judiciales
3.3.4 Visualización de Videos Grabados
3.3.5 Consultas
3.3.6 Bitácoras
3.3.7 Reporte de Cámaras
3.4 Control de Estacionamiento
3.4.1 Confección de Infracciones
3.4.2 Revisión de Infracciones
3.4.3 Gestión de Apelación de Infracciones
3.4.4 Supervisión de los Inspectores de Estacionamiento Autorizado
3.5 Control Fiscal y Urbano
3.5.1 Inspección
3.5.2 Inspección para Licencias de Construcción
3.5.3 Inspección para Licencias de Obra Menor (Reparación, Ampliación o Remodelación)
3.5.4 Inspección para Solicitud de Patentes Comerciales
3.5.5 Inspección para Solicitud de Patentes de Licores
3.5.6 Levantamiento de Sellos
3.5.7 Música en Vivo
3.5.8 Derribo (Demoliciones)
3.5.9 Traslado de Casos a Jefatura
3.5.10 Prevención por Omisión de Deberes Urbanísticos de los Propietarios y Poseedores de Inmuebles del Cantón
3.5.11 Determinación de Multa por Omisión de Deberes Urbanísticos de los Propietarios y Poseedores de Inmuebles del Cantón
3.5.12 Imposición de Multa por Omisión de Deberes Urbanísticos de los Propietarios y Poseedores de Inmuebles del Cantón
3.5.13 Coordinación con la Dirección de Inversión Pública en el tema de Aceras y Obras Adicionales
3.5.14 Impugnación de Multas en el SIAM
3.5.15 Imposición de Multas Constructivas en el SIAM
4. Servicios Complementarios
4.1 Administración de Cementerios Municipales
4.1.1 Traspaso y/o Inclusión de Beneficiarios del Cementerio
4.1.2 Venta de Derechos
4.1.3 Exhumaciones e Inhumaciones de Cadáveres Humanos
4.1.4 Alquiler de Nichos
4.1.5 Funerales en Derecho Propio
4.1.6 Permisos de construcción y/o reparación de bóvedas
4.1.7 Solicitud de Nuevo Contrato
4.2 Administración del Mercado Central
4.2.1 Notificaciones de Cobro
4.2.2 Actualización de Base de Datos
4.2.3 Remodelaciones o construcciones en Mercado
4.2.4 Cumplimiento de Normativa Vigente de Funcionamiento de los Locales
4.2.5 Informes de Dineros Recaudados en los Servicios Sanitarios del Mercado
4.2.6 Cambios o Extensiones de líneas
4.2.7 Tarifa para Prorroga de Arriendo de Locales
4.3 Administración del Campo Ferial
4.3.1 Arrendamiento del Campo Ferial La Perla
4.3.2 Préstamo de las Instalaciones del Campo Ferial La Perla según el Artículo 12 Bis del Reglamento para la Administración y Funcionamiento del Campo Ferial La Perla
4.3.3 Atención al Público
4.3.4 Fiscalización de Actividades
Clientes-Contribuyentes-Usuarios



Macroproceso de Fiscalización

Objetivo General

Garantizar el cumplimiento de la gestión de fiscalización general de la institución y proporcionar ante la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y el resto de la administración se ejecutan dentro del marco legal, técnico y las prácticas sanas. Cabe señalar, que su quehacer va más allá de dar fe de la suficiencia del sistema de control interno de la institución. En ese sentido, debe recordarse que su ámbito de acción es el propio de un proceso de fiscalización, el cual no sólo da fe de la garantía del ya citado sistema sino también, emite criterio para las instancias superiores de la objetividad de las metas propuestas, de su grado de cumplimiento y de la lógica de los costos en que se incurrió.

Auditoría Interna

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

Tipo de Proceso	Estratégico
Dependencia Jerárquica	Concejo Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Fiscalizar en forma objetiva e independiente para proporcionar seguridad a la Administración Municipal a validar y mejorar las operaciones y así alcanzar los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección, de esta forma ayudara a la administración a conformar una organización eficiente, honesta y comprometida con la calidad del servicio.
Funciones	Revisar e informar sobre la ejecución y liquidación presupuestaria. Fiscalizar el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y objetivos de la organización. Revisar los proyectos de reglamento interno, así como los manuales de procedimientos y otros documentos de similar naturaleza. Atender las solicitudes presentadas por el Concejo, y las denuncias de Funcionarios/as o contribuyentes, así como por trabajos anteriores que definan la necesidad de auditora. Revisar las auditorías realizadas por sus diferentes unidades operativas en términos de las normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados, las técnicas y herramientas de auditoría y las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República. Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes. Evaluar periódicamente la estructura de control interno, para determinar su cumplimiento validez y suficiencia. Asesorar al Concejo Municipal, Alcalde y demás funcionarios que lo requieran, en materia de su competencia. Asistir a sesiones del Concejo cuando este órgano así lo solicite. Evaluar las acciones tomadas por el Alcalde en relación con la implementación de las recomendaciones presentadas en los informes. Informar permanente y directamente al Concejo Municipal sobre errores o posibles irregularidades en el manejo de los recursos municipales de acuerdo a los controles implementados en los procesos internos desarrollados por las dependencias municipales, sea éste de índole contable, administrativo, financiero, operacional o tecnológico. Comunicar los resultados de las auditorías realizadas a los miembros del Concejo Municipal. Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos municipales y disposiciones de la Contraloría General de la República. Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucionales, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República. Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en esta Ley, en los casos de desconcentración de competencias o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos en esa unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios. Asesorar en materia de su competencia, al jerarca del cual depende, advertir a los

	órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento. Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República. Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten. Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoria. Las demás competencias que contemplen la normativa legal reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de esta Ley.
Productos	• Planes y reglamentos Municipales evaluados y con recomendaciones • Informes y recomendaciones suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, garantizados. • Respaldo profesional garantizado al Concejo Municipal. • Análisis, control y seguimiento a las observaciones y recomendaciones que de la Contraloría General de la República en sus informes. • Aplicación de la legislación vigente garantizada. • Informes al Concejo Municipal. • Informes de Auditoria. • Relación de Hechos • Asesorías • Advertencias Autorización de libros Reglamentación Interna de la Unidad • Manuales de procedimientos de la Unidad • Plan estratégico de la Unidad • Plan Anual de la Unidad

Concejo Municipal

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

Tipo de Proceso	Estratégico
Dependencia Jerárquica	Ninguna
Unidades bajo su mando	Comisiones Permanentes y Especiales Junta Vial Cantonal Secretaria del Consejo Auditoría Interna
Objetivo	Garantizar tanto la correcta planificación, organización y fiscalización política de la corporación municipal, como el cumplimiento del programa de gobierno inscrito por el Alcalde para el desarrollo del municipio. Se constituye en la instancia jerárquica superior y según lo dispuesto en el artículo 12 del Código Municipal, el gobierno local estará compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo e integrado por los regidores que determine la ley.
Funciones	Acordar la celebración de plebiscitos, referendos y cabildos de conformidad con la reglamentación y legislación vigente. Constituir por iniciativa del Alcalde municipal, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales y autorizar la constitución de sociedades públicas de economía mixta. Dictar las medidas de ordenamiento urbano. Aprobar el Plan de desarrollo municipal y el Plan operativo anual. Dictar los reglamentos de la corporación municipal, conforme a la ley. Aprobar los presupuestos y precios que se cobren por los servicios municipales, así como proponer los proyectos de tributos municipales a, la Asamblea Legislativa. Fijar la política y las prioridades de desarrollo del municipio, conforme al programa de gobierno inscrito por el Alcalde municipal para el período por el cual fue elegido. Aprobación de firmas de convenios.
Productos	• Participación ciudadana garantizada. • Problemática locales solucionadas. Empresas constituidas. • Desarrollo urbano controlado. • Planes de desarrollo municipal y plan Operativo aprobados o ajustados. Reglamentos en funcionamiento. • Presupuestos. • Tasas e impuestos municipales creados o ajustados. Proyectos de desarrollo local aprobados. • Lineamientos y políticas oficializadas con respecto al desarrollo de municipio

Secretaría Concejo Municipal

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

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

Comisiones Permanentes

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

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

Junta Vial Cantonal

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

Tipo de Proceso	Gestión General
Dependencia Jerárquica	Concejo Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Crear e impulsar el desarrollo de políticas y acciones planificadas y contingenciales que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva de la red vial cantonal; mediante la propuesta de proyectos de rehabilitación, reconstrucción y mejoramiento de los caminos y calles del cantón
Funciones	Conocer los informes de evaluación de gestión. Preparar y presentar un informe anual de rendición de cuentas ante el Concejo Municipal y la sociedad civil. Velar por su cumplimiento. Conocer los Informes de evaluación de gestión. Velar por su cumplimiento. Conocer y avalar los Proyectos de presupuesto anual de la gestión de, la Red Vial Cantonal. Elaborar planes donde se proponga la distribución de los recursos provenientes de la —Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias y recursos municipales presupuestados sobre la, Inversión Pública en la Red Vial Cantona en proyectos de conservación, mantenimiento rutinario, mantenimiento periódico, mejoramiento y rehabilitación de la red vial cantonal. En caso de que sobren recursos una vez cumplidos estos objetivos, podrán usarse en la construcción de obras viales nuevas. Solicitar al Concejo Municipal la realización de Auditorías Financieras y Técnicas.
Productos	Organizaciones locales informadas y trabajando en proyectos de conservación vial. Programas de conservación vial debidamente implementados en el cantón. Transparencia en la gestión. Informe de labores anual. Informes conocidos. Cumplimiento de la normativa. Presupuestos avalados. Planes quinquenales y anuales de conservación y desarrollo vial. Inventario de la red de calles y caminos del cantón. Informes periódicos sobre la eficacia en los proyectos de conservación y mantenimiento vial. Lista de proyectos de conservación vial a la mano de las organizaciones sociales.

Alcaldía Municipal

Según el artículo 169 de la Constitución Política —La administración de los intereses y servicios locales en cada cantón, estará a cargo del Gobierno Municipal formado…Ⅱ Ⅱ…y el funcionario ejecutivo que designará la ley…Ⅱ. Según el artículo 14 del Código Municipal, ese funcionario ejecutivo es el Alcalde Municipal.
Por su condición de máxima autoridad administrativa, se constituye en el gerente y administrador general de los procesos misionales, estratégicos, control y mejora y de provisión de recursos, asumiendo a su vez, las potestades de representación legal en todos los actos administrativos y judiciales propios de la gestión. Además para su gestión cuenta con una unidad abocada a prestar asistencia administrativa (Despacho de la Alcaldía).

Tipo de Proceso	Estratégico
Dependencia Jerárquica	La Alcaldía es la máxima autoridad administrativa del municipio.
Unidades bajo su mando	Vice-alcaldía - Despacho de la Alcaldía Salud Ocupacional Asesoría y Gestión Jurídica Planificación Institucional Comunicación Institucional Contraloría de Servicios Control Fiscal y Urbano Control Interno Ingeniería de Procesos Tecnologías de Información Inversión Pública Financiero/Administrativo Servicios y Gestión Tributaria Desarrollo Socio-Económico y Cultural Seguridad Ciudadana
Objetivo	Ejercer la administración general de la corporación municipal y garantizar la correcta ejecutividad de los acuerdos y resoluciones emanados del Concejo Municipal por el bienestar de toda la comunidad.
Funciones	Vigilar el correcto desarrollo de la política adoptada por la municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales. Nombrar, promover y remover al personal de la municipalidad y personal de confianza a su cargo, así como concederle licencias e imponerle sanciones, todo de acuerdo con el Código Municipal, las leyes y reglamentos vigentes. Proponer al Concejo Municipal, la creación de plazas y servicios indispensables para el buen funcionamiento del gobierno Municipal. Presentar los proyectos de presupuesto, ordinario y extraordinario, de la Municipalidad, en forma coherente con el plan de desarrollo municipal, ante el Concejo municipal para su discusión y aprobación. Rendir cuentas a los vecinos del cantón, mediante un informe de labores presentado ante el Concejo municipal, para ser discutido y

	aprobado en la primera quincena de marzo de cada año. Rendir al Concejo Municipal semestralmente un informe de egresos de la gestión Municipal. Presentar al Concejo municipal, antes de entrar en posesión de su cargo, un programa de gobierno basado en un diagnóstico de la realidad del cantón, y deberá ser difundido a las diferentes organizaciones y vecinos del cantón. Ejercer las funciones inherentes a la condición de administrador general y jefe de las dependencias municipales, vigilando la organización, el funcionamiento, la coordinación y el fiel cumplimiento de los acuerdos municipales, las leyes y los reglamentos en general. Cumplir con todos los mandatos del Código Municipal. Presentar al Concejo Municipal Modificaciones Presupuestarias.
Productos	Evaluación del programa y proyectos de trabajo desarrollados por el municipio. Programa de gobierno controlado en su desarrollo. Recurso humano correctamente administrado. Estructura por procesos actualizada. Estructura ocupacional actualizada. Anteproyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios presentados para su aprobación ante el Concejo Municipal. Informe de labores anual. Informe de gastos semestral. Programa de gobierno debidamente difundido en el cantón. Organización municipal eficaz y eficiente. Ejecución de proyectos de infraestructura.

Vice - Alcaldía Municipal

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

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

Despacho del Alcalde

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

Secretaria del Alcalde

Objetivo	Llevar un control y programación de las actividades, reuniones y demás compromisos del Alcalde, velar por la correcta tramitación, en el orden administrativo, de todos los asuntos que se presentan a consideración de la Alcaldía, mediante la atención de público, la recepción y trámite de documentos y el análisis de la información.
Funciones	Atender al público, resolver sus consultas, suministrar documentos e información variada sobre trámites y actividades de la dependencia. Velar por la correcta tramitación y seguimiento, en el orden administrativo, de todos los asuntos que se presentan a consideración de la Alcaldía, mediante la atención de público, la recepción y trámite de documentos y el análisis de

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

Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica

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

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

Productos	Consultas verbales evacuadas Contratos y/o convenios redactados Contratos y/o convenios con aprobación interna Informes emitidos Escrituras públicas revisadas para conceder visto bueno Recursos atendidos Proyectos de reglamento y reglamentos redactados Acciones judiciales atendidas.(Demandas, amparos, acciones de inconstitucionalidad) Órganos directores integrados. Asesorías brindadas. Proyectos de ley redactados.

