



# *Informe de Gestión Municipal*

PERÍODO 2019

*MBA. José Manuel Ulate Avendaño*  
**ALCALDE MUNICIPAL**



## TABLA DE CONTENIDOS

Presentación _____	4
--------------------	---

### **EJE 1. FORTALECER LA GESTIÓN AMBIENTAL CANTONAL**

Gestión integral de residuos en el cantón de Heredia _____	6
Sensibilización a la ciudadanía _____	10
Incentivos y reconocimiento al esfuerzo de los comercios al sustituir plástico de un solo uso como medida de sostenibilidad _____	13
Ejecución de la IV Campaña de compostaje doméstico cantonal _____	17
Convenio para la recolección de estereofón _____	18
Servicio de recolección de residuos ordinarios destinados responsablemente en el relleno sanitario _____	18
Gestión ambiental del cantón de Heredia _____	23

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

Proyectos en vías de comunicación _____	35
Proyectos de construcción de muros _____	53
Proyectos en áreas públicas _____	55
Otros proyectos _____	62
Partidas del presupuesto participativo ejecutadas por asociaciones de desarrollo, juntas administrativas y de educación _____	69
Proyectos en ejecución _____	80
Plan regulador _____	83

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

Tecnologías de la información _____	85
Sistema de control interno _____	125
Gestión contable _____	135
Esfuerzos en pro del posicionamiento del quehacer municipal _____	137
Sistema de información geográfica _____	142
Ejecución presupuestaria durante el año 2019 _____	153
Evaluación Plan Operativo Anual 2019 _____	169

#### **EJE 4. IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA**

Decomisos de droga _____	186
Informes policiales remitidos a los Tribunales de Justicia _____	187
Decomiso de licor y cigarrillos clandestinos en locales comerciales _____	188
Operativos _____	188
Programas de capacitación preventivos Ojos y Oídos _____	190
Unidad canina de la Policía Municipal _____	193
Monitoreo _____	195
Policía Municipal de Tránsito _____	196
Logros Policía Municipal _____	198

#### **EJE 5. FORTALECER EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL CANTÓN, POR MEDIO DE MECANISMOS INCLUSIVOS Y PARTICIPATIVOS ENTRE EL SECTOR PÚBLICO, SOCIEDAD CIVIL Y SECTOR PRIVADO**

Programa atención integral de la niñez y adolescencia _____	201
Programa de atención a la población adulta mayor _____	205
Programa igualdad y equidad de género _____	209
Inclusión social de personas con discapacidad _____	215
Intermediación laboral _____	224
Desarrollo cultural, deportivo y social _____	253

## PRESENTACIÓN

Con el fin de resumir los proyectos más relevantes desarrollados durante el año 2019, se presenta el siguiente informe de labores, destacando aquellos que inciden directamente en el cumplimiento de los planes de desarrollo municipal vigentes y que contribuyen a satisfacer las necesidades de toda la comunidad herediana.

Para una mejor comprensión los proyectos se agrupan de acuerdo con los ejes estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

Dentro del Eje de Gestión Ambiental Cantonal, destacan los proyectos de Gestión Integral de Residuos y Gestión Ambiental, resaltando en este último los proyectos de reforestación e implementación de Política de Cambio Climático del cantón.

El Eje de Desarrollo Territorial resume los proyectos de infraestructura vial, recuperación de áreas públicas, proyectos comunales y promoción social, entre otros.

En el Eje de la Gestión Municipal, sobresalen los proyectos de innovación tecnológica, implementación del Sistema de Información Geográfica, fortalecimiento del Sistema de Control Interno, ejecución presupuestaria y cumplimiento de metas.

En materia de Seguridad Ciudadana, se detallan las acciones realizadas por la Policía Municipal en conjunto con otras autoridades locales, las cuales se complementan con el apoyo de las comunidades organizadas, con el fin de crear una Heredia más segura.

En el área social se desarrollaron una serie de proyectos en beneficio de la población adulta mayor (PAM), niñez, adolescencia, y población con discapacidad. Además, de promover el emprendedurismo e integración de las familias heredianas mediante actividades culturales y deportivas.

Todo el trabajo realizado es gracias al esfuerzo y compromiso del equipo de trabajo y al apoyo incondicional del Concejo Municipal.

Agradezco a la comunidad herediana toda la confianza depositada en esta Municipalidad.

**MBA. José Manuel Ulate Avendaño**  
**Alcalde Municipal**



## **EJE 1. FORTALECER LA GESTIÓN AMBIENTAL CANTONAL**

---

## 1.1 Gestión integral de residuos en el cantón de Heredia

En el cantón Central de Heredia cada persona genera 0.76 kg de residuos diariamente, lo que equivale a una cantidad anual de 40 810.37 toneladas al año (31 de diciembre del 2019). El 54.8% corresponde a residuos con una composición orgánica biodegradable (restos de comida, frutas, cáscaras, hojas entre otros), mientras que el restante 21.07% se compone de residuos que pueden ser recuperados para procesos de valorización, como el papel y cartón (8.16%), plástico (9.43%), metal (1.61%) y vidrio (1.87%).

Ante el panorama de generación expansiva de residuos del cantón y del país en general, el Gobierno Local de Heredia ha venido trabajando en proyectos que produzcan un mayor aprovechamiento de residuos, un manejo más responsable de estos y a la vez propiciar en la población personas consumidoras comprometidas y con hábitos sustentables.



Para lograrlo, se llevan a cabo talleres en diversas temáticas, por ejemplo, manejo doméstico de residuos orgánicos para la elaboración de abonos, construcción de huertas urbanas y jardines verticales. Con un contenido 75% práctico y 25% teórico se abordan técnicas para la elaboración de abono de tipo bocashi, se construyen composteras tradicionales, de tipo “doble balde y un lombricario doméstico”, y se elabora la semilla de la técnica japonesa *Takakura* entre otros sustratos orgánicos. Simultáneamente se abordan diferentes modalidades para reaprovechar el abono obtenido de cultivos de consumo que se adopten a espacios reducidos propios de las condiciones de las viviendas urbanas.



A diciembre del 2019, un total de 714 personas participantes tuvieron la oportunidad de aprender a separar correctamente sus residuos, recibir consejos prácticos para: hacer compras inteligentes, ahorrar agua, electricidad, elaboración de abono utilizando residuos orgánicos domésticos y algunas alternativas para el aprovechamiento de estos en huertas caseras, jardines y parques comunales.

Para la niñez y la población adolescente se abordan capacitaciones más dinámicas e interactivas que involucran el uso de mariposarios, recreadores y obras de teatro como por ejemplo los *Ecoagentes chiflados: cuidado de recursos naturales y aplicación de 3R*. Con un total de siete presentaciones de los Ecoagentes en diferentes centros educativos, hogares de ancianos y actividades masivas; durante el 2019 se abordó una población cercana a 500 participantes, especialmente niños, niñas y personas adultas mayores del cantón.



En cuanto al manejo de restos orgánicos, punto medular en la Gestión Integral de Residuos, desde el año 2016 se vienen llevando a cabo campañas de compostaje doméstico cantonal, con las cuales 530 familias han tenido la oportunidad de capacitarse en el tratamiento de residuos sólidos orgánicos, mediante talleres, charlas magistrales y giras prácticas. Estas familias, ya obtienen abono orgánico tipo compost por medio del uso de una compostera rotativa doméstica brindada por la municipalidad, con total acompañamiento y asesoría para que el proceso de compostaje sea lo más exitoso posible.

Las familias que recibieron capacitación están reduciendo un promedio de un kilogramo de residuos orgánicos por día, el cual utilizan como abono para plantas, jardines, áreas verdes y cultivos en sus viviendas. Además, han adoptado un estilo de vida más sostenible y se han comprometido para que las futuras generaciones disminuyan y hagan un óptimo aprovechamiento de los residuos.

Por otra parte, se logra recuperar 869.56 toneladas de residuos valorizables que se enviaron a procesos de reúso y reciclaje. Al mes de diciembre de 2019 se alcanzó una

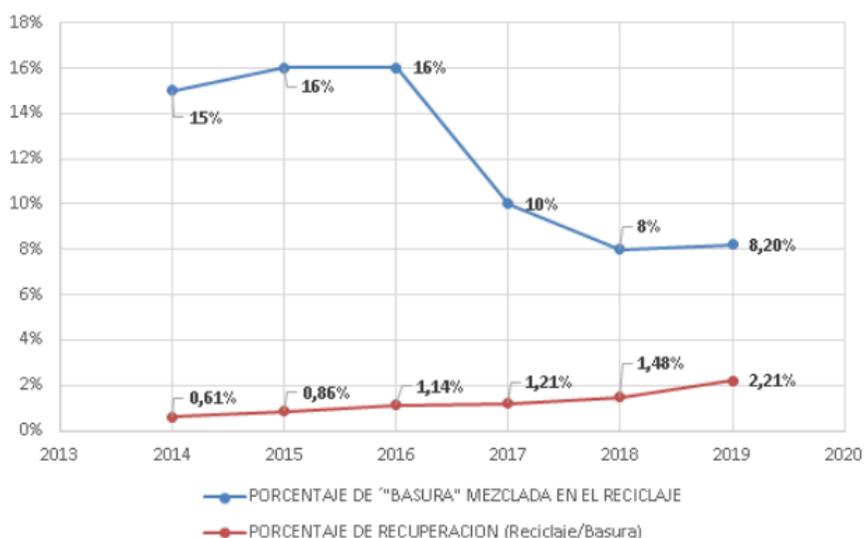
cobertura mayor al 80% de la totalidad del cantón, con servicio de recolección de reciclaje puerta a puerta; mientras que en los cinco distritos del cantón se cuenta con centros temporales de recolección de reciclaje que se instalan durante los primeros jueves y viernes del mes en un horario de seis de la mañana a seis de la tarde.

Es importante resaltar que se ha alcanzado un porcentaje de recuperación de 2.21%, cifra superior al promedio de recuperación del país (1.25% promedio país). El porcentaje de “basura” mezclada dentro del reciclaje evidencia una mejora en la cultura ciudadana de la separación y se ha logrado bajar a un 8.20%, esto demuestra que las personas tienen más conocimiento acerca de los residuos que son valorizables y los que no; asimismo, invierten más tiempo en hacer una clasificación correcta, participan más en actividades de capacitación y reciben la información respectiva de distintos medios.

Porcentaje de "basura mezclada" dentro del reciclaje (periodo 2019)



Porcentaje de Recuperación de residuos para reciclaje  
v/s  
Porcentaje de "basura mezclada" dentro del Reciclaje



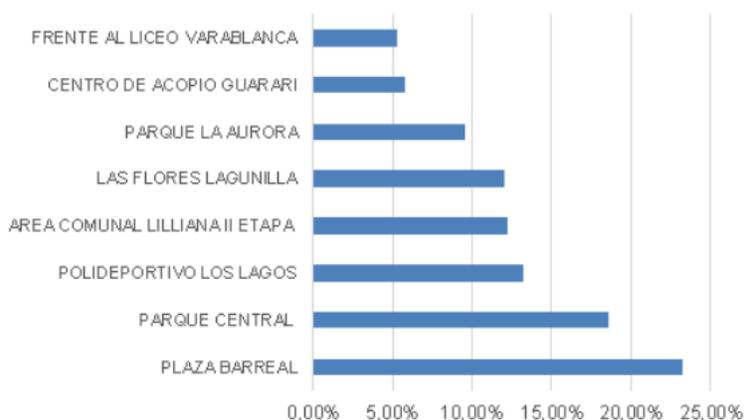
En los gráficos anteriores se puede observar el aumento en la cantidad de materiales recuperados en relación con aquellos que cada año están mejor clasificados, lo que refleja claramente que la población se ha sensibilizado y separa de mejor manera los residuos valorizables; es decir, las personas se han educado y sensibilizado con el ambiente.

En el servicio de recolección de materiales valorizables, destacan los centros temporales de recolección que se instalan mes a mes en ocho diferentes localidades. Estos facilitan a la población llevar sus materiales valorizables y al mismo tiempo obtener “ecoins” que, posteriormente, podrán canjear por productos y servicios en la misma plataforma, gracias a una alianza entre la Municipalidad de Heredia con el programa “ecoins”.

En siguiente grafico muestra el porcentaje de recuperación de residuos por centro temporal de recolección, siendo el más representativo el ubicado en la Plaza Sebastián Carmona, en Barreal de Heredia.

<b>Porcentaje de recuperación por Centro Temporal de recolección, periodo 2019.</b>		
<b>Centro temporal</b>	<b>toneladas</b>	<b>porcentaje</b>
PLAZA BARREAL	41,77	<b>23,19%</b>
PARQUE CENTRAL	33,49	<b>18,59%</b>
POLIDEPORTIVO LOS LAGOS	23,83	<b>13,22%</b>
AREA COMUNAL LILLIANA II ETAPA	22,08	<b>12,26%</b>
LAS FLORES LAGUNILLA	21,66	<b>12,02%</b>
PARQUE LA AURORA	17,29	<b>9,60%</b>
CENTRO DE ACOPIO GUARARI	10,44	<b>5,80%</b>
FRENTE AL LICEO VARABLANCA	9,61	<b>5,33%</b>
<b>Total :</b>	<b>180,16</b>	<b>100,00</b>

Porcentaje de recuperación por Centro Temporal de recolección, periodo 2019



El centro temporal que se instala en la Plaza de Barreal de Heredia recupera más materiales que todos los demás centros temporales, influenciado principalmente por ser el primero donde se comenzó a otorgar *ecoins* (anteriormente ecolones); por lo que se visualiza que la ciudadanía reacciona de forma muy positiva ante un programa de incentivos.

Proporción de recuperación del Centro de Recuperación con mayor aporte (Plaza de Barreal) sobre otros centros Temporales	
1,2 veces más que:	PARQUE CENTRAL
2 veces más que:	POLIDEPORTIVO LOS LAGOS
2 veces más que:	AREA COMUNAL LILLIANA II ETAPA
2 veces más que:	LAS FLORES LAGUNILLA
2,4 veces más que:	PARQUE LA AURORA
4 veces más que:	CENTRO DE ACOPIO GUARARI
4,3 veces más que:	FRENTE AL LICEO VARABLANCA

El centro temporal de la Plaza Sebastián Carmona, en Barreal de Heredia, recuperó durante el 2019 dos veces más materiales que el área comunal La Lilliana, Las Flores, Lagunilla, y 4 veces más que el Centro de Acopio Guararí y la comunidad de Varablanca. En este último caso, es importante reconocer el esfuerzo de la comunidad de Varablanca y San Rafael, que con 700 habitantes (según Censo Poblacional del INEC, 2011) demuestran un alto compromiso con la separación y el reciclaje muy superior a otras comunidades, resaltando el caso del Centro de Acopio de Guararí que, con mucha mayor densidad de población, destinan al reciclaje la misma cantidad de materiales, entre 9 y 11 toneladas al mes, principalmente de cartón y plástico.

## 1.2 Sensibilización a la ciudadanía



Conscientes de que la Gestión Integral de Residuos involucra un eje fundamental que es la educación y concienciación ciudadana, se llevaron a cabo una serie de capacitaciones y cursos para motivar a la ciudadanía a implementar acciones más responsables, como, por ejemplo las que se desglosan a continuación.

### **Feria ambiental Heredia sostenible 2019**

La feria forma parte de las actividades del área y cuyo objetivo es el de incentivar a las personas asistentes a implementar prácticas ambientales concretas en su diario vivir; además, que les permita generar cambios en su entorno, de tal manera que se pueda disfrutar de un ambiente más sano y ecológicamente equilibrado. Asimismo, sensibilizándoles de la importancia de ser parte de la solución y de la responsabilidad compartida que compete a la ciudadanía para lograr un cantón más comprometido con el ambiente.

En conjunto con la Unidad Ambiental, la feria se llevó a cabo los días 7 y 8 de junio de 2019 en el Parque Nicolás Ulloa, en la misma participaron artesanos y artesanas y demás personas de proyectos emprendedores en el campo ambiental. En la agenda de actividades sobresalieron las exposiciones de empresas, organizaciones e instituciones relacionadas con la temática ambiental, el voluntariado ambiental, entre otras. Un realce especial tuvo la donación de arbolitos y otras sorpresas para quienes participaron en los diferentes *stands*. Asimismo, resaltó la exposición y venta de productos artesanales elaborados, los cuales se producen a partir del aprovechamiento, reutilización o reciclaje de materiales valorizables. La Campaña de recolección de residuos valorizables (reciclaje) estuvo activa durante los dos días del evento.



#### **Capacitación interactiva “Eco-agentes chiflados”: Cuidado del agua, 4R y residuos orgánicos**

Un total de 7 presentaciones se llevaron a cabo en diferentes centros educativos y actividades masivas, abarcando una población diversa especialmente se contó con la presencia de las niñas y niños del cantón. Las presentaciones se llevaron a cabo en los siguientes lugares.

- Parques y áreas públicas.
  - Campo ferial La Perla: Evento de cierre de la IV campaña de compostaje doméstico.
  - Centro de Aprendizaje Destellos de Luz.
- Parque Nicolás Ulloa: Feria Ambiental Heredia Sostenible.

Los Eco-agentes chiflados incluyeron dentro de su agenda de capacitación diferentes dinámicas para reforzar una correcta la separación de residuos, juegos asociados a la protección de la capa de ozono y el cambio climático.

### **Capacitación de gestión integral de residuos**

Durante todo el año, esta capacitación impartida directamente por el personal de la Sección de Gestión Integral de Residuos alcanzó una población de 714 personas del cantón, la mayoría de pertenecientes a una serie de empresas, instituciones y grupos organizados; las siguientes son algunas de ellas:

- Centro Semi-Institucional San Agustín, del Ministerio de Justicia y Paz (conocido como La Penitenciaría) ubicado en Barrio el Carmen.
- Escuela Cubujuquí, niños de transición en conjunto con el departamento de Gestión Vial.
- Hewlett Packard Enterprise (Zona Franca América).
- Roche (*Ultrapark*).
- Universidad Hispanoamericana.
- Capacitación a mujeres del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).
- Condominio Las Marías.
- Biblioteca Pública.
- Farmacia Fischel Plaza Multiflores – Brasil.
- Escuela Los Lagos.
- Centro Cívico para la Paz.
- Thomson Reuters (*Ultrapark 2*).
- Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez.
- Personal del Mercado Municipal.
- Centro de Educación y Nutrición de Centros Infantiles de Atención Integral-CEN-CINAI (barrio Corazón de Jesús).



Las entidades mencionadas estuvieron orientadas a enseñar a las personas a separar correctamente los residuos útiles para el reciclaje, ofreciéndoles consejos prácticos para hacer compras más inteligentes, entre otra información de importancia en el marco de la jerarquía de la gestión integral de residuos.

### 1.3 Incentivos y reconocimiento al esfuerzo de los comercios al sustituir plástico de un solo uso como medida de sostenibilidad

Por segundo año consecutivo se implementó la *Estrategia para la sustitución del plástico de un solo uso por alternativas renovables y compostables en comercios de consumo de alimentos* que busca, mediante un galardón, reconocer a los comercios que implementan acciones voluntarias para convertir a Heredia en una ciudad más limpia y agradable para la ciudadanía.



La estrategia consta de tres categorías “Gestión Integral de Residuos, Sensibilización y Extensión” para evaluar las acciones que está realizando el comercio. Para avanzar de

categoría, las entidades comerciales deben ir mejorando continuamente y así subir al siguiente nivel; cada categoría las hace acreedoras de un galardón para un total de tres compensaciones:

- Galardón amarillo (cinco pétalos) para aquellos comercios que están iniciando el cambio y cuyo objetivo es lograr ser ambientalmente sostenibles.
- Galardón azul (siete pétalos) para los comercios que muestran una sostenibilidad de acciones en el tiempo y mantienen un compromiso continuo y creciente con la sustitución de plásticos de un solo uso, brindan capacitación a su personal y lo hacen extensivo a la clientela.
- Galardón verde (nueve pétalos) para aquellos comercios que alcanzan la sostenibilidad con buenas prácticas; tales como, gestionar sus residuos peligrosos y especiales de forma correcta, contar con sus propios programas de gestión de residuos y darles el respectivo seguimiento; efectuar voluntariado en comunidades, entre otras acciones que implican esfuerzos significativos y tangibles por parte de los establecimientos.

Los establecimientos se evalúan con un instrumento que permite sumar puntos por cada práctica implementada y, además, los comprobantes y acciones se verifican por medio de una revisión que realiza la Sección de Gestión Integral de Residuos dentro del comercio. Durante este período participaron un total de 15 locales, de los cuales 6 de ellos iniciaron el proceso en el año 2018 y actualmente se encuentran muy motivados de seguir avanzando. Asimismo, 9 de estos comercios se incorporaron a partir del mes de septiembre y en la mayoría de los casos sus resultados han sido positivos. Las siguientes son algunas de las acciones que han implementado estos comercios:



- Sustituir o reducir los plásticos de un solo uso por alternativas como almidón de maíz, cartón, papel de fuentes sostenibles y renovables, semilla de aguacate, bagazo de caña.
- Incentivar al público consumidor a rechazar plásticos de un solo uso, esto se ha logrado valiéndose de carteles informativos, campañas en sus redes sociales y por medio del boca a boca.
- Separar sus residuos dentro del establecimiento para darle un valor agregado a aquellos como papel, vidrio, cartón, tetrabrik y tetrapak, aluminio, etcétera.

- Utilizar de forma constante y responsable los servicios municipales de recolección y tratamiento de residuos para reciclaje, entre otros similares.
- Ahorrar energía y agua potable con horarios de apagado y encendido, o bien con el uso de carteles tanto en el ámbito interno como con respecto a su clientela.
- Utilizar de agua de lluvia para inodoros y sanitarios.
- Separación de aceites y grasas con gestores autorizados debidamente certificados.
- El aprovechamiento de los residuos orgánicos para la generación de abonos y cultivos caseros.

El viernes 25 de octubre de 2019 finalizó la entrega de galardones a los establecimientos reconocidos. El siguiente paso consiste en facilitarles la asesoría, capacitación y seguimiento para que puedan ir avanzado de categoría. Seguidamente se desglosa el listado con los establecimientos que forman parte de la *Estrategia para la sustitución del plástico de un solo uso por alternativas renovables y compostables en comercios de consumo de alimentos, cantón Central de Heredia*.

