



**HEREDIA**  
GOBIERNO LOCAL

Contraloría de Servicios

**MUNICIPALIDAD DE HEREDIA**

**CONTRALORIA DE SERVICIOS  
MUNICIPALIDAD DE HEREDIA**

**PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA  
CONTRALORIA DE SERVICIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DE HEREDIA**

**MARZO 2020.**

**LIC. JENNY CHAVARRIA BARQUERO**

Municipalidad de Heredia  
Heredia, Avenida Central, Calles 0-1  
Teléfonos: (506)2277-1485 (506)2277-6763  
contraloriaservicios@heredia.go.cr  
www.heredia.go.cr

Heredia, 25 marzo 2020  
CS-0019-2020

**Señor**

**Luis Antonio Román Hernández**

**Gerente del área de Modernización del Estado**

**Jefe a.i. de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios**

**I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN**

**a- Productos o servicios institucionales**

En este ítem debe anotarse la lista de los productos o servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

<b>Productos o servicios institucionales</b>	
<b>1. Aseo de vías y sitios públicos.</b>	<b>2. Trámite solicitud de patentes e inspección de patentes.</b>
<b>3. Inspección de Construcciones</b>	<b>4. Trámite para solicitud de permiso de construcción.</b>
<b>5. Mantenimiento de Parques y obras de ornato.</b>	<b>6. Trámite de solicitud de uso de suelo, visado o alineamiento.</b>
<b>7. Recolección y tratamiento de residuos sólidos.</b>	<b>8. Trámite para declaración de bienes inmuebles.</b>
<b>9. Reciclaje.</b>	<b>10. Trámite para la exoneración de impuestos.</b>
<b>11 .Alcantarillado Pluvial.</b>	<b>12. Atención en la oficina de Equidad y Género.</b>
<b>13. Administración de Cementerios.</b>	<b>14. Asignación de becas.</b>
<b>15. Seguridad y Vigilancia en la Comunidad.</b>	<b>16. Intermediación Laboral.</b>

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2020



**SOLO PARA EL USO DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS MUNICIPALES**

Los servicios, trámites, programas, proyectos o actividades desarrollados por las Municipalidades se obtienen con base a los definidos por la Contraloría General de la República; de los Informes Anuales de Labores de años anteriores, así como de sesiones de trabajo realizadas por la Secretaría Técnica con distintos Contralores de Servicios Municipales.

**Servicios municipales:**

- ✓ Aseo de vías y sitios públicos.
- ✓ Mantenimiento de caminos y calles cantonales.
- ✓ Mantenimiento de parques y obras de ornato.
- ✓ Recolección y tratamiento de residuos sólidos.
- ✓ Recolección de basura reciclable.
- ✓ Alcantarillado pluvial.
- ✓ Administración de cementerios.
- ✓ Administración de la biblioteca.
- ✓ Administración de mercados, plazas y ferias.
- ✓ Seguridad y vigilancia en la comunidad.
- ✓ Notificación a los dueños de lotes para su limpieza.
- ✓ Notificación a dueños para construcción de aceras.

**Trámites municipales**

- ✓ Trámite solicitud de patentes.
- ✓ Trámite para solicitud de permiso de construcción.
- ✓ Trámite de solicitud de uso de suelo, visado o alineamiento.
- ✓ Trámite para declaración de bienes inmuebles.
- ✓ Trámite para la exoneración de impuestos.

**Programas, proyectos o actividades para el desarrollo cantonal**

- ✓ Atención en la oficina de la mujer.
- ✓ Asignación de becas.
- ✓ Bolsa de empleo.



**Otros:**

- a- En la Municipalidad no existe la Bolsa de Empleo, lo que hay es una oficina de Intermediación Labora.
- b- La Oficina de la mujer ahora se llama, Oficina de Igualdad, Equidad y Género.

**I. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA**

En este ítem, se le solicita a cada CS compartir con la Secretaría Técnica y el SNCS, aquellas experiencias propias en el área metodológica respecto del diseño de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, resultados obtenidos a partir de la aplicación de algún instrumento a nivel institucional, para medir la calidad de los bienes y servicios brindados, experiencias de participación ciudadana como ferias ciudadanas, consultas participativas, entre otros, que consideren importantes de poder difundir a nivel de las demás CS.

**El Instrumento de aplicación de la Encuesta de Satisfacción se modifica cada año, de acuerdo los aportes de los involucrados, se analizan y de ser necesarias se aplican.**

**II. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS**

Se debe indicar cuáles fueron las principales necesidades que tuvo la CS para llevar a cabo su gestión durante el periodo en estudio (año 2019), por ejemplo: apoyo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas o por reubicación-, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras.