Planificación Institucional

Tipo de Proceso	Estratégico
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Coordinar, controlar y evaluar el proceso de Planificación Estratégica Institucional, de tal forma que se alcancen los objetivos estratégicos y operativos de la Municipalidad en beneficio de la Comunidad Heredia y la mejora de la gestión institucional.
Funciones	Coordinar, dirigir y revisar el proceso de la formulación de los planes operativos departamentales e institucionales de acuerdo con el Plan de Desarrollo Cantonal y las políticas o directrices emanadas por parte del nivel político. Orientar y coordinar a nivel cantonal la formulación del Plan de Desarrollo Municipal de mediano y largo plazo. Crear la metodología e instrumentos que sean necesarios para el desarrollo del proceso de planificación tanto a nivel cantonal como institucional. Brindar las pautas e instrumentos necesarios para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal y Plan Operativo Anual. Realizar evaluaciones sobre la marcha y ejecución de los Planes Operativos Anuales de la Municipalidad. Realizar las evaluaciones de los planes de desarrollo municipal de mediano y largo plazo. Asesorar a la Alcaldía y a las demás instancias municipales en materia de planificación y desarrollo institucional, así como el proceso técnico en la formulación del Plan Anual Operativo. Realizar los ajustes al Plan Operativo Anual departamental e institucional de acuerdo con los cambios solicitados por los responsables del cumplimiento del Plan Operativo Anual y directrices de la Alcaldía Municipal. Realizar ajustes al Plan Operativo Anual producto de variaciones en el Presupuesto Municipal Dar seguimiento al cumplimiento de los planes operativos departamentales y recomendar posibles acciones. Acompañar y velar por la alineación de las metas para la evaluación del desempeño de los funcionarios municipales. Ejecutar la programación de Capacitación para el desarrollo del proceso de planificación institucional. Brindar información oportuna y confiable a las diferentes dependencias que conforman la Municipalidad, tal que garantice la toma de decisiones oportuna en materia de planificación. Recopilar y consolidar la información anualmente de los principales proyectos y acciones realizadas por la Municipalidad a fin de presentar el Informe de Labores a la Comunidad y al Concejo Municipal. Participar de las comisiones y comité institucionales nombrados por el Alcalde. Cumplir con la Autoevaluación Valoración de Riesgos del Departamento.
	Metodología para el desarrollo del proceso de planificación municipal. Manuales de procedimientos

Productos	Plan de Desarrollo Municipal de mediano y largo plazo Plan Operativo Anual Institucional Evaluación de Plan de Desarrollo de Largo Plazo Evaluación del Plan de Desarrollo de mediano plazo Evaluación del Plan operativo Anual Institucional de forma semestral Documento de análisis de las evaluaciones departamentales de forma trimestral Documento de ajuste al Plan Operativo Anual producto de una modificación presupuestaria o Presupuesto Extraordinario Documento de modificación de programación del Plan Operativo Anual Documento de modificación o ajustes a los planes de desarrollo Documento de revisión de Planes Estratégicos Documento de revisión de Políticas Públicas Documento de seguimiento y evaluación de políticas públicas Documento de seguimiento y evaluación de planes estratégicos Documento de revisión de las metas de desempeño de todos los funcionarios municipales. Perfiles de proyectos de Partidas Específicas Diagnósticos internos de la municipalidad y diagnósticos del cantón. Brindar información oportuna y confiable a las diferentes dependencias que conforman la Municipalidad, tal que garantice la toma de decisiones oportuna en materia de planificación. Recopilar y consolidar la información anualmente de los principales proyectos y acciones realizadas por la Municipalidad a fin de presentar el Informe de Labores a la Comunidad y al Concejo Municipal. Simplificación y organización del trabajo. Instrumentos para la evaluación periódica sobre el avance de los programas del Plan Anual Operativo/ Planes de Trabajo Alcaldía Municipal debidamente asesorada e informada sobre el proceso de formulación del Plan Anual Operativo y desarrollo institucional. Autoevaluación y Valoración de Riesgos realizada

Seguridad Ciudadana

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Actividades bajo su mando	Policía Municipal Estacionamiento Autorizado Seguridad Interna
Objetivo	Brindar la seguridad y vigilancia que requieran los habitantes del cantón y establecer las acciones preventivas y correctivas en dicha materia, así como brindar la regulación de transito por medio de las zonas de estacionamiento para brindar una mejor calidad de vida de los ciudadanos.
Funciones	Coordinar y supervisar los servicios de Seguridad Ciudadana en el Cantón Desarrollar el proceso administrativo requerido por el área seguridad ciudadana. Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los responsables de las áreas de Policía Municipal y Estacionamiento Autorizado. Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y la planificación institucional tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área a su cargo. Supervisar y coordinar las reuniones con personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos de seguridad, vigilancia y regulación vial tanto a nivel nacional como internacional. Coordinar y supervisar que se brinde el servicio de forma eficiente y eficaz a los habitantes del Cantón. Coordinar la actualización de los controles y procedimientos de las áreas a su cargo. Coordinar el desarrollo de proyectos con personas o empresas interesadas en el desarrollo de la seguridad, vigilancia y regulación vial. Coordinar convenios que faciliten el proceso de formación en materia de seguridad ciudadana y regulación vial, así como la promoción y asesoría en el campo.

Policía Municipal

Objetivo	Brindar la seguridad y vigilancia que requieran los habitantes del cantón y establecer las acciones preventivas y correctivas en dicha materia, así como brindar el apoyo necesario a la municipalidad en materia de vigilancia y control de las actividades comerciales.
Funciones	Colaborar con las oficinas de la municipalidad, inspeccionando las zonas del cantón, con el propósito de dar parte a la municipalidad cuando se presenten problemas en las vías por escombros, basura, animales muertos, vehículos abandonados o por disturbios que causen daños en el alumbrado público o en propiedades de carácter público. Asimismo, inspeccionando y comunicando desperfectos en la red vial. Prestar colaboración a la Comisión Nacional de Emergencia cuando se presentan catástrofes o calamidades públicas. Prestar auxilio a enfermos, accidentes de circulación, inundaciones, incendios,

	amenazas de bombas, robos y otras similares donde se requiera la rápida acción policial. Prestar colaboración a la municipalidad, para realizar notificaciones y cierres de negocios por falta de pago de patentes o para sellar construcciones u otras actividades que se estén realizando al margen de la ley. Controlar las ventas ambulantes en el Cantón. Brindar la seguridad y vigilancia que se requiera en las distintas actividades que sean organizadas por el municipio, o por cualquier otra organización del gobierno con previo visto bueno del Superior inmediato. Brindar colaboración a la seguridad interna cuando sea requerido. Participar en los operativos organizados por los diferentes departamentos municipales así como los propios. Atender las llamadas realizadas por los vecinos de la comunidad por diferentes denuncias. Elaborar los informes requeridos para la unidad. Elaborar bitácoras y llevar el control y seguimiento de las diferentes actividades realizadas. Coordinar, promover y realizar capacitación a la comunidad en materia de seguridad comunitaria
Productos	Inspecciones. Informes sobre las actividades realizadas. Emergencias debidamente atendidas. Seguridad y vigilancia del Cantón asegurada. Notificaciones y avisos de pagos debidamente canalizados y entregados. Detenciones y decomisos. Comercios clausurados. Solicitudes y demandas atendidas. Campañas y charlas desarrolladas en coordinación con el IAFA, para la prevención de adicciones en la población del cantón. Proyectos ejecutados en coordinación con el Ministerio de Seguridad Pública, para la organización de la vigilancia en las comunidades. Proyectos para el desarrollo de la prevención de la delincuencia y la adicción, tanto a los estudiantes como a los jóvenes en alto riesgo. Programa de capacitación, tanto para los miembros policiales, como para los grupos comunales organizados. Plan Operativo de la Policía Municipal. Manuales de procedimientos.
	Estacionamiento Autorizado
Objetivo	Regular el transito mediante las zonas de Estacionamiento Autorizado para cumplir con la Ley 3580.
Funciones	Realizar los recorridos necesarios a efecto de verificar que se cumpla con lo establecido en la Ley y Reglamento para el estacionamiento de vehículos. Elaborar los partes que correspondan cuando se detecte que se está violando la Ley y Reglamento para el estacionamiento de vehículos Establecer mediante estudio técnico los lugares destinados para el Estacionamiento autorizado. Solicitar la autorización de zonas de estacionamiento en el cantón central de Heredia al Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Colaborar en actividades Municipales cuando así sea requerido. Elaborar informes del trabajo realizado, entre otros. Coordinar, promover y facilitar en Centros Educativos capacitaciones en

	Seguridad Vial.
Productos	Estudios e informes con respecto a la definición de las zonas autorizadas para estacionamiento. Partes y multas por incumplimiento de la regulación en materia de Estacionamiento autorizado. Informes presentados.
Seguridad Interna	
Objetivo	Garantizar la seguridad eficiente de los bienes institucionales.
Funciones	Plan Anual Operativo de la Municipalidad. Suministrar seguridad y vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la institución Velar por la seguridad de los funcionarios municipales y clientes que se encuentran en las instalaciones municipales. Mantener el orden, protección y vigilancia durante las sesiones que realice el Concejo Municipal. Controlar y restringir el acceso de los visitantes a las instalaciones Municipales. Supervisar el ingreso de funcionarios a la Institución en horas no laborales. Supervisar y revisar la salida de los funcionarios municipales. Realizar el chequeo de los vehículos y pertenencias de los funcionarios Municipales. Brindar la orientación al público cuando sea solicitado por el mismo. Solicitar la colaboración de la Policía Municipal cuando la situación así lo requiera.
Productos	Bienes inmuebles debidamente vigilados. Seguridad efectiva de personas. Clientes municipales debidamente orientados Orden, seguridad y protección garantizados en las sesiones del Concejo. Seguridad garantizada a los funcionarios y a las instalaciones municipales.

Tecnologías de Información

Entre los considerandos del Decreto Ejecutivo 33147 MP se citan:
—1º—Que el Gobierno de la República considera que las tecnologías digitales son una herramienta
idónea para simplificar y hacer más eficientes sus operaciones y servicios, incrementar la transparencia y la participación ciudadana.
2º—Que la transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la
tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y que permitan una comunicación apropiada y oportuna entre las entidades de gobierno. (…)
4º—Que las tecnologías digitales, son un instrumento fundamental para ofrecer más y mejores
servicios a las y los ciudadanos; e incrementar su uso y disponibilidad en el territorio nacional, disminuyendo así la brecha digital tanto entre Costa Rica con el mundo, como entre los habitantes

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Impulsar activamente el desarrollo y funcionamiento de los sistemas informáticos en todos los procesos de trabajo de la Municipalidad.
Funciones	Brindar servicios de soporte técnico y mantenimiento a las diferentes instancias municipales, así como al Sistema de Información Municipal. Diseño de herramientas informáticas novedosas. Administrar la Base de Datos Municipal. Establecer los controles de acceso al sistema Informático. Sistemas de control cruzado de información en funcionamiento. Seguridad y Confianza en la utilización de los sistemas informáticos. Sistemas informáticos Inter.-relacionados. Información unificada. Información confiable y oportuna para los diferentes procesos de trabajo de la municipalidad. Diseñar y programar sistemas informáticos para la Municipalidad. Informar, asesorar y recomendar lo pertinente sobre las reformas, modificaciones y avances en informática; sistemas y equipos de cómputo a los funcionarios de las áreas, unidades e instancias municipales. Diseñar, validar y ejecutar los mecanismos de enlace entre los diferentes sistemas informáticos en funcionamiento. (sea dentro de una misma unidad de trabajo o enlazando diferentes unidades). Capacitar al usuario en el manejo de programas informáticos. Coordinar y articular en forma adecuada y oportuna las políticas municipales en materia de informática en conjunto con las áreas, unidades e instancias municipales. Mantener actualizado la normativa interna con respecto a las normas de TI

	establecidas por la Contraloría General de la República. Brindar los servicios informativos necesarios a los usuarios (as) en el menor tiempo posible para el logro de los objetivos.
Productos	Nuevas aplicaciones y equipo en funcionamiento. Procesos de trabajo automatizados integrados. Personal capacitado. Soporte técnico y mantenimiento oportuno Diseños de rutinas automatizadas. Diagramas de recorrido. Manual de usuario. Soluciones informáticas. Asesoría oportuna. Cambios en políticas municipales en materia de informática. Políticas y lineamientos en materia informática. Propuestas generales de desarrollo informática. Prioridades definidas en materia de informática. Normas y procedimientos de trabajo. Recomendaciones para la compra de equipo y aplicaciones. Manuales de procedimientos. Usuarios satisfechos.

Salud Ocupacional

Se origina en el Título IV del Código Trabajo.

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Objetivo	Dotar a la institución de un sistema de prevención de riesgos del trabajo, accidentes y promoción de las mejores condiciones labores en Salud Ocupacional.
Funciones	Relaciones Laborales: El propósito de este proceso es facilitar el mantenimiento de un buen clima de trabajo, a través de la atención constante de las necesidades de los trabajadores, la correcta aplicación de las leyes y disposiciones; así como mantener bien informados a los funcionarios sobre temas de utilidad para ellos, orientándolos y asistiéndolos. Esta gestión es partícipe de actividades relacionadas con: - La Comisión de Salud Ocupacional - Atención médica de funcionarios en INS, CCSS - Atención psicosocial familiar Salud Ocupacional: Le corresponde promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores mediante actividades que permitan prevenir enfermedades laborales y reducir riesgos laborales Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales Control de accidentes por áreas Revisión de datos informe médico Investigación Accidentes de Trabajo (AT) Control de accidentes Control y seguimiento a los funcionarios en la utilización de equipo e implementos de seguridad laboral. Formulario de Evaluación de Riesgos Aplicación de Formulario de Visitas (auditoria de Sistema…) Brigadas de Emergencia Elaboración de la planilla de la INS y los reportes de asistencia de los funcionarios. Brindar capacitación en lo referente a Salud Ocupacional a todos los servidores Municipales.
Productos	Acuerdos laborales. Registros del record laboral de los empleados (ausentismo, sanciones e incumplimiento de labores, respecto al área de Salud Ocupacional, entre otros). Propuestas de actualización del Reglamento en Salud Ocupacional. Recomendaciones sobre sanciones a aplicarse en casos de incumplimiento de las normas de salud Ocupacional. Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia Salud Ocupacional- Recurso humano capacitado en prevención de riesgos laborales. Convenios con instituciones públicas y privadas en materia de Salud Ocupacional. Reportes estadísticos sobre accidentes y enfermedades del

	trabajo. Programa sobre seguridad e higiene ocupacional actualizada y en funcionamiento Asesoría efectiva y oportuna en el campo de la Salud Ocupacional. Recomendaciones para la solución de conflictos laborales en el área de Salud Ocupacional. Evaluaciones del avance de las metas establecidas para el área de Salud Ocupacional. Informes sobre evaluación del personal con respecto en la utilización de equipo e implementos de seguridad laboral. Manuales de procedimientos del área de Salud Ocupacional.

Comunicación Institucional

Tipo de Proceso	Estratégico
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Planear y desarrollar la imagen y posicionamiento de la municipalidad a nivel cantonal, regional y nacional, así como de sus servicios, a partir del desarrollo de las acciones requeridas en materia de comunicación.
Funciones	Planear y desarrollar la imagen y posicionamiento de la municipalidad a nivel cantonal, regional y nacional, así como de sus servicios, a partir del desarrollo de las acciones requeridas en materia de comunicación. Investigar, obtener, seleccionar y/o adaptar los mensajes para su posterior divulgación y promoción mediante los diversos medios de comunicación colectiva, noticias o acontecimientos de interés público y el quehacer institucional. Establecer y mantener buenas relaciones Las personas colaboradoras de la institución, personas contribuyentes, medios de comunicación y diferentes actores de opinión pública. Informar, educar y persuadir al público meta sobre la labor municipal, generando una imagen positiva, efectiva y duradera mediante mensajes publicitarios veraces, concebidos con ética. Hacer uso de los medios y canales publicitarios afines con el público meta. Desarrollar una comunicación asertiva, informativa y educativa a la población del Cantón. Lograr un objetivo que se compagine con las metas de la institución, entre las cuales pueda estar la maximización de beneficios a largo plazo, la estabilidad, el crecimiento y la responsabilidad social. Promover los servicios municipales manteniendo el nombre del municipio en alto.
Productos	Promover los procesos de trabajo en las diferentes unidades de la Municipalidad. Informe evaluativo de la actividad o campaña de comunicación. Anuncios para prensa, radio, televisión y promoción. (publicidad) Organización de eventos, atención de visitantes, atención a la prensa e imagen institucional. (relaciones públicas) Estrategias de introducción, de promoción de posicionamiento de todos los servicios e impuestos municipales. (mercadeo de servicios) Estrategias de imagen, de posicionamiento, de divulgación y de promoción de relaciones públicas, de mercadeo. Manuales de procedimientos

Contraloría de Servicios

Según el artículo 5 del Decreto N° 26025-PLAN del año 1997 —Las instituciones de la administración pública central y descentralizada que presten servicio a los usuarios, designarán una Contraloría de Servicios adscrita al máximo jerarca, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones.
Las Contralorías de Servicios estarán bajo la responsabilidad de un Contralor (a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el máximo jerarca.