### Lista de comercios participantes

Nombre del comercio	Ubicación, redes sociales	Categoría
Coffee Time	Zona Franca América, Edificio C-12 <a href="https://www.facebook.com/coffeetimeafz/">https://www.facebook.com/coffeetimeafz/</a>	 Azul 7 pétalos
Escuela Cubujuquí	Escuela Cubujuquí, frente al Liceo Samuel Sáenz	 Azul 7 pétalos
Comidas Caribeñas Don Albert	50 metros norte del Colegio Samuel Sáenz <a href="https://www.facebook.com/RinconcitoDonAlbert/">https://www.facebook.com/RinconcitoDonAlbert/</a>	 Azul 7 pétalos
El Tostador	Frente a la esquina suroeste del Parque Central Nicolás Ulloa <a href="https://www.facebook.com/cafeeltostador/">https://www.facebook.com/cafeeltostador/</a>	 Azul 7 pétalos

Más que café	Frente a la Entrada de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional (UNA)	
	<a href="https://www.facebook.com/masquecafecr/">https://www.facebook.com/masquecafecr/</a>	Azul 7 pétalos
El Testy	Frente a la esquina suroeste del Parque Central "Nicolás Ulloa"	
	<a href="https://www.facebook.com/eltesty/">https://www.facebook.com/eltesty/</a>	Amarillo 5 Pétalos
Soda colegial Samuel Sáenz	Colegio Samuel Sáenz	
		Amarillo 5 Pétalos
Trio con Tenedor Bistro Café	150 metros este de la esquina sureste de la Plaza Fátima	
	<a href="https://www.facebook.com/ConTenedorBistroCafe/">https://www.facebook.com/ConTenedorBistroCafe/</a>	Amarillo 5 Pétalos
La Costillería	Mercado Gastronómico La Fortuna. Heredia, Calle 6, Avenida 0	
	<a href="https://www.facebook.com/lacostilleriacr/">https://www.facebook.com/lacostilleriacr/</a>	Amarillo 5 Pétalos
Soda La Placita	Frente a la funeraria del magisterio	
	<a href="https://www.facebook.com/laplazitacr/">https://www.facebook.com/laplazitacr/</a>	Amarillo 5 Pétalos
La Tortilla del Sabor	Heredia, Costado Norte de la Iglesia del Carmen	
	<a href="https://www.facebook.com/latortilladelsabor/">https://www.facebook.com/latortilladelsabor/</a>	Amarillo 5 Pétalos:
Tasty Pizza	Heredia, 150 metros Oeste de Taco Bell	
	<a href="https://www.facebook.com/Tasty-Pizza-Que-Delicia-805364006160380/">https://www.facebook.com/Tasty-Pizza-Que-Delicia-805364006160380/</a>	Amarillo 5 Pétalos
Mc Donald's	Plaza Heredia	
	<a href="https://www.facebook.com/MacDonalds-23093522433/">https://www.facebook.com/MacDonalds-23093522433/</a>	Amarillo 5 Pétalos

#### 1.4 Ejecución de la IV Campaña de compostaje doméstico cantonal

Durante la IV Campaña de compostaje doméstico cantonal un total de 100 familias más se vieron beneficiadas del proyecto y obtuvieron la oportunidad de capacitarse en el tratamiento de residuos sólidos orgánicos, por medio de talleres, charlas magistrales y giras prácticas. Estas familias ya están obteniendo abono orgánico tipo compost; además, cuentan con total acompañamiento y asesoría para que el proceso de compostaje sea lo más exitoso posible, esto ha sido posible mediante el uso de composteras domésticas rotativas facilitadas por gobierno local.



Las familias favorecidas vienen reduciendo un promedio de 1 kilogramo de residuos por día, y simultáneamente aprovechan el material en sus viviendas como abono para plantas, jardines, áreas verdes y cultivos. Además, han adoptado un estilo de vida más sostenible y se comprometieron con las futuras generaciones para transmitirles las buenas prácticas en reducción y aprovechamiento de los residuos. En conjunto, se suman 530 familias que participan activamente del proyecto de Compostaje Cantonal.

El domingo 28 de julio de 2019 se llevó a cabo el evento de cierre de la IV Campaña, donde el gobierno local reconoció el compromiso de las familias al sumarse al proyecto; asimismo, les externó el agradecimiento por el gran aporte para construir un cantón más sostenible.

## 1.5 Convenio para la recolección de estereofón

En el mes de junio, el Gobierno Local firmó el Convenio para la recolección, transporte y reciclaje de estereofón entre la Municipalidad de Heredia y la empresa Conceptos.CR S.A.,

Con el objetivo de desarrollar y ejecutar un sistema de recolección, transporte y reciclaje de residuos de estereofón generados por la actividad domiciliar, comercial e institucional; asimismo, con el fin de evitar y minimizar los impactos ambientales relacionados con el manejo inadecuado de los residuos sólidos, acorde con las políticas nacionales y locales que promueve la Gestión integral de los residuos.

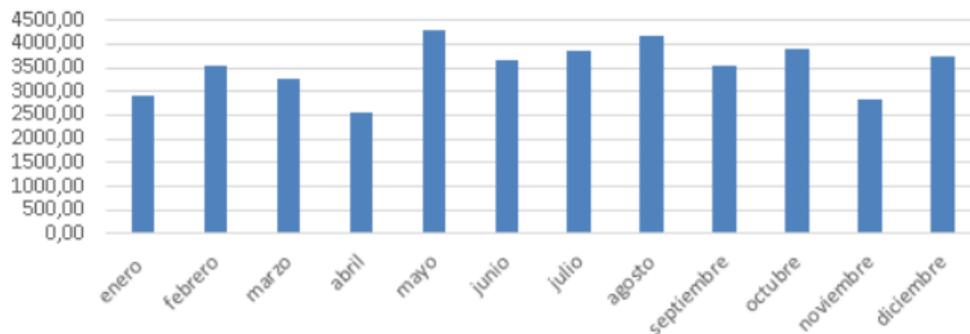
## 1.6 Servicio de recolección de residuos ordinarios destinados responsablemente en el relleno sanitario



En el período 2019 se recolectaron en total 42 169.02 toneladas de residuos ordinarios, los cuales fueron dispuestos de forma responsable en el relleno sanitario Parque Eco industrial Tecno ambiente, ubicado en Montes de Oro, Puntarenas. El siguiente gráfico muestra el comportamiento en la generación de residuos durante el año objeto de este informe, con un fuerte crecimiento en los meses de julio, agosto, octubre y diciembre.

Lo anterior, influenciado por los hábitos de consumo y comportamiento de la población en época de vacaciones escolares, celebración del Día de la Madre, Navidad y Año Nuevo. Igualmente, octubre es un mes de gran generación de residuos por la presencia de lluvia y por ende más cargados de humedad.

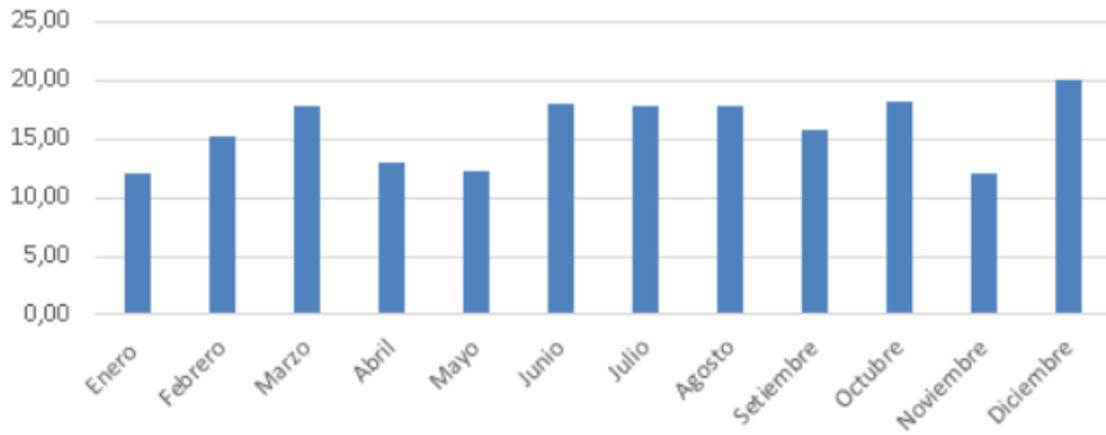
Residuos Ordinarios recolectados y dispuestos responsablemente en Relleno Sanitario periodo 2019 (toneladas)



Los residuos recolectados provienen de los 5 distritos; Central, Mercedes, San Francisco, Ulloa y Varablanca que reciben servicio municipal de forma continua, una vez a la semana, desde marzo 2018. En este distrito se mantiene una generación promedio de 16 toneladas al mes y cuya generación mensual en los períodos altos es similar a la del resto del cantón; como se observa en el siguiente gráfico, los meses de mayor generación coinciden con fechas festivas y épocas de lluvia.



Residuos Ordinarios recolectados en Varablanca y dispuestos responsablemente en Relleno Sanitario periodo 2019 (toneladas)



**Porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación con el crecimiento poblacional proyectado**





Para este período, de conformidad con el Plan de Desarrollo Municipal a Mediano Plazo, se analizó el Porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación con el crecimiento poblacional proyectado. Este indicador se crea bajo la premisa de que la generación de residuos aumenta conforme incrementa la cantidad de población y por ende, la cobertura del servicio; de modo que, el indicador es una

herramienta para determinar si la cantidad de residuos ha crecido o decrecido para el último año en relación con el anterior (2019 en relación con el 2018).

En este sentido, se tiene que para el período 2018 se recolectaron 45 241.53 toneladas, mientras que para el 2019 la cifra bajó a 42 169.02 toneladas, como se observa en el siguiente cuadro.

<b>Porcentaje de disminución de residuos que se envían al relleno sanitario en relación al crecimiento poblacional proyectado</b>		
Poblacion proyectada al 2015*	143406	
Residuos Ordianrios a Diciembre 2019	42169,02	
Residuos Ordinarios a Diciembre 2018	45241,53	
<b>DIFERENCIA</b>	<b>-3072,51</b>	
<b>PORCENTAJE DE DISMINUCIÓN</b>	<b>-0,71</b>	

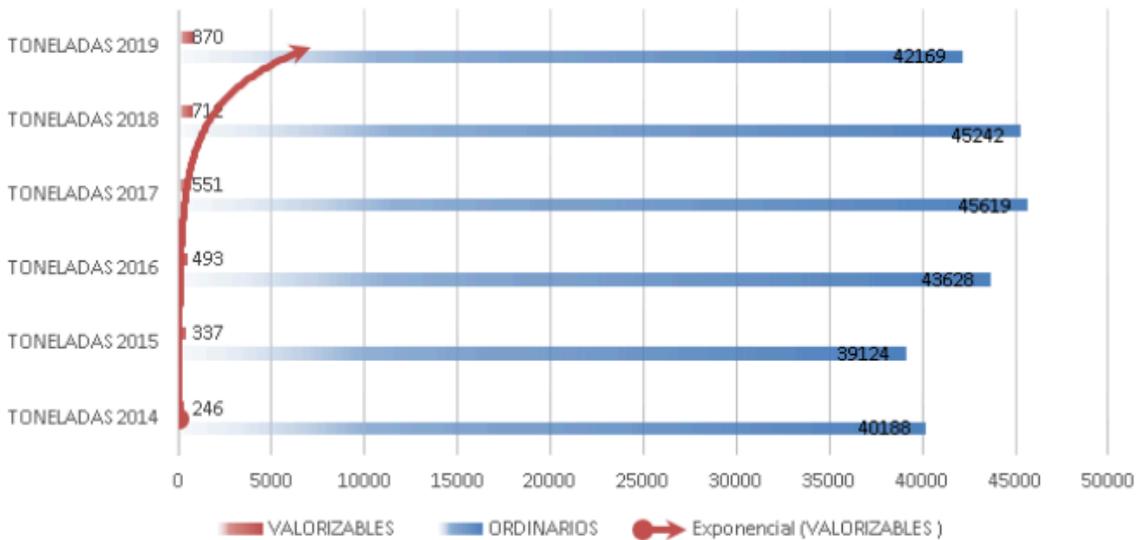
\* Tomado del Censo Poblacional INEC del 2011, ultimo año proyectado en ese estudio.



Por consiguiente, el año 2019 presenta una disminución de 3 072.51 toneladas de residuos, por lo que, la generación de estos decreció en 0.71% con respecto a la cantidad esperada según la población proyectada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). De la información anterior se destaca que los proyectos que se llevan a cabo (servicio de recolección de valorizables, compostaje cantonal en viviendas y centros educativos, capacitaciones, obras de teatro en centros educativos, cursos, etcétera) en general y de forma integral, sí tienen un impacto indirecto en la generación total del cantón.

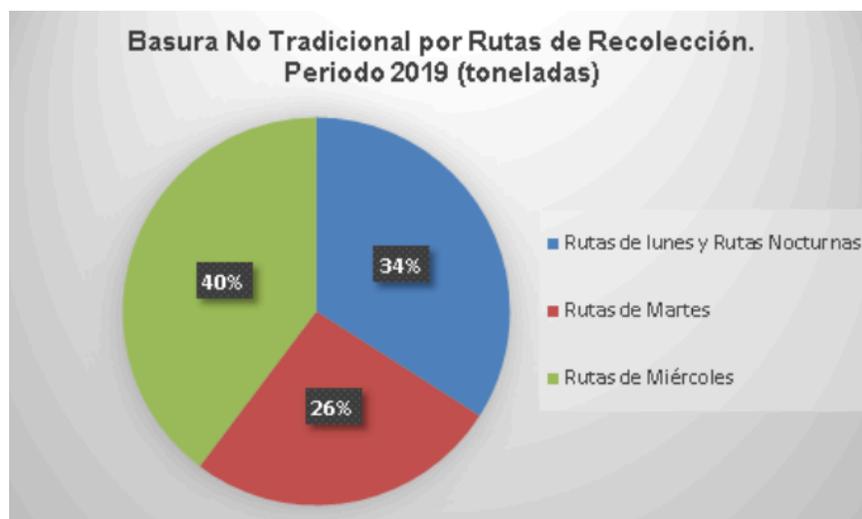
En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento en la generación de residuos del cantón, el cual se ha mantenido constante a pesar del fuerte crecimiento habitacional urbano que se ha percibido en los distritos; a la vez, hay una tendencia al crecimiento en la cantidad de residuos que la ciudadanía destina dentro del servicio de recolección selectiva para reciclaje.

**RELACIÓN DE LAS TONELADAS RECOLECTADAS PARA RELLENO SANITARIO CON LAS RECUPERADAS PARA VALORIZACIÓN DESDE QUE INICIO EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN SELECTIVA 2014-2019 (TONELADAS)**



### **Servicio de recolección de “basura no tradicional”, residuos voluminosos y algunos de manejo especial**

Para el presente período, 1 456.81 toneladas de residuos conocidos como “basura no tradicional” fueron recolectados en un servicio de gran acogida por la población, dicho servicio se brindó en todas las rutas ordinarias durante en los meses de enero, mayo, agosto y noviembre. A continuación se muestra el comportamiento presentado según las rutas de recolección.



El mayor porcentaje de residuos no tradicionales proviene de los sectores en los que se recolectan normalmente los días miércoles y sábados, entre ellos los alrededores de las comunidades de San Francisco, Santa Cecilia, La Aurora y Barreal de Heredia; mientras que las comunidades del distrito Mercedes ocupan el segundo lugar en generación de residuos.

#### **1.7 Gestión ambiental del cantón de Heredia**

La importancia del ambiente estriba en el hecho de que todas las formas de vida toman lugar en él y no en otro lugar, por lo cual su cuidado y preservación es uno de los elementos primordiales de la acción humana. Actualmente existe una conciencia cada vez más notoria de la relevancia de estas acciones tanto en los individuos como en las instituciones responsables y promotoras del desarrollo de actividades que tiendan a preservar o a limitar el daño al medio ambiente, como lo es el caso de la Municipalidad de Heredia. La Sección de Gestión Ambiental se encarga de promover prácticas ambientales en el Cantón, así como desarrollar algunos proyectos ambientales.

## **Comité de la Cuenca del río Grande de Tárcoles**

Desde el año 2014, mediante Decreto N° 38071-MINAE, se crea la Comisión de Gestión Integral de la Cuenca del río Grande de Tárcoles, con el objetivo de generar una instancia gestora en aspectos de coordinación, planificación, protección y rehabilitación, por medio del diseño y construcción conjunta de soluciones técnicas viables que promuevan el desarrollo sostenible, la calidad de vida de la población, la protección de los recursos naturales y la biodiversidad de los territorios incluidos en dicha cuenca. La Municipalidad de Heredia, por intermedio de su Sección de Gestión Ambiental, forma parte de esta y de la Subcomisión de la Región de Heredia, en donde se coordinan acciones de tipo ambiental, con los nueve cantones de la región central de la provincia de Heredia, algunas de estas acciones son:

- Campañas de recolección de residuos valorizables.
- Recolecciones de residuos ordinarios.
- Recolección de residuos no tradicionales.
- Campañas de reforestación.

## **Trámite de quejas y denuncias**

Con el fin de velar por el cumplimiento de la Legislación Ambiental así como salvaguardar las condiciones adecuadas del ambiente y la calidad de vida de la comunidad, la Sección de Gestión Ambiental atiende las quejas y denuncias que son interpuestas ante la Oficina de Inversión Pública o la Contraloría de Servicios, en esta línea se realizan trabajos de coordinación con diferentes instituciones externas y varios departamentos a lo interno de la Municipalidad. Entre las instituciones externas se encuentran, la Oficina del Ministerio de Salud y la Oficina del SINAC-Heredia.



A lo interno de la Municipalidad se coordina con varios departamentos, principalmente con el de Aseo y Ornato de Sitios Públicos; en el tema de la atención de las denuncias, estas se concentran en la valoración de árboles plantados en sitios públicos; durante el año se realizan más de 150 inspecciones en conjuntamente entre departamentos y las respectivas instituciones externas.

## **Programa bandera azul ecológica, categoría comunidades**

La Bandera Azul Ecológica es un distintivo que se otorga anualmente, este premia el

esfuerzo y el trabajo voluntario de las comunidades. Además, promueve la sana competencia y la organización comunal para beneficio de las presentes y futuras generaciones.

El objetivo del programa es establecer un incentivo para promover la organización de los comités Bandera Azul con el propósito de buscar la conservación y desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénicas sanitarias y la mejora de la salud pública de la ciudadanía herediana. El cantón de Heredia cuenta con cuatro comités de Bandera Azul: Comité Mercedes Sur, Comité Guarari, Comité Varablanca y Comité Distrito Central. En la siguiente figura se pueden distinguir la iza de la Bandera por parte del Comité de Guarari.

### ***Programa bandera azul ecológica, categoría municipales***

Durante los últimos tres años, la Municipalidad de Heredia ha logrado este galardón, y en el 2019 volvió a obtener el mérito de la Bandera Azul, fruto de la coordinación y el esfuerzo de todas las personas colaboradoras; este año fue merecedora de una bandera con dos estrellas.

### ***Capacitaciones ambientales***

El tema de capacitaciones que elaboro la Sección de Gestión Ambiental estuvo dirigido a los compañeros choferes del plantel, específicamente se trató acerca de la “conducción eficiente” y se elaboró una guía al respecto; esta labor se enmarca en el plan de trabajo del PGAI y dentro de la acción de la Política de Cambio Climático del Cantón.

### ***Ferias ambientales***

La Sección de Gestión Ambiental y la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, durante el año 2019, organizaron en coordinación conjunta la feria ambiental anual, la cual representa un espacio que brinda la Municipalidad de Heredia a la comunidad herediana, en donde se encuentran tecnologías sustentables, capacitaciones en temas ambientales y diferentes contenidos relacionados con el ambiente.



## Plan de remplazo y reforestación



municipal.

En el 2019, las actividades de reforestación estuvieron concentradas en dos proyectos, en el primero se trabajó en coordinación con la Sección de Talento Humano y la Sección de Gestión Ambiental, con la Campaña de Valores Comparativos; en el marco de esta acción se llevaron a cabo actividades de plantación en diferentes parques del cantón, y se contó con la participación de personas colaboradoras municipales.

Por cada fecha programada para esta actividad se sembró un promedio de 16 árboles nativos y propios de la zona de vida, en la que se encuentra el cantón de Heredia, y se llevaron a cabo 16 actividades de plantación durante la campaña, los recursos que se utilizaron fueron de presupuesto

El segundo proyecto que se realizó para la plantación de árboles se designó con el nombre Heredia Respira, una actividad donde se da una cooperación público-privado (Municipalidad de Heredia y Consorcio Cuesta Moras) en beneficio de las comunidades. Esta iniciativa Heredia Respira, también, cuenta con el apoyo técnico de la Universidad Nacional (UNA) y del SINAC.

El objetivo de este proyecto es “impactar las condiciones ambientales en los cuatro distritos urbanos del cantón de Heredia, por medio del desarrollo de un proyecto de arborización que permita la recuperación y funcionalidad ecológica en las zonas de protección y áreas urbanas, así como facilitar las gestiones que en temas de ambiente y territoriales realiza la Municipalidad“. En el 2019, el proyecto Heredia Respira abarcó las siguientes acciones:

- Número de parques: 10
- Jornadas de siembra: 9
- Número de árboles: 350
- Número de personas voluntarias: 69

### **Protocolo de plantación y replantación en espacios públicos**

Este protocolo viene a resolver un vacío técnico que se tenía a la hora de escoger las especies arbóreas para ser plantadas en las zonas públicas del cantón, y cuyo objetivo general es el de: “Establecer los lineamientos a tomar en cuenta para el establecimiento adecuado de los árboles en las áreas verdes y áreas de protección de los distritos Mercedes, Heredia, Ulloa y San Francisco del cantón Central de Heredia, de forma que se asegure su permanencia y la generación de sus servicios ecosistémicos a largo plazo”.

El protocolo tiene actividades de preplantación y plantación, en la etapa de preplantación sobresalen las siguientes acciones:

- Selección de Especies.
- Selección de árboles en vivero.
- Transporte de árboles de vivero a sitio de plantación.

Las actividades de plantación son las siguientes:

- Época de plantación.
- Instalación de árboles en los espacios públicos.
- Distanciamiento de plantación.
- Ubicar el árbol en el sitio definido para su plantación.
- Ahoyado.
- Plantación.

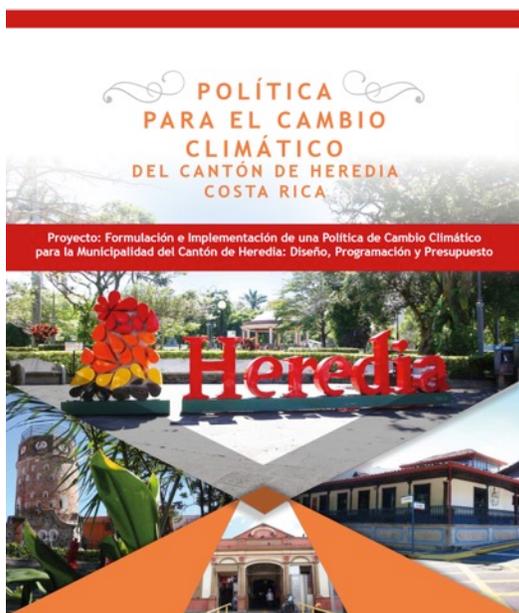
## Protocolo de seguridad para actividades de plantación

Este instrumento viene a definir los parámetros y requisitos que deben cumplir los entes participantes en las actividades de plantación que realice la Municipalidad de Heredia

## Protocolo de plantación y replantación en espacios públicos (versión resumida para empresas participantes)

Es una versión más corta y simple que la del Protocolo de plantación y replantación en espacios públicos, y está dirigida a las empresas que participan en las campañas de plantación.

## Política de cambio climático



La creación de una política pública para el cambio climático para el cantón de Heredia es una acción pionera a nivel nacional que busca atender y reducir las causas de la afectación climática que se generan en el cantón; pero además, conscientes que el aporte negativo es relativamente minúsculo en comparación con el global. También, pretende introducir acciones de adaptación y reducir los costos actuales y los que las futuras generaciones tendrían que enfrentar si no hacemos cambios importantes para adaptarnos a una economía baja en emisiones de GEI.