- a. Capacitación al personal actual.
- b. Personal adicional, con nuevos perfil profesional.
- c. Presupuesto

En caso de haber señalado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

- a. Capacitaciones de tipo emocionales para poder atender denuncias y quejas.

### III. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Se debe indicar en forma resumida y concreta las principales deficiencias que presentó la institución para brindar los bienes y servicios durante el periodo en estudio (año 2019). Para ello, se recomienda tomar en cuenta los resultados que obtuvo la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros, que se fundamentan en los estudios de percepción ciudadana que fueron aplicados; así como las deficiencias identificadas por la CS en dicho periodo.

Se deben de redactar en forma de carencia o faltante, para realmente identificarlo como un problema o deficiencia. Por ejemplo: Falta de rampas de acceso para personas con discapacidad.

Para tal efecto, se adjunta la siguiente tabla:

**Fuente:** Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2020.

<b>Deficiencias institucionales</b>
<b>1. Falta de rapidez en las filas para ser atendido.</b>
<b>2. Muchos requisitos para realizar un trámite</b>
<b>3. Falta de Supervisión y vigilancia de estacionamiento con boletas.</b>
<b>4. Falta de Control sobre el crecimiento urbano: permisos de construcción.</b>
<b>5. Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: patentes.</b>
<b>6. Programas de capacitación para los ciudadanos</b>
<b>7. Falta de conocimiento de los administrados de la Oficina de Equidad y Género.</b>
<b>8. Falta de conocimiento de los administrados de la Oficina de Intermediación Laboral.</b>

### IV. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados de la gestión contralora, se le solicita indicar en la siguiente tabla:

- a- ¿Cuáles fueron las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución, entendidos como los máximos jerarcas, para mejorar la prestación de los bienes y servicios institucionales, en el año de gestión al que corresponde el presente Informe.
- b- En la columna del bien o servicio afectado, debe considerarse la lista de los bienes y servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220, en concordancia con la información detallada en Capítulo II de este Informe.
- c- En la columna Dependencia involucrada, se refiere a la unidad (es) o departamento (s) organizacional (es) que tiene (n) la competencia de brindar el bien o servicio respectivo.
- d- En la columna subdimensión, se debe anotar una de las seis subdimensiones utilizadas para clasificar las inconformidades, según lo indicado en el Capítulo III.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Coordinar la capacitación, mínimo a seis funcionarios municipales en áreas de servicio al cliente, relaciones humanas y/o temas de actualización atinente a la Contraloría de Servicios.	<b>Servicio al Cliente</b>	<b>Contraloría de Servicios Concejo Municipal, Control Fiscal y Urbano, Valoración y Catastro.</b>	<b>Atención a la Persona Usuaría</b>
Al menos dos reuniones de coordinación al año con el Concejo de Transporte Público para fiscalizar el grado de cumplimiento de la Ley 7600 y acciones	<b>Servicio al Cliente.</b>	<b>Contraloría de Servicios, Valoración y Catastro y el Concejo de Transporte Público.</b>	<b>Atención a la Persona Usuaría</b>
Analizar y dar seguimiento con las diferentes jefaturas, de al menos 4 de los indicadores más bajos de la	<b>Servicio al Cliente.</b>	<b>Contraloría de Servicios, Aseo de Vías, Policía</b>	<b>Atención a la Persona Usuaría</b>

encuesta de satisfacción y entregar las sugerencias por medio de oficios.		<b>Municipal e Intermediación Laboral.</b>	
Implementar campañas al personal que ofrece servicio al cliente utilizando las siguientes frases “no se puede” y “eso no me toca a mí”.	<b>Servicio al Cliente.</b>	<b>Contraloría de Servicios y departamentos con atención al público.</b>	<b>Atención a la Persona Usuaría</b>

**Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN, sobre las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la CS.**

#### IV. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Se debe indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica, en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- a. Acercamiento con las diferentes Contralorías de Servicios, para analizar determinadas necesidades, que cambian de acuerdo a la Institución.

#### V. ANEXOS

**Nota:** toda documentación que se adjunte al Informe Anual de Labores debe ser remitida en forma digital (en Word, PDF, Excel o imágenes legibles).

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, entre otros, como complemento a la información aporta.

Sin más por el momento,

Lic. Jenny Chavarría Barquero.  
Contralora de Servicios  
[jchavarría@heredia.go.cr](mailto:jchavarría@heredia.go.cr).

Visto Bueno: \_\_\_\_\_  
MBA: José Manuel Ulate Avendaño

C/ Archivo