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Fiscalizar y valorar en toda su dimensión la prestación de los servicios en la Municipalidad, con el propósito de brindar asesoría y solución a las inconsistencias que se presentan por parte de la organización en los servicios prestados, estableciendo un vínculo con el usuario a través de sistemas de información, recepción y trámite de quejas y denuncias, en beneficio de la eficiencia y calidad del servicio prestado.
Funciones	Aplicar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución. Elevar propuestas ante el jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz. Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por clientes. Informar periódicamente al Alcalde y a las dependencias de la institución sobre errores o posibles irregularidades en la atención al usuario de acuerdo a los procesos internos desarrollados por las dependencias municipales, sea éste de índole contable, administrativo, financiero, operacional o tecnológico. Elaborar un Manual de Servicios que contenga los deberes y derechos del ciudadano como usuario de los servicios municipales, darle mantenimiento y su debida distribución. Monitorear la prestación de servicios con la finalidad de identificar inconsistencias y emitir las recomendaciones que correspondan. Proponer acciones correctivas, así como el mejoramiento en las políticas y procedimientos con el fin de lograr una eficiente y eficaz prestación de servicios. Coordinar con las diferentes áreas para dar seguimiento a las acciones correctivas puestas en práctica. Coordinar las medidas necesarias para la debida orientación del usuario con respecto a los servicios que presta la Municipalidad. Atender, tramitar y resolver las denuncias y quejas presentadas por el usuario. Desarrollar sistemas de atención de las quejas y denuncias. Velar por que los sistemas operen con eficiencia. Llevar un control de funcionarios denunciados por mal servicio al usuario y

	emitir un informe trimestral a cada Jefatura para su debida atención.
Productos	Informes de evaluación y cumplimiento de recomendaciones por parte de las dependencias municipales. Informes de estadísticas de los funcionarios denunciados por mal servicio. Respuestas oportunas a los clientes de la Municipalidad. Funcionarios y usuarios debidamente informados sobre los servicios que presta la municipalidad. Manual de Servicios actualizado. Procesos mejorados en la prestación de servicios. Eficiencia y calidad en el servicio brindado. Satisfacción del usuario por el servicio oportuno. Denuncias tramitadas y resueltas. Usuarios debidamente atendidos. Manuales de procedimientos

Control Interno

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Promover y coordinar las acciones necesarias para la implementación, funcionamiento, evaluación y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos, a fin de que contribuyan con la eficiencia y eficacia de la gestión institucional.
Funciones	Coordinar y proponer actividades que promuevan la implementación de un Sistema de Control Interno acorde con lo que establece la Ley General de Control Interno No. 8292, considerando los requerimientos de cada uno de sus componentes funcionales. Coordinar actividades diversas para el funcionamiento, evaluación y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno Institucional. Proponer políticas y prácticas de gestión de Control Interno apropiadas para la Unidad de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Brindar asesoría en materia de Control Interno a las diferentes unidades administrativas, para el debido mejoramiento y fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Promover el crecimiento de la Cultura Institucional en Control Interno. Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente el compendio de normativa, políticas, procedimientos y directrices emitidas por el Jerarca en materia de Control Interno. Brindar asesoramiento en materia de control interno a las organizaciones locales, según sea requerido y coordinado por medio del Encargado de gestión de Partidas Comunitarias. Proponer los planes estratégicos y planes de trabajo anual de la Unidad Formular propuestas de Normativa Interna Institucional en materia de Control Interno y seguimiento continuo para su actualización. Coordinar y promover el desarrollo de la Autoevaluación de Control Interno que conduzca al perfeccionamiento del sistema de control interno institucional de manera que se garantice el cumplimiento fiel de sus objetivos y políticas de desarrollo. Coordinar y promover la implementación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos y adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema de Valoración del Riesgos. Elaborar el informe estratégico con los resultados de los procesos de Autoevaluación de Control Interno y Valoración de Riesgos basado en los informes realizados por cada área administrativa. Elaboración de los informes de seguimiento de la Autoevaluación de Control Interno y Valoración de Riesgos. Elaborar cualquier otro informe de Control Interno solicitado por el Alcalde, Concejo Municipal, la Contraloría General de la República u otros órganos de fiscalización Implementar las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la Auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que le

	correspondan para la Unidad de Control Interno. Políticas Institucionales y procedimientos de Control Interno. Compendio de Normativa de Control Interno actualizado Plan Estratégico y Plan anual de trabajo de la Unidad. Informes de Autoevaluación, Valoración Riesgos, Informes de Seguimiento Trimestral; informes de otras evaluaciones del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos, y sus seguimientos. Otros informes específicos solicitados por el Jerarca y órganos fiscalizadores. Promoción de la Cultura Institucional en materia de Control Interno Personal asesorado y capacitado en materia de Control Interno Material de divulgación, herramientas de control, etc. Documentos de respaldo de las verificaciones de los puntos de control.
Productos	Aportes a Comisiones y propuestas varias de control interno a nivel institucional.

Ingeniería de Procesos

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Promover la mejora en la calidad y eficiencia en los diferentes procesos municipales, optimizando los recursos disponibles y un servicio oportuno a los contribuyentes.
Funciones	Identificar y analizar exhaustivamente los procesos existentes en los Departamentos o Secciones solicitados según la prioridad del Jerarca de la Municipalidad de Heredia. Generar todo tipo de propuestas de mejora en los procesos asignados para analizar de tal forma que se maximice el aprovechamiento y rendimiento de los recursos humanos, financieros o tecnológicos. Medición del trabajo mediante la técnica del estudio de tiempos y movimientos para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida. Definición de estándares de desempeño en los diferentes Departamentos o Secciones asignados para analizar, con el fin de mejorar la productividad del trabajo. Analizar la capacidad y organización del trabajo, con el objetivo de establecer una nivelación de las cargas de trabajo y mejorar la organización en los diferentes Departamentos o Secciones asignados. Proponer a la Administración Políticas y Directrices en materia de Ingeniería de Procesos. Revisión de la efectividad de las Directrices emitidas. Mantener actualizado el Mapa de Procesos y Mapa Básico de Organización Municipal del Gobierno Local. Asesorar a los dueños de los procesos en la actualización de los manuales de procedimientos. Coordinar las capacitaciones necesarias en materia de Ingeniería de Procesos.
Productos	Informes correspondientes de cada Departamento o Sección asignado por el Jerarca: • Identificación y análisis exhaustivo de los procesos. • Propuestas de mejora en los procesos actuales. • Estudios de Tiempos y Movimientos. • Definición de estándares e indicadores en los procesos. • Análisis de capacidad para atender el volumen de trabajo departamental y distribución de tareas al personal. • Nivelación de Cargas de Trabajo. Presentación de resultados al Jerarca con respecto a los análisis ejecutados. Directrices sobre Ingeniería de Procesos. Revisión de la efectividad de las directrices emitidas. Políticas de Ingeniería de Procesos Mapa de Procesos y Mapa Básico de Organización Municipal actualizados. Otros informes o seguimientos específicos solicitados por el Jerarca.

	Manuales de Procedimientos actualizados y formalizados por el Jerarca debidamente. Repositorio digital de los manuales de procedimientos ubicado en la Intranet de la Municipalidad (MUNINET) y la lista de inventario de procedimientos actualizados.

Control Fiscal y Urbano

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Controlar y fiscalizar las diferentes actividades y procesos económicos, productivos, urbanísticos y constructivos que se generen y desarrollan en el Cantón, de forma transparente, eficiente y eficaz en las áreas de control constructivo, urbano, accesibilidad, y Comercial por medio de la inspección y seguimiento con la finalidad de contribuir al desarrollo del cantón, la generación de ingresos, y el cumplimiento de la normativa aplicable, así como determinar y aplicar las sanciones correspondientes por la infracción urbanísticas y comerciales.
Funciones	Realizar los procedimientos administrativos de prevención, seguimiento y notificación de los diferentes procesos urbanísticos por incumplimiento de deberes u omisiones de las obligaciones urbanísticas por parte de los dueños o poseedores de inmuebles del cantón conforme articulo 84 y 85 del Código Municipal. Controlar y fiscalizar los diferentes espectáculos públicos que se realizan en el Cantón, con el fin de verificar que cuenten con los permisos respectivos y establecer el impuesto correspondiente. Inspeccionar y fiscalizar el cumplimiento de la Ley de Licores y su reglamento. Hacer inspecciones de ventas ambulantes y estacionarias y velar porque cumplan con los requisitos establecidos para ejercer la actividad. Velar por que los patentados estén al día en el pago de sus patentes y rótulos, así como suspender las patentes y licencias comerciales cuando sea requerido o bien modificar el pago de tributos por medio del proceso de retasación. Velar por que los patentados estén al día en el pago de sus patentes comercial, y rótulos. Velar por que cumplan con los requisitos de funcionamiento de la actividad. Efectuar los cierres preventivos de negocios cuando la actividad no se encuentra a derecho o se encuentre atrasa en el pago de la patente o incumplan los requisitos para el funcionamiento de la actividad. Realizar informes del trabajo realizado con la documentación que respalde y acredite la actuación realizada. Realizar las diferentes inspecciones con el fin de verificar la existencia de licencias de construcción, así como verificar que las propuestas se ajusten a la presentada ante la Municipalidad en los permisos y licencias de construcción, reparación, ampliaciones, remodelaciones. Detectar, fiscalizar y determinar incumplimiento urbanístico o irregularidades constructivas. Realizar las notificaciones respectivas por lotes incultos pendientes de cobro administrativo. Coordinar con las Secciones de Desarrollo Territorial y Servicios Tributarios, y otras que así lo requieran, la asignación de inspecciones y notificaciones, así como con otras organizacionales.

	Realizar el seguimiento, así como los procedimientos administrativos derribo conforme la ley de construcciones, que de no cumplir se proceda con el desalojo administrativo y el derribo las obras contrarias. Recomendar la demolición de construcciones ilegales o contrarias a la normativa urbana a la Alcaldía Municipal Realizar los procesos administrativos de derribo por las invasiones en área publica, zona de protección forestal. Brindar informes técnicos, dar respuesta y atención a denuncias. Coordinar y organizar operativos e inspecciones con la Policía Municipal como otras instituciones como CFIA, Ministerio de Salud, MINAET, SETENA, Emitir recomendaciones, órdenes de clausura, prevenciones, cierres preventivos, verificaciones, negaciones de visto bueno de permisos y licencias de construcción, verificaciones de accesibilidad al espacio físico, cierre de locales y establecimientos comerciales. Realizar la inspección y determinar el avance de obra con el fin de realizar el porcentaje de avance y el tasado del impuesto de construcción. Brindar respuesta e informes técnicos y colaboración con otras instituciones como CFIA, INS, Ministerio de Salud, CCSS, DIEE, Setena, Tribunal Ambiental, etc. Verificación de los periodos de las actividades de los negocios para la suspensión del pago de patente comercial, calculo e inicio del periodo cobros de tributos municipales. Determinación de la existencia de locales comerciales e informe para la suspensión del cobro de patentes comerciales y visto buenos para la establecer la eliminación de licencias comerciales. Determinación y retasación de licencias comerciales con la finalidad de modificar el pago de tributos y pendiente de pago por concepto de patente comercial de las licencias comerciales del cantón. Cálcular del porcentaje de avance de los procesos constructivos y avances de obra del cantón con el fin de calcular el porcentaje de pago de impuestos de construcción y las multas por avance de obra que se aplican a las obras. Imposición de las multas y obras por concepto de incumplimientos urbanísticos conforme los artículos 84 y 85 del Código Municipal, (multas de aceras, lotes incultos, limpieza, cercado, etc.); inclusión de multas, sanciones, y montos por obras, eliminación, modificación, suspensión y traslado de las multas a los contribuyentes, orden de aplicación de periodos de cobro trimestral por incumplimientos urbanísticos a los contribuyentes. determinación porcentaje de avance de obra de proceso constructivo, determinación de la finalización, recepción de obra y finiquito conforme licencia municipal autorizada y cálculo de incumplimientos e imposición de multas a aplicar según caso, Determinación de la existencia o no de construcciones u obras en sitio mediante la inspeccion para el cálculo, modificación, eliminación, suspensión de la base imponible de las inmuebles del cantón, así como la cantidad, estado, y condición, para el pago de servicios y tasas de la propiedad. Realizar la inspeccion para la valoración y determinación de los servicios públicos en sitio, unidades de vivienda, negocios, locales comerciales, entre otros para la modificación de imponible y cargo de servicios de recolección de basura, aseo de vías, y servicios municipales. Realizar la inspeccion para el tasado del pago de impuestos y patentes de rótulos, vallas, anuncios y publicidad, así como la eliminar, modificación e

	inclusión de estos. Fiscalización, control y determinación de impuesto de espectáculos públicos por concepto de eventos, actividades y espectáculos públicos realizados en el cantón, cálculo de taquilla y entradas con base en la fiscalización e informes brindados. Realizar la inspeccion para el tasado para la categorización de restaurantes, bares, supermercados, Discotecas, otros expendios de bebidas con contenido alcohólico con el fin de determinar el pago trimestral por concepto de licencias para expendio de bebidas de contenido alcohólico. Procesos administrativos de invasión y desalojo de áreas públicas y bienes demaniales, determinación de costos, cargos y multas a los contribuyentes por las obras y cargos por la recuperación de área públicas. Realizar la inspeccion para determinación si una actividad económica se ajusta a la normativa para el desarrollo de una actividad en la ubicación o establecimiento propuesto. Emitir Resoluciones a los Recursos administrativos de Revocatorias, oficios, pronunciamientos, criterios, entre otros para los diferentes departamentos que los soliciten) Elaborar y ejecutar POA y presupuesto, SEVRI, Control interno.
Productos	• Notificaciones • Prevenciones • Clausuras de establecimientos comerciales • Espectáculos públicos fiscalizados • Ventas ambulantes y estacionarias inspeccionadas. • Renuncias, traslados, eliminaciones, cambio de actividad, cambio de nombre y traspasos de patentes corroborados. • Patentes corroboradas en su vigencia, actividad, tipo y pago respectivo. • Informes periódicos diarios, semanales, mensuales y trimestrales del trabajo realizado según corresponda. • Realizar el recibo del proyecto u obra conforme, así como el tasado de la construcción. • Construcciones y obras clausuradas. • Permisos de construcción debidamente corroborados. • Licencias y permiso de construcción, reparación, ampliación, remodelación, demolición y otros. • Atención y seguimiento de quejas, inconformidades y denuncias. • Notificaciones y prevenciones realizadas. • Inspecciones oculares. • Recorridos y seguimiento de la zona asignada. • Clausuras de construcciones que violan la normativa urbanística o no cuentan con la respectiva licencia municipal. • Seguimiento y fiscalización de las construcciones con licencia que se ejecutan en el cantón. • Entrega de oficios, preventivas y notificaciones. • Verificación que locales se encuentren al día pago de impuestos municipales y con la actividad que realizan. • Verificar que las licencias comerciales y de licores • Entrega de Documentos, resoluciones, incumplimientos urbanísticos, preventivas. • Verificar el cumplimiento de las obligaciones urbanísticas, así como el tasado de las multas correspondientes por omisión de deberes al artículo 84 y 85 del