Esta iniciativa está vinculada con los esfuerzos impulsados por la Estrategia Nacional de Cambio Climático y con el compromiso que existe a nivel nacional de convertir Costa Rica en un país carbono neutro en el 2021, año del bicentenario de nuestra independencia. Además, es una decisión que atiende las preocupaciones y la actitud solidaria de las personas integrantes del Concejo Municipal, incluido el señor alcalde. Lo anterior, cuando se han enfrentado problemáticas enormes debido a las inclemencias de los eventos extremos que han sucedido en los últimos tiempos, tanto a nivel local como en otros cantones de nuestro país.

El camino que sigue, luego de la aprobación de esta política para el cambio climático, exige un trabajo duro, intenso, perseverante y, sobre todo, una labor conjunta de toda la comunidad. El Gobierno Municipal debe liderar las acciones que se vayan a ejecutar, y las mismas deben trascender los períodos de gobierno de los diferentes partidos mayoritarios, pero el trabajo fructífero sólo será posible mediante el concurso y participación de todas y todos los heredianos. El cambio hacia una economía baja en

emisiones debe ser la meta de cada persona y cada una empieza con sus propias acciones.

### Documento “Mi huella ecológica”



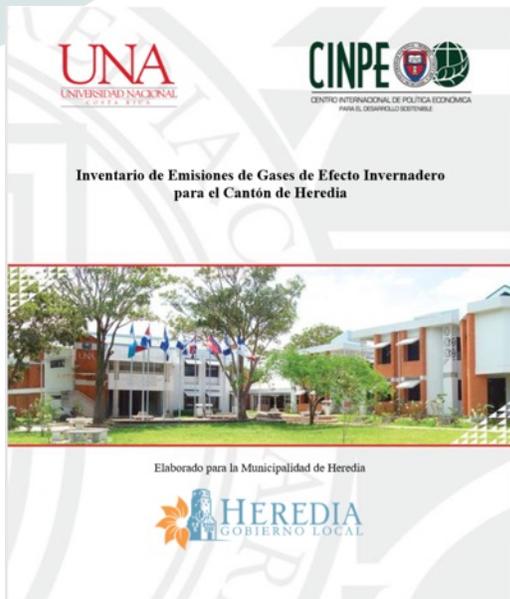
Como parte del proyecto de implementación de la política de cambio climático de la Municipalidad del cantón de Heredia y en colaboración con la Dirección Educativa Regional de Heredia, el Centro de Investigación en Política Económica de la Universidad Nacional y la Maestría en Gestión Educativa con énfasis en Liderazgo del Centro de Investigación y Docencia en Educación de la Universidad Nacional, se encuentra la ejecución de una serie de

jornadas de sensibilización para el estudiantado de III ciclo de los centros educativos públicos de secundaria de la provincia de Heredia. En el marco de estas jornadas se estará trabajando con esa visión para medir la huella personal de cada estudiante, así como reflexionar y sensibilizar sobre las actividades personales y comunales que pueden hacer para reducir su impacto en el ambiente.

Esta es una producción destinada a desarrollar habilidades y potenciar los conocimientos del estudiantado con una serie de acciones educativas que orientan al profesorado a implementarlas, mediante metodologías participativas que promuevan la toma de decisiones conducentes al desarrollo sostenible, de manera responsable y armoniosa con el planeta.

### Inventario de gases efecto invernadero (GEI)

Con el propósito de cumplir con los compromisos adquiridos en la convención de París y la NDC, el país lanza en el 2019 el Plan Nacional de Descarbonización el cual presenta acciones y políticas en diez ejes sectoriales ejecutables en tres períodos, inicio (2018-2022), inflexión (2023-2030) y despliegue masivo (2031-2050); tendientes a la descarbonización de la economía en sus distintos sectores comerciales mediante un aprovechamiento sostenible de los recursos naturales (Ministerio de Ambiente y Energía, 2019).



Es por estos motivos que la Municipalidad de Heredia tiene especial interés en realizar el inventario de emisiones de GEI, el cual brindará información importante sobre las áreas estratégicas de intervención para la reducir las emisiones, así como ayudar con las estrategias ya existentes, de modo que se abra paso hacia el carbono neutralidad del cantón.

Con la creación de la política pública para el cambio climático se lanza un compromiso de corto, mediano y largo plazo en el cantón de Heredia. Se trata de una acción pionera a nivel nacional, que busca tener información importante sobre emisiones y sumideros de gases efecto invernadero, para atender y reducir

las causas del cambio climático. Aunque es conocido que un cantón en un país pequeño como es Costa Rica contribuye muy poco a las emisiones globales; a los ojos internacionales si es relevante, pues son muchas las acciones e iniciativas que se han tomado y que han servido como ejemplo en el ámbito internacional para que otros países también se apropien de esta y otras iniciativas semejantes, para que en conjunto se sumen acciones contra el cambio climático. Además, es importante tomar en cuenta que las acciones individuales y locales suman e impactan en lo global.

El inventario de GEI del cantón de Heredia, incluirá las emisiones estimadas para seis compuestos:

- Dióxido de carbono, CO<sub>2</sub>
- Metano, CH<sub>4</sub>
- Óxido nitroso, N<sub>2</sub>O
- Perfluorocarbonos, PFC
- Hexafluoruro de azufre, SF<sub>6</sub>
- Hidrofluorocarbono, HFC

### **Tipos y categorías de fuentes**

El inventario incluirá las emisiones generadas por tres tipos específicos de fuentes de emisión, a saber:

- Fuentes fijas.

Son los establecimientos industriales y comerciales estacionarios, que cuenten con más de cincuenta empleados.

- Fuentes de área.

Las fuentes de área representan las emisiones de las fuentes que son demasiado numerosas y dispersas como para ser incluidas de manera eficiente en un inventario de fuentes puntuales. En conjunto, sin embargo, las fuentes de área son emisoras significativas que deben incluirse en un inventario de emisiones para asegurar que esté completo.

El inventario de fuentes de área debe considerar las siguientes grandes categorías:

- Combustión en fuentes estacionarias.
- Uso de solventes.
- Almacenamiento y transporte de productos del petróleo.
- Fuentes industriales y comerciales ligeras.
- Fuentes agrícolas.
- Fuentes de manejo de residuos.
- Fuentes de áreas diversas.

Las emisiones totales de CO<sub>2</sub>e para el cantón de Heredia corresponde a 271 315.02 con CO<sub>2</sub>e/año, de las cuales las fuentes móviles representan el mayor aporte (69.49%), seguido del consumo eléctrico (11.49 %) y en menor medida las demás categorías.

### **Estrategia de divulgación e información de la política para el cambio climático del cantón de Heredia**

La “Estrategia de divulgación e información de la Política para el Cambio Climático del Cantón de Heredia” es un componente fundamental para lograr avances importantes en la implementación de acciones contra el cambio climático por parte de la comunidad del cantón de Heredia. El objetivo principal de esta es garantizar que los diferentes actores y sectores puedan tener acceso a la información, ya que es muy importante la participación y la unión de la comunidad.

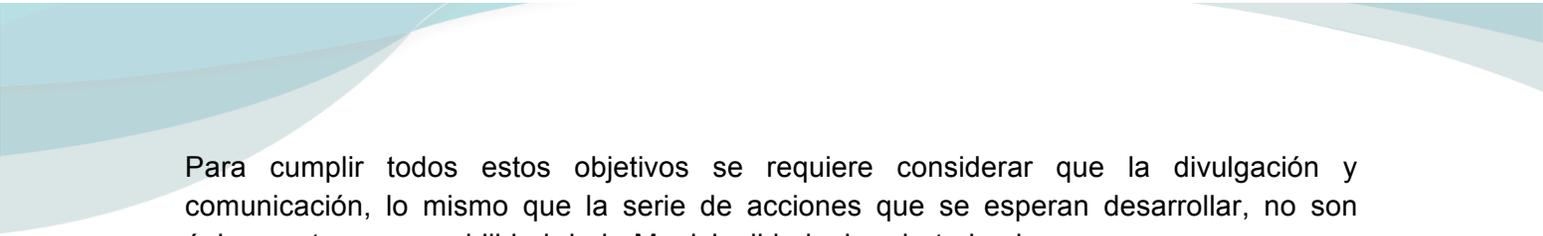
Las comunidades deben participar de manera eficaz en las distintas decisiones y actividades que se desarrollen conforme la Política de Cambio Climático y el Plan de Acción para su implementación; de tal manera que puedan conocer en mayor detalle los conceptos fundamentales para el desarrollo de actividades de las fases de mitigación y adaptación.

Dos herramientas fundamentales para la gestión del cambio climático y para alcanzar el desarrollo sostenible, que se citan constantemente, son las acciones de mitigación y de adaptación. Entendemos desarrollo sostenible como “la capacidad de un sistema o de un proceso, para alcanzar sus objetivos y para transformarse y evolucionar, sin poner en peligro las bases o fundamentos ecológicos, sociales, políticos, culturales, entre otros”. (Cardona A., 2001).



Los sistemas ecológicos se encuentran en una situación de vulnerabilidad por los efectos del cambio climático y no todas las personas están informadas sobre el tema, de aquí que la divulgación e información se convierten en un compromiso serio y en este caso que la Municipalidad de Heredia impulsa una acción pionera aprobando una Política para el Cambio Climático para el cantón, se convierte en un bien público generado muy responsablemente. Los objetivos generales del plan de divulgación e información contemplan los siguientes aspectos, aunque más adelante se detallarán objetivos comunes y diferenciados para los diferentes actores a los que se busca alcanzar:

- Dar a conocer la “Política para el Cambio Climático del Cantón de Heredia”, y garantizar el acceso a la información necesaria para que los actores participen activa y eficientemente en su ejecución.
- Contribuir a la construcción de una cultura de mitigación y adaptación en el cantón de Heredia.
- Utilizar la divulgación y la información como herramientas para contribuir a los procesos de mitigación y adaptación, manejando adecuadamente conceptos e iniciativas hasta hace poco desconocidas para distintos actores.



Para cumplir todos estos objetivos se requiere considerar que la divulgación y comunicación, lo mismo que la serie de acciones que se esperan desarrollar, no son únicamente responsabilidad de la Municipalidad, sino de todas las personas que generan gases efecto invernadero (GEI). En este sentido, igual que se tienen múltiples grupos de interés, también deben atenderse múltiples objetivos para cada uno de los grupos. El trabajo también atiende la complejidad de considerar diferentes niveles de sofisticación del lenguaje y diferentes modalidades de intermediación del mensaje dependiendo de los grupos etéreos y los intereses de las personas.

De igual forma se deberán utilizar herramientas de acceso y divulgación acordes a cada grupo, tales como radio, televisión, redes sociales y otras. Pasamos de esta manera a recomendar la creación de un Sistema de divulgación e información que pretende ir más allá del programa tradicional donde solo existe un responsable de la estrategia. La estrategia considera las diferentes partes o requerimientos que debe cumplir la información y presenta los diferentes canales que se recomiendan, concluyendo con un cronograma de acción y una serie de recomendaciones para la Municipalidad, que de acuerdo con todo este trabajo es la que juega el papel de lideresa en todo el proceso.



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

---

Este año 2019 se han invertido recursos en obras de infraestructura, por ejemplo, construcciones, remodelaciones y reparaciones en diferentes áreas públicas de los diferentes distritos correspondientes al cantón de Heredia. Dentro de esta gran inversión destacan los siguientes proyectos por su magnitud e importancia.

## 2.1 Proyectos en vías de comunicación

### *Proyecto diseño final y construcción de puente sobre río Pirro en “Bajo Las Cloacas”*



Con la finalidad de disminuir el congestionamiento vehicular del cantón de Heredia, principalmente en sus accesos y habilitar la ruta que conecta el sector de Lagunilla con el centro de Heredia, se procedió con el proceso de contratación para el diseño final y construcción del puente sobre el río Bermúdez, conocido como Bajo Las Cloacas de Heredia; esto se dio mediante Licitación abreviada número 2017LA-000014-01, la cual se adjudicó a la empresa constructora Puente Prefa LTDA, con la orden de compra 60391 y 60295 por un monto de ¢155.000.000,00 y ¢21.061.123,00 respectivamente. La entrega del proyecto se realizó en el mes de marzo de 2019 y contó con aceras accesibles en ambos lados y con doble vía para los vehículos; además, para este proyecto se tuvo que realizar expropiaciones para ampliar el derecho de vía.



### **Proyectos de bacheo**

El trabajo de bacheo con mezcla asfáltica en caliente responde a la actividad de mantenimiento periódico de vías y en ocasiones se hace de forma rutinaria en períodos durante los meses de lluvia que es donde más se reflejan daños en los pavimentos. En el cantón esta actividad es una obra menor, pero de gran importancia ya que reduce problemas como desperfectos mecánicos, ahorra combustible y mejora la confortabilidad de circular.

El proyecto se ejecuta por administración en el transcurso del año, al contar con vías, la mayoría en muy buen y excelente estado, esta actividad tiene limitantes de cumplir las metas planteadas cada trimestre; en la época lluviosa es más sencillo lograr la meta, pues el deterioro de las vías se acelera por la infiltración de agua.

Adicionalmente se llevaron a cabo trabajos de ampliación de vías a raíz de la construcción de cordones de caño. La cantidad colocada para al cierre del mes de octubre de 2019 fue de 455.33 toneladas para una inversión de ¢19.704.018.00. Los principales lugares intervenidos fueron Heredia centro, La Milpa, Avenida 06, calle Alfaro, Mercedes Sur, San Rafael, calle Toño Mora, El Pino, Los Itabos, Berta Eugenia, Las Hortensias, Avenida 05, calle 01, avenida 03, Imas, La Cumbre, La Milpa, calle Ancha, Mercedes Sur, calle Simona, calles alrededor de Hospital Nuevo, Las Flores, calle Cloacas, Real Cariari, Gran Samaria, María Cristina, calle Puntas, ampliación calle La Rusia y traba en Gran Samaria.

### **Trabajos de alcantarillado pluvial y cunetas**

Este trabajo se ejecuta por administración, con cuadrilla, equipo municipal y en ocasiones con equipo alquilado; el mantenimiento y atención del sistema de alcantarillado pluvial en el cantón es una labor de altísima importancia; pues además, de darle un mejor manejo de las aguas de lluvia, evita desastres y emergencias en la época lluviosa por lo que mejora la calidad de vida de quienes habitan y visitan del cantón.

Para el 2019, al finalizar el mes de octubre, se construyó alcantarillado de diversos diámetros para un total de 1351 metros y una inversión aproximada de ¢81.096.000,00. Los proyectos desarrollaron en comunidades se muestra en la siguiente distribución trimestral.

Primer trimestre: María Cristina, calle 2 avenida 1 y 3, IMAS alameda frente al Salón Comunal, calle las Cloacas costado oeste del Plantel de la ESPH, Urb. San Francisco área del parque y la iglesia Inmaculada.

Segundo trimestre: Rancho Chico parque 113, Colegio Samuel Sáenz y calle Las Cloacas.

Tercer trimestre: Gimnasio del Liceo Heredia, Relojería Eloga, Puente las Cloacas, 75 sur de Almacén Ulloa, Gran Samaria, calle el Rincón, costado sur de Casa Blanca, barrio San Vicente 75 sur de Materiales Villa y Guarari entrada a La Lucía.



### **Demarcación vial**

En trabajos de demarcación se han realizado en total 2794 señales verticales así como horizontales para una inversión superior a los 166.7 millones de colones y en trabajos de demarcación de líneas se han realizado 61.3 kilómetros entre amarillas y blancas con un costo de 33.4 millones de colones, este tipo de trabajo se ha convertido en una labor rutinaria, con cuadrilla municipal, pretende dar mayor ordenamiento y seguridad a personas usuarias de las vías de comunicación del cantón; también, se brinda apoyo a unidades tales como Policía Municipal en demarcaciones que ayuden a realizar su trabajo y a estacionamiento autorizado en los temas de zonas de estacionamiento.

Los principales lugares que se atienden son las vías recientemente asfaltadas, la demarcación del centro de Heredia ya sea para zonas de estacionamiento o señales reglamentarias, zonas de aproximación al ferrocarril, frente a centros educativos y áreas de alto tránsito vehicular en todo el cantón.





### ***Proyectos de recarpeteo e intervenciones viales***

Este proyecto es parte de los trabajos continuos y periódicos que desarrolla el municipio en el mantenimiento de vías de comunicación y el objetivo es mantener las calles en el mejor estado posible; durante los últimos años se ha alcanzado un nivel del estado de las vías, bastante bueno y la meta es mejorar algunas condiciones y hacer ampliaciones que perfeccionen la circulación vial. Adicionalmente se han hecho trabajos de perfilado en caminos que estructuralmente están en buen estado, la labor consistió en colocar una capa de mezcla con impermeabilización para proteger la estructura de pavimento y mejorar la fase superficial.

Camino/ubicación	Código Caminos	Longitud (m)	Tonelaje	Inversión en colones
La Nidia	401178	1 445.0	792.1	¢45.920.355,80
La Milpa	401100	580.0	436.5	¢25.303.905,00
Avenida 06 y calle 07	401052	2 200,0	2 803.0	¢162.492.808,50
Urb. Los Lagos	401099	1 000.0	998.1	¢57.859.857,00
Corazón de Jesús	401052	493.0	1 000.0	¢57.968.260,90
Calles La Puebla	401020	220.0	141.7	¢8.213.769,30
Avenida 5	401052	1 200.0	1 047.1	¢60.700.387,00
Calle Las Cloacas (aprox. Puente)	401029	400.0	960.8	¢55.699.894,80
Calle Rincón	401170	610.0	924.8	¢53.608.916,90
Heredia centro (avenida 03)	401052	200.0	924.2	¢53.573.555,20
Urb. Cubujuquí	401111	738.0	672.6	¢38.988.303,20
Residencial Boruca 1	401061	694.0	625.8	¢36.279.944,80
Calle Claretiano	401010	821.0	487.8	¢28.277.766,00
Calle San Martín	401016	800.0	336.0	¢19.477.920,00
Calle La Palma	401080	562.0	577.6	¢33.482.312,60
Calle San Isidro	401017	758.0	660,0	¢38.260.200,00
Urb. Cedri	401057	100.0	68.9	¢3.991.234,50
Calle Chucos	401030	297.0	229.0	¢13.275.130,00
Calle Urb. Malinches y Vista Nosara	401087 401086	310.0	272.0	¢15.767.840,00
Calle OVSICORI	401006	357.0	369.4	¢21.415.857,10
Calle barrio Deyma	por definir	100.0	92.2	¢5.341.935,50
Calle Castella	401037	336.0	874.8	¢50.712.156,00
Calle La Valencia	401039	295.0	697.3	¢40.424.220,10
Avenida 07	401052	1 202.0	1247.0	¢72.288.590,00
Frente a OVSICORI, Jardines Universitarios	401006	357.0	321.0	¢18.608.370,00
Total de toneladas e inversión:		1 6075.0	17 559.6	<b>¢1.017.933.490,20</b>



## Construcción de rampas de accesibilidad en las aceras (esquinas) del cantón



Este proyecto se viene realizando desde años anteriores ya que existe la necesidad de estar brindando mantenimiento a las rampas existentes y construyendo rampas en lugares donde carecen de estas. Lo anterior con el fin de brindarle a la población una ciudad accesible y segura para todas las personas, así como cumpliendo con la ley 7600.

Las diferentes condiciones y características que existen en la topografía, relieve e inventario vial urbano del cantón generaron la necesidad de crear una contratación con diferentes tipos de rampas para acoplarlas a la situación y condiciones del sitio donde se vayan a construir. Esto nos ha permitido mejorar la seguridad, accesibilidad y confort del tránsito peatonal.

Las obras fueron contratadas mediante contratación 2018LA-00004-01. La empresa que realizó las obras fue C.B.L. Construcciones y Alquileres S.A. Obras contratadas por un monto total de  $\phi 130.000.000,00$  y se lograron construir alrededor de 1 824 m<sup>2</sup>.



## Construcción de corredor accesible entre instituciones públicas en los distintos distritos de Heredia



Este proyecto nació hace unos años como respuesta a la necesidad de brindar a ciudadanos y ciudadanas del cantón de Heredia, un corredor peatonal en los diferentes distritos del cantón, por el momento solamente en el distrito Central, Mercedes, Ulloa y San Francisco. El objetivo es que este corredor conforme un camino seguro entre los principales sitios públicos de la ciudad, permitiendo el desplazamiento de peatones

mediante aceras que ofrezcan una mayor seguridad y mejor movilidad. Con este proyecto se pretende dar una solución integral al problema de accesibilidad del flujo peatonal y que se cumpla estrictamente con lo estipulado en la Ley 7600: Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.



Este proyecto se ejecuta por medio de la Licitación Nacional número 2016LN-000002-01AMP1-16 contratación por demanda; este año 2019 se logró invertir ¢360.000.000,00. Esta inversión se realizó en aceras de Mercedes y San Francisco donde se continúa resolviendo el problema de las aceras inaccesibles que no cumplen con la ley 7600, aceras que comunican sitios de interés, instituciones y áreas públicas

importantes.

Se logró construir el corredor de Mercedes Sur, uniendo diferentes sitios de interés de forma accesible. Por otra parte, se ejecutó un corredor en Cubujuqui que comunica bastantes áreas públicas y de interés de la comunidad, como parques, paradas de bus, colegios, escuelas, entre otras. Este corredor comunica el distrito Heredia con distrito Mercedes y pronto se comunicará con el distrito San Francisco.

Las obras ejecutadas en ambos sitios se llevaron a cabo de manera tal que se recuperaron las zonas verdes, por lo que lo denominamos un corredor verde en armonía

con el medio ambiente, al plantar especies de arbustos autóctonos de la zona que embellecen el área y paisaje. Estos trabajos son fiscalizados por el municipio, y los ejecuta la empresa C.B.L. Construcciones y Alquileres S.A, empresa contratista. Actualmente las obras se encuentran terminadas al 100% pero el proyecto continuará con futuras etapas en distintas partes de Heredia.



Con los trabajos ejecutados en el 2019 en el marco de este proyecto es beneficiada, principalmente, la población peatonal que transita por el cantón, especialmente en los distritos Central, Mercedes, San Francisco y Ulloa. Asimismo, los mayores y principales beneficiarios serán las personas que poseen alguna discapacidad. A la fecha, el municipio ha construido alrededor de 52 000 m<sup>2</sup> en los distritos indicados. Este corredor comunica el distrito

Heredia con distrito Mercedes y pronto lo hará con distrito San Francisco.

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



El municipio continúa construyendo aceras y dando mantenimiento a las áreas públicas del cantón, tales como, parques, sitios comunales, zonas verdes, deportivas, juegos infantiles, entre otras. En este año 2019 se han construido 10 178 m<sup>2</sup> de aceras en áreas públicas de los distritos, Central, Mercedes, San Francisco y Ulloa.

A mediados de año se incorporó un nuevo sistema mediante las herramientas SIG para georreferenciar las aceras construidas en el cantón y de esta forma mapear de forma digital, mejorando el proceso de fiscalización y ejecución de aceras. Además, del

beneficio que se obtiene, ya que la automatización permite establecer un inventario de aceras edificadas, con sus respectivas características, generando beneficios a futuro para la gestión de estos activos.



En distrito Mercedes se construyeron las aceras y se les dio mantenimiento según correspondía, a las áreas públicas de las urbanizaciones, El Casco, Cedri, Centro Diurno, Cementerio, Salón Comunal, Residencial Claretiano, Doña Amelia, Vivi, Milenio, IV etapa Montebello y Capilla, El Pino, Burío, alamedas del INVU-INS, entre otros sitios.

En distrito San Francisco se edificaron las aceras y se les dio mantenimiento según correspondía, a las áreas públicas de las urbanizaciones, Las Hortensias, Malinches, San Francisco (a las alamedas), Rosales, Monte Rosa, aproximaciones del puente Las Cloacas, Guararí, El Trébol, entre otros sitios.



En distrito Ulloa se construyeron las aceras y se les dio mantenimiento según correspondía, a las áreas públicas de las urbanizaciones, Real Santamaría (a las alamedas), Jardín 2, OVI 1 y 2, aproximaciones del puente Cristo Rey en Barreal, IMAS de Ulloa, entre otros sitios. Las obras fueron concertadas mediante la contratación 2016LN-000002-01. La empresa que las llevó a cabo es la Constructora Suministros y Alquileres ARPI S.A. El costo de las obras

contratadas fue por un monto total de \$276.200.000,00.

### ***Construcción de cordones de caño en distritos del cantón de Heredia***

El municipio viene construyendo cordones de caño, cunetas y dándole mantenimiento continuo al sistema de recolección pluvial del cantón. Durante el período objeto de este informe, se han construido 15 831 m de cordones de caño en los distritos, Central, Mercedes, San Francisco, Ulloa y Varablanca. Se ha trabajado de forma puntual y atendiendo las denuncias conforme van ingresando; las denuncias se deben al mal estado de los cordones de caño o por falta de estos. También se han intervenido cordones de caños en urbanizaciones que ya necesitan mantenimiento urgente.

Las obras fueron concertadas mediante la contratación 2016LN-000002-01. La empresa que realizó las obras es la Constructora Suministros y Alquileres ARPI S.A. El costo de las obras contratadas fue por un monto total de ¢310.107.313,00.



### ***Promoción Social***

En este año 2019 se han desarrollado acciones de formación en Seguridad Vial con proyectos dirigidos a diferentes poblaciones, cuyo propósito ha sido promover un cambio en la cultura vial desde la realidad de cada uno de los actores sociales sensibilizados y capacitados:



### **Talleres de sensibilización en materia de seguridad vial a diferentes poblaciones**

La Municipalidad de Heredia realiza talleres de Seguridad Vial dirigido a diferentes grupos de la sociedad civil con el fin de sensibilizarles en la importancia de la seguridad vial y la movilidad segura. Las poblaciones con las cuales se ha trabajado comprenden personas adultas mayores como Grupo Mensajeros de Amor, así como supervisores de los diferentes circuitos del Ministerio de Educación Pública y grupos de estudiantes de las instituciones de educación secundaria del cantón, tales como, Colegio de Guararí, Colegio Manuel Benavides y CONED. La inversión para esta iniciativa es de un costo total de ¢600,000.00 colones.

Amor, así como supervisores de los diferentes circuitos del Ministerio de Educación Pública y grupos de estudiantes de las instituciones de educación secundaria del cantón, tales como, Colegio de Guararí, Colegio Manuel Benavides y CONED. La inversión para esta iniciativa es de un costo total de ¢600,000.00 colones.

### **Panelistas en el Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Urbana**



Se tuvo participación en el Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Urbana como experiencia exitosa a nivel municipal en el abordaje de temas relacionados con la niñez y de Las Aventuras de Prudencia.

## **Celebración de la semana de seguridad vial**

En la celebración de la semana de seguridad vial se alcanzó una participación de 965 personas; el evento se llevó a cabo durante tres días y se realizaron actividades lúdicas en materia de prevención dirigida a dos poblaciones (niñez y adolescencia) de los Centros Educativos del cantón. Se contó con el apoyo de un equipo interinstitucional, MINAE, INS, Federación Costarricense de Motores con la Escuela de Pilotos de Conducción Segura en Cuadra Ciclos, Gira de Coles de IQ, Ciudad Vial, Inclusión y Persona con Discapacidad aprendizaje desde su experiencia en el tema vial; Las Aventuras de Prudencia, Instituto Nacional de Seguros, entre otras. Inversión: ₡1.000.000.00.



## **Talleres de BOSAI para funcionarios municipales**

En coordinación con la Comisión Nacional de Emergencias se facilitaron 5 jornadas de fortalecimiento de capacidades en el tema de Gestión del Riesgo, dirigidas a la dirección de Inversión Pública y también a algunas personas funcionarias que se encuentran vinculadas propiamente con emergencias como parte de sus funciones. Durante varias sesiones de trabajo se instruyó en temas que contribuyen a la preparación para enfrentar eventos de emergencias; en total participaron 12 personas.

## **Taller de seguridad vial para personas adultas**

Se realizó un taller de Seguridad Vial dirigido a funcionarios y funcionarias del Hospital San Vicente de Paul, en el cual las personas mediante el juego en la Ciudad Vial y con los semáforos y tablas de la Seguridad Vial, se les sensibiliza sobre la importancia de las medidas de prevención previas antes de conducir y la responsabilidad que se tiene como peatón. En total participaron 20 personas.



### **Programa de formación preescolar en conservación, gestión del riesgo y seguridad vial**

Durante este año se impartieron los diferentes módulos en el Jardín de Niños y Niñas de la Escuela Cubujuquí, con un alcance de 85 niñas y niños en edad preescolar a los cuales se les facilitó temáticas, tales como: Cambio Climático, Reforestación y Reciclaje; Conservación Vial, Seguridad Vial: Señales de Tránsito,

Seguridad Activa como pasajeros, Manejo de Emociones, Resolución Alternativa de Conflictos y Gestión del Riesgo Vial, con el fin de promover agentes de cambio desde la Primera Infancia. Inversión: ¢2.218.000,00.



### **Promoción de intervenciones viales en diferentes sectores del cantón**

Gestión Vial se encarga de socializar las intervenciones viales en las diferentes comunidades, con el fin de informar acerca de las obras que se estarán ejecutando, esto con el propósito de evitar inconvenientes en el trayecto y accidentes de tránsito en carretera. La información se circuló, mediante volantes y redes sociales, en sectores tales como: calle Castella, calle Cholos y calle San Martín.

### **Capacitación de manejo del estrés para choferes de transporte público**

En el marco de la Conmemoración de Personas Víctimas de Accidentes de Tránsito en carretera se realizaron dos jornadas de capacitación sobre técnicas de manejo del estrés

para evitar accidentes de tránsito y más muertes en carretera. En la actividad participaron 19 choferes de Transporte Público de las rutas que circulan por el cantón de Heredia.



### **Manejo preventivo en motocicleta**

En el marco de la Conmemoración de los Accidentes de Tránsito en carretera se realizaron dos talleres sobre el manejo preventivo en motocicleta, se instruyó en temáticas tales como: La ley de tránsito, el equipamiento correcto con el que deben contar las personas motociclistas, la prevención en el uso y abuso de drogas, límites de velocidad, entre otra temática afín; el objetivo perseguido es reducir las cifras de mortalidad en carretera y fortalecer las capacidades de las y los conductores.

### **Rally de seguridad vial**

Se visibilizó a diferentes actores sociales sobre el trabajo que realiza la Municipalidad de Heredia con el fin de reducir la accidentabilidad en carreteras, con el aporte de las funcionarias y los funcionarios, se diseñó una metodología lúdica para la ejecución de un *rally* en el cual se involucró parte del equipo municipal junto con miembros de la comunidad de diferentes grupos étnicos.



### **Taller de seguridad vial para empresas**

Se realizó un taller informativo acerca de las competencias de la Unidad Técnica de Gestión Vial, tanto en el campo técnico como en el social, en el mismo se sensibiliza en el conjunto con el Instituto Nacional de Seguros y Bomberos de Costa Rica, acerca de la importancia de la Seguridad Vial con el aporte de los representantes de las empresas.

### **Taller de seguridad vial activa en el Jardín de Niños de Cubujuquí**

Se realizó un taller participativo con niñas y niños como parte de los módulos del Programa de Formación Preescolar; en total participaron 90 personas del Centro Educativo. Se contó con el apoyo y la contratación de una empresa de metodología lúdica y de personeros de la Municipalidad que participaron para enseñar a las personas menores de edad acerca de la importancia de la seguridad vial para personas pasajeras.

### **Graduación lúdica del programa de formación preescolar en Jardín de Niños de Cubujuquí.**

Se realizó una actividad de cierre de los módulos de formación con un *rally* de fortalecimiento de las temáticas abordadas, con el fin de dar por concluido el proceso formativo. La participación fue de 85 niñas y niños del Jardín de Niños de Cubujuquí y se contó con la colaboración de las docentes y parte del equipo administrativo de este centro educativo.

### **Firma del Convenio de hermanamiento con el municipio de Narón-España en el tema de seguridad vial**

Con base en el Encuentro Iberoamericano de Seguridad Vial realizado en Costa Rica y con las presentaciones de AECIFOV, se estableció contacto con una Municipalidad de A Coruña Narón-España y apoyados por la Alcaldía y el Concejo Municipal, se firmó el Convenio de Hermanamiento, con el fin de planificar acciones conjuntas y propiciar aprendizajes con las diferentes poblaciones en el tema de Seguridad Vial.



### **Promoción de un *Rally* vial en organizaciones de personas jóvenes**

Se llevó a cabo un *Rally* en las instalaciones del Centro Cívico Cantonal y se contó con la participación de 75 personas de diferentes grupos etarios; asimismo, con el apoyo de personeros de la Municipalidad de Heredia que dieron a conocer a las personas acerca del trabajo que se desarrolla para prevenir la accidentabilidad en carretera, con el

abordaje de la Seguridad Vial en los diversos ámbitos del quehacer municipal. Con juegos competitivos y recreativos cada estación demostraba las diferentes obras que realiza Gestión Vial en la infraestructura vial.



### **Ejecución de actividades de seguridad vial en Expobici y Heredia Kletea**



Se llevaron a cabo actividades de Seguridad Vial tanto en la Expo-bici como en Heredia Kletea, con el fin de contar con actividades lúdicas en las cuales se coordinó con diferentes instituciones y empresas que brindaron su apoyo. Se contó con cerca de siete diferentes espacios que permitieron, mediante

intervenciones, el acercamiento de las personas menores de edad, jóvenes y adultas una experiencia en carretera de manera segura, con consejos, talleres, *rally* que contribuyen en la formación en seguridad vial.

### **Participación como ponente en el Congreso Regional de Seguridad Vial y Movilidad Urbana**

En el marco de la invitación que extendió el Instituto Nacional de Seguros se participó como ponente en el Congreso Regional de Seguridad Vial y Movilidad Urbana, una experiencia municipal exitosa donde se expuso el trabajo que realiza la Municipalidad de Heredia, en el tema de Seguridad Vial con los diferentes grupos etarios y además, se hizo la exhibición de la botarga o personaje promocional de Prudencia como la mascota que contribuye en los espacios de formación que brinda Gestión Vial.

## 2.2 Proyectos de construcción de muros

### *Diseño y construcción de muro de contención en la Urb. El Casco en Santa Inés*



Ese proyecto nace a solicitud de los vecinos de la Urb. El Casco en Santa Inés donde la administración asumió hacerlo por la necesidad de solucionar erosiones y deslizamientos que generaba el talud de una área pública que ponía en peligro las viviendas y la seguridad de las personas peatonas de la zona.

Los trabajos consistieron en la construcción de un muro de contención en cuatro secciones diferentes, 37 m, 10 m, 15 m y 10 m, todas en concreto reforzado a diferentes alturas (desde los 0.50 m a los 3.00 m); este muro debidamente impermeabilizado con un geotextil especial. Encima de esta edificación se instaló una cuneta anexa al muro para el desfogue de aguas pluviales superficiales, y se conformaron los taludes con zacate.

Las obras fueron concertadas mediante la contratación número 2018LA-000024-01 La empresa que realizó las obras fue Geotecnia Ingeniería y Perforación GEOINPER de Costa Rica. La inversión por las obras contratadas fue por un monto total de ₡36.965.188,00. Es un proyecto que logró el objetivo de brindar seguridad a los usuarios del área pública y casas colindantes de la Urb. El Casco. Para el 2020 se estará terminando la última etapa de muro en un tramo del talud y con este se podrá terminar de construir la acera y asegurar el paso de las personas peatonas del área.

### *Diseño y construcción de muro de contención en la Urb. La Cumbre*



Este proyecto consistió en el diseño y construcción de un muro de contención en área pública de la Urb. La Cumbre, cuyo fin es salvaguardar la vida de los usuarios del parque y cuidar la colindancia oeste con el vecindario, donde se advertía el riesgo de deslizamiento y afectación de una vivienda por la inestabilidad del talud e infiltraciones de agua pluvial; por lo que para tal efecto se

debió canalizar las aguas y construir la pared propia de la propiedad pública. La longitud del muro es de 20 m y sobre este se instaló una tapia de columnas baldosas empotrada con la misma longitud. Las obras fueron concertadas mediante la contratación número 2018CD-000436-01. La empresa que las llevó a cabo fue Geotecnia Ingeniería y Perforación GEOINPER de Costa Rica. La inversión fue por un monto total de ₡15.125.443,00.

## *Diseño y Construcción de muro de contención en la Urb. La Florita*



Se han realizado esfuerzos por remodelar las zonas verdes y una muy importante es la que se ubica frente a la Escuela Rafael Moya, la cual representa un espacio de encuentro y espera para para los padres de familia y comunidad estudiantil de dicho centro educativo. La remodelación completa de la zona verde fue completa y consideró la construcción de explanadas con piso EPDM, acera peatonal, instalación de bancas, mesas, siembra de zacate, confección de jardines, entre otras remodelaciones. El proyecto lo llevó a cabo la empresa Víquez Ingenieros y Arquitectos S.A, por un monto de inversión total de ¢34.346.859,00.

## 2.3 Proyectos en áreas públicas

### *Remodelación de la zona verde, frente a la Escuela Rafael Moya*



Se han realizado esfuerzos por remodelar las zonas verdes y una también muy importante es la que se ubica frente a la Escuela Rafael Moya, la cual es un espacio de encuentro y espera tanto para los padres de familia como para la comunidad estudiantil de dicho centro educativo. Por lo tanto, se realizó la remodelación completa de la zona verde, la cual considera la construcción de explanadas con piso EPDM, acera peatonal, instalación de bancas, mesas, siembra de zacate, confección de jardines, entre otras remodelaciones. El proyecto lo construyó la empresa Víquez Ingenieros y Arquitectos S.A, por un monto de inversión total de ¢34.346.859,00.

#### ***Suministro e Instalación de juegos infantiles***

Durante los últimos años se ha realizado la instalación de juegos infantiles en las áreas públicas del Cantón, con el objetivo de ofrecer equipamiento seguro y antivandálico para los niños del Cantón. Por lo tanto, ejecutado el proceso de contratación para el suministro e instalación de juegos infantiles para las áreas públicas del Cantón Central de Heredia, mediante Licitación Pública número 2016LN-000001-01, la cual se adjudicó

a la empresa Maderas y Construcciones Exclusivas Bedoya S.A, por un monto de ¢283.046.460,00 por demanda.

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

Los juegos infantiles se instalaron en los siguientes lugares: Urb. El Solar, remodelada; Urb. Jerez, remodelado; Urb. Los Arcos, Urb. Jardines II Lagunilla, Urb. Jerez, La Lilliana, H-687822-2001; La Cumbre, remodelado; Monte Flora, H-996779-2005; Dulce Nombre de Jesús, H-1084546-2006, Dulce Nombre de Jesús, H-1084545-2006; La Lilliana, H-687821-2001; La Lilliana, comunal; EL Casco; Urb. Zumlo, Salón Comunal San Francisco, Corayco, PALI Mercedes, Mercedes Norte, calle; San José; Urb. El Trébol; Urb. Campo Bello, parque grande; La Lilliana, 6878812-2001, Urb. Las Palmeras H-1713722-2014, Urb. Las Palmeras H-1117641-2006, Árbol de Plata, H-1097976-2006, Árbol de Plata, H-1206905—2008, Árbol de Plata, H-1206536—2008, Urb. Malinches, Urb. Zumbado, Play Privacia, Urb. Las Flores, Lagunilla, La Esperanza, Vistas del Valle, Las Chorreras, Los Lagos #2, Bulevar, La Cleto, Urb. Cielo Azul, doble, Urb. Cielo Azul, doble, Portal del Valle, Real Santamaría, La Inmaculada, Lagunilla, OVI 1, Lagunilla, Urb. Real Santa María, H-0565366-99, Urb. Real Santa María, H-0402396-97, Urb. Real Santa María, H-0277575-95, Urb. Real Santa María, H-0693509-2001





### **Suministro e instalación de mini-gimnasios**

Durante los últimos años se ha realizado la instalación de mini-gimnasios en las áreas públicas del cantón, con el objetivo de ofrecer equipamiento para personas adultas y adultas mayores y de esa manera involucrar a la familia en general al disfrute de las áreas públicas. También, se procedió con la contratación para el suministro e instalación de mini-gimnasios para las áreas públicas del Cantón Central de Heredia, mediante Licitación Pública número 2016LN-000001-01, la cual se adjudicó a la empresa Consorcio Interamericano Caribe de Exportación S.A, por un monto de ¢20.000.000,00, por demanda.

Los mini-gimnasios instalados poseen las siguientes características: máquinas al aire libre que trabajan diferentes áreas del cuerpo humano, paquetes de 10 máquinas, paquetes de 8 máquinas y cerramiento. Los mini-gimnasios se instalaron en los siguientes lugares: Urb. Doña Amelia, Urb. Real Santamaría, Calle San José Mercedes Norte, Urb. Los Cafetos y Urb. Jerez

### **Suministro e Instalación de malla ciclón**

Durante los últimos años se ha llevado a cabo la instalación de malla tipo ciclón en las áreas públicas del Cantón, con el objetivo de resguardar el inmueble y el equipamiento que posee cada área pública. Lo anterior obedece a la atención de solicitudes de la vecindad afectada, en especial las que colindan con las áreas públicas por actividades que se practican en estas zonas en horas de la noche y madrugada. Por lo tanto, se procedió con la contratación para el suministro e instalación de mallas tipo ciclón para las áreas públicas del Cantón Central de Heredia, mediante Licitación Pública número 2015LA-000003-01, la cual se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢285.000.000,00, por demanda.



Las mallas ciclones se instalaron en las siguientes áreas públicas: Urb. Calle del Rey, Urb. La Esperanza, Urb. Amaranto (primera entrada M.I), Urb. Villas del Bulevar, Urb. La Esperanza 148, Urb. Villas del Bulevar, Urb. Monte bello (primer pago), Urb. La Cumbre #191, Urb. Aries, Urb. Villas del Bulevar, Urb. Amaranto (segunda entrada Z.P), Urb. Amaranto (primera y segunda entrada Z.P), Urb. Amaranto #58, Urb. Monte bello (segundo pago), Urb. Corayco FR:158592, Urb. Amaranto FR:191987, Urb. Amaranto Z.P FR:192346, Urb. Amaranto Z.P FR:192346, Urb. Amaranto Z.P FR:191982, Urb. Amaranto Z.P FR:191981, Urb. Amaranto FR:094972, Urb. Monte bello (tercer pago), Urb. Corayco, Urb. Kalabari, Urb. Monte Seco, Urb. Monte Seco P52 , Urb. La Guaria (primer pago), La Milpa, Urb. Monte bello (servidumbre pluvial), Urb. Claretiano 2, Urb. Doña Amelia, Urb. Mercedes Norte (Las Mercedes), Urb. El Claretiano, Urb. El Claretiano, Urb. Génesis, Urb. La Guaria (segundo pago), quebrada El Charco, Urb. Dulce Nombre de Jesús, Urb. Doña Amelia, Urb. Roemy, Dulce Nombre y Villalta, El Pino, Boruca, El Pino, El Pino, Urb. Villa María, Urb. Santa Inés, parque esquinero; Urb. Villa María, juegos infantiles, Urb. Real España juegos infantiles, Urb. Real España, centro diurno; Urb. Real España, curva; Urb. Santa Inés, Casco, Urb. Jerez, El Solar, Nisperos 2 parque 257,

Nísperos 2, Nísperos 2, parque 256, Nísperos 2, Cementerio Mercedes Norte, La Milpa, tierra fértil, Urb. Boruca, servidumbre, Urb. Doña Rosa, Fátima, Urb. El Río (Barrio El Carmen), La Puebla, La Milpa P#240, La Milpa P#239, Nísperos 4 y 5, Bernardo Benavidez P #137, IMAS, San Francisco, El Carao, María Cristina, varias áreas públicas, Campo Bello, Vistas del Valle, María Cristina, área comunal, Plaza Barreal de Heredia, Urb. María Fernanda, Bernardo Benavidez (al lado de la iglesia), Cubujuquí + mormones parque 111, Bernardo Benavidez P #137, Urb. El Carao, La Aurora (Los Abuelos), San Jorge (Costado Santa Cecilia), Zumbado #94, Zumbado #93, La Palma \$92, Botadero Santa Cecilia (Primer avance), María Ofelia, Bernardo Benavidez # 138, Urb. La Cumbre, caso Ivannia Mayela, Tierra Fértil Guararí, La Gran Samaria después del puente en alto, La Gran Samaria #212, Santa Cecilia Relleno Sanitario 2 pago, Urb. La Palma #91, Urb. OR #206, Santa Cecilia Relleno Sanitario 3 pago, Añoranzas #201, Cafetos#224, La Milpa #246, La Cordillera #69, La Cordillera #64, Los Cafetos #223, Los Cafetos, La Milpa FR:183688, La Milpa, La Radial 1, La Milpa #251, La Milpa #250, La Aurora contiguo gimnasio, Sauces, La Aurora sector AP, La Aurora, contiguo Planta Tratamiento, La Aurora, El Mirador, La Milpa, tierra fértil parque en la curva, La Milpa, al lado del parque remodelado, Escuela Guararí, Nísperos III #242, Nísperos #247.

### **Construcción de tapias por demanda**

Como parte de las mejoras que venimos realizando en diferentes aspectos en las áreas públicas, se encuentra la construcción de tapias en la colindancia, esto con el objetivo de proteger las áreas públicas de invasiones. Por consiguiente, se procede con la contratación para la construir las tapias para las áreas públicas del Cantón Central de Heredia, mediante Licitación abreviada número 2018LA-000011-01, la cual se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢65.000.000,00, por demanda.

Los lugares donde se edificaron las construcciones de tapias son los siguientes: *Urb. La Renaciente, Urb. María Cristina, Salón Comunal, Urb. Dulce Nombre de Jesús, Mercedes Sur, Urb. El Pino, Urb. El Trébol, Urb. San Francisco, Urb. Las Hortensias y Urb. Roemy.*

### **Suministro e instalación de set de juegos para edades promedio de 12 a 16 años, en áreas públicas a definir por demanda para la Municipalidad de Heredia**



Como parte del acondicionamiento de las áreas públicas se ha considerado importante colocar juegos infantiles para la niñez, entre las edades de 12 a 16 años, por lo que se realizó el proceso de contratación para el suministro e instalación de set juegos en áreas públicas del Cantón Central de Heredia, mediante Licitación abreviada número 2019LA-000011-01, la cual se adjudicó a la empresa Maderas y Construcciones Exclusivas Bedoya S.A, por un monto de ¢15.000.000,00. Los juegos infantiles se instalaron en las siguientes áreas públicas: *Urb. Las Flores, Lagunilla, Urb. Privaría, Urb. La Esperanza, Urb. Minat y Urb. María Auxiliadora.*



### ***Suministro e instalación de mesas de juegos en áreas públicas para la Municipalidad de Heredia***

Como parte del acondicionamiento de las áreas públicas, también, se ha considerado invertir en mesas de ajedrez y ping-pong, por lo que se procedió mediante contratación directa 2019LA-000123-01, la cual se adjudicó a la empresa Consorcio Interamericano Caribe de Exportación S.A, por un monto de ¢6.726.000,00. Las mesas se instalaron en las siguientes áreas públicas: La Puebla, Urb. María Auxiliadora, Parque Alfredo González, Parque Nicolás Ulloa, Parque Juan J. Flores, Urb. El Río, Bulevar Cleto y Parque Vocacional de Heredia.