	código municipal. • Clausuras y Levantamiento de Sellos de negocios • Inspeccionar y realizar las retasaciones de las patentes comerciales y de licores. • Verificación de distancias, zonificación con el fin de emitir las resoluciones de ubicación y uso de Suelo. • Verificación de la accesibilidad de los Locales comerciales conforme a la ley 7600 y su reglamento. • Inspección y tasado de Rótulos Comerciales. • Determinación y verificación de los periodos de las actividades de los negocios para la suspensión del pago de patente comercial, calculo e inicio del periodo cobros de tributos municipales. • informe para la suspensión del cobro de patentes comerciales y visto buenos para la establecer la eliminación de licencias comerciales. • retasación de licencias comerciales con la finalidad de modificar el pago de tributos y pendiente de pago por concepto de patente comercial de las licencias comerciales del cantón. • cálculo del porcentaje de avance de los procesos constructivos y avances de obra del cantón con el fin de calcular el porcentaje de pago de impuestos de construcción y las multas por avance de obra que se aplican a las obras. • Determinación de las infracciones y multas por concepto de incumplimientos urbanísticos conforme los artículos 84 y 85 del Código Municipal, (multas de aceras, lotes incultos, limpieza, cercado, etc.); • Hacer la solicitud de inclusión de multas, sanciones, y montos por obras, eliminación, modificación, suspensión y traslado de las multas a los contribuyentes, orden de aplicación de periodos de cobro trimestral por incumplimientos urbanísticos a los contribuyentes. • valoración del porcentaje de avance de obra de proceso constructivo, determinación de la finalización, recepción de obra y finiquito conforme licencia municipal autorizada y cálculo de incumplimientos y multas a aplicar según caso, • valoración en sitio mediante inspeccion de la existencia o no de construcciones u obras para la solicitud a catastro del cálculo, modificación, eliminación, suspensión de la base imponible de las inmuebles del cantón, así como la cantidad, estado, y condición, para el pago de servicios y tasas de la propiedad • determinación de los servicios públicos en sitio, unidades de vivienda, negocios, locales comerciales, entre otros para la modificación de imponible y cargo de servicios de recolección de basura, aseo de vías, y servicios municipales. • Realizar la inspeccion para el pago de impuestos y patentes de rótulos, vallas, anuncios y publicidad, así como la eliminar, modificación e inclusión de estos. • Fiscalización, control y determinación de impuesto de espectáculos públicos por concepto de eventos, actividades y espectáculos públicos realizados en el cantón, cálculo de taquilla y entradas con base en la fiscalización e informes brindados. • calificación y tasado para la categorización de restaurantes, bares, supermercados, Discotecas, otros expendios de bebidas con contenido alcohólico con el fin de determinar el pago trimestral por concepto de licencias para expendio de bebidas de contenido alcohólico. • Procesos administrativos de invasión y desalojo de áreas públicas y bienes

	demaniales, determinación de costos, cargos y multas a los contribuyentes por las obras y cargos por la recuperación de área públicas.

Dirección de Inversión Pública

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

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

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

a) La política de desarrollo, con enunciación de los principios y normas en que se fundamente, y
los objetivos que plantean las necesidades y el crecimiento del área a planificar;

b) El estudio de la población, que incluirá proyecciones hacia el futuro crecimiento demográfico, su distribución y normas recomendables sobre densidad;

c) El uso de la tierra que muestre la situación y distribución de terrenos respecto a vivienda,
comercio, industria, educación, recreación, fines públicos y cualquier otro destino pertinente;

d) El estudio de la circulación, por medio del cual se señale, en forma general, la localización de las vías pública principales y de las rutas y terminales del transporte;

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

f) Los servicios públicos, con análisis y ubicación en forma general de los sistemas e instalaciones principales de cañerías, hidrantes, alcantarillados sanitarios y pluviales, recolección y disposición
de basuras, así como cualquier otro de importancia análoga.
(Así reformado el inciso anterior por el artículo 6° de la Ley 8641 del 11 de junio del 2008)

g) La vivienda y renovación urbana con exposición de las necesidades y objetivos en vivienda, y referencia a las áreas que deben ser sometidas a conservación, rehabilitación y remodelación.

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

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

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

Gestión Vial

Proceso Estratégico	Gestión de Inversión para Obra Pública
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública
Unidades bajo su mando	Mantenimiento y Obras Gestión del Riesgo a Desastres
Objetivo	Planificar, y controlar las obras tanto de la Gestión Vial como de la infraestructura del Cantón de Heredia bajo los criterios técnicos y las mejores prácticas para garantizar la optimización de los recursos. Ejecutar proyectos a nivel municipal en cuanto a obras de alcantarillado pluvial, infraestructura y mantenimiento de obras civiles con el fin de mejorar el

	espacio urbano del cantón. Proponer, evaluar y ejecutar estudios de vialidad del cantón para la mejora de la transitabilidad vehicular y peatonal, incluyendo el transporte público. Dirigir, planificar y controlar el Departamento de Mantenimiento y Obras, así como establecer los lineamientos de Administración del Plantel Municipal. Proponer, evaluar y ejecutar acciones y proyectos de Promoción Social en términos de la seguridad vial, desde aspectos educativos y de ejecución de proyectos, así como Gestión del Riesgo a Desastres.
Funciones	Establecer un programa de aseguramiento efectivo de la calidad de las obras que garantice el uso eficiente de la inversión pública en la red vial cantonal, con base en la normativa establecida por el MOPT. Proponer la reglamentación para el mantenimiento manual, tanto rutinario como periódico y para el uso y control de la maquinaria, con base en los estudios de costos correspondientes. Realizar los análisis de necesidades del cantón de todos los caminos a Intervenir. Operar un sistema participativo para la asignación de prioridades, con base en el TPD y otros criterios sociales y económicos. Mantener actualizado el inventario de la red de calles y caminos del cantón. Promover la conservación vial participativa, mediante el fortalecimiento de la organización local y su vínculo con otras organizaciones afines, para propiciar trabajos conjuntos de conservación de las vías públicas y el control social de los proyectos que se realicen. Elaborar y desarrollar programas de conservación vial, de acuerdo con los planes formulados por la Junta Vial Cantonal que avale el Concejo Municipal. Planificar, coordinar, inspeccionar, controlar y dar seguimiento a Obras Civiles necesarias en el Cantón,, ya sea por la modalidad de administración o de contratación. Planificar, coordinar y controlar, las acciones y funciones a realizar el área de Mantenimiento y Obras. Priorizar los proyectos viales a ejecutar dentro de las respectivas jurisdicciones, tomando en consideración los criterios técnicos y socioeconómicos determinados desde la promocion social en caso de ser necesarios. Dichas evaluaciones involucrarán parámetros como conectividad y concepto de red, tránsito promedio diario, estado de las vías deternado en estudios donde se tomen en cuenta el TPD, IRI, y capacidad de soporte de las vías, acceso a servicios en las comunidades, densidad de población y volumen de producción. Administrar la maquinaria Municipal dedicada a la atención de las vías públicas y obras civiles en general y de la que se contrate o se obtenga por medio de convenios para este mismo fin. Efectuar investigaciones, coordinar, formular y ejecutar los proyectos requeridos, para rescatar, limpiar y rehabilitar los ríos, quebradas y acequias del cantón. Planear, organizar, dirigir, controlar y supervisar las distintas obras municipales a construir, ya sea en los sistemas y elementos de alcantarillado pluvial, aceras, cauces de dominio público, obras en vías públicas de administración municipal (en todos los elementos que la componen), nivelación de terrenos municipales, entro otros atinentes a esta

	Departamento. Proponer, evaluar y ejecutar acciones y proyectos de Promoción Social en Seguridad Vial, desde aspectos educativos y de ejecución de proyectos. Dirigir, organizar, coordinar la Administración del Plantel Municipal, así como establecer los lineamientos para su óptimo funcionamiento. Planificar, programar y ealizar las labores de Demarcación Vial, en coordinación con el Departamento de Estacionamiento Autorizado.
Productos	Reglamentos elaborados y aprobados para el uso y control de maquinaria. Inventario de la red de calles y caminos del cantón. Inspecciones realizadas para determinar avance y desarrollo de las obras de mejoramiento y construcción vial. Diagnósticos de necesidades sobre los caminos a intervenir. Informes periódicos sobre la eficacia en los proyectos de conservación y mantenimiento vial. Maquinaria y equipo para la conservación vial del cantón debidamente inventariado y en perfectas condiciones de funcionamiento. Organizaciones locales informadas y trabajando en proyectos de Promoción Social. Programas de conservación debidamente implementados en el cantón. Equipo especial y automotor con apropiado respaldo preventivo y correctivo, así como su correcto funcionamiento. Sistema de alcantarillado pluvial en funcionamiento. Ríos limpios y sanos. Aceras, cordones de caño y otras obras menores construidas o reconstruidas. Caminos y trochas transitables. Reportes periódicos de trabajos realizados y/o supervisados. Vías debidamente demarcadas. Obras civiles concluidas. Manuales de procedimientos Lotes municipales limpios y nivelados. Maquinaria Municipal en excelente estado. Tuberías rescatadas en las áreas reportadas por contribuyentes. Parrillas construidas y colocadas. Trabajos completos de soldadura y metal. Actividades de Promoción Social. Acciones de Gestión de Riesgo y Reducción a desastres.
Mantenimiento y Obras	
Proceso Estratégico	Gestión de Inversión para Obra Pública
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Garantizar una administración eficiente de los trabajos a realizar en el Mantenimiento y Obras que se ejecutan en el cantón de Heredia como lo son calles, caminos, alcantarillado, construcción de parques, puentes, entre otros.. Apoyo en mantenimiento y trabajos menores, en caso de ser necesarios en edificios administrativos.
Funciones	Controlar y supervisar el trabajo de los funcionarios a su cargo. Ejecutar trabajos y proyectos que le asigne el departamento de Gestión Vial. Apoyo en mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y

	edificios Municipales. Valorar que actividades dentro de los mantenimientos requieren de Contratación de servicios.
Productos	Reglamentos elaborados y aprobados para el uso y control de maquinaria. Inventario de la red de calles y caminos del cantón. Inspecciones realizadas para determinar avance y desarrollo de las obras de mejoramiento y construcción vial. Diagnósticos de necesidades sobre los caminos a intervenir. Informes periódicos sobre la eficacia en los proyectos de conservación y mantenimiento vial. Maquinaria y equipo para la conservación vial del cantón debidamente inventariado y en perfectas condiciones de funcionamiento. Lista de proyectos de conservación vial a la mano de las organizaciones sociales Organizaciones locales informadas y trabajando en proyectos de conservación vial. Programas de conservación debidamente implementados en el cantón. Equipo especial y automotor con apropiado respaldo preventivo y correctivo, así como su correcto funcionamiento. Sistema de alcantarillado pluvial en funcionamiento. Ríos limpios y sanos. Aceras, cordones de caño y otras obras menores construidas o reconstruidas. Caminos y trochas transitables. Reportes periódicos de trabajos realizados y/o supervisados. Vías debidamente demarcadas. Obras civiles concluidas. Manuales de procedimientos Alcantarillado pluvial en buenas condiciones. Sistema completo de alcantarillado pluvial en cuanto a cordones de caño, construcción de cajas de registro. Lotes municipales limpios y nivelados. Maquinaria Municipal en excelente estado. Tuberías rescatadas en las áreas reportadas por contribuyentes. Parrillas construidas y colocadas. Trabajos completos de soldadura y metal.

Desarrollo Territorial

Se establece conforme al artículo 15 de la Ley de Planificación Urbana (4240), en la que se indica:
La competencia y autoridad de los gobiernos municipales para planificar y controlar el desarrollo urbano, dentro de los límites de su territorio Jurisdiccional.

Proceso Estratégico	Gestión de Inversión para Obra Pública
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública
Unidades bajo su mando	Gestión de Partidas Comunitarias
Objetivo	Planificar y controlar el desarrollo urbano dentro de los límites del Canton, disponiendo a través de la elaboración, puesta en marcha y actualización del plan regulador, la correcta utilización de los suelos a fin de garantizar un desarrollo racional y armónico que garantice el correcto devenir de la convivencia social. Así mismo desarrollar proyectos estratégicos y otras

	acciones sustantivas que permitan un crecimiento ordenado y equilibrado, ejerciendo a su vez el control constructivo en el Cantón.
Funciones	Coordinar, revisar, analizar y proponer mejoras en el Plan Regulador del Cantón Central de Heredia. Velar por la correcta aplicación de la normativa aprobada por el Concejo Municipal, así como formular planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón. Revisar y aprobar anteproyectos de urbanizaciones, lotificaciones y subdivisiones. Recopilar, ordenar y sistematizar la información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de ofrecer información para la gestión planificadora. Tramitar en los plazos recomendados las solicitudes de permisos de construcción de obra mayor y obra menor, en observación de la normativa que regula la actividad constructiva en el país o de manera particular en el cantón. Revisión, análisis, aprobación o rechazo de visado de planos.Realizar la topografía requerida para diferentes procesos Insitucionales que así lo requieran. Aprobar los fraccionamientos de lotes. Efectuar los levantamientos topográficos requeridos por la municipalidad Efectuar el control topográfico de las obras civiles en proyectos municipales. Revisión, análisis, aprobación o rechazo de visado de planos. Ejecución de las labores de agrimensura requeridas. Tramitar, otorgar y/ó rechazar alineamientos de propiedades. Tramitar, aprobar y/ó rechazar las solicitudes de uso de suelo y cambios de usos de suelo. Análisis Técnico y recomendaciones de Desfogues Pluviales. Coordinar las declaratorias de patrimonio Histórico-Cultural de sitios, monumentos, inmuebles y conjuntos de los anteriores con el Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural. Coordinar la elaboración de planos y especificaciones técnicas de los proyectos que realiza la Municipalidad. Supervisar la Unidad de Presupuesto Participativo
Productos	Recomendaciones para la revisión del plan regulador (disminución, aumento o cambio de zonas urbanas, industriales, comerciales, de protección, mixtas) Sectorización territorial del cantón actualizada. Plan Regulador urbano conformado y actualizado. Planes específicos de desarrollo urbano. Certificados de uso del suelo y su interpretación técnica y trámite de Cambios de Uso de Suelo. Visados y Alineamientos municipales según la normativa jurídica Patrimonio histórico y cultural del cantón asegurado. Permisos de construcción Lograr una correcta disciplina urbana. Denegatorias de permisos de construcción. Informes de presupuesto participativo