### ***Remodelación de áreas públicas en el cantón Central de Heredia***

Durante muchos años se han hecho esfuerzos para remodelar, de manera integral, las áreas públicas del Cantón, obteniendo espacios acondicionados para el disfrute de las comunidades. Las remodelaciones realizadas son las siguientes: construcción de aceras peatonales, construcción de refugios, construcción de canchas multiusos, cerramientos perimetrales, mallas ciclón, tapias, muros, suministro e instalaciones de bancas mesas, juegos infantiles, siembra de zacate y confección de jardines.

Para la ejecución de estos proyectos se procedió con la contratación para la remodelación de áreas públicas del Cantón Central de Heredia, mediante Licitación abreviada número 2019LA-000008-01, la cual contaba con un presupuesto general de ¢380.000.000,00, mismo que se adjudicó de la siguiente manera:

- Área Facilidades Comunes, Urb. Doña Amelia: Se adjudicó al Sr. Walter Aguilar Matamoros, por un monto de: ¢4.211.000,00.
- Parque Infantil, Urb. Cielo Azul esquinero: Se adjudicó al Sr. Walter Aguilar Matamoros, por un monto de: ¢15.031.630,00.
- Parque Infantil, Urb. Villa María se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢13.482.740,00.
- Parque Infantil y Parque, Urb. Villas del Boulevard se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢11.950.950,00.
- Área Comunal, Urb. Los Arcos se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢14.054.000,00.
- Área Facilidades Comunes, Urb. Portal del Valle se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢30.243.760,00.
- Parque Los Ángeles se adjudicó a la empresa constructora Servicios y Suministros ARPI S.A, por un monto de ¢5.060.000,00.
- Parque Infantil. Urb. Las Mercedes se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de ¢23.425.000,00.
- Parque, Urb. María Cristina se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de ¢32.350.000,00.
- Área Infantil, Urb. Cielo Azul Doble se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de ¢38.990.000,00.
- Área Facilidades Comunes, Urb. Real Santa María Oeste se adjudicó a la empresa constructora FACORA S.A, por un monto de ¢24.890.000,00.

Estas áreas públicas fueron remodeladas a nivel general, se demolió la infraestructura que se encontraba en mal estado como aceras, bancas, mallas ciclones y se modificaron respetando la naturaleza de cada una; actualmente cuentan con los siguientes espacios: zonas verdes, aceras peatonales, juegos infantiles, refugios, canchas de baloncesto, evacuación pluvial, bancas, mesas de concreto, jardinería, tapias perimetrales, etcétera.

## 2.4 Otros proyectos

### ***Estudio y diseño geométrico de calle San Isidro en Mercedes Norte***

Este estudio consistió en un análisis integral y propuesta de diseño para mejoras del alcantarillado pluvial en la Calle San Isidro de Mercedes Norte de Heredia, ya que la misma es afectada por inundaciones cuando las lluvias en el lugar son muy fuertes. Además, para solventar el tema de la accesibilidad peatonal de la zona.

Se obtuvieron dos propuestas diferentes incluyendo distintos períodos de retorno para lo que es el tema del alcantarillado pluvial, también, considerando posibles expropiaciones para ampliar el derecho de vía y construir aceras peatonales debidamente accesibles. Con este estudio se solicitaron los recursos para intervenir durante el año 2020 la calle San Isidro y solucionar varios problemas de inundación en la zona, como primera etapa y, posteriormente, continuar con obras de accesibilidad peatonal y vehicular. El estudio fue pactado mediante contratación 2018CD-000492-2018. El adjudicado fue el señor Andrés Zúñiga Garita, responsable de ejecutar el estudio respectivo. Las obras convenidas corresponden a una inversión por un monto total de ¢6.480.000,00.

### ***Diseño y construcción de tapia perimetral tierra fértil (Nísperos 3)***



Este proyecto consistió en el diseño y la construcción de varias tapias perimetrales en las colindancias sur, norte y oeste de la propiedad municipal con varias propiedades privadas que estaban siendo afectadas por infiltraciones de agua pluvial; por lo que, también, se debió canalizar las aguas y construir la pared propia de la propiedad pública con el fin de salvaguardar el tránsito peatonal sobre la propiedad municipal. La longitud del muro es de 44

m y la altura 3.00 m. Las obras fueron concertadas mediante contratación 2019CD-000031-01. La empresa adjudicada es Construlínea, y la inversión correspondiente es por un monto total de ¢14.208.014,00.

### **Diseño y construcción de tapia en el Plantel Municipal**



Este proyecto nació en el año 2018 por la necesidad de cerrar la colindancia suroeste con las casas de Urb. Bernardo Benavides y puente peatonal que comunica esta Urb. con Guararí; también, por la necesidad de recuperar esa zona municipal invadida y que cada día crecía más, por lo que se hacía más importante su intervención. Muchas de las personas vecinas habían construido ranchos dentro del terreno municipal y utilizaban esta área como patio o jardín de sus viviendas.

El proyecto vino a cerrar todos esos portones, eliminar los ranchos existentes y cercar el perímetro del área pública.

Para llevar a cabo esta labor, se contrataron los servicios profesionales del Ing. Jorge Arturo Villareal Jiménez por medio de la Licitación Abreviada número 2018LA-000030-01 y por un monto total de ¢91.205.417,00. La contratación consistió en el diseño y construcción de una tapia en mampostería reforzada donde finalmente se tuvieron que hacer cuatro diferentes tipos de bosquejos debido a las características del terreno. También, porque en algunas zonas el plantel posee rellenos de suelos de muy malas condiciones lo que ocasionó que los estudios de suelos realizados generaran diferentes propuestas de diseño las cuales se tuvieron que respetar y adecuar al diseño de la tapia planteada originalmente. Los trabajos se ejecutaron a lo largo del año 2019 ya que las lluvias provocaron atrasos, pero se logró terminar de forma satisfactoria.



La tapia abarca alrededor de 387 m de longitud en diferentes alturas y con diferentes soportes verticales. El municipio fue el beneficiado directo al hacer respetar su área y recuperar el patrimonio municipal muy valioso que le permite, estructuralmente, seguir creciendo como municipalidad. Este espacio en un futuro será de gran utilidad para almacenar materiales, equipos, entre otros. Indirectamente también se beneficiaron las personas vecinas de Urb. Bernardo Benavides que colindan con la tapia municipal, pues este vino a darle soporte a las paredes en mal estado y con cierto grado de inclinación de algunas de las viviendas. Con la intervención de estos trabajos el problema queda resuelto.

### ***Diseño y construcción de tótem del cantón de Heredia de acuerdo con la marca Ciudad***

Este proyecto nace de la necesidad de brindar a la ciudadanía herediana y turismo de este cantón un paradero fotográfico para el recuerdo con el nombre de la provincia, cantón y distrito Heredia. Es una iniciativa desarrollada junto a la ESPH, cuyas obras contratadas fueron por un monto total de ¢10.800.000,00 y las llevó a cabo la empresa Datasys Group S.A. – Equipos Tácticos y rescate ETR S.A.

El tótem construido es una estructura metálica forrada en fibra de vidrio y con pintura industrial de carrocerías vehiculares, se encuentra ubicado en el costado suroeste del parque Nicolás Ulloa (parque central de Heredia). Es un plan piloto que abre el portillo para instalar otros en los demás distritos según se requiera y analice previamente.

### ***Restauración edificio patrimonial y construcción de nuevo andén en Estación del Tren.***





Desde hace muchos años la estación del tren en Heredia no recibía inversión alguna para su mantenimiento ni restauración, situación que comenzó a preocupar a la comunidad herediana; además, ante la habilitación del servicio de trenes, la plataforma no contaba con adaptaciones para brindar un servicio óptimo a personas con discapacidad.

Anterior al año 2017, se procedió a firmar el Convenio de cooperación entre el Instituto Costarricense de Ferrocarriles y la Municipalidad del cantón central de la provincia de Heredia para la restauración, administración y operación de la Estación del Ferrocarril de

Heredia; mediante el cual se le concede a la Municipalidad dar en carácter de permiso temporal de uso y a título precario la Estación del Ferrocarril, y por ende se dotará de recursos económicos necesarios para dicha contratación. Para los efectos, se procedió por medio de Licitación abreviada número 2017LA-000035-01 denominada “Estación de Heredia: Restauración Edificio Patrimonial y Construcción de Nuevo Andén”, orden de compra número 60997 por un monto de ¢256.687.625,00. El proyecto se ejecutó entre setiembre del 2018 y abril del 2019, recuperando en la actualidad su valor histórico de manera integrada con el servicio del tren que semana a semana se brinda a la comunidad herediana.

### ***Compra de terreno para uso de oficinas administrativas de la Municipalidad de Heredia***

Por el constante crecimiento administrativo que ha tenido la Municipalidad de Heredia, y la creación de diferentes unidades administrativas que se han ido creando, surgió la necesidad de buscar un nuevo lugar para ubicar y brindar condiciones adecuadas requeridas. La Licitación Pública número 2018000001-01 denominada “Compra de terreno para uso de oficinas administrativas de la Municipalidad de Heredia” se adjudicó a la única oferta presentada, para una inversión por un monto de ¢232.453.500,00.

### ***Construcción gimnasio de Mercedes***



Con respecto a este proyecto se ha realizado un gran esfuerzo para otorgar una infraestructura deportiva en óptimas condiciones estructurales y arquitectónicas para la comunidad de Mercedes Norte de Heredia. Lo anterior debido a que en el pasado se contaba con un gimnasio con deficiencias estructurales el cual se tuvo que demoler. El proceso de contratación se realizó mediante Licitación abreviada número 2016LA-000006-01, y se le adjudicó a la empresa constructora CBL Construcciones y Alquileres S.A, por un monto de ¢322.125.889,00.

La nueva edificación cuenta con una cancha de baloncesto, área de camerinos para los jugadores, baterías sanitarias para el público en general cumpliendo con la Ley 7600, un escenario, un área de enfermería, boletería, una oficina administrativa, área para equipo

de sonido y una sección de gradería para 300 personas. El proyecto se concluyó de acuerdo con las especificaciones técnicas indicadas en el contrato de obra y el inmueble está a la disposición de la comunidad y de la Escuela José Figueres Ferrer.



### ***Construcción del centro diurno de Barreal de Heredia***



La comunidad del Barrial de Heredia cuenta con un área comunal en la cual se realizó la construcción de un centro diurno. El proyecto se adjudicó al Ing. Jorge Villareal Jiménez, por un monto de  $\phi 94.100.398,00$ , mediante Licitación abreviada número 2018LA-000019-01. El mismo abarca la construcción de  $260 \text{ m}^2$

aproximadamente en un solo nivel. La edificación consta de los siguientes aposentos: Área de cocina, alacena, bodega, pilas, salón para actividades, baterías sanitarias, área de cómputo, aula de capacitación, cuarto de descanso, oficina administrativa, etcétera. El proyecto cumple con la Ley 7600 y actualmente se encuentra en la etapa de aprobación de planos constructivos.

### ***Construcción del salón comunal Cubujuquí.***

La comunidad de Cubujuquí tenía un salón comunal de un solo nivel, el cual se hacía necesario ampliar. Esta iniciativa se le adjudicó a la empresa constructora CBL Construcciones y Alquileres S.A, por un monto de  $\phi 170.807.077,00$ , mediante Licitación abreviada número 2017LA-000031-01. Además se construyó una segunda planta y se

remodeló el primer nivel, para un área de 763 m<sup>2</sup>, aproximadamente. El segundo nivel consta de una oficina, una bodega, una cocineta, un salón para actividades, batería sanitaria una bodega, un elevador, gradas de acceso y unas escaleras externas para emergencias. El proyecto cumple con la Ley 7600.



### ***Construcción en el cementerio central de Heredia***



En el cementerio central de Heredia se construyeron 252 nichos adicionales a los ya existentes y la edificación de dos muros de contención para proteger las obras a realizar, así como cunetas para la evacuación pluvial del terreno. El proyecto se adjudicó al Ing. Jorge Villareal Jiménez, por un monto de ¢81.207.621,00 mediante Licitación abreviada número 2018LA-000023-01.

### ***Remodelación del muro en cementerio de Heredia***

Los muros perimetrales del cementerio central de Heredia requerían mantenimiento, por lo que se procedió con la contratación de remodelación, mediante Licitación abreviada número 2018LA-000033-01. Con este proyecto se logró pintar toda la superficie de los muros, tapias, verjas y portones de las 3 fachadas del cementerio central, tanto la parte interna como externamente.



### ***Estudios técnicos para planta de tratamiento en finca Las Chorreras***

En la finca Las Chorreras se tiene programado a futuro la construcción del club campestre, para lo cual se efectuó el trámite de aprobación de la planta de tratamiento, razón por la cual se ha realizado el proceso de contratación de los estudios técnicos y planos constructivos, mediante Contratación Directa 2018CD-000317-01, la cual se adjudicó al Ingeniero Gustavo Barrantes Sánchez, por un monto de ¢3.000.000,00. Actualmente se concluyó con el diseño y elaboración de los planos respectivos, los cuales fueron aprobados por las instituciones pertinentes.

### **2.5 Partidas del presupuesto participativo ejecutadas por asociaciones de desarrollo, juntas administrativas y de educación**

Para este período se han fiscalizado un aproximado de 84 partidas que iniciaron en el año 2019, de las cuales algunas se terminarán de ejecutar en el año 2020; además, de otras 16 que correspondían al año 2018 y que se han culminado hasta este año. Esto ha significado el fruto del trabajo de coordinación realizado por parte de las asociaciones y juntas del cantón herediano y la administración de la Municipalidad de Heredia en bienestar de las diferentes comunidades o instituciones educativas de los 5 distritos que son parte de este Gobierno Local; abarcando así proyectos de mejoras urbanas, mantenimiento de inmuebles existentes, instalación de nuevos equipos para áreas recreativas, acondicionamiento de áreas deportivas, entre otras.

Lo anterior, para seguir incentivando en aumentar la calidad de servicios de los que pueden disponer y disfrutar las personas ciudadanas en las áreas públicas para fomentar las actividades familiares y sociales en las diferentes comunidades. A continuación, se presentan algunos de los proyectos culminados hasta este período, abarcando así las principales intervenciones logradas por medio del presupuesto participativo en este año 2019.

### **Mantenimiento y mejoras en áreas públicas en Urb. Zumbado**



La Asociación de Desarrollo de la Urb. Zumbado siempre ha velado por mantener en óptimas condiciones las áreas públicas de su respectiva jurisdicción para el disfrute de su población habitante y personas de comunidades aledañas, es por esto que gracias al trabajo realizado en conjunto entre la Asociación y el Gobierno Local se logra invertir un aproximado de ¢8.000.000,00 para invertir en el Gimnasio Multiuso de la comunidad y en la parte conocida como parque del Adulto Mayor. Las obras abarcaron mantenimiento y mejoras en el cerramiento del gimnasio, arreglo y embellecimiento de los servicios sanitarios, construcción de aceras accesibles en todo el parque y embellecimiento del kiosco.

### **Infraestructura y mejoras en el salón comunal en Urb. Jardines del Oeste**



Una de las áreas públicas de mayor uso en la Urb. Jardines del Oeste es el salón comunal, utilizado para diversas actividades sociales como fiestas, reuniones, capacitaciones, manualidades, entre otras. En tal sentido, la Asociación de Desarrollo de Jardines del Oeste impulsó diversos proyectos en conjunto con el Gobierno Local para mejorar las áreas y generar un mejor aprovechamiento de estas en el ámbito de seguridad, espacio y servicio. En tal contexto, se construyeron obras como, un muro de contención de importante tamaño para eliminar taludes peligrosos, un kiosco apto para actividades sociales, ampliación del salón comunal y edificación de una bodega, instalación de un tanque de captación de agua potable y sistemas de alarmas de robo e incendio para velar por el inmueble, un baño familiar para el servicio de actividades masivas. Todos estos trabajos generaron una inversión total de ¢35.667.664,00.



**Mejoras en comedor de la Escuela Nuevo Horizonte**



Con el propósito de contar con un área en las mejores condiciones para la comunidad estudiantil de la Escuela Nuevo Horizonte en Nísperos III de Guararí, la Junta de Educación, en conjunto con el Gobierno Local, lograron organizar de la mejor manera el comedor

escolar, acondicionando la ventilación, la seguridad en la cocina, el espacio de piletas, entre otras reparaciones, para el bienestar de la niñez y personas que hacen uso del inmueble; invirtiendo un monto de ¢3.335.000,00 en esta obra.

**Acondicionamiento y mejoras en parque #1 en Urb. Aries**

En la necesidad de acondicionar y mejorar las áreas públicas de la comunidad de la Urb. Aries en San Francisco, la Asociación de Aries planteó un proyecto de mejoras en el parque infantil de la comunidad, en donde se presentaba la existencia de un refugio en estado de abandono y completamente inaccesible para personas con alguna discapacidad, y debido a la topografía del parque. La Asociación, con el objetivo de dar un mejor servicio a la comunidad, optó por recuperar el área del refugio; además, construyó una rampa que cumpliera con la ley 7600 y permitiera a todas las personas el acceso seguro; para lo cual, en conjunto con el Gobierno Local, se invirtió el monto de ¢12.826.960,00 y lograr este proyecto.

### ***Acondicionamiento del área infantil deportiva en Urb. Campo Bello***



Con la intención de asignar un área específica para que la niñez de la comunidad y alrededores disfruten adecuadamente de actividades deportivas, la Asociación de Campo Bello ideó aprovechar parte del área destinada a uso infantil para mejorar un espacio existente que se utilizaba para practicar fútbol. Por medio de la intervención de un monto de ¢6.050.000,00 y en conjunto con el Gobierno Local, se acondicionó el lugar, colocando lastre compactado con

su respectivo drenaje y en donde luego se instaló césped artificial.

### ***Centro diurno adulto mayor, barrio Fátima***



La comunidad de barrio Fátima en años anteriores había optado por comprar un terreno con la intención de poder levantar el Centro Diurno del Adulto Mayor de barrio Fátima, en donde gracias al trabajo en conjunto de la Asociación de Desarrollo y el Gobierno Local se planteó el proyecto de levantar este inmueble para el servicio a todas las personas adultas mayores de la comunidad.

Los procesos de diseño y construcción del nuevo Centro Diurno del Adulto Mayor iniciaron en el año 2018 y se logró terminar en el 2019. Para el levantamiento del inmueble fue necesario demoler la antigua casa que se encontraba en el terreno y levantar la nueva edificación, empezando desde cero, con un diseño óptimo para la movilización de las

personas adultas mayores; contando así con baños y duchas adecuadas, cocina, área de enfermería, oficina, área para equipo de cómputo y un salón principal para diversas actividades. Esta obra tuvo una inversión final de ¢80.000.000,00.

#### **Mejoras en salón comunal de barrio España de Mercedes Norte**



Dado el uso habitual del Salón Comunal de barrio España en Mercedes Norte, se planteó un proyecto de mejoras para el bienestar y comodidad de las personas que utilizan este inmueble para diversas actividades sociales. Para lo cual la Asociación de Desarrollo de Mercedes Norte y barrio España, en conjunto con el Gobierno Local, dispusieron embellecer los baños y darles una mejor apariencia; además, de hacer arreglos en la cocina y en el portón de acceso. La

inversión total fue de ¢5.825.000,00 para las reparaciones necesarias.

#### **Acondicionamiento de áreas de recreación Jardín de Niños Cleto González Víquez**



Como parte de las actividades de recreación que se realizan en el Jardín de Niños Cleto González Víquez, la niñez dispone de un área específica para jugar al aire libre; este espacio se encontraba principalmente en lastre y tierra que no era lo más adecuado para la salud y distracción de la población infantil. Para llevar a cabo una reparación adecuada, la Junta de Educación, en conjunto con el Gobierno Local, optó acondicionar el lugar, instalando césped sintético en la

mayoría del área de juegos infantiles, lo que permite disfrutar de la mejor manera al aire libre; sin tanto polvo y otros impedimentos. El monto de inversión fue de ¢5.000.000,00 para esta obra.

### **Remodelación y acondicionamiento del Salón Comunal de San Francisco**



Como parte de un mejor aprovechamiento social de las áreas del Salón Comunal de San Francisco, la Asociación de Desarrollo, en conjunto con el Gobierno Local, llevó a cabo la remodelación del primer nivel de este inmueble, la cual consistió en ampliar áreas, renovar pintura, reparación de cielo raso, enchape, rodapié, y la construcción de un nuevo baño, según Ley 7600; entre otras. Con estos resarcimientos se aprovechó el espacio y se generaron 4 pequeños salones para actividades de capacitación y diversos usos. La inversión total fue de ¢3.500.000,00.

### **Remodelación de camerinos de cancha futbol 11 de Mercedes Sur**



Con la intención de acondicionar de la mejor manera el área de camerinos de la plaza de futbol de Mercedes Sur, la Asociación de Desarrollo identificó la necesidad de acondicionar y ampliar los espacios disponibles. Para lo cual se ejecutan ¢4.000.000,00 y se logra darle óptimas condiciones al lugar para el aprovechamiento y uso en actividades deportivas oficiales de la comunidad. Con la conclusión de este proyecto, impulsado por la Asociación de Mercedes Sur y en conjunto con el Gobierno Local, se logra la ampliación de un camerino especial, con las condiciones necesarias para árbitros y se adecuan los baños existentes de los otros camerinos.

### **Entrada suroeste de la Escuela La Aurora**

La Escuela la Aurora presentaba una problemática en el acceso a la institución, no daba abasto en las horas de entrada y salida, tanto de la población estudiantil de mayor edad como de la de kínder, esto provocaba aglomeración de padres y madres de familia durante el ingreso por las mañanas y por las tardes. Para solucionar el caos, la Junta de Educación de la Escuela, con la cooperación del Gobierno Local, plantea la construcción de una nueva área de acceso en el sector suroeste. La inversión fue de ¢20.000.000,00 para levantar un acceso, en cumplimiento con la Ley 7600, con una rampa adecuada para

la entrada y salida de estudiantes; también con un techado de policarbonato, portones, bancas, área de espera, entre otras obras complementarias y acabados.

### **Remodelación, pintura y letrero luminoso en la Casa de los Abuelos San Jorge**



Para darle mantenimiento, embellecer y acondicionar el Centro Diurno de San Jorge, conocido como “Casa de los Abuelos”, la Asociación de Desarrollo de San Jorge, en conjunto con el Gobierno Local, plantea un proyecto de pintura con colores llamativos en todo el inmueble, haciendo de este un lugar más cálido y alegre para las personas adultas mayores. Asimismo, se procedió a demoler un viejo jacuzzi que no tenía ningún uso y que se encontraba en una

de las habitaciones; lo que permitió un mejor aprovechamiento del espacio. Finalmente se instaló un nuevo letrero luminoso que permitirá una mayor visualización del lugar. Estos trabajos requirieron una inversión por un monto de ¢2.346.854,02.

### **Cambio de cubiertas de techo, canoas y bajantes en la Escuela Barrio Fátima**

La Escuela de barrio Fátima requería un cambio de cubierta de techo y sistema de canalización pluvial en los pabellones 3 y 4 de la institución para corregir accesos y problemas de aguas que se presentaban en épocas lluviosas. La Junta de Educación, en conjunto con el Gobierno Local, ejecuta un proyecto de cambio de cubiertas de techo, canoas y bajantes para mejorar la canalización de las aguas pluviales de este sector. En este proyecto se invirtieron ¢7.000.000,00.

### **Play inclusivo en el parque La Aurora**



En la comunidad de la Aurora existen muchos parques que utilizan las personas vecinos de la comunidad y alrededores para actividades recreativas, deportivas y sociales, razón por la cual, la Asociación de Desarrollo planteó la necesidad de instalar módulos de *playgrounds* completamente inclusivos; lo anterior con el objetivo de incentivar a la población

infantil con alguna discapacidad, a compartir y divertirse sin ningún obstáculo y conjuntamente con sus familias y amistades.

Este proyecto ejecutado por la Asociación, en conjunto con el Gobierno Local, tuvo una inversión de ¢10.288.278,00; el mismo incluye un módulo de kiosco con juegos y rampa para la población infantil, una hamaca inclusiva; así como otro módulo con carrusel que permite hasta 4 personas (niños y niñas) en silla de ruedas, simultáneamente; toda la plataforma tiene rampas abatibles para el acceso moduladas para el aspecto de seguridad.

### ***Refugio en parque infantil de la Urb. El Progreso***

El parque infantil de la Urb. El Progreso es bastante concurrido por la población infantil de la comunidad y alrededores; sin embargo, no contaba con un refugio apto para padres y madres de familia que esperan mientras la niñez se divierte. La Asociación de Mercedes Sur, en conjunto con el Gobierno Local, ejecutó el levantamiento apropiado para completar y acondicionar el lugar. El refugio abarca un área aproximada de 10 metros cuadrados, con una rampa de acceso con barandas, en cumplimiento de la Ley 7600 y bancas con respaldas para mayor comodidad. Este proyecto conllevó una inversión de ¢ 4.500.000,00.

### ***Mejoras y acondicionamiento del gimnasio de la Escuela Finca Guararí***



La Escuela Finca Guararí presentaba el problema de corrientes cruzadas de ráfagas viento de bastante velocidad, principalmente en el gimnasio; fenómeno que afectaba los actos cívicos y las diferentes actividades que se llevan a cabo en dicha área. Además, el problema se agravaba aún más al no existir una separación adecuada entre el gimnasio y el kínder. La Junta de Educación, en conjunto con el Gobierno Local, ejecuta una partida para solucionar la situación, y se procedió con un cerramiento en lámina estructural en el sector este y sur del gimnasio, ubicar la gradería, movilizar luminarias, colocar nuevas canoas para mejorar la canalización pluvial y generar otro cerramiento con verjas por el sector norte. Esta obra requirió la inversión de ¢16.500.000,00.

### **Obras varias en comunidades de Varablanca**



En el sector de Varablanca, en conjunto con las asociaciones de desarrollo y el Gobierno Local, logró ejecutar un fondo en partidas para promover el mejoramiento en la comunidad y en la infraestructura vial. Dentro de las intervenciones realizadas están, la construcción de cunetas en calles Freseros y San Rafael; colocación de rótulos informativos en la comunidad de Varablanca, instalación de basureros hechos con material reciclado, entre otras. En estas iniciativas se invirtió un aproximado de ¢23.000.000,00.

### **Mantenimiento de portones de la Casa del Adulto Mayor, Lagunilla, Urb. Las Flores**



La Asociación de Desarrollo de la Lagunilla propuso una partida para intervenir y mantener en el mejor de los estados, la Casa del Adulto Mayor, ubicada en Urb. Las Flores. Para este propósito y en coordinación con el Gobierno Local, generaron una partida de un aproximado de ¢3.074.500,00 para la sustitución de los portones principales

de acceso y parqueo; además, de la instalación de pasamanos correspondientes a la rampa, en cumplimiento de la Ley 7600, para el ingreso de las personas adultas mayores o personas con alguna discapacidad.

### ***Reparación y mejoras a áreas deportivas en Urb. Monte Rosa***



La Urb. de Monte Rosa cuenta con áreas públicas y de recreación bastante llamativas para toda la comunidad, en donde sus canchas multiuso son de las más utilizadas. La Asociación de Desarrollo de Monte Rosa con apoyo del Gobierno Local Herediano, plantearon la intervención en las áreas deportivas y repararon en su totalidad la gradería de la cancha multiuso, mejoraron la losa de concreto existente, acondicionándola como mini cancha de césped sintético, para la recreación de la niñez, con acceso correspondiente, según Ley 7600; además, se elaboró un cerramiento complementario para velar por la seguridad de los infantes. Este proyecto tuvo una inversión aproximada de ¢21.100.000,00.

### ***Mejoras en áreas comunales del residencial Árbol de Plata***



La comunidad de Árbol de Plata ha planteado desde años anteriores, en coordinación con la Municipalidad de Heredia, el aprovechamiento de las áreas públicas de su jurisdicción. Para continuar con este enfoque, la Asociación ejecutó un presupuesto aproximado de

¢45,000,000.00 para el levantamiento y acondicionamiento de estos espacios comunes; en donde se logró construir una oficina multiuso ideal para las reuniones de la Asociación con la comunidad y apta para llevar a cabo capacitaciones.

Además, se edificó un kiosco abierto para disfrutar de actividades sociales y compartir con la familia y personas vecinas. Finalmente se complementa la intervención con un paso cubierto que conecta todas las áreas y en cumplimiento de la Ley 7600, para velar por el mejor aprovechamiento de espacios comunes y accesibilidad correspondiente dentro de la misma comunidad.

### ***Plataforma de acceso en la entrada al salón comunal del barrio Corazón de Jesús***



El salón comunal del barrio Corazón de Jesús es bastante utilizado y llamativo por su gran espacio y comodidades. En atención a las necesidades de la comunidad, la Asociación de Desarrollo de Corazón de Jesús con el apoyo del Gobierno Local, plantearon la necesidad de mejorar el acceso al inmueble y en apego a la Ley 7600. Mediante la intervención de ¢4.100.000,00 se ejecutó la instalación de una plataforma ideal para

la movilización de personas en sillas de ruedas o con alguna discapacidad; asimismo, para que el público en general tenga mayor facilidad en el acceso al salón comunal.

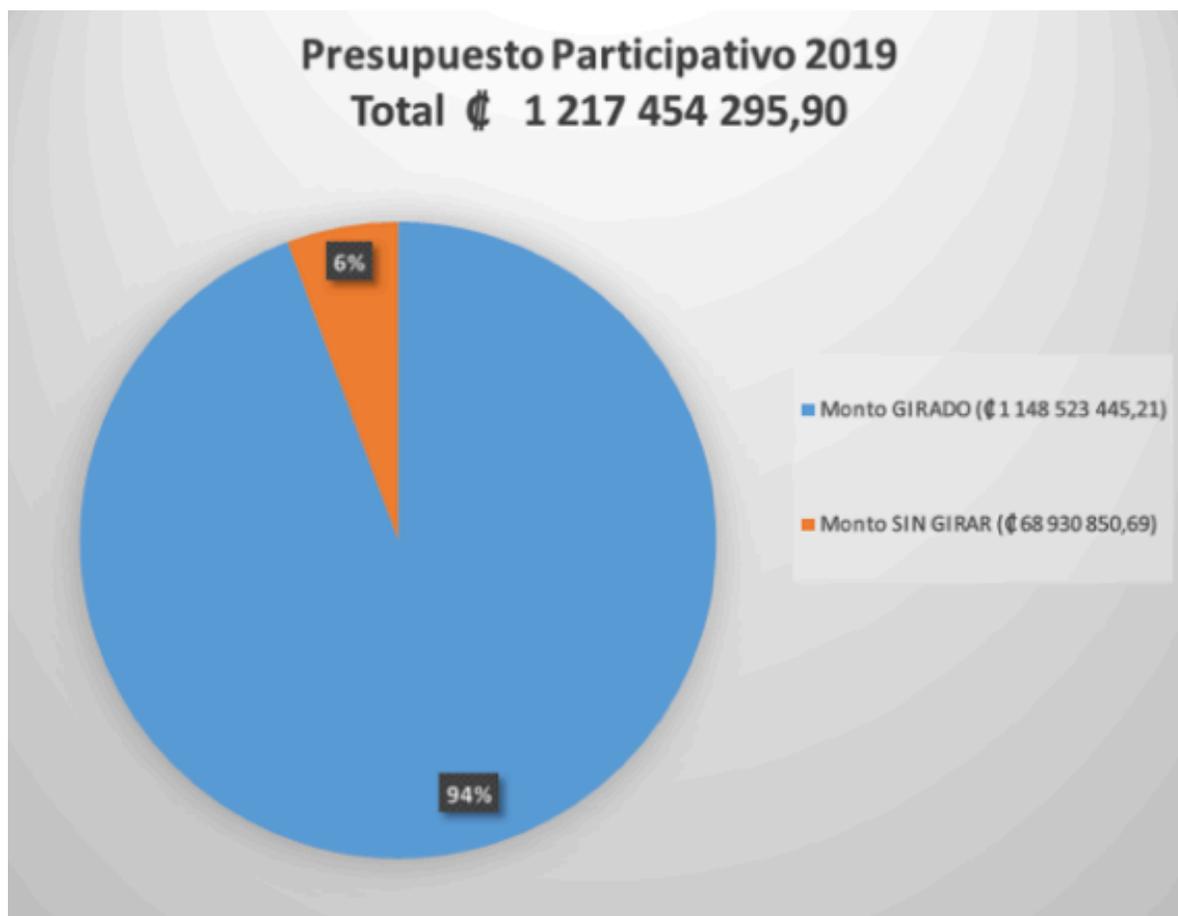
### ***Mejoras en el salón comunal de barrio del Carmen***



La Asociación de Desarrollo del Carmen siempre ha procurado mantener el salón comunal en buenas condiciones, al velar por su mantenimiento y mejora continua. La Asociación en conjunto con el Gobierno Local llevaron a cabo varias reparaciones en la estructura del inmueble; por ejemplo, en el acceso a la terraza se hicieron unas pequeñas

demoliciones de la pared, se instalaron ventanales que han permitido mejorar la ventilación y la iluminación del área de usuarios. Además, se colocaron 6 cámaras de seguridad para monitoreo y cuidado en caso de actos vandálicos. Estos trabajos tuvieron una inversión aproximada de ¢9.000.000.00.

## Presupuesto ejecutado en el período 2019



Con base en el Presupuesto Participativo 2019 asignado, se logró girar el 94% para los esfuerzos de las comunidades en sus gestiones de presentación de requisitos así como del seguimiento por parte de la Unidad de Participación y Transparencia. El monto representa una inversión de ¢1.148.523.445,21, un 6% que no se giró (un monto de ¢68.930.850,69) se debió al incumplimiento en la presentación de requisitos en las fechas establecidas según reglamento vigente; velando así por el cumplimiento del mismo durante los procesos de la Unidad de Participación y Transparencia y del manejo de los fondos públicos asignados.

### 2.6 Proyectos en ejecución

#### *Compra de terrenos varios para la Municipalidad de Heredia*

La Municipalidad de Heredia ha venido dotando de espacios a las diferentes poblaciones, para estos efectos procedió con el proceso de compra de varias propiedades según se desglosa a seguidamente.

### ***Adquisición de propiedad en Mercedes Sur para la Casa de las Mujeres ayudando a Mujeres***

En este caso, el Concejo de Distrito de Mercedes, ha venido realizando las gestiones para adquirir una propiedad, cuyo objetivo es brindar atención y apoyo a las mujeres mercedarias que buscan su realización personal y empoderamiento. El objetivo de este proceso es la adquisición de una vivienda para crear la Casa de las Mujeres ayudando Mujeres. La compra de la propiedad se adjudicó con la finca folio real N°4-156056-000 por un monto de ¢90.221.280,00. Actualmente el proceso está en gestión para la escritura correspondiente ante la Notaría del Estado, así como para la inscripción en el Registro Nacional, a nombre de esta Municipalidad.

### ***Terreno colindante a la cuadra del Fortín de Heredia***

La Municipalidad de Heredia como parte de las acciones que por años viene realizando en el resguardo y mejora de los edificios patrimoniales, tiene el interés de adquirir una propiedad sobre la cuadra del Fortín y contiguo a la casa de "don Domingo", cuya finalidad es ampliar los espacios de oficinas y de las fracciones que representan el Concejo Municipal.

El adquirir una propiedad próxima al Fortín (símbolo del cantón y declarado Patrimonio Arquitectónico y Monumento Nacional en 1974) permitirá proteger este monumento del crecimiento urbanístico que afecta su visualización. La compra se adjudicó a la propiedad con plano H-0567419-1999, FINCA 61246, por un monto de ¢246.523.420,00. Actualmente el proceso está en gestión para la escritura correspondiente ante la Notaría del Estado, así como para la inscripción ante el Registro Nacional, a nombre de esta Municipalidad.

### ***Terreno para proyecto de la Casa Rosa***

La Fundación Mujeres en Rosa (Fundamuro) es una entidad sin fines de lucro, la cual da ayuda y orienta a las mujeres que sufren de cáncer de mama, así como también vela por la detección temprana de esta patología y la prevención del cáncer cérvico uterino. Con esta inversión se buscó dotar de una vivienda que administrará Fundamuro para hospedar a mujeres de comunidades lejanas del cantón de Heredia que reciben tratamiento para cáncer.

Para la acción anterior se adjudicó la compra para la propiedad sobre la finca folio real N°4-051514-000, por un monto de ¢125.000.000,00. Actualmente se encuentra en espera del proceso de gestión de la escritura correspondiente ante la Notaría del Estado, así como para su inscripción ante el Registro Nacional, a nombre de esta Municipalidad.

### ***Diseño y construcción de un muro en Urb. Las Flores***

Este proyecto se encuentra en proceso de diseño y consiste en la construcción de un muro de contención en suelo cosido para estabilizar el talud que colinda con el río Virilla en Urb. Las Flores de Lagunilla.

Las obras fueron acordadas mediante contratación 2019LA-000025-01, la empresa a cargo es D'Geo Consultoría y Desarrollo de Proyectos Geotécnicos; cuya adjudicación se dio por un monto de ¢31.054.430,00, y se convino para que estas dieran inicio durante el mes de diciembre de 2019 o más tardar en enero de 2020.

### ***Diseño y construcción de la II etapa del gimnasio de la Escuela San Francisco***

El proyecto se encuentra adjudicado, pero se presentó una apelación por lo que está en estudio legal. Consiste en la construcción de la losa del planché del gimnasio y cerramiento de este. Se esperaba comenzar con las obras en el mes de diciembre de 2019 o inicios del año 2020.

Las obras fueron pactadas mediante contratación 2019LA-000021-01; la empresa adjudicada es Constructora Suministros y Alquileres ARPI S.A., cuya inversión es por un monto total de ¢45.230.096,00.

### ***Diseño y construcción de un muro de contención en márgenes del río Pirro en las alturas de Urb. María Auxiliadora***

El proyecto se encuentra adjudicado en etapa de construcción, que consiste en el diseño y edificación de tres muros de contención en suelo cosido con micropilotes para estabilizar taludes en diferentes áreas, donde todas juntas suman aproximadamente 862 m<sup>2</sup>. Las obras se pactaron mediante contrato 2019LA-000003-01, están a cargo de la empresa INGEOTEC S.A., y fueron adjudicadas por un monto de ¢201.444.687,00.

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

La Comunidad de Guararí tenía un salón comunal de un nivel, el cual era necesario remodelar por completo y construir uno nuevo de dos plantas. El proyecto se adjudicó al Ing. Jorge Arturo Villareal Jiménez, por un monto de ¢133.039.375,00, mediante Licitación abreviada número 2019LA-000015-01; el mismo se encuentra en proceso de ejecución, con la elaboración de los planos constructivos.

### ***Servicios profesionales para consultoría de recomendación para parque recreativo en Heredia***

Actualmente la comunidad de Santa Cecilia cuenta con un área a nombre de la Municipalidad de Heredia, la cual era utilizada en el pasado como depósito para el desecho de materiales. El objetivo de la presente administración es otorgar un espacio verde (tipo parque recreativo) para la comunidad; por lo que se ha realizado el proceso de contratación de los servicios profesionales y planos constructivos para el parque recreativo en Santa Cecilia, mediante Licitación abreviada número 2019LA-000027-01 que se encuentra en proceso de adjudicación.

### ***Servicios profesionales para consultoría, estudios, diseños y planos constructivos del parque de La Aurora de Heredia***

Actualmente la comunidad de la Aurora posee tres áreas públicas que conforman el parque central. El objetivo de la presente administración es remodelar las áreas públicas de acuerdo con la naturaleza de cada área y de esa manera otorgar un espacio para la recreación, descanso y zonas verdes; por lo que se ha realizado el proceso de contratación de los servicios profesionales y planos constructivos para el parque de la Aurora, mediante Contratación Directa 2019CD-000101-01, la cual se adjudicó al Ing. Gustavo Barrantes Sánchez.

### ***Mejoras en el edificio Casa de la Cultura Herediana***

De acuerdo con visita realizada a la Casa de la Cultura Herediana se determinaron distintas necesidades requeridas por el inmueble como medida de restauración, resane y mantenimiento del mismo; por tales razones, la Municipalidad realizó la Contratación Directa N°2019CD-000282-01 denominada “Mejoras Edificio Casa de la Cultura Heredia” mediante la orden de compra 62343 que se adjudicó por un monto de ¢25.064.061,00 y se espera su finalización en el mes de marzo de 2020.

## **2.7 Plan regulador**

En la actualidad el Cantón de Heredia cuenta con una propuesta en borrador del plan regulador para los cuatro distritos urbanos del Cantón (Heredia, Mercedes, San Francisco y Ulloa).

Mediante una contratación directa se ha venido trabajando con un consultor externo (la Universidad Nacional) en las correcciones que se emitieron al expediente N°203-2014 de “Mapas de Vulnerabilidad Hidrogeológico” por parte de SENARA; a la fecha se han generado dos subsanaciones adicionales al expediente que se encuentra en la etapa final de aprobación por parte del SENARA, posterior a esto se continuará con la revisión de la variable ambiental del cantón.



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

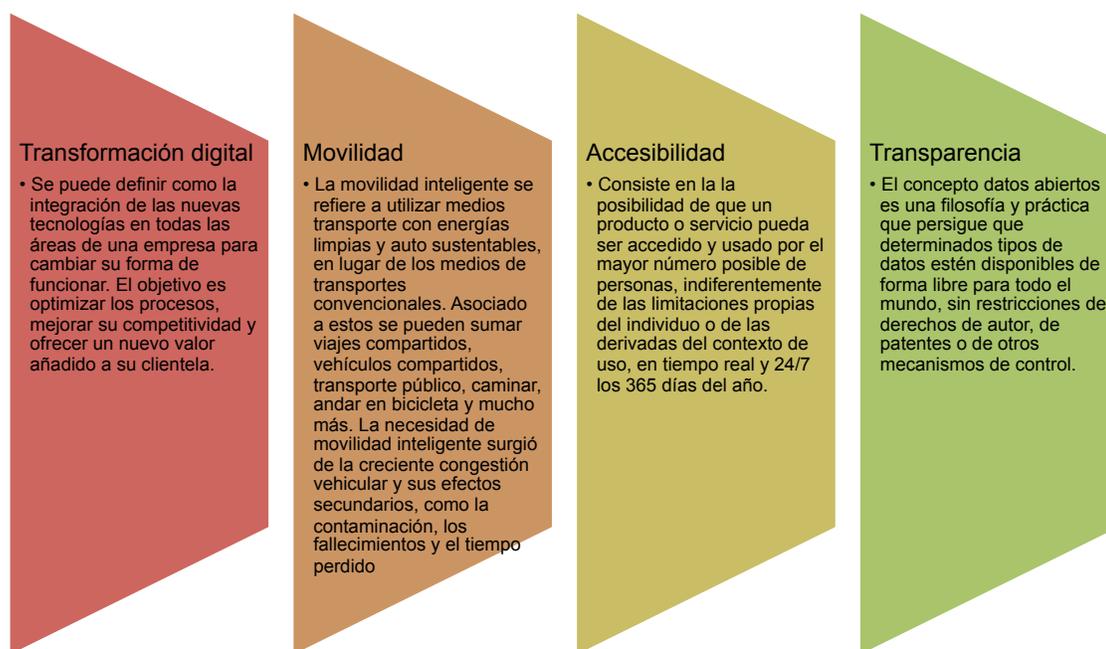
---

### 3.1 Tecnologías de la información

#### *Desarrollo de la industria 4.0 en la Municipalidad de Heredia*

Hoy en día, las ciudades inteligentes se denominan ecosistemas inteligentes, esto por cuanto hay que integrar diferentes tipos de sistemas que se deben enlazar entre ellos mismos para generar un valor agregado, así como la interacción adecuada entre tecnología, proceso y el ser humano. La revolución industrial 4.0 es la última encarnación de un entorno que conjunta tanto tecnologías como conceptos de negocio a lo largo de múltiples disciplinas y sectores. Por tanto, la industria 4.0 como se le conoce posee su impacto en las cadenas de suministro que se sentirá en unos 5 a 10 años en las principales organizaciones, las cuales necesitarán madurar los fundamentos de estrategia de negocio para participar.

Con la finalidad de mantenernos en la vanguardia en temas de integración e innovación, se ha planteado ir desarrollando estos temas en los planes tácticos de tecnologías de información, cuyo objetivo es mantener una sociedad acorde con sus exigencias, siendo responsables con el uso de tecnologías limpias, lo cual se detalla en la siguiente figura.



Lo que ofrece la industria 4.0 por medio de la digitalización y el uso de plataformas conectadas se desglosa a continuación:

- Una capacidad de adaptación constante a la demanda.
- Servir al cliente de una forma más personalizada.
- Aportar un servicio post venta uno a uno con la persona contribuyente.
- Diseñar, producir y vender productos en menos tiempo.

- Añadir servicios a los productos físicos.
- Crear series de producción más cortas y rentables.
- Aprovechar la información para su análisis desde múltiples canales (CMS, SCM, CRM, FCM, HRM, *Help desk*, redes sociales, *IoT* por sus siglas en inglés) donde se puede ser capaces de analizarla y explotarla en tiempo real.

### **Cartera de proyectos**

Durante el año 2019 se ejecutaron los siguientes proyectos.

### **Canales de recaudación bancaria**

#### V-POST

- Proceso de contratación: 2019CD-000184-01.
- Orden de compra: 61956.
- Inversión: ₡1.118.891,00.

La Municipalidad del cantón Central de Heredia mediante una alianza financiera con el Banco de Costa Rica, pone a disposición de todas las personas contribuyentes del cantón, el pago de impuestos municipales, servicios y tasas, por medio del sitio web <https://www.heredia.go.cr> que el municipio posee. Utilizando como medio de pago su tarjeta de débito o crédito (colones o dólares) VISA o MASTERCARD de cualquier ente emisor financiero.