Gestión de Partidas Comunitarias

El proceso articula servicios de carácter social con una visión de participación y derechos humanos,

de tal manera que el factor social se convierta en eje principal para el desarrollo integral del cantón	
Proceso Estratégico	Planeamiento Institucional
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública
Objetivo	Coordinar, controlar y servir de enlace entre la comunidad y el Gobierno local con el fin de promover la participación ciudadana en la asignación de recursos, el proceso de fiscalización y la trasparencia de este proceso institucional.
Funciones	Coordinación y desarrollo del Proceso de Presupuesto Participativo. Controlar y dar seguimiento a las transferencias realizadas a las organizaciones. Mantener registros actualizados de la ejecución y liquidación de las partidas asignadas tanto documental con en formato digital. Tramitar la calificación de idoneidad solicitada por las organizaciones para que puedan administrar fondos públicos. Tramitar los cambios de destino de las partidas asignadas a las organizaciones. Elaboración de informes de control y seguimiento de las partidas asignadas a las organizaciones. Controlar y revisar las liquidaciones de los recursos asignados por las organizaciones. Coordinar con el Departamento de Desarrollo Territorial la fiscalización de las partidas a ejecutar por las organizaciones. Elaboración de informes de control y seguimiento de las partidas asignadas a las organizaciones. Coordinar y atender solicitudes de visitas a comunidades para el análisis y recomendación de propuestas de proyectos que puedan ser presentadas durante el proceso de asignación presupuestaria. Coordinar y ejecutar capacitaciones para la retroalimentación, guía y apoyo a las organizaciones que participen del proceso del Presupuesto Participativo, que promueva el conocimiento de los reglamentos y procedimientos del dicho proceso. Atender por diferentes medios de comunicación (correos, vía telefónica, atención presencial) las dudas o consultas de las organizaciones participantes o interesadas del proceso con el fin de velar por los procesos y retroalimentación ciudadana de los representantes comunales. Mantener un registro actualizado de los miembros de las organizaciones que existen en el cantón. Programar y controlar la ejecución presupuestaria para que se ajuste a los lineamientos institucionales en esta materia, así como la autorización de la ejecución presupuestaria de los recursos financieros destinados a la Comunidad. Brindar información oportuna y confiable a las diferentes dependencias que conforman la Municipalidad, de forma tal que garantice la toma de decisiones oportuna en materia financiera-presupuestaria en cuanto a los recursos destinados al Presupuesto Participativo Recopilar y consolidar la información anualmente de los principales proyectos y acciones realizadas por parte de las Juntas Administrativas, Juntas de Educación y Asociaciones de Desarrollo a fin fin de incorporar en el Informe de Labores de la Administración Municipal.
	Procedimientos eficientes y eficaces para el control de los recursos asignados

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

Gestión Ambiental

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

Proceso Estratégico	Gestión de Servicios Ambientales
Dependencia Jerárquica	Inversión Pública
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Crear e impulsar el desarrollo de políticas, acciones y estrategias planificadas y contingenciales que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva del medio ambiente en el cantón; mediante la asesoría, gestión e implementación de proyectos para el mejoramiento y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
Funciones	Velar por el cumplimiento de las normas, reglamentos y leyes de las distintas actividades municipales que tienen injerencia con el campo ambiental para que se garantice un desarrollo sostenible del Cantón con énfasis en la protección y conservación ambiental. Programar, coordinar y ejecutar actividades educativas en materia ambiental, con distintos sectores de la comunidad. Atender y dar una respuesta pronta y oportuna a las denuncias ambientales realizadas por los administrados, con base en la legislación en materia ambiental vigente y las inspecciones que se requieran. Así mismo dar el debido seguimiento y cierre de dichas denuncias. Participar en las Comisiones creadas por el Concejo Municipal o la Alcaldía en el Área Ambiental. Participar en la elaboración y asesoría de diagnósticos ambientales en escala comunal y nacional. Realizar análisis de las solicitudes de Desfogue Pluvial planteadas ante el Concejo Municipal con la colaboración del Departamento de Desarrollo Territorial. Apoyar y colaborar con el mejoramiento de las áreas verdes municipales, mediante diversas acciones y actividades, principalmente de arborización, reforestación y recuperación de zonas de protección. Promover a lo interno y externo de la Municipalidad la incorporación a programas ambientales. Coordinar acciones de apoyo y seguimiento a los grupos de Bandera Azul Ecológica del cantón de Heredia. Liderar los procesos de desarrollo, tramitología y seguimiento de Viabilidad Ambiental para proyectos propios de la Municipalidad de Heredia.

	Desarrollo y actualización de diferentes mapas relacionados al quehacer de la Gestión Ambiental: de amenazas y vulnerabilidad, de zonas de protección, de proyectos de reforestación (especies sembradas, cantidades, etc), entre otros.
Productos	Educación ambiental, Charlas, Seminarios, Campañas. Denuncias atendidas, tramitadas y solucionadas en materia de salud ambiental. Protección efectiva del ambiente. Cantón libre de contaminación ambiental. Manuales de procedimientos Proyectos de manejo de Cuencas implementado en el cantón. Bandera Azul Ecológica otorgadas. Habitantes del cantón concientizados. Ciudad más limpia y libre de malos olores. Usuarios atendidos y satisfechos. Manuales de procedimientos Gestión de Estudios de Impacto Ambiental ante SETENA, permisos de MINAE y otras atinentes al área ambiental

Dirección Financiera Administrativa

El artículo 176 de la Constitución Política, establece que el presupuesto ordinario de la República comprende todos los ingresos probables y todos los gastos autorizados de la administración pública, durante todo el año económico. En ningún caso el monto de los gastos presupuestos podrá exceder el de ingresos probables.
Las Municipalidades y las instituciones autónomas observaran las reglas anteriores para dictar sus presupuestos.
Este proceso se origina en el título IV del Código Municipal, teniendo responsabilidad sobre los ingresos (capítulo 2), el presupuesto (capítulo 4), Tesorería y Contaduría (capítulo 5).

Tipo de Proceso	Estratégico
Proceso Provisión de Recursos	Gestión Administrativa
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Unidades bajo su mando	Talento Humano. Proveeduría. Servicios Institucionales. Administración Financiera: Contabilidad, Tesorería, Presupuesto.
Objetivo	Garantizar una administración eficiente, a partir de la coordinación, supervisión y control de las unidades del sistema de administración Financiera, Proveeduría, Talento Humano y Servicios Institucionales: Así como brindar al cliente interno y externo servicios de calidad con información y atención oportunas.
Funciones	Velar por la efectiva realización de las actividades desarrolladas por el proceso y la correcta aplicación de los procedimientos administrativos/ financieros en los subprocesos a su cargo, para contribuir con el logro de los objetivos y metas. Asesorar al Alcalde en la aplicación de procedimientos para la solución de problemas administrativos/financieros. Autorizar trámites de caja chica y órdenes de compra por delegación del Alcalde Participar en la elaboración de los planes anuales operativos y evaluar el grado de cumplimiento de los mismos. Recopilar, analizar y aplicar la normativa en materia de contratación administrativa. Recopilar, analizar y aplicar la normativa en materia administrativa/financiera. Gestionar y brindar apoyo en la elaboración del manual interno de procedimientos. Solventar las necesidades de las instancias municipales. Planear, organizar y controlar la ejecución de los programas y proyectos de carácter administrativo, definir políticas de desarrollo administrativo y, la coordinación permanente, tanto a lo interno con las unidades de trabajo de

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

Talento Humano

Se origina en el Título V del Código Municipal.

Tipo de Proceso	Apoyo
Proceso Provisión de Recursos	Gestión Administrativa
Dependencia Jerárquica	Dirección Financiera Administrativa
Objetivo	Dotar del personal idóneo a la institución y garantizar el desarrollo y el bienestar del recurso humano, dando los servicios de apoyo técnico-administrativo requeridos por la Municipalidad para su eficiente y eficaz funcionamiento.
Funciones	Reclutamiento y Selección: Control de plazas vacantes. Justificación de plazas vacantes. Concursos (internos, externos). Confección y Trámite de Ternas o Nóminas. Estudios de Reingreso y Pre ingresó Nombramientos en propiedad e interinos. Ascensos en propiedad e interinos. Evaluación del Período de Prueba. Análisis Ocupacional: Elaboración de estudios de reasignación, reingresos, cambio de especialidades, dispensa de requisitos y reestructuraciones organizacionales. Elaboración y actualización de Manuales (Organización, Clases de puestos) Análisis de la organización administrativa, funcional, ocupacional y salarial de la Municipalidad. Capacitación y Desarrollo: Coordinar, programar y controlar todas las actividades de capacitación. Detección de necesidades de capacitación. Evaluación del Desempeño anual. Proceso de inducción al nuevo empleado. Evaluación del Desempeño Administración de salarios, incentivos y beneficios: Trámite de todos los movimientos de personal a través del sistema de Pagos Control planilla Reconocimiento de incentivos Certificación de Salarios Elaboración de cálculo y reservas para el pago de prestaciones Reclamos Administración Elaboración de reportes de Costo de Mano de Obra Trámite de incapacidades (CCSS – INS) Trámite de Carrera Profesional Trámite de Dedicación Exclusiva Estudio y reconocimiento de aumentos anuales. Elaboración de reporte del pago de tiempo extraordinario a Dpto. Financiero Elaboración de Planilla de Riesgos del Trabajo al INS Certificaciones de tiempo laborado Certificaciones para efectos de pensión Rebajos de salario por nómina Elaboración del Presupuesto Anual (salarios) Administración y Trámite:

	Control de pagos Deducciones Planillas Trámites variados Atención de denuncias por robos, extravíos, falsificación de documentos Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación de personal. Brindar asesoría en el área de su competencia a las diferentes instancias municipales. Relaciones Laborales: El propósito de este proceso es facilitar el mantenimiento de un buen clima de trabajo, a través de la atención constante de las necesidades de los trabajadores, la correcta aplicación de las leyes y disposiciones; así como mantener bien informados a los funcionarios sobre temas de utilidad para ellos, orientándolos y asistiéndolos. Esta gestión es partícipe de actividades relacionadas con: - Atención médica de funcionarios en INS, CCSS - Atención psicosocial familiar Elaboración de la planilla de la CCSS y los reportes de asistencia de los funcionarios
Productos	Acuerdos laborales. Registros del record laboral de los empleados (ausentismo, sanciones e incumplimiento de labores entre otros). Propuestas de actualización del Reglamento Autónomo de Organización y Servicios. Procesos administrativos concretados. Recomendaciones sobre sanciones a aplicarse. Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia de contratación administrativa. Recurso humano capacitado. Convenios con instituciones públicas y privadas en materia de capacitación de Personal. Asesoría efectiva y oportuna. Problemas específicos de la organización solucionados Conflictos laborales solucionados. Criterios en materia de relaciones obrero patronales. Recomendaciones para la solución de conflictos laborales. Charlas en materia laboral. Expedientes de personal actualizados. Evaluaciones del avance de las metas establecidas para los diferentes procesos de trabajo. Informes sobre evaluación del personal. Plan general de capacitación. Concursos internos y externos. Registros de elegibles. Inventario de recursos humanos. Nóminas de elegibles. Estructura funcional básica de la organización actualizada Manuales de clase de puesto, y de cargos actualizados. Estructura salarial actualizada. Programa de incentivos y beneficios actualizado y en funcionamiento. Manuales de procedimientos.

Proveeduría

La Ley de Contratación administrativa establece en el artículo 1 que: "…Cuando se utilicen parcial o totalmente recursos públicos, la actividad contractual de otro tipo de personas físicas o jurídicas se someterá a los principios de esta ley". A su vez, en esta ley en el artíc ulo 105 establece que: "…En cada uno de los órganos y sujetos públicos sometidos a los alcances de esta ley, existirá una dependencia encargada de los procedimientos de contratación administrativa.

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Financiero/Administrativo
Unidades bajo su mando	Ninguna
Objetivo	Administrar adecuadamente los recursos financieros y económicos de la municipalidad y su suficiencia, a partir de la aplicación de los principios que rigen la materia contable y presupuestaria, las disposiciones que al respecto emiten las autoridades gubernamentales correspondientes, las políticas definidas por la administración superior de la institución y, el análisis técnico permanente.
Funciones	Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación administrativa Mantener registros estadísticos confiables y actualizados sobre las operaciones y trámites atinentes a la contratación administrativa, suministro de bienes y servicios y otros aspectos conexos con el fin de facilitar la toma de decisiones. Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar y supervisar el funcionamiento del sistema general de adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios requeridos por la Municipalidad, mediante compras directas, licitaciones restringidas y públicas. Planear, organizar, coordinar y evaluar el trámite y ejecución de las contrataciones administrativas y sus modificaciones. Preparar los carteles de licitación, recibir ofertas, analizarlas en función, calidad, precio, plazo de entrega, prestigio y solvencia de los proveedores, considerando y justificando cada oferta y presentando el análisis a los niveles decisorios. Efectuar los trámites de exoneración, importación y almacenaje de los materiales y equipos importados, de conformidad con la legislación vigente.
Productos	Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia de contratación administrativa. Registro de Proveedores actualizado. Controles actualizados sobre contratos, compras y distribución de materiales, equipo y servicio. Stock de materiales y equipo. Procesos de trabajo debidamente satisfechos en sus requerimientos de equipo y materiales. Carteles de licitación publicados. Compras directas, abreviadas y públicas efectuadas.

	Inventarios de activos y materiales. Inventarios de activos y materiales. Carteles de licitaciones abreviadas y públicos debidamente publicados. Manuales de procedimientos.

Sistema de Administración Financiera

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

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Financiero/Administrativo
Actividades bajo su mando	Contabilidad Presupuesto Tesorería
Objetivo	Garantizar la dotación de los bienes y servicios a las unidades de la Administración por medio de la compra oportuna de los requerimientos de cada una de ellas.

Contabilidad

Se encuentra mencionado en el Título IV Capítulo V del Código Municipal, en el artículo 122 y 123 donde se establece la rendición de cuentas y el requerimiento de los manuales que describan los procedimientos contables; así como que dicha técnica este conforme en lo estipulado en el artículo 91 sobre la técnica presupuestaria y contable recomendada por la Contraloría General de la República.	
Objetivo	Realizar y verificar el control y registro de los ingresos y egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos, con el fin de obtener Estados Financieros oportunos, veraces y fidedignos.
Funciones	Ejecutar el registro contable de todas las diferentes operaciones financieras de la Institución, aplicando el registro del Devengo para la formulación de los respectivos Estados Financieros. Mantener actualizados los estados financieros para la toma de decisiones de la administración. Actualizar el valor de los diferentes equipos a partir de la aplicación del método de la depreciación establecido por la Contabilidad Nacional con el fin de registrar, controlar y actualizar todas las pólizas adquiridas por la Municipalidad. Además, aplicar el mismo método de depreciación a los demás activos Institucionales. Elaboración y Revisión de las nóminas de pago, generar las respectivas transferencias bancarias y la correspondiente elaboración y revisión de cheques. Emisión y firma de las certificaciones solicitadas de deuda a los contribuyentes, como las retenciones de renta a los proveedores. Emisión y firma diaria y semanal de certificaciones de deuda con el fin de que se pueda realizar la gestión de cobro. Coordinar con la Sección de Servicios Tributarios la aplicación de la Política de Estimación para Incobrabilidad, a efectos de revelar y registrar la provisión de incobrabilidad. Determinar el costo efectivo de los servicios internos y de cada uno de los proyectos y servicios que brinda la Municipalidad a partir de la información

	emanada de las diferentes dependencias. Control semanal de rebajos del impuesto sobre la renta (2%) a los proveedores y su respectivo reporte a la Tributación Directa de forma mensual. Registrar y revelar el pendiente de cobro de tributos e impuestos de forma semanal para realizar los informes mensuales a la Dirección Financiera Administrativa, Auditoría, Concejo Municipal y Alcaldía, para la toma de decisiones y gestión de cobro respectivo. Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Publico NICSP.
Productos	Pólizas actualizadas. Registros actualizados sobre el valor de los diferentes equipos municipales. Informes sobre determinación de costos de operación en la prestación de los diferentes servicios. Notas de crédito y débito. Base de Devengado, informes contables más precisos. Proceso contable actualizado. (Asientos contables, registro de activos, actualización de inventarios, etc.) Informes financieros sobre ingresos, egresos, y balances entre otros. Manuales de procedimientos. Estados Financieros Generales. Saldo pendiente de cobro
Presupuesto	
Objetivo	Formular y controlar el presupuesto, a través de la ejecución presupuestaria de las distintas unidades con que cuenta la Municipalidad de Heredia, de manera que el presupuesto sea un instrumento de control administrativo, que conlleve al cumplimiento de las metas previstas en el Plan Operativo Anual y el Plan de Desarrollo Municipal para que se racionalicen de manera eficiente y eficaz, los gastos y recursos disponibles del Municipio, de conformidad con los ingresos; para poder suministrar a la administración información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones.
Funciones	Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia presupuestaria. Formular los diferentes anteproyectos de presupuesto. Modificaciones presupuestarias, según las disposiciones fijadas por la Contraloría General de la República, el Concejo y la Alcaldía. Rebajos de órdenes de compra, planillas, cajas chicas y demás trámites de ejecución presupuestaria. Calcular el giro de aportes de ley de acuerdo a los ingresos reales Municipales. Codificación de planillas, planillas varias, pago CCSS, etc. Digitación y Validación de documentos presupuestarios en el Sistema de Información de Presupuestos Públicos (SIPP). Control, registro e impresión de Saldos Presupuestarios. Constancias de contenido en saldos presupuestarios. Cuantificación del Plan Anual Operativo de la Municipalidad. Informes de ejecución presupuestaria. Informes de Liquidación anual presupuestaria.
	Compendio ordenado de la normativa aplicable en materia presupuestaria.