Esta plataforma al ser propia de la Municipalidad brinda la posibilidad de realizar en cualquiera de los convenios habilitados, como lo son, basura, patentes, alquiler de mercado, cementerio, bienes inmuebles, parquímetros y la opción de pago total.

HEREDIA GOBIERNO LOCAL

CENTRAL, 2271 9400 / 2271 4700

Comercio Electronico

VERIFIED by VISA learn more

MasterCard

VISA

Comercio Electronico

Convenios: Pago Total

Llaves: IDENTIFICACION

Identificacion:

Si desea recibir los comprobantes de pago en su correo electrónico, por favor ingrese la(s) direcciones en el siguiente espacio separadas únicamente por el símbolo coma

Correo Electrónico

ej, direccion@gmail.com,direccion2@hotmail.com

Total a Pagar: €.00

Consultar Pagar

Recibos Pendientes

Marque	Nombre	Cédula	Periodo	Monto	Fecha Vencimiento
No se encontraron recibos pendientes					

10

## CONECTIVIDAD BANCARIA BAC

- Proceso de contratación: Desarrollo a lo interno.
- Inversión: Desarrollo a lo interno.

Para el año 2019 se crea una alianza con al Banco BAC San José, de esta manera la Municipalidad de Heredia amplía su gama de canales de conectividad para que las personas contribuyentes realicen la cancelación de sus impuestos por el medio electrónico de su preferencia, sumado a esto mejorar la percepción y gestión de cobro.

Con la finalidad de poder ofrecer otros medios de pagos hacia los contribuyentes para el pago de los impuestos y servicios municipales, la plataforma de recaudación bancaria con las entidades financieras del BNCR y BCR, sigue creciendo año con año, consolidándose como una herramienta auto sostenible que logra recaudar más de un 30% de lo puesto al cobro por la Municipalidad.

Durante el año 2019, mediante estos medios electrónicos de cobros, se ha logrado generar una recaudación bancaria de  $\text{¢}6.128.846.791,00$ , obteniendo un crecimiento de  $\text{¢}530.609.530,00$  en comparación con el año 2018, siguiendo la tendencia entre las personas contribuyentes como una plataforma única de pago y generando una disminución en el pendiente de cobro.

### Histórico de Recaudación Bancaria por Conectividad



## Facturación electrónica

- Proceso de contratación: 2018CD-000494-01.
- Orden de compra: 61472.
- Inversión: ¢ 2.741.100,00.

Con la finalidad de acatar la directriz por parte del Ministerio de Hacienda, para la recepción de facturas electrónicas emitidas por los diferentes proveedores de la Municipalidad, y llevar la automatización y control del proceso nuevo, se tiene proyectado implementar un sistema de información el cual se integra al portal web y sistema financiero municipal (SIAM); donde el proveedor se registra en el sitio web de la Municipalidad, verifica sus procesos de contratación abiertos con base en las órdenes de compra asignadas, sube al sistema los archivos requeridos, los mismos se verifican y procesan. De esta manera esos archivos ingresan a los sistemas para que el personal funcionario municipal a cargo de la contratación brinde el visto bueno ante el Ministerio de Hacienda (en línea); posteriormente y en paralelo se da el trámite de visto bueno para el pago total, o parcial del bien o servicio recibido, todo esto en un sistema que registra y automatiza cada una de las transacciones realizadas; con esta sistematización se lograría disminuir papel y a la vez colaborar con el medio ambiente.

Las siguientes imágenes ilustran el proceso realizado.

Validación de contrataciones abiertas según proveedor.

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu and a data table. The navigation menu includes options like 'Vista', 'Usuarios autorizados', 'Contraloría de servicios', 'Contraseña', 'Perfil', 'CMV', 'Actualizar mis datos', and 'Comerciante'. Below this, there are sub-menus for 'Propietario', 'Trámites', 'Contrataciones abiertas' (highlighted), and 'Trámites'. The main content area is titled 'Datos del proveedor' and contains a table with the following data:

Número de cartel	Orden de compra	Año	Moneda	Monto disponible	Opciones
		2019	USD	2,011,323.62	<a href="#">Cargar factura</a>

Below the table, there are input fields for 'Representante:' and 'Descripción:'.

Adjunto de facturas según orden de compra seleccionada.

**Archivos de la factura**

**Elija el archivo PDF de la factura \***

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado [Subir al servidor](#)

**Elija el archivo XML de la factura \***

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado [Subir al servidor](#)

**Elija el archivo XML de aceptación de la factura \***

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado [Subir al servidor](#)

Recepción de documentos electrónicos para personal funcionario municipal.

**Sistema de Facturación Electrónica** 

**Recepción de Documentos**

Filtro de Búsqueda

Tipo de Cliente: [dropdown]  
Número Emisor: [input]  
Número de Clave: [input]  
Estado Receptor: PENDIENTE [dropdown]  
Fecha Documento Desde: [input]  
Orden de Compra: [input]

Número de Identificación: [input]  
Tipo Documento: [dropdown]  
Consecutivo de Factura: [input]  
Estado ATV: [dropdown]  
Fecha Documento Hasta: [input]  
Número de Concurso: [input]

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Listado de Documentos

[Cargar Documento](#)

Número de Concurso	Orden de Compra	Estado Receptor	Estado ATV	Nombre Emisor	Tipo Documento	Moneda	Monto Total	
2019CD-000158-01	615	PENDIENTE		VALLEJO-BIOS SOLUTION	FACTURA ELECTRÓNICA	CRC	600.00000	[icon]
2019CD-000311-01	622	PENDIENTE		Tecnogrande SA	FACTURA ELECTRÓNICA	CRC	2.000.00000	[icon]

### SICOP

- Proceso de contratación: 2019CD-000184-01.
- Orden de compra: 61956.
- Inversión: ¢9.203.410,30 y desarrollo interno para la integración.

De conformidad con el Alcance N°182 de la Gaceta del 13 de setiembre del 2016, este Gobierno Local se acogió a los nuevos lineamientos establecidos en los artículos 40 y 40 bis de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, motivo por el cual se han

estado realizando las acciones correspondientes para incorporarse al Sistema de Compras Públicas (SICOP).

Este ejercicio se toma como un reto, ya que a nivel de gestión interna por parte de la Proveduría Municipal se deben acoger nuevos procesos los cuales impactan a toda la Organización, por lo que se toma la decisión de crear múltiples interfaces de comunicación entre el sistema de gestión financiera (SIAM) y la plataforma de SICOP. Esto con el fin de integrar un ambiente accesible al usuario final de la municipalidad, el cual perciba un proceso ágil, eficaz y funcional, mejorando su productividad en la gestión de contratación administrativa. Con el desarrollo de las interfaces se pretende llevar un control de las solicitudes gestionadas, consultas de los contratos pactados, así como un registro de proveedores, permitiendo a su vez la gestión de reportes para la toma de decisiones.

Detalle de Licitación

Item	Artículo	Cantidad	Núm. Solicitud	Cta. Presup.	Precio Unitario	Total
1	EP-0060	1.00	12978	5.01.01.10.5.01.05	17,500,000.00	17,500,000.00

Metas Afectadas

Meta	Disponible	Monto
13.19	0.00	17,500,000.00

Resumen SICOP

### Mejoras y desarrollo en el SIAM (JAVA)

- Se gestiona e implementa la herramienta GitLab (gitlab.heredia.go.cr) para cambiar la utilizada hasta el momento (SVN), esto para mejorar el tratamiento de los desarrollos y tener un mejor control de lo que se está realizando.
- Se implementan mejoras estructurales en la aplicación con la modificación de elementos comunes para que sean reutilizables (tablas / menú).
- Se actualiza toda la tecnología utilizada en el SIAM hasta la última soportada por el sistema:

Se mejora el rendimiento general de la página unificando y depurando los *JAVASCRIPTS* para lograr un mejor tiempo de respuesta, aplicando la técnica de “*minify*”, la cual elimina campos en blanco y compila el código a los estándares de *JAVASCRIPT*. A esto se le suma un mejor mapeo del aplicativo:

1. Se programa el módulo de talento humano, específicamente la evaluación del desempeño el cual contempla:

a. Mantenimientos:

- i. Períodos: Creación y modificación de períodos
- ii. Ventanas: Pequeños períodos de tiempo para realizar una acción:

1. Apertura, metas, colaboradores.
2. Evaluación, medio año, jefaturas.
3. Evaluación anual jefaturas.

iii. Competencias: Creación de Niveles, factores, comportamientos y competencias, así como la asignación por categoría colaborador.

b. Movimientos:

i. **Gestión de metas personales:** Creación y aprobación de metas por colaborador asignado y un reporte de aceptación de metas.

ii. **Seguimiento medio año:** Registro de la reunión de medio año donde puede modificar una meta si esta presenta alguna inconveniencia, la misma debe ser justificada ampliamente, también se genera un reporte de este seguimiento.

iii. **Evaluación empleado:** Cuadro de evaluación de colaboradores, incluye las metas personales y las competencias asignadas.

c. Reportes:

i. **Histórico evaluaciones:** Muestra el registro de evaluaciones de cualquier período (después de la creación del módulo).

ii. **Bitácora de cambio de metas:** Una opción donde la jefatura de Talento Humano puede observar las justificaciones del cambio de metas para dar la aprobación o rechazo de la misma.

2. **Reportes de activos fijos**, se crean los siguientes reportes:

- a. Reporte de salida de activos.
- b. Reporte de traslado de activos.
- c. Detalle de empleado.

- d. Lista de salida de activos.
- e. Reporte estático de terceros.

3. **Módulo de recepción de órdenes de compras del departamento de Proveeduría**, además, se le programó un botón para que se calcule automáticamente la cantidad necesaria de pendientes por filas y que diferencie la matemática según el tipo de moneda (USD / CRC).

4. **Apoyo en el módulo de planificación:** Para el módulo de planificación, se implementó una serie de mejoras, así como generación de reportes que contribuyan a un excelente uso y disponibilidad de la información.

5. Implementación de la lógica de JSON para el manejo de tablas grandes, esto para que la página se muestre disponible aun cuando una tabla esté cargándose.

### **NUEVA TECNOLOGÍA – FULL STACK ANGULAR - JAVA**

1. Se estudia la totalidad del lenguaje Angular para ser implementado como “*Front-End*”, además, se investigan las tecnologías relevantes (competencias crecientes de angular) que se encuentran en el mercado, para ver las ventajas y desventajas de Angular con respecto a estas y con el fin de elegir la opción que se adapte, de la mejor manera posible, a los requerimientos de la Municipalidad.

2. Una vez realizado el estudio y la comparación de las diferencias competencias de Angular, principalmente *React Native*, se recomienda la utilización de Angular, por su flexibilidad y adaptación a las necesidades de la Municipalidad; luego se debe crear un “*Back-End*” así como un pequeño laboratorio tanto en PHP como en JAVA para ver cuál es la mejor opción, se elige JAVA – ya que permite reutilizar lo antes creado, con respecto a la (Tabla 1) – la tecnología queda de la siguiente manera:

Con *SPRING BOOT* se busca la implementación de la tecnología de *API REST* y que además, sea compatible con la tecnología *SPRING WEB FRAMEWORK* para mantener el máximo posible de la aplicación anterior. También, se implementa la lógica del *JSON WEB TOKEN*, para procurar la seguridad entre el *Back-End* y el *Front-End*.

3. Con base en los componentes de JAVA que se utilizan actualmente, se crean los componentes en ANGULAR:

a. **App-data-table:** módulo propio que ejemplifica la anterior tecnología *Data-Tables*.

b. **App-Breadcrumb:** Solicitado en el módulo anterior y que por dificultad no se logró implementar; esta nueva versión viene con un componente que ataca esta falencia.

4. Se utiliza el patrón de diseño extendido de ANGULAR que elimina el tiempo muerto entre carga de páginas, eliminando la petición de estructura y cargando únicamente la estructura de una porción de código.

5. Se estudia y se implementa la tecnología SASS bajo su estructura SCSS, para generar el compilado del código CSS del aplicativo y aumentar aún más la rapidez de la página.

6. Se genera un interceptor el cual logra modificar las peticiones para inyectar el *Java Web Token*, para validar la autenticidad en el *Back-End*.

### Sitio web y micro sitios

#### Datos Abiertos - ITSP

El Gobierno Local de Heredia se mantiene en el segundo lugar por tercer año consecutivo de la tabla de posiciones según el Índice de Transparencia en el Sector Público Costarricense (ITSP), en el sector municipal, con una puntuación de 85.43 de una base de 100, a tan solo un par de puntos porcentuales de diferencia con el primer lugar.

Nombre de la institución	ITSP
Municipalidad de Monte de Oca	87.74
Municipalidad de Heredia	85.43
Municipalidad de Santa Ana	79.57

El ITSP es un instrumento de medición de la transparencia de las instituciones que conforman el sector público costarricense, centrado en el acceso a la información pública disponible en sus sitios web, que busca ofrecer una medición anual con el objetivo de fortalecer la institucionalidad costarricense.

Los indicadores evaluados en este índice de transparencia son, *acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos*. Como se muestra en la tabla adjunta, con base en la evaluación del 2018, este Gobierno Local sube su calificación en 3 de los 4 rubros evaluados. En relación con el punto de participación ciudadana, el grupo de profesionales de la Municipalidad, en conjunto con la Defensoría de los Habitantes. Se encuentran trabajando para mejorar este aspecto; asimismo con base en los indicadores, implementar las herramientas ideales para contar

con una adecuada participación de la ciudadanía en la gestión y toma de decisiones que realiza la Municipalidad de Heredia.

Año	Acceso a la información	Rendición de cuentas	Participación ciudadana	Datos abiertos
<b>2018</b>	90.45	77.34	59.62	84.08
<b>2019</b>	94.76	94.08	57.69	96.4

Por otra parte, en los últimos años la Municipalidad de Heredia ha avanzado significativamente en sus calificaciones, al obtener un 31.69, 51.40, 64.16 y 77.89 en los años 2015, 2016, 2017 y 2018, respectivamente; siendo este un compromiso real para la apertura de la información para la ciudadanía en general.

## Evaluación del ITSP de los últimos 5 años



Esta es una iniciativa que impulsa la Defensoría de los Habitantes en alianza con el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica (CICAP-UCR), desde el año 2015.

Un total de 254 instituciones públicas fueron evaluadas mediante 95 indicadores, los cuales ofrecen a cada institución una radiografía que les permite conocer con detalle donde pueden y deben mejorar.

Un punto importante a mencionar es que la única Municipalidad cabecera de la GAM que sobresale en este índice, es la Municipalidad de Heredia, esto gracias al trabajo en colaboración de las diferentes áreas que suministran la información que se consolida en el portal de datos abiertos (<https://opendata.heredia.go.cr/es>).

Los resultados completos del Índice de Transparencia del Sector Público correspondientes al 2018 están disponibles en la siguiente dirección electrónica:

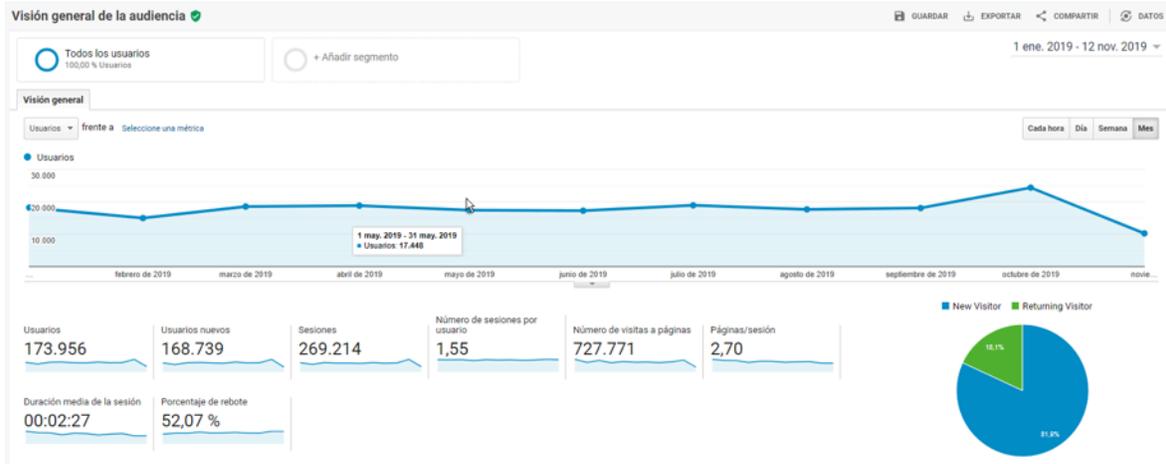
[http://www.dhr.go.cr/Red\\_de\\_transparencia/indice\\_transparencia/resultados\\_itsp/2019/resultados\\_its\\_2019.pdf](http://www.dhr.go.cr/Red_de_transparencia/indice_transparencia/resultados_itsp/2019/resultados_its_2019.pdf)

## Rediseño portal web

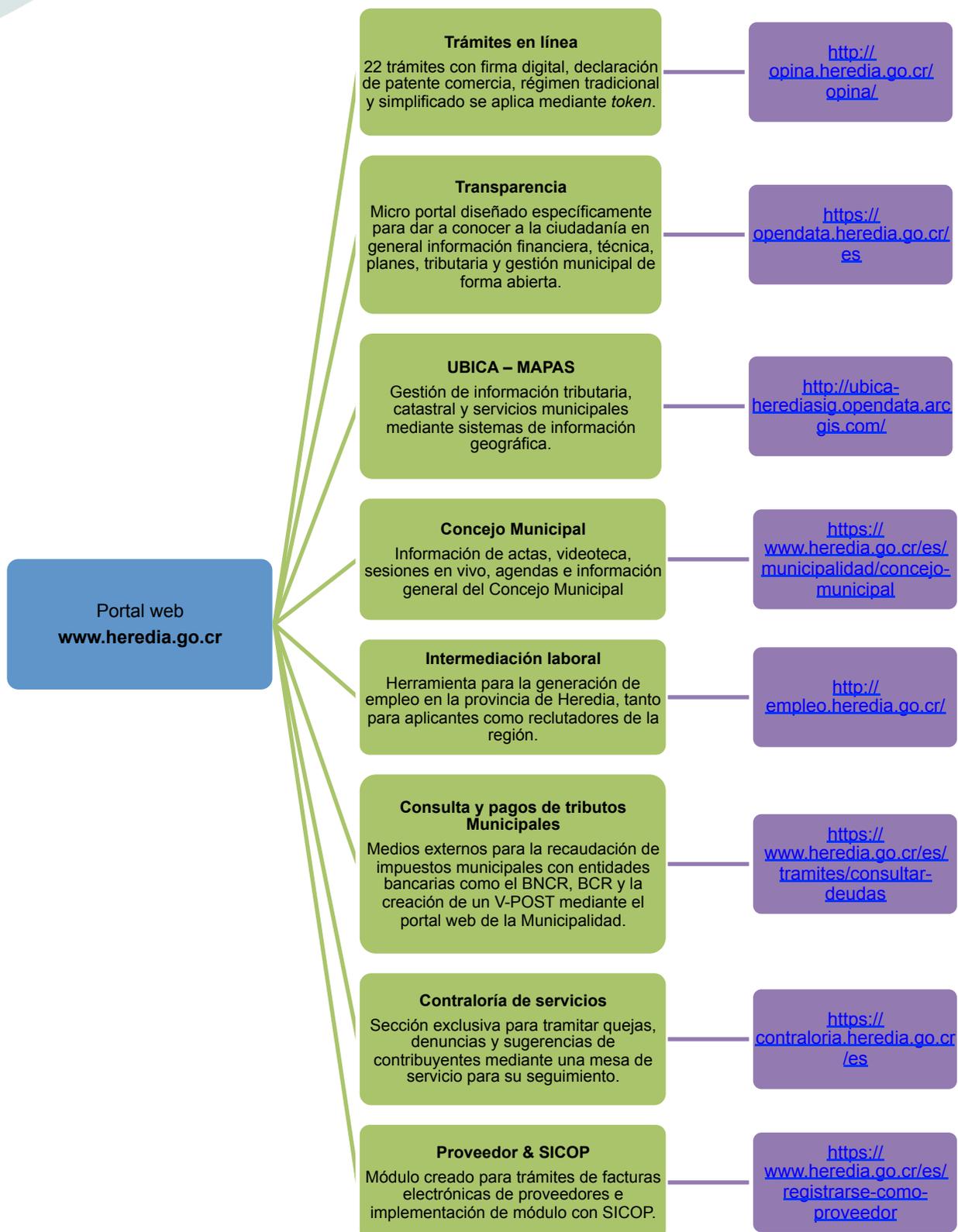
El 2019 ha sido un año clave para la transformación digital; con base en la evaluación de la industria 4.0, la Municipalidad de Heredia ha tomado las previsiones adecuadas para la conformación de un portal web, fácil, accesible así como transaccional; al considerar las necesidades que posee la población usuaria para el acceso a la información y en el marco de la era de la movilidad. En este contexto se hecho un análisis de la experiencia de un usuario final, ajustado a los requerimientos del índice de sitios públicos realizado por el INCAE.



Durante el año (desde el primer día del mes de enero), el portal web de la Municipalidad cuenta con más de 173 mil visitas, de las cuales el 81% corresponden a usuarios nuevos que se han integrado a las plataformas digitales para la gestión de trámites, consultas de información, entre otros más.

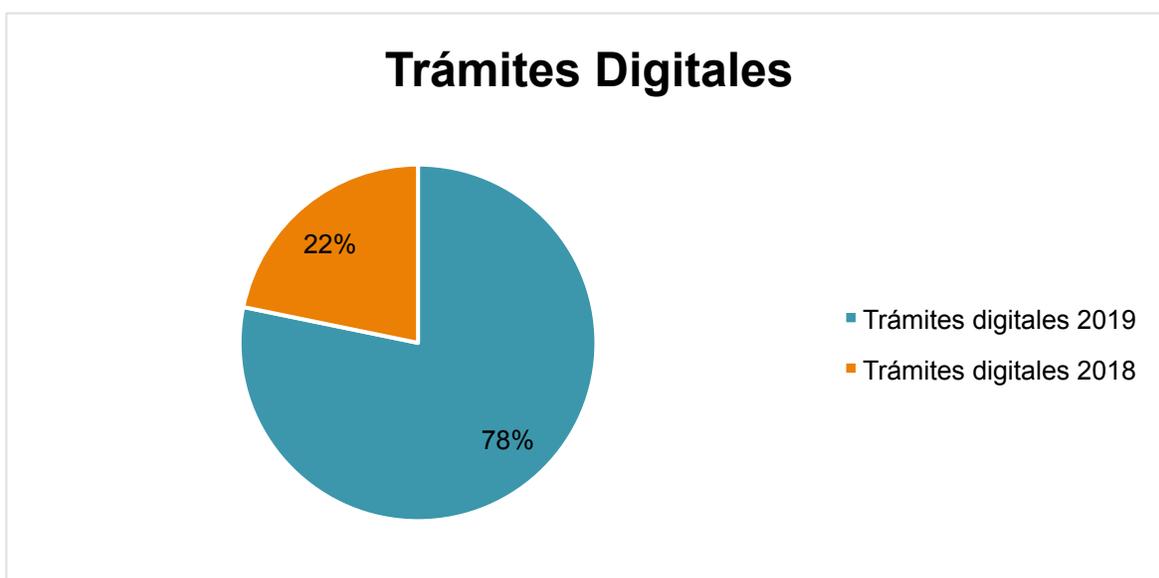


El siguiente diagrama desglosa cada uno de los módulos y transacciones que se han desarrollado en el portal web, para la gestión en línea ciudadana.