Productos	Anteproyectos de presupuestos ordinario y extraordinario- Estimaciones de ingresos. Modificaciones presupuestarias Liquidaciones presupuestarias Control de Saldos Presupuestarios. Correcta codificación de los Gastos Municipales. Informes de Ejecución Presupuestaria Trimestrales. Plan Anual Operativo Institucional debidamente cuantificado. Manuales de procedimientos

Tesorería

Definido en el capítulo V del título del Código Municipal, Ley 7794, en los artículos 108, 109,110 y 111.	
Objetivo	Velar por la correcta captación de los ingresos municipales, su custodia y el apropiado control del manejo de los egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos.
Funciones	Mantener un control estricto sobre las operaciones bancarias que involucren la utilización de recursos municipales. Analizar y verificar que el flujo de efectivo municipal se ajuste al movimiento de los diferentes recursos empleados. Análisis, control y verificación de la disponibilidad de los recursos económicos con que cuenta la institución Efectuar los pagos resultantes de las diferentes obligaciones contraídas por medio de efectivo, cheque o transferencias. Registrar y efectuar las diferentes solicitudes de ejecución, devolución o recepción de las garantías de participación y cumplimiento Recibir registrar y custodiar las cuentas por pagar de la Municipalidad (pagares) Registro, planificación y recaudación de todos los rubros de ingreso y egreso. Cancelación de todos los compromisos de la administración. Planear, coordinar y ejecutar las diferentes inversiones. Manejo y control de la Caja Chica Institucional. Coordinar las cajas recaudadoras institucionales. Supervisar y controlar el cobro diario de las cajas recaudadoras. Realizar arqueos periódicos a los cajeros institucionales. Realizar arqueos periódicos de los valores bajo su control.
Productos	Gasto controlado. Informes sobre estimaciones periódicas del comportamiento de los ingresos y egresos. Aplicación del Sistema de control interno de la Tesorería. Obligaciones de pago canceladas en tiempo y forma Custodia de todos los títulos valores de la institución. Registros de valores al día. Custodia y administración eficiente de los recursos económicos de la Municipalidad. Manuales de procedimientos.

Servicios Institucionales

Los servicios institucionales son servicios a lo interno que proveen de algunas necesidades a las dependencias municipales.

Tipo de Proceso	Apoyo
Dependencia Jerárquica	Financiero/Administrativo
Unidades bajo su mando	Archivo Central Servicios Generales
Objetivo	Brindar servicios necesarios para el correcto funcionamiento de las demás unidades de la institución tales como: servicios generales, vehículos de la administración, y Archivo.
Funciones	Controlar y supervisar el buen funcionamiento del control vehicular. Controlar y supervisar por el adecuado funcionamiento del Archivo Central. Coordinar con la Alcaldía Municipal el servicio que brinda control vehicular y Servicios Generales. Gestionar y brindar apoyo en la elaboración del manual de procedimientos. Realizar las evaluaciones de desempeño.
Productos	Coordinación adecuada de la utilización de los vehículos Municipales. Excelente presentación y limpieza de los edificios Municipales. Coordinación adecuada de envío y recepción de documentos por medio de los mensajeros. Buena atención de la central telefónica. Buen servicio en tiempo y forma del Archivo Central.

Archivo Central

Según el artículo 41 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos (7202) —Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y con los archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos.

Objetivo	Velar por la protección, y conservación del patrimonio documental de la Municipalidad de Heredia, Administrando los documentos de archivos producidos y recibidos en la municipalidad y asesorando sobre la organización y administración de los archivos de gestión de cada oficina.
Funciones	Planificar, organizar y coordinar las labores de la oficina y velar por el buen funcionamiento de estas, tanto administrativas como propias de archivo; reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar, conservar y eliminar documentos, considerando para ello la legislación vigente en materia archivística. Colaborar con el personal a cargo mediante dirección técnica de sus labores, supervisando y asignando las labores diarias o periódicas. Realizar las evaluaciones anuales de los subalternos. Coordinar el disfrute de vacaciones, permisos y ausencias del personal a cargo. Velar por el buen uso y manejo del mobiliario, equipo e infraestructura de la

	oficina. Programar y brindar asesoría, apoyo técnico y normativo a los archivos de gestión, de las diferentes direcciones, departamentos y secciones, para que adquieran conocimientos en procesos y procedimientos técnicos archivísticos. Atender a estudiantes, investigadores y funcionarios de otras instituciones que desean por motivos laborales o de estudio analizar el funcionamiento del sistema de archivo y control de documentos en la municipalidad. Velar por el cumplimiento de la Ley 7002 del Sistema Nacional de Archivo y su Reglamento. Participar en las actividades que la Dirección General del Archivo Nacional solicite su colaboración, con la debida anuencia del Jefe Superior inmediato. Garantizar que los documentos estén en plena disposición de los usuarios, llevando los controles necesarios para tal efecto. Velar por el perfecto estado de los documentos dentro de los depósitos, recomendando las medidas de preservación y conservación vigentes para una excelente conservación del material custodiado en el archivo, en cuanto a temperatura, humedad, espacio físico, mobiliario y equipo. Coordinar la conformación del Comité Institucional de Selección y Eliminación y mantener su funcionamiento activo. Mantener constante comunicación con la Comisión Nacional de Selección y Eliminación, en lo pertinente a los plazos de conservación de documentos. Preparar y actualizar de acuerdo con la Ley del Sistema Nacional de Archivos, la tabla de plazos de selección y eliminación de documentos o valoraciones parciales, en coordinación directa con los titulares de las diferentes oficinas administrativas. Coordinar el proceso de eliminación documental, con el CISED y el Titular de cada ofician que realice este proceso, firmando el acta de eliminación con los responsables involucrados. Supervisar y aprobara las transferencias documentales de los archivos de gestión al Archivo Central. Supervisar y aprobar la remisión de fondos documentales con valor científico cultural de la municipalidad a la Dirección General del Archivo Nacional. Elaboración y actualización del Manual de Procesos de Gestión de Archivo y Administración Documental y el Reglamento del Sistema Institucional de Archivo. Dictar políticas institucionales como; directrices, instructivos y guías en materia de gestión documental. Solicitar, justificar, administrar y ejecutar el presupuesto anual del Archivo. Dirección y supervisión de proyectos institucionales que competen a la gestión documental a nivel institucional. Coordinar el diseño de herramientas necesarias para agilizar la búsqueda y captura de la información, mediante la creación de bases de datos y colaborar en el desarrollo de las investigaciones y proyectos de la municipalidad, facilitando y actualizando la información contenida en el Archivo Central Atención al público, colaborar con las oficinas municipales en el envío en tiempo y forma de los documentos solicitados. Remitir periódicamente a la jefatura inmediata y superior administrativa, informes sobre el desempeño de la sección tales como: Elaboración y ejecución del Plan Operativo anual del Archivo, informes de Control Interno e informes correspondientes a la evaluación del desempeño.

	Cualquier otra labor atinente al cargo y puesto ocupado, encomendada por sus superiores jerárquicos ley y reglamento del Sistema Nacional de Archivos y/o reglamentos y disposiciones internas.
Productos	Políticas, directrices y guías para la adecuada administración de los Archivos de Gestión. Manual de Procedimientos del Sistema Institucional de Archivos Reglamento Institucional de archivo Tablas de plazos de Conservación de Documentos/Valoraciones Parciales Actas de eliminaciones documentales del CISED Expediente en físico y digital del CISED de Control Interno Expediente en físico y digital del CISED del POA Expediente en físico y digital del CISED Informes de cumplimento mestas evaluación del desempeño Expediente en físico y digital de los Proyectos institucionales que competen al Archivo Central Inventarios documentales Transferencias documentales Boletas prestamos de documentos Minutas de Reuniones Control de asesorías archivísticas Registro de usuarios
Servicios Generales	
Objetivo	Garantizar la administración integral, eficiente, eficaz, oportuna y racional de los servicios generales a las distintas unidades e inmuebles de la Municipalidad de Heredia.
Funciones	**LIMPIEZA:** Mantener en apropiadas condiciones de limpieza y orden, las instalaciones municipales y su inmobiliario. Garantizar la administración integral, eficiente, eficaz, oportuna y racional del servicio de misceláneos en los inmuebles que le sean asignados por la Dirección Financiera Administrativa. Colaborar con las diferentes actividades que organice la institución en inmuebles municipales, con labores misceláneas de limpieza, orden y aseo. Mantener un control del servicio de limpieza para verificar el cumplimiento de cronogramas de trabajo y la eficacia del servicio en los inmuebles que le sean asignados por la Dirección Financiera Administrativa. **MENSAJERÍA:** Realizar labores de mensajería mediante la recolección y entrega continua de documentos, materiales y valores, tanto dentro como fuera de las instalaciones municipales, a efecto de facilitar el trámite de correspondencia y otras actividades de apoyo administrativo. **TRANSPORTE VEHICULAR:** Brindar el servicio institucional de transporte de funcionarios (as) y en general, de personas autorizadas, así como de materiales, activos y valores hacia destinos que sean requeridos por la institución y jefaturas, para el cumplimiento de objetivos, gestiones administrativas y realización de actividades institucionales. Administrar la flotilla de vehículos y motocicletas asignadas a la gestión de Servicios Generales o que le asigne el Director (a) Financiero Administrativo,

	estableciendo sistemas de control con el fin de garantizar su correcto uso, así como de mantener en perfecto estado estos medios de transporte a fin de que la operación de estos sea segura. Mantener al día los permisos de circulación y Revisión Técnica Vehicular, así como de garantizar que los choferes cuenten con la Licencia respectiva al día. **MANTENIMIENTO INMUEBLES MUNICIPALES:** Coordinar, asignar, ejecutar y supervisar la debida ejecución de los programas de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo que se deban realizar en los inmuebles municipales que le sean asignados por el Director Financiero Administrativo. Coordinar, asignar y supervisar las labores de mantenimiento en las diferentes instalaciones, en áreas como carpintería, albañilería, fontanería, pintura, electricidad, mecánica, instrumentación y otros afines. Administrar el contrato de mantenimiento, tanto en aspectos de estructura como de seguridad, de los inmuebles municipales, para esto, se deberá mantener una constante supervisión y vigilancia del estado en que se encuentran las distintas áreas de trabajo y áreas comunes. Coordinar, asignar y supervisar la reparación, instalación y mantenimiento que sean llevados a cabo tanto por personal interno de la Municipalidad como empresas subcontratadas.
Productos	Instalaciones limpias y libres de malos olores. Clientes y Visitantes satisfechos. Condiciones laborales higiénicas. Correspondencia despachada y recibida. Usuarios satisfechos. Adecuada atención a las llamadas recibidas. Servicios de transporte de calidad, atendiendo los requerimientos en tiempo y forma de acuerdo con la capacidad de personal y flotilla vehicular. Adecuado mantenimiento y revisión diaria de los vehículos y motocicletas para garantizar la seguridad de las personas y materiales transportados. Estructura física de los inmuebles municipales en buen estado a fin de garantizar el funcionamiento correcto y seguridad de los funcionarios y usuarios de los servicios.

Dirección de Servicios y Gestión Tributaria

Se sustenta en el artículo 16 de la Ley de Planificación Urbana (4240), en la que se indica:
e) Los servicios comunales, para indicar ubicación y tamaño de las áreas requeridas para escuelas, colegios, parques, campos de juego, unidades sanitarias, hospitales, bibliotecas, museos, mercados
públicos y cualquier otro similar.

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Alcalde Municipal
Secciones bajo su mando	Aseo de Vías, Ornato y Sitios Públicos Gestión Integral de Residuos Administración de servicios (Mercado-Cementerio-Plazade Ferias) Catastro y Valoración Servicios Tributarios
Objetivo	Mantener la calidad de vida de los habitantes del Cantón, a partir de la prestación de servicios públicos básicos, bajo consideraciones de calidad, cantidad, oportunidad y continuidad, así como planear, administrar y optimizar recursos para mejorar y promover la gestión de ingresos a la Institución.
Funciones	Planear, organizar, coordinar y controlar la ejecución de las diferentes actividades relacionadas con los servicios municipales, en coordinación con los encargados de esos servicios, entre ellos se destacan Sección Catastro y Valoración, Sección Servicios Tributarios, Mercado, Cementerio y Plaza de Ferias. Realizar investigaciones sobre los costos de operación de los servicios; asimismo le corresponde determinar la eficacia y eficiencia con que se prestan los servicios y hacer los ajustes necesarios cuando no alcanzan la rentabilidad propuesta. Atender quejas presentadas por las y los usuarios de los servicios, coordinar con las y los responsables la solución del problema; revisar y aprobar las propuestas de cambios en la prestación de los servicios municipales del cantón. Estudiar, diseñar y presupuestar los anteproyectos y proyectos a su cargo. Regular técnicamente los servicios operativos que están a su cargo, contemplando la calidad del producto, la calidad del servicio, la expansión del servicio a la mayor cantidad posible de la población, y la sostenibilidad del servicio en el tiempo. Elaborar Informes, formular y ejecutar el presupuesto y plan de la unidad y las Autoevaluaciones de Control Interno y SEVRI. Velar por garantizar la justicia tributaria en el Cantón, la eficacia y eficiencia en el proceso de captación de los ingresos en este sentido, es el responsable directo por la planeación y desarrollo de los ingresos, incorporados a la Administración Tributaria, asimismo le compete la definición de las políticas generales sobre las cuales deberá funcionar el subproceso mencionado. Asesorar al Alcalde Municipal y al Concejo los diferentes procesos de mejoramiento de la calidad de los servicios y procesos de Gestión de Ingresos. Velar por la sostenibilidad financiera de los diferentes servicios prestados por la

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

Aseo de Vías, Ornato y Sitios Públicos

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

Productos	Habitantes del cantón concientizados. Ciudad más limpia y libre de malos olores. Velar por el apropiado funcionamiento de los equipos de trabajo asignados al área de trabajo (Equipo de uso manual y otros) Vías públicas libres de focos de contaminación y lotes en adecuadas condiciones de limpieza. Quejas de usuarios de los servicios atendidas y solucionadas. Usuarios atendidos y satisfechos. Manuales de procedimientos.
Gestión Integral de Residuos	
Objetivo	Regular la gestión integral de residuos cantonales, mediante la planificación y ejecución de acciones regulatorias, operativa, administrativas, educativas, ambientales de monitoreo y evaluación.
Funciones	Brindar el servicio de recolección de desechos sólidos en los sectores residenciales, comerciales, industriales y rurales del cantón, para cumplir con las normas de higiene así como asegurar el correcto tratamiento de esos desechos. Fiscalizar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo asignados al cantón (recolectores de basura, vagoneta, equipo de uso manual y otros).de la empresa contratada. Participar en el desarrollo de campañas educativas relacionadas con la limpieza y ornato del cantón, así como de reciclaje. Fiscalizar en forma ágil y oportuna la recolección de los desechos sólidos generados en el cantón. Evacuar quejas de los contribuyentes acerca de alguna anomalía en la recolección de basura. Inspeccionar ocasionalmente la basura generada por la feria del agricultor Realizar informes relacionados con lo que corresponde a desechos sólidos Elaborar y dar seguimiento al plan Municipal para la gestión integral de residuos. Coordinar con instituciones publicas y privadas lo referente al plan integral de residuos. Elaborar y mantener actualizado por el reglamento cantonal de manejo de residuos. Impulsar sistemas alternativos para la recolección selectiva de residuos valorizados. Promover la capacitación y campañas educativas de sensibilización de los habitantes del cantón, para fomentar la cultura de recolección separada, de limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos. Elaborar los informes correspondientes. Formar parte de las comisiones que el Alcalde y el Consejo así dispongan.
Productos	Equipo automotor en apropiadas condiciones de funcionamiento. Equipo manual ordenado y en adecuadas condiciones de funcionamiento. Habitantes del cantón concientizados. Cantón libre de focos de contaminación. Usuarios atendidos y satisfechos. Manuales de procedimientos

Administración de Servicios

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Servicios y Gestión de Ingresos.
Unidades bajo su mando	Mercado Cementerio Plaza de Ferias
Objetivo	Administrar y planificar las diversas actividades propias de los cementerios del cantón, con el fin de que sea un servicio ordenado y de alta calidad.
Funciones	Supervisar inhumaciones y exhumaciones. Supervisar enchapes y construcción de adicionales. Supervisar cambios de arrendatarios de los derechos. Supervisar exclusión o inclusión de beneficiarios. Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios del Cementerio, Mercado y Plaza de Ferias (personales y por teléfono). Supervisar y controlar el buen mantenimiento del área verde del Cementerio. Supervisar y controlar el buen funcionamiento del Mercado Municipal. Supervisar y controlar el buen funcionamiento de la Plaza de Ferias. Realizar las evaluaciones de personal. Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO.
Productos	Atención pronta y eficiente a los usuarios de los servicios del Cementerio, Mercado y Plaza de Ferias. Mantenimiento continuo y efectivo de las áreas verdes del Cementerio y de edificios administrativos. Eficiente proceso de Administración en el funcionamiento de las actividades que se realizan en el Cementerio, Mercado y Plaza de Ferias. Manuales de procedimientos
Cementerio	
Objetivo	Administrar y planificar las diversas actividades propias de los cementerios del cantón, con el fin de que sea un servicio ordenado y de alta calidad.
Funciones	Autorizar inhumaciones y exhumaciones (formularios). Autorizar enchapes y construcción de adicionales (formularios). Autorizar y efectuar cambios de arrendatarios de los derechos y cambio, exclusión o inclusión de beneficiarios Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios del Cementerio (personales y por teléfono). Coordinar las labores de inhumaciones y exhumaciones con el personal encargado. Mantener archivos de toda la documentación usada. Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO. Mantener actualizado el Mapa de los Cementerios. Controlar y supervisar el trabajo de los funcionarios a su cargo. Realizar los informes correspondientes. Promover y mantener actualizada la rotulación de los cementerios para lograr una identificación y estructura de bloques y nichos de los cementerios. Promover la buena atención y la ética profesional de los funcionarios.
	Atención pronta y eficiente a los usuarios de los servicios del Cementerio.

Productos	Eficiente proceso de Administración en el funcionamiento de las actividades que se realizan en el Cementerio. Mapa actualizado del cementerio. Espacio disponible en el cementerio actualizado. Manuales de procedimientos
Mercado	
Objetivo	Administrar y planificar las diferentes actividades propias del mercado Municipal, con el fin de que sea un servicio ordenado, eficiente y de alta calidad para los usuarios y los inquilinos.
Funciones	Aplicar las disposiciones legales contempladas en el Reglamento del Mercado. Llevar y mantener actualizado los controles de inquilinos del mercado y sus pagos. Efectuar los cálculos de consumo de agua. Realizar los informes correspondientes. Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO. Mantener archivos de toda la documentación usada. Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios del Mercado (personales y por teléfono). Formar parte de las comisiones que el Alcalde y el Consejo así dispongan. Mantener un registro detallado de los inquilinos del Mercado y su historial. Velar por los permanentes servicios del Mercado. Mantener una estrecha coordinación con la Policía Municipal para la eliminación de ventas ambulantes en los alrededores y dentro del Mercado. Proponer proyectos para el desarrollo del Mercado Municipal.
Productos	Actividad comercial del mercado debidamente regulada. Informes actualizados sobre los distintos pagos por derecho de piso realizados o que deben realizar los inquilinos. Mercado en apropiadas condiciones de funcionamiento y seguridad. Manuales de procedimientos.
Plaza de Ferias	
Objetivo	Proporcionar un lugar adecuado para la realización de Ferias y eventos organizados por la Municipalidad. Esto para lograr una mejor calidad de vida en los ciudadanos de nuestro Cantón.
Funciones	Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de la Plaza de Ferias. Velar porque la limpieza de la Plaza de Ferias, así como que la vigilancia funcione efectivamente. Realizar los informes correspondientes. Preparar el Presupuesto anual Ordinario y el correspondiente PAO. Mantener archivos de toda la documentación usada. Atender las consultas e inquietudes de los usuarios de los servicios de la Plaza de Ferias (personales y por teléfono). Formar parte de las comisiones que el Alcalde y el Consejo así dispongan. Velar por los permanentes servicios de la Plaza de Ferias. Promover la buena atención y la ética profesional de los funcionarios. Proponer proyectos para el desarrollo de la Plaza de Ferias.
Productos	Contar con un lugar adecuadamente administrado para la realización de Ferias y otras actividades.

Servicios Tributarios	
Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Administración Tributaria.
Unidades bajo su mando	Gestión de Patentes. Gestión de Cobros. Plataforma de servicios.
Objetivo	Aplicar, percibir y fiscalizar los tributos mediante una serie de normas que regulan las relaciones entre la Municipalidad y el contribuyente.
Funciones	Supervisar y controlar la Gestión del cobro judicial y extrajudicial de las cuentas atrasadas. Supervisar y controlar la gestión de cobro administrativo. Estructurar planes de cobro. Propiciar facilidades para el pago de los contribuyentes para mejorar los ingresos. Coordinar la gestión de las diferentes áreas que componen la administración tributaria. Ejecutar administrativamente el cobro de los impuestos y tasas municipales. Facturar el cobro municipal a partir de la información aportada por las diferentes áreas de trabajo de la institución, según los impuestos y tasas vigentes. Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago. Cobro preventivo. Estudio y tramite de devoluciones de dinero por cobro indebido. Resoluciones administrativas de cobros. Tramitar aprobar los arreglos de pago. Proponer acciones para la disminución del pendiente de cobro. Realizar los operativos necesarios para velar por el correcto uso de las patentes otorgadas por la Municipalidad. Coordinar con ostras instancias el desarrollo de operativos.
Productos	Cobro oportuno de impuestos y tasas municipales. Arreglos de Pago. Cobro Administrativo. Cobro Judicial. Manuales de procedimientos Disminución de pendiente de cobro Desarrollo del cantón

Gestión de Patentes	
Objetivo	Otorgar, controlar y fiscalizar las licencias de las actividades lucrativas que se desarrollan en el Cantón para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
	Tramitar y ejecutar las resoluciones emitidas por las autoridades correspondientes en el tema de patentes. Velar porque las patentes se cobren oportunamente. Tramitar, Supervisar, otorgar y controlar las solicitudes, de renuncia, traslado, cambió de actividad, de nombre y traspaso de los patentados.

Funciones	Análisis de la solicitud de patente para el funcionamiento de espectáculos públicos. Determinar el porcentaje que se debe cancelar a la municipalidad por concepto de impuesto sobre patentes. Actualizar el registro de patentados en relación con la cantidad y clasificación de éstos, según su actividad lucrativa, distrito y monto. Realizar recalificaciones de patentes en cuanto a su cobro o actividad. Realizar clausuras y/o cierres preventivos en los casos que ameriten. Realizar estudios de suspensión de patentes en forma temporal o definitiva, así como el debido proceso. Garantizar a la comunidad que las actividades lucrativas que en el se realizan no serán perjudiciales ni atentaran contra las costumbres, el interés y el bienestar de la localidad.
Productos	Patentes suspendidas, rechazadas u otorgadas. Impuestos por patente cobrados oportunamente. Patentes otorgadas o rechazadas. Informes sobre orden y disciplina observados en el transcurso de la actividad. Informes sobre el ingreso de personas al respectivo evento.
Gestión de Cobros	
Objetivo	Gestionar en forma efectiva, el cobro de aquellos contribuyentes que tienen obligaciones pendientes con el municipio, para lograr su recuperación en el menor tiempo posible.
Funciones	Gestionar el cobro judicial y extrajudicial de las cuentas atrasadas. Ejecutar administrativamente el cobro de los impuestos y tasas municipales. Facturar el cobro municipal a partir de la información aportada por las diferentes áreas de trabajo de la institución, según los impuestos y tasas vigentes. Mantener informados a los contribuyentes de las fechas de vencimiento de pago. Cobro preventivo. Estudio y tramite de devoluciones de dinero por cobro indebido. Resoluciones administrativas de cobros. Tramitar y aprobar los arreglos de pago. Llevar el control de la gestión de cobro judicial y administrativo. Brindar el servicio con dedicación y buen trato. Brindar la información al cliente/usuario.
Productos	Cobro oportuno de impuestos y tasas municipales. Arreglos de Pago. Cobro Administrativo. Cobro Judicial. Manuales de procedimientos. Disminución de pendiente de cobro Desarrollo del cantón.
Plataforma de Servicios	
Objetivo	Facilitar la información, gestión y resultado al cliente, mediante la entrega de un servicio integrado y ágil, favoreciendo así a la facilidad de las operaciones en la Municipalidad, con la finalidad de lograr un incremento en los niveles de calidad de la prestación de los servicios municipales, mediante

	personal adecuadamente seleccionado, capacitado y empoderado.
Funciones	Coordinar con todas las oficinas municipales a efecto de conocer los distintos procedimientos o cualquier cambio que acontezca en el procedimiento. Recibir, controlar y distribuir todo tipo de correspondencia que ingrese a la Municipalidad, así como darle el seguimiento requerido a efecto de que sea tramitada y despachada conforme corresponda. Operar las terminales de cómputo a efecto de realizar consultas o introducir la información que sea necesaria para la atención de las solicitudes de los ciudadanos. Proporcionar a los ciudadanos clientes los formularios que sean requeridos para optar por cualquier tipo de servicio que brinda la Municipalidad; así como dar la explicación que requieran los clientes e iniciar y controlar el proceso de solicitudes que hagan los ciudadanos. Atender la central telefónica, fax y cualquier otro tipo de tecnología que trasmita información a la municipalidad. Atender toda clase de consultas que realicen los ciudadanos, ya sea personalmente o por vía telefónica, en el caso de no poder evacuarla pasarla a donde corresponda para que sea atendida en forma eficaz. Atender las solicitudes de certificaciones, estudios, quejas y cualquier otro asunto, y darles el seguimiento a efecto de que sean evacuados inmediatamente. Suministrar información sobre los trámites necesarios para las solicitudes de los servicios que brinda la Municipalidad, para los pagos de tributos e impuestos, reclamos y otros. Brindar servicio al cliente interno y externo atendiendo consultas por teléfono, traslado de llamadas y mensajes.
Productos	Información para retroalimentar a los procesos y subprocesos de la Municipalidad. Oficios, resoluciones, dictámenes, formulario y otros documentos debidamente tramitados. Ciudadano cliente satisfecho. Consultas y llamadas telefónicas debidamente atendidas. Manuales de procedimientos.

Valoración y Catastro

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Administración Tributaria.
Unidades bajo su mando	Servicio de Certificaciones
Objetivo	Velar por la actualización del sistema maestro de propiedades y propietarios del cantón y brindar el soporte topográfico requerido por la municipalidad. Recepción, análisis y actualización de los valores de los diferentes bienes inmuebles existentes en el cantón.
Funciones	Coordinar los cambios o modificación que se presentan en cuanto a permisos de construcción, segregaciones, desarrollos urbanísticos, construcción y mantenimiento de la red vial cantonal. Desarrollar planes piloto sobre actualización de propiedades y propietarios. Coordinar y comunicar oportunamente con las demás instancias de la Municipalidad e instituciones públicas, sobre los cambios o modificaciones en el registro de propiedades. Establecer los nexos de coordinación con el Registro de la Propiedad, Catastro Nacional, INVU, Ministerio de Hacienda y otros, con el fin de garantizar la construcción y actualización de la base de datos de propiedades y propietarios del cantón. Mantener actualizado gráfica y literalmente, el registro de propietarios (as) y propiedades del cantón, así como, lo referente a patentados, servicios municipales, áreas municipales, centros públicos de recreación y desarrollo comunal, hidrantes y demás información básica que contiene el cantón para coadyuvar en la planificación y su desarrollo. Elaborar dictámenes técnicos a usuarios internos y externos en cuanto a la aplicación de la Ley de Bienes Inmuebles y su Reglamento. Dar seguimiento a las declaraciones de los contribuyentes. Estudio e identificación de las sociedades por medio del registro mercantil. Elaborar las certificaciones de valor registrado. Diseño, seguimiento, control y fiscalización del proyecto de declaración de bienes inmuebles dirigido, ordenado y controlado. Coordinar y fiscalizar los proyectos de valoración de los bienes inmuebles del cantón. Coordinar y ejecutar los avalúos de propiedades cuando se requiera. Tramitar las solicitudes de no afectación. Ajustar y actualizar los valores de los bienes inmuebles comprendidos en el cantón. Controlar, verificar e incluir en la base de datos de bienes inmuebles, la información suministrada por el Registro Público, Ministerio de Hacienda y Catastro Nacional. Recepción, control, supervisión y actualización de la información existente en la base de datos de bienes inmuebles, producto de las declaraciones de bienes inmuebles. Control, supervisión y actualización de los cambios de las bases imponibles de las fincas. Efectuar estudios de avalúos en bienes inmuebles en el cantón. Control, supervisión y actualización de la inclusión de nuevas bases imponibles,

	producto de la elaboración de avalúos de terrenos y/o construcciones. Brindar el servicio dedicación y buen trato. Brindar la información al cliente/usuario.
Productos	Catastro Municipal actualizado Instancias de la municipalidad e instituciones públicas debidamente informadas. Mapa base actualizado con toda la información del cantón. Base de datos de propiedades y propietarios del cantón actualizada Bases cartográficas y literales del cantón actualizado. Manuales de procedimientos Preparación y notificación de Avalúos Recepción y revisión de sus trabajos Desarrollar y mantener actualizado el mapa de valores del cantón.
Servicio de Certificaciones	
Objetivo	Realizar las certificaciones de bienes inmuebles solicitadas.
Funciones	Atender público para completar las solicitudes de certificación de bienes y certificaciones de bienes muebles e inmuebles. Consultar, imprimir y firmar las certificaciones solicitadas. Entregar las certificaciones realizadas. Adjuntar las especies y sellar especies fiscales.
Productos	Certificaciones de propiedad de bienes muebles e inmuebles. Certificaciones Literales de bienes inmuebles.

Dirección de Desarrollo Socioeconómico y Cultural

En el establecimiento de las Comisiones Permanentes el Código Municipal, Ley 7794, en el artículo 49 dice: —…Cada Concejo integrará como mínimo siete Comisiones Permanentes: de Hacienda y Presupuesto, Obras Públicas, Asuntos Sociales, Gobierno y Administración, Asuntos Jurídicos, Asuntos Culturales, y Condición de la Mujer.

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Alcaldía Municipal
Secciones bajo su mando	Desarrollo Social
Objetivo	Impulsar el desarrollo comunal, mediante la promoción del turismo, el desarrollo cultural, la gestión social y la seguridad comunal, para fortalecer el desarrollo integral de la comunidad herediana.
Funciones	Dirige programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos vulnerables, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía en coordinación con las diferentes comisiones Municipales. Supervisa la emisión de directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos. Supervisa la coordinación de capacitaciones y charlas a nivel comunal en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, entre otros temas. Supervisar los procedimientos para realizar las visitas a empleadores y formalización de contactos para inventariar necesidades de personal. Supervisar las capacitaciones según necesidades del mercado laboral. Dirigir y controlar los de informes de seguimiento periódico al desarrollo del Servicio de intermediación laboral según características del período. Establecer directrices para la realización de las ferias de empleo con instituciones públicas y privadas. Supervisar la contratación de la Demanda y Oferta.
Productos	Directrices en general que fortalezcan el proceso social. Programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente. Diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón. Programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos vulnerables, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía en coordinación con las diferentes comisiones Municipales. Directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos. Comunidad capacitada en temas como: manejo y prevención de violencia

	intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, entre otros temas. Estrategias para la incorporación de la perspectiva de unidad social, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales. Oportunidades de empleo.
Desarrollo Económico	
Actividades bajo su mando	Turismo Inversión Intermediación Laboral
Objetivo	Fomentar el desarrollo turístico, laboral y económico por medio de alternativas innovadoras para el crecimiento del cantón.
Funciones	Coordinar y supervisar los servicios de intermediación laboral, turismo e inversión. Establecer mecanismos de promoción enfocados en el crecimiento turístico y de inversión así como en la mayor oportunidad en la generación de empleos. Elaborar y mantener una base de datos actualizada de instituciones públicas y privadas que colaboran con el desarrollo económico del cantón. Desarrollar el proceso administrativo requerido por el área económica Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los responsables de las áreas de intermediación laboral, turística y de inversión Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y la planificación institucional tomando en cuenta los intereses, características y necesidades del área económica. Supervisar y coordinar las reuniones con personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos turísticos, laborales o inversiones tanto a nivel nacional como internacional. Coordinar y supervisar que se brinde el servicio de información a los posibles clientes sobre la oferta turística existente en el cantón. Coordinar la actualización de la base de datos con respecto a la oferta turística del cantón. Coordinar el desarrollo de proyectos con personas o empresas interesadas en el desarrollo turístico del cantón tanto a nivel nacional como internacional. Coordinar convenios que faciliten el proceso de financiamiento, a la promoción y asesoría en el campo turístico y de inversión.
Turismo	
Objetivo	Promover la actividad turística cantonal facilitando tanto la identificación de oportunidades de negocios, como la implementación y funcionamiento de los mismos.
Funciones	Brindar información a los posibles clientes sobre la oferta turística existente en el cantón. Mantener actualizada una base de datos con respecto a la oferta turística del cantón. Contactar personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos turísticos tanto a nivel nacional como internacional

	Contactar otras organizaciones que faciliten el proceso, tales como las dedicadas al financiamiento, a la promoción, a la asesoría en el campo turístico. Contactar a las fuerzas vivas de la comunidad interesadas en participar en la implementación de procesos productivos de distinta índole turístico. Servir como facilitador en la implementación de estos proyectos. Promover el Paradero Turístico — Las Chorreras, en el Bosque de la Hoja. Realizar y actualizar un proyecto Turístico considerando todo el espacio de Las Chorreras.
Productos	Empresas turísticas instaladas en la comunidad Desarrollo de proyectos turísticos Bienestar social Información de la oferta turística del cantón disponible Proyección de la comunidad Satisfacción de la oferta turística Necesidades de esparcimiento de las personas satisfechas Manuales de procedimientos.
Inversión	
Objetivo	Promover las actividades de inversión cantonal facilitando tanto la identificación de oportunidades de negocios, turismo y empleo como la implementación y funcionamiento de los mismos.
Funciones	Brindar información a los posibles clientes sobre la oferta turística, comercial, laboral existente en el cantón. Mantener actualizada una base de datos con respecto a la oferta turística, laboral y comercial del cantón. Contactar personas o empresas interesadas en el desarrollo de proyectos Turísticos, comerciales y laborales tanto a nivel nacional como internacional. Contactar otras organizaciones que faciliten el proceso, tales como las dedicadas al financiamiento, a la promoción, a la asesoría. Contactar a las fuerzas vivas de la comunidad interesadas en participar en la implementación de procesos productivos de distinta índole. Servir como facilitador en la implementación de proyectos de inversión en el Cantón.
Productos	Empresas instaladas en la comunidad Desarrollo de proyectos. Bienestar social Información de la oferta turística, comercial y laboral del cantón disponible. Proyección de la comunidad Satisfacción de la oferta turística, laboral y comercial. Necesidades de esparcimiento de las personas satisfechas Manuales de procedimientos.
Intermediación Laboral	
Objetivo	Aumentar el trabajo de calidad, decente y formal de la población activa, mejorando la inclusión de los grupos vulnerables, impulsando la igualdad de género en el mercado de trabajo, para fortalecer la vinculación de las políticas de empleo con la actividad económica y la competitividad empresarial.

Funciones	Asesorar personas desempleadas para registrarse en la plataforma de empleo y aplicar a los puestos disponibles. Asesorar a empresas para registro de puestos en la plataforma de empleo. Aplicar registros de seguimiento que permitan monitorear la posible contratación de los y las oferentes referidas por Intermediación Laboral para evaluar la eficacia del programa. Identificar las necesidades de capacitación dirigidas a personas desocupadas o sub- ocupadas. Establecer los mecanismos de coordinación necesarios para satisfacer las necesidades de capacitación identificadas en las personas oferentes de la bolsa de empleo. Realizar estudios de usabilidad de la plataforma de empleo para mejorar la experiencia del usuario final con la herramienta. Elaboración e implementación de acciones de la Estrategia de Empleo y Producción. Realizar prospección laboral en el sector empleador. Realizar ferias de empleo para disminuir el desempleo en coordinación con sector empleador, dependencias internas y externas Visitar empresas del cantón y aledañas con el fin de promover los servicios de Intermediación Laboral. Planificar e implementar campañas de publicidad con el fin de dar a conocer el programa de Intermediación Laboral Municipal, dirigidos tanto a los y las oferentes como a las empresas. Coordinar reuniones virtuales con el sector empleador para promover los servicios de Intermediación Laboral. Planificar visitas a comunidades para promover servicios de Intermediación Laboral. Elaborar informes de los programas que desarrolla Intermediación Laboral. Elaborar informe anual de labores unidad de Intermediación Laboral. Generar monitoreo y exportar reportes de empresas registradas en la plataforma de empleo. Mantener actualización de contactos del sector empleador registrados en la plataforma de empleo. Coordinar capacitaciones para oferentes del Servicio de Intermediación Laboral. Coordinar talleres de capacitación para promover el autoempleo, Colabora en la incorporación al mercado laboral de grupos vulnerables como mujeres, y personas con discapacidad. Elaborar el Plan Anual Operativo. Elaborar proceso de Autoevaluación y Sevri para Control Interno. Participar en elaboración Plan de Desarrollo corto, mediano y largo plazo. Generar alianzas de cooperación con instituciones externas para fortalecer los programas que desarrolla Intermediación Laboral. Desarrollar procesos de contratación de bienes y servicios mediante sistema de compras públicas. Generar estudios de mercado para realizar contrataciones de bienes o servicios. Elaborar archivo y tablas de plazos según legislación vigente. Atención del usuario mediante diversos canales de comunicación. Coordinación con Centros Educativos programas de extensión para beneficiar a la población del Cantón
	Disminución de desempleo y subempleo en el Cantón

Productos	Empresas del Cantón comprometidas y satisfechas con la gestión de Intermediación laboral. Emprendimientos formalizados. Recurso humano con mayor competitividad laboral. Mejoramiento de la calidad de vida de las personas emprendedoras y de las familias que se acogen a los programas. Generación de espacios para la comercialización de los productos mediante ferias. Congresos que permiten la actualización de conocimientos, la innovación y buenas prácticas. Personas con necesidad de empleo mejor preparadas. Manuales de procedimientos.

Desarrollo Social

Tipo de Proceso	Clave
Dependencia Jerárquica	Desarrollo Socio-Económico
Actividades bajo su mando	Sección de Gestión Social Inclusiva Cultura – Deporte
Objetivo	Coordinar actividades para el desarrollo integral, justo y equitativo de los y las habitantes del Cantón, mediante acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de la población, la generación de oportunidades y el fortalecimiento de grupos que por razones socio-culturales se encuentran en posición de desventaja y vulnerabilidad social.
Funciones	Analizar y fortalecer los procesos que se desarrollan con la comunidad. Desarrollar procesos de capacitación y asesoramiento técnico a los Concejos de Distrito y organizaciones locales que permitan potenciar la participación de las comunidades en la definición y ejecución de planes y proyectos de desarrollo local que favorezcan a los grupos vulnerables. Supervisar programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y permanente. Coordinar la elaboración de diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón. Supervisar programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos vulnerables, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía en coordinación con las diferentes comisiones Municipales. Emitir y promover directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades de los grupos vulnerables, y en la propuesta y generación de proyectos específicos. Coordinar capacitaciones y charlas a nivel comunal en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, derechos de las personas con discapacidad, adulto mayor entre otros temas. Establecer una estrategia para la incorporación de la perspectiva de equidad social, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales. Promover actividades educativas, culturales y deportivas considerando las necesidades de los grupos vulnerables. Coordinar con el Comité Cantonal de Deportes y Recreación la promoción de espacios deportivos y recreativos en los diferentes distritos del Cantón. Coordinar y promover con las empresas públicas y privadas la obtención de opciones de vivienda para los grupos más necesitados. Promover y coordinar con empresas públicas y privadas centros diurnos de atención para adultos mayores, y guarderías para niños y niñas del Cantón.
Productos	Procedimientos eficientes y eficaces de acuerdo a las necesidades de los grupos vulnerables. Programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de los grupos vulnerables, considerando su diversidad de forma integral y

	permanente. Diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón. Programas y proyectos específicos para la inserción de los grupos vulnerables, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía en coordinación con las diferentes comisiones Municipales. Directrices que favorezcan la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos. Comunidad capacitada en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres, patrones de relación, derechos de las personas con discapacidad, adulto mayor entre otros temas. Estrategias para la incorporación de la perspectiva de unidad social, igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales.
Gestión Social Inclusiva	
Objetivo	Desarrollar acciones afirmativas en el ámbito municipal y local a favor de poblaciones que han sido vulnerabilizadas socialmente que permitan el ejercicio pleno de sus derechos y su ciudadanía, desde un enfoque de género, diversidad y derechos humanos.
Funciones	Establecer mecanismos de acción y programas para la promoción, defensa y cumplimientos de los derechos de las mujeres, considerando su diversidad de forma integral y permanente. Elaborar diagnósticos participativos con enfoque de género, para conocer las necesidades intereses y problemáticas sociales de los distintos grupos sociales presentes en el cantón. Promover, informar, verificar, referir y atender los derechos de poblaciones vulnerabilizadas socialmente conforme al marco jurídico nacional e internacional. Elaborar y mantener un banco de datos actualizado, acerca de instituciones y organizaciones públicas y privadas que abordan las diferentes problemáticas sociales. Coordinar sistemáticamente con la Comisión Municipal de la Condición de la Mujer, Comisión Municipal de Accesibilidad, Comité de la Persona Joven para impulsar programas y proyectos específicos para la inserción de cada sector, desde su diversidad, en el desarrollo local y el pleno de su ciudadanía Mantener una coordinación a nivel interinstitucional e intersectorial para que se brinde un abordaje integral de más problemáticas atendidas y se promueva la igualdad de oportunidades para las diferentes poblaciones del cantón. Favorecer la organización y la participación ciudadana de la diversidad de grupos en la definición de su principal interés y necesidades, y en la propuesta y generación de proyectos específicos. Desarrollar el proceso administrativo requerido por la Oficina de Igualdad, equidad y Género. Incorporar los intereses y necesidades de los grupos sociales vulnerables en los planes y políticas municipales y de desarrollo local.

	Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de los diferentes grupos vulnerables en distintos espacios. Informar y educar sobre los derechos de los grupos vulnerables y servicios generales que se brindan en este sentido. Informar y educar sobre los derechos de las mujeres y servicios generales que se brindan en este sentido. Referir a las mujeres a los diferentes servicios que brindan instituciones públicas y privadas. Atender de forma especializada la violencia hacia las mujeres. Impartir capacitación especializada y charlas a nivel comunal en temas como: manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, discapacidad, derechos de las mujeres, niños, adolescentes y adulto mayor, entre otros temas. Promover la sensibilización de diferentes actores locales sobre el tema de derechos y perspectiva de género, para promover una transformación de patrones socioculturales que promueven relaciones de dominación y discriminación. Brindar información permanente a los diferentes sectores vulnerables sobre sus derechos, servicios existentes en distintas instituciones, así como los programas y servicios brindados por diferentes instituciones públicas como privadas, a favor de la igualdad, equidad y género. Asesorar a lo interno de la Municipalidad en la incorporación de la perspectiva de equidad social y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales. Capacitar al personal municipal en la incorporación de la perspectiva de igualdad, equidad social y de género en el ámbito municipal. Fomentar la organización de mujeres a nivel comunal para la búsqueda organizada de soluciones a problemáticas comunes de su condición de género. Realizar procesos de análisis y diagnósticos para la toma de decisiones y la planificación institucional tomando en cuenta los intereses, características y necesidades diferenciadas de las distintas poblaciones meta que se afectan con las acciones y proyectos.
Cultura y Deporte	
Objetivo	Impulsar y apoyar las acciones necesarias para el desarrollo de la cultura, el deporte y la recreación dentro del cantón, así como respaldar a los grupos organizados en el promoción de actividades que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de la población, mediante el desarrollo integral de los individuos y la exaltación de los valores que ayuden a la afirmación de la cultura.
Funciones	Planear, organizar, ejecutar y controlar actividades relacionadas a la cultura, el deporte y la recreación del cantón. Realizar un Diagnóstico Cantonal sobre infraestructura Deportiva y cultural, sitios de recreación y esparcimiento y patrimonio histórico cultural. Coordinar acciones a nivel cantonal para el desarrollo artístico, cultural, deportivo y recreativo. Ejecutar estudios de las costumbres, tradiciones y creencias del pueblo de Heredia. Involucrar a los diferentes grupos comunales en la organización de comités de deportes, grupos culturales, y de actividades recreativas.

	Organizar eventos deportivos y culturales, facilitando las condiciones para el apropiado desarrollo de las actividades. Crear y actualizar registros de los cultores populares, grupos artísticos y organizaciones culturales, deportivas y recreativas del cantón. Dar asesoría al Alcalde, instituciones públicas y privadas y grupos organizados en su campo de actividad.

Glosario

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

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

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

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

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

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