Con respecto a la tramitología digital, para el año 2019 se da un crecimiento exponencial en el uso de estos servicios por parte de la ciudadanía, tanto en la gestión de trámites en línea con firma digital como en la aplicación para declaración de patente en línea, lo cual representa un valor agregado en cuanto a tiempos de respuesta, disminución de filas y recursos en las sedes municipales; sobre todo ir cambiando el paradigma del usuario final a hacer las consultas y trámites desde un dispositivo y lugar de preferencia. Si se compara el proceso desde el 2018 al 2019, la gestión de trámites sigue creciendo como punta de lanza para la transformación digital.

Año	Cantidad
Trámites digitales 2019	1128
Trámites digitales 2018	314



#### ***Índice de experiencia pública digital durante el 2019***

La Municipalidad de Heredia recibió el premio al primer lugar a nivel nacional de la Evaluación de Experiencia Pública Digital en Sitios Web 2019 y a su vez el primer lugar del sector municipal, con una calificación superior a 80 puntos. Este reconocimiento es otorgado por el INCAE Business School y Radiográfica Costarricense (RACSA).

Esta es la primera ocasión en la que un Gobierno Local obtiene el primer lugar en la puntuación global nacional, posicionándose como una institución líder en medios digitales, por la calidad de servicios ofrecidos a la ciudadanía.



De acuerdo con esta valoración de experiencia digital la página web de la Municipalidad alcanzó la posición número uno, avanzando dos puestos en relación con el lugar número tres, obtenido durante la medición en el 2017.

Este Índice de Experiencia Pública Digital emplea una metodología que busca medir, desde la perspectiva de la ciudadanía, la calidad de la interacción y la experiencia en los medios digitales con

una entidad pública; esto en las categorías de calidad de interacción, calidad de la información y calidad del medio digital.

En esta evaluación, el Gobierno Local obtuvo una calificación final de 87.15 en el *ranking* nacional y municipal, registrando notas en los siguientes rubros que se descompone de la siguiente manera:



En esta oportunidad, el estudio sobre los sitios web contempló a 201 organismos públicos, dentro de los que se incluyeron 75 municipalidades y concejos de distrito. Top 10 de las mejores instituciones: El departamento de Tecnologías de Información está a cargo de desarrollar y fortalecer este proceso de prestación de servicios públicos en medios digitales, motivo por el cual, en esta ocasión, el sitio web de la municipalidad destacó en la categoría de calidad de la información y mostró un importante avance en la calidad del medio digital; es decir, en los canales disponibles para interactuar con la Institución. Los resultados completos del Índice de Experiencia Pública Digital 2019 están disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.experienciapublica.org/>

Ranking	Entidad	Nota Global	Interacción	Información	Medio Digital	Ranking 2017
1	Municipalidad de Heredia	87,15	82,32	95,79	83,35	22
2	Universidad de Costa Rica	78,89	69,09	92,88	74,69	7
3	Instituto Tecnológico de Costa Rica	78,42	69,65	87,12	78,49	8
4	Municipalidad de Montes de Oca	77,70	67,75	94,70	70,65	173
5	Banco Hipotecario de la Vivienda	73,31	51,86	93,96	74,11	11
6	Superintendencia de Pensiones	73,03	59,83	94,14	65,12	27
7	Municipalidad de Santa Ana	72,41	63,91	85,23	68,09	14
8	Municipalidad de Cartago	72,22	69,05	93,68	53,93	107
9	Municipalidad de Liberia	72,14	60,77	83,84	71,80	39
10	Empresa de Servicios Públicos de Heredia	72,01	60,54	83,83	71,68	67

El logro de este premio ha sido gracias a una planificación y sobre todo mística desarrollada y que se viene propagado con otros departamentos que han colaborado en la obtención de tan importante reconocimiento. En este sentido ha sido de particular importancia abocarse en facilitar los trámites y gestiones municipales mediante el portal web; no obstante, el propósito sigue siendo mejorar la calidad de vida y sobre todo profundizar en las necesidades de las y los contribuyentes para generar facilidad, economía, con miras a un ambiente seguro y multiplataforma.

Los retos continúan y el objetivo es seguir creciendo como Gobierno Local, desde esta perspectiva es importante educar a las personas usuarias para que sigan consumiendo los servicios web que se ofrecen; por lo que el reto es mayor, pues la idea es mantener la excelencia del servicio para conservar ese primer lugar. A respecto el necesario integrar un visión 360° del contribuyente para que pueda visibilizar sus impuestos, servicios, trámites y otra información que sea de consumo para su interés.

Como conclusiones y perfeccionamientos a seguir para el desarrollo del portal web, está el mejorar la personalización y transacción compleja, temas que son evaluados en el índice del INCAE y donde emiten una cierta recomendación para subir las calificaciones y que los usuarios tengan la satisfacción de personalizar aquellos aspectos de su interés.

***Proyecto de implementación de las normas técnicas para el control y la gestión de las tecnologías de la información.***

Licitación: 2016LA-000012-01.

- Proceso de contratación: 2019CD-000184-01.
- Orden de compra: 61956.
- Inversión: ₡23.000.000,00.

### **Cumplimiento de los objetivos generales**

Desarrollo de los procesos y procedimientos específicos de los sistemas de gestión; además, de indicadores y métricas para medir el éxito de su implementación. Capacitación en los diferentes sistemas de gestión.

### **Cumplimiento de los objetivos específicos**

Desarrollo de guías y procedimientos necesarios para la implementación de los sistemas de gestión en la Municipalidad, en un nivel de capacidad 1 de los procesos (según la norma ISO 15504) para dar cumplimiento a las normas de control interno. Este avance sería comparable con el nivel de madurez 2 de CMI.

Desarrollo de conocimiento en el marco normativo y los procesos de diferentes sistemas de gestión, tanto el personal encargado de darle mantenimiento como para dueños y población usuaria.

Establecimiento de la línea base y situación actual de implementación de las normas técnicas, de forma que se puedan definir los avances en los esfuerzos realizados a partir de la segunda fase sobre la disminución de la brecha en los niveles de capacidad.

## **PROCEDIMIENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**

Para esta fase del proyecto se logra desarrollar procedimientos y herramientas para los sistemas de gestión mencionados en el apartado Introducción; de la siguiente forma:

Componente: Gobierno de tecnologías de información (TI).

1. Desarrollo de procedimientos.
  - a. Procedimiento de evaluación y monitoreo de la gestión de TI.
2. Desarrollo de Herramientas.
  - a. Declaración de los principios de gobierno de TI.
  - b. Matriz de decisión.
  - c. Cuadro de mando integral de TI.
  - d. Plan de recursos.
3. Inducción a los miembros del gobierno de TI.
  - a. Presentación del proyecto y autoevaluación del gobierno de TI.
  - b. Inducción en los procedimientos y herramientas de gobierno de TI.
4. Despliegue de concientización.
  - a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Procedimientos comunes a los sistemas de gestión.

1. Procedimiento declaración y actualización del alcance del sistema de gestión.
2. Procedimiento definición y actualización de políticas del sistema de gestión.

3. Procedimiento de revisión por parte de la dirección.
4. Procedimiento de auditoría interna del sistema de gestión.

Componente: Sistema de gestión de planeación estratégica.

## **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-APO-01. Gestión municipal del marco de administración de TI.
  - i. Procedimiento revisión y actualización de la estructura organizativa de TI.
  - ii. Procedimiento mejora continua de los procesos.
  - iii. Procedimiento cumplimiento de las políticas y del sistema de gestión de TI.
- b. MHDA-P-APO-02. Gestión Municipal de la estrategia de TI.
  - i. Procedimiento para la generación y actualización del plan estratégico de TI.
- c. MHDA-P-APO-03. Gestión municipal de la arquitectura empresarial.
  - i. Procedimiento definición de la arquitectura de información.

## **2. Herramientas**

- a. MHDA-P-APO-01. Gestión Municipal del marco de administración de TI.
  - i. Estructura organizativa con roles y responsabilidades de gestión.
  - ii. Herramienta basada en web de gestión de servicios de TI, aparato mejora de los procesos.
  - iii. Herramienta de gestión de servicios basada en web, apartado Gobierno de TI.
- b. MHDA-P-APO-02. Gestión municipal de la estrategia de TI.
  - i. Plantilla de plan estratégico de TI.
  - ii. Cuadro de mando integral de TI.
- c. MHDA-P-APO-03. Gestión Municipal de la arquitectura empresarial
  - i. Plantilla de plantilla de arquitectura Empresarial.
  - ii. Catálogo de servicios de TI.

### **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

### **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de Gestión de Servicios de TI.

#### **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-APO-05. Gestión municipal del portafolio de TI.
  - i. Procedimiento de revisión y actualización del portafolio de proyectos.
  - ii. Procedimiento de evaluación y selección de programas o proyectos.
- b. MHDA-P-APO-06. Gestión Municipal del presupuesto y costos de TI.
  - i. Procedimiento priorización de recursos.
  - ii. Procedimiento para conformación y seguimiento del presupuesto de TI.
- c. MHDA-P-APO-09. Gestión Municipal acuerdos de nivel de servicio de TI.
  - i. Procedimiento definición y preparación de acuerdos de servicio.
  - ii. Procedimiento revisión de acuerdos de servicio y contratos.
- d. MHDA-P-APO-10. Gestión municipal de proveedores de TI.
  - i. Procedimiento selección de proveedores.
  - ii. Procedimiento gestión de contratos y relación con proveedores.
  - iii. Procedimiento de supervisión del rendimiento de proveedores.
- e. MHDA-P-APO-04. Gestión de la innovación en TI.
  - i. Procedimiento para la gestión de la innovación.
- f. MHDA-P-BAI-04. Gestión municipal de la disponibilidad y capacidad de los servicios.
  - i. Gestión de la disponibilidad,
  - ii. Gestión de capacidad de los servicios.
- g. MHDA-P-BAI-06. Gestión del cambio para la función de TI.
  - i. Procedimiento para gestión de cambios en TI.
- h. MHDA-P-BAI-08. Gestión municipal del conocimiento en TI.
  - i. Procedimiento de gestión del conocimiento.

- i. MHDA-P-BAI-09. Gestión municipal de los activos de TI.
  - i. Procedimiento de gestión de activos de TI.
- j. MHDA-P-BAI-10. Gestión municipal de la configuración de los activos de TI.
  - i. Procedimiento de gestión de la configuración por servicio.
- k. MHDA-P-DSS-02. Gestión Municipal de las solicitudes de servicio e incidentes de TI.
  - i. Procedimiento para gestionar los incidentes.
- l. MHDA-P-DSS-03. Gestión Municipal de los problemas en TI.
  - i. Procedimiento para gestionar problemas.

## **2. Herramientas**

- a. MHDA-P-APO-05. Gestión municipal del portafolio de TI.
  - i. Portafolio de proyectos.
  - ii. Casos de negocio.
- b. MHDA-P-APO-06. Gestión municipal del presupuesto y costos de TI.
  - i. Plan de gestión de recursos: Esquema de clasificación de costos de TI-partidas presupuestarias.
- c. MHDA-P-APO-09. Gestión Municipal acuerdos de nivel de servicio de TI.
  - i. Plantilla de acuerdo del nivel de servicio (SLA).
  - ii. Plantilla de informe de rendimiento del nivel de servicio.
- d. MHDA-P-APO-10. Gestión Municipal de proveedores de TI.
  - i. Repositorio de acuerdos con proveedores.
  - ii. Catálogo proveedores.
  - iii. Repositorio de invitaciones a proveedores y respuestas (ofertas) de proveedores.
- e. MHDA-P-APO-04. Gestión de la innovación en TI.
  - i. Plan de la innovación.
- f. MHDA-P-BAI-04. Gestión municipal de la disponibilidad y capacidad de los servicios de los servicios.
  - i. Plan de capacidad de los servicios.
- g. MHDA-P-BAI-08. Gestión municipal del conocimiento en TI.
  - i. Base de datos de conocimiento.
- h. MHDA-P-BAI-09. Gestión municipal de los activos de TI.

- i. Inventario de activos de los servicios de TI.
- i. MHDA-P-BAI-10. Gestión municipal de la configuración de los activos de TI
  - i. Repositorio de la configuración de los servicios.
- j. MHDA-P-DSS-02. Gestión municipal de las solicitudes de servicio e incidentes de TI.
  - i. Mesa de ayuda y responsabilidades asociadas.

### **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

### **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de gestión de recursos humanos.

#### **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-APO-07. Gestión municipal del recurso humano de TI.
  - i. Procedimiento mantenimiento de habilidades y competencias del personal de TI.
  - ii. Procedimiento evaluación del desempeño del personal de TI.
  - iii. Procedimiento gestión de contratistas-*outsourcing*.

#### **2. Herramientas**

- a. MHDA-P-APO-07. Gestión Municipal el recurso humano de TI.
  - i. Plantilla plan de desarrollo de carrera y de competencias.
  - ii. Matriz de habilidades y competencias.
  - iii. Encuesta de evaluación de servicios de TI y personal de TI.

#### **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

#### **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de gestión de calidad de los servicios de TI.

#### **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-APO-11. Gestión municipal de la calidad en los servicios de TI.
  - i. Procedimiento gestión de las necesidades de los interesados en la gestión de TI.
  - ii. Procedimiento establecimiento y actualización de los objetivos de calidad.
  - iii. Procedimiento gestión de la concientización.
  - iv. Procedimiento comunicación y gestión de solicitudes del usuario.

- v. Procedimiento gestión de la documentación de la gestión de servicios de TI.
  - vi. Procedimiento gestión de no conformidades.
- b. MHDA-P-APO-08. Gestión municipal de las relaciones en TI.
- i. Procedimiento de seguimiento y medición.
- c. MHDA-P-BAI-02. Gestión municipal de la definición de requerimientos de soluciones de TI.
- i. Procedimiento de definición de los requerimientos de las soluciones y servicios.
- d. MHDA-P-BAI-03. Gestión municipal de la identificación y construcción de soluciones.
- i. Procedimiento para el desarrollo de soluciones de TI.
  - ii. Procedimiento para el desarrollo de soluciones de *software*.
  - iii. Procedimiento para el desarrollo de soluciones de infraestructura.
  - iv. Procedimiento de pruebas de TI.
- e. MHDA-P-DSS-01. Gestión municipal de las operaciones de TI.
- i. Procedimiento para gestionar las operaciones.

## **2. Herramientas**

- a. MHDA-P-APO-11. Gestión municipal de la calidad en los servicios de TI
- i. Definición de la calidad de los servicios, catálogo de servicios.
  - ii. Identificación de partes interesadas.
  - iii. Objetivos de calidad de la función de TI.
  - iv. Encuesta de satisfacción de los usuarios.
  - v. Formulario de identificación de requerimientos.

## **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

## **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de gestión de riesgos.

## **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-APO-12. Gestión municipal del riesgo de TI.
- i. Procedimiento para definir el perfil de riesgo de la organización.
  - ii. Procedimiento para identificar el riesgo.
  - iii. Procedimiento para determinar y analizar el riesgo.
  - iv. Procedimiento para evaluar el riesgo.
  - v. Procedimiento para gestionar y tratar el riesgo.

## 2. Herramientas

- a. MHDA-P-APO-12. Gestión Municipal del riesgo de TI.
- b. Procedimiento de gestión de las necesidades de los interesados en la gestión de TI.
  - i. Perfil de riesgo de TI de la Municipalidad.
  - ii. Amenazas genéricas del anexo la norma ISO 27005.
  - iii. Herramienta basada en MS Excel para documentar amenazas, vulnerabilidades escenarios de riesgo.
  - iv. Metodología FRAP: Herramienta denominada Votación Pareada
  - v. Identificación de riesgos usando nueva metodología.

## 3. Inducción

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

## 4. Despliegue de concientización

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de gestión de seguridad de la Información

## 1. Procedimientos

- a. MHDA-P-APO-13. Gestión municipal de la seguridad de la información.
  - i. Procedimiento para la gestión de la seguridad de la información.
- b. MHDA-P-DSS-05. Gestión municipal de los servicios de seguridad en TI.
  - i. Procedimiento de registro y de cancelación de usuarios para habilitar la asignación de derechos de acceso.
  - ii. Procedimiento de vulnerabilidades técnicas.
  - iii. Procedimiento de gestión de acceso lógico (asignación, modificación y eliminación).
  - iv. Procedimiento de asignación de información secreta de autenticación.
  - v. Procedimiento de trabajo seguro en centros de datos.
  - vi. Procedimiento para instalación de *software* en producción.
  - vii. Procedimiento de gestión de versiones de *software*.
  - viii. Procedimiento de verificación de la seguridad de los sistemas.
  - ix. Procedimiento para gestionar los incidentes de seguridad de la información.

## 2. Herramientas

- a. MHDA-P-APO-13. Gestión municipal de la seguridad de la información.
  - i. Herramienta definición de alcance del sistema de gestión de seguridad de la información.
  - ii. Política general de seguridad de la información.
    1. Política de escritorio limpio.
    2. Política específica de desarrollo seguro.
    3. Política de respaldos.

- 4. Política para transferencia segura de información con terceros.
- b. MHDA-P-DSS-05. Gestión municipal de los servicios de seguridad en TI.
  - i. Identificación de herramienta *OpenSource* para la identificación de vulnerabilidades técnicas.
  - ii. Herramienta basada en web de gestión de servicios de TI, apartado arquitectura de información.
  - iii. Herramienta basada en web de gestión de servicios de TI, apartado administración de la configuración.
  - iv. Herramienta vulnerabilidad en controles administrativos.
  - v. Herramienta consolidación, clasificación y ponderado de las Vulnerabilidades.
  - vi. Herramienta bitácora de visitantes de centros de datos.

### **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

### **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de gestión de la continuidad de los servicios de TI.

#### **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-DSS-04. Gestión Municipal de la continuidad de los servicios de TI.
  - i. Procedimiento general para la gestión de la continuidad de los servicios de TI.
  - ii. Procedimiento BIA.
  - iii. Procedimiento para identificar la estrategia.

#### **2. Herramientas**

- a. MHDA-P-DSS-04. Gestión municipal de la continuidad de los servicios de TI.
  - i. Definición de procesos críticos para el plan DRP.
  - ii. Plantilla del plan de continuidad de servicios de TI.

#### **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

#### **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Componente: Sistema de gestión de proyectos de TI.

#### **1. Procedimientos**

- a. MHDA-P-BAI-01. Gestión municipal de programas y proyectos en TI.
  - i. Procedimiento de iniciación de proyectos.
  - ii. Procedimiento planeación de proyectos.
  - iii. Procedimiento ejecución de proyectos.
  - iv. Procedimiento seguimiento y control.
  - v. Procedimiento de cierre de proyectos.

## **2. Herramientas**

- a. MHDA-P-BAI-01. Gestión municipal de programas y proyectos en TI.
  - i. Plantilla para acta de inicio del proyecto.
  - ii. Plantilla de identificación gestión Interesados.
  - iii. Plantilla para acta de constitución.
  - iv. Plantilla plan de gestión del proyecto.
  - v. Informe de estado del proyecto.
  - vi. Plantilla de solicitud de cambio de proyecto.
  - vii. Plantilla de control de calidad de proyecto.
  - viii. Plantilla para acta de cierre del proyecto.

## **3. Inducción**

- a. Inducción en los procedimientos y herramientas.

## **4. Despliegue de concientización**

- a. Preparación y despliegue de mensajes a toda la institución.

Para cada procedimiento desarrollado se consideraron e incluyeron los siguientes elementos:

- Actividades de cada procedimiento.
- Entradas y salidas para las distintas actividades.
- Procedimientos (escritos en prosa, descripción narrativa) para ejecutar las actividades.
- Herramientas de gestión.
- Indicadores o métricas de gestión.
- Roles y responsabilidades para la gestión.
- Diagrama tipo flujo (flujograma) basado en estándar BPMN (Modelado de procesos).

### **OBJETIVO 2**

Desarrollo de conocimiento en el marco normativo y los procesos de los diferentes sistemas de gestión, tanto para el personal encargado de darle mantenimiento como para dueños y usuarios.

Componente: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Se han establecido capacitaciones en todos los procesos de los sistemas de gestión mencionados; asimismo se han realizado inducciones y capacitaciones formales a grupos con un grado de relevancia alto para la Municipalidad, en materia de cumplimiento de normativa, con responsabilidades asociadas por áreas de conocimientos en las que intervienen los sistemas de gestión. En este sentido se ha establecido una agrupación de roles (usuario, dueño y custodio de la información) a los cuales se les ha brindado capacitación como se indica seguidamente.

- Concientización para el usuario.

- Desarrollo de competencias para el custodio de la información.
- Inducción y concientización para el dueño de la información.

### OBJETIVO 3

Establecimiento de la línea base y situación actual de implementación de normas técnicas, de tal forma que se puedan definir los avances en los esfuerzos realizados, a partir de la segunda fase sobre la disminución de la brecha en los niveles de capacidad.

#### Componente: ACTUALIZACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS

Este componente permite medir el avance actual de los esfuerzos, de manera que se tenga una línea base con la cual medir los esfuerzos que se han realizado a lo largo de la implementación. En esta tercera fase se ha repetido el ejercicio de medición de los procesos con la intención de garantizar que existe un entendimiento de la situación actual, de la brecha que debe ser recorrida, así como de los esfuerzos elaborados hasta el momento (fase III).

#### ***Acompañamiento proyecto expediente único***

Se puede decir que el expediente electrónico es un conjunto de documentos que forman parte de un procedimiento administrativo. Sin embargo, para completar la definición es necesario describir qué es un documento electrónico. Se denomina documento electrónico a cualquier información que se archiva en tal soporte con un formato predeterminado que permite identificación y tratamiento diferencial. Básicamente lo que se quiere expresar es que un expediente electrónico se conforma todos los documentos necesarios para la gestión que una persona física o jurídica puede solicitar.

En el proyecto Expediente Único Digital según contratación número 2018CD-000156-01, para su diseño y digitalización, se ha brindado acompañamiento liderado por el Departamento de Archivo Institucional, con la creación de estructuras y vista de consultas en la base de datos Oracle de la Municipalidad, acoplado al Sistema Integrado de Administración Municipal (SIAM); se crearon 4 unidades de volúmenes y se amplió el espacio en el servidor de archivos del servicio 800 GB.

El enfoque de la estrategia es la implantación del Expediente Único Digital, el cual debe estar completado con la información de las siguientes áreas: Servicios Tributarios (primera); Valoración y Catastro (segunda) y la Desarrollo Territorial (tercera).

A la fecha se han digitalizado 39.122 imágenes del área de Servicios Tributarios, y 150.668 del área de Valoración y Catastro. Este servicio se integra con 3 servidores los cuales cuentan con mantenimiento preventivo y correctivo; así como con un contrato de mantenimiento en licenciamiento por la empresa Grupo de Soluciones Informáticas GSI S.A.

### Centro de monitoreo regional

La Sección de Tecnologías de Información a destinado recurso y tiempo para el desarrollo de este proyecto, el cual pretende no solo convertirse en un centro de monitoreo, sino también, en un punto de contacto que involucre diferentes ecosistemas inteligentes para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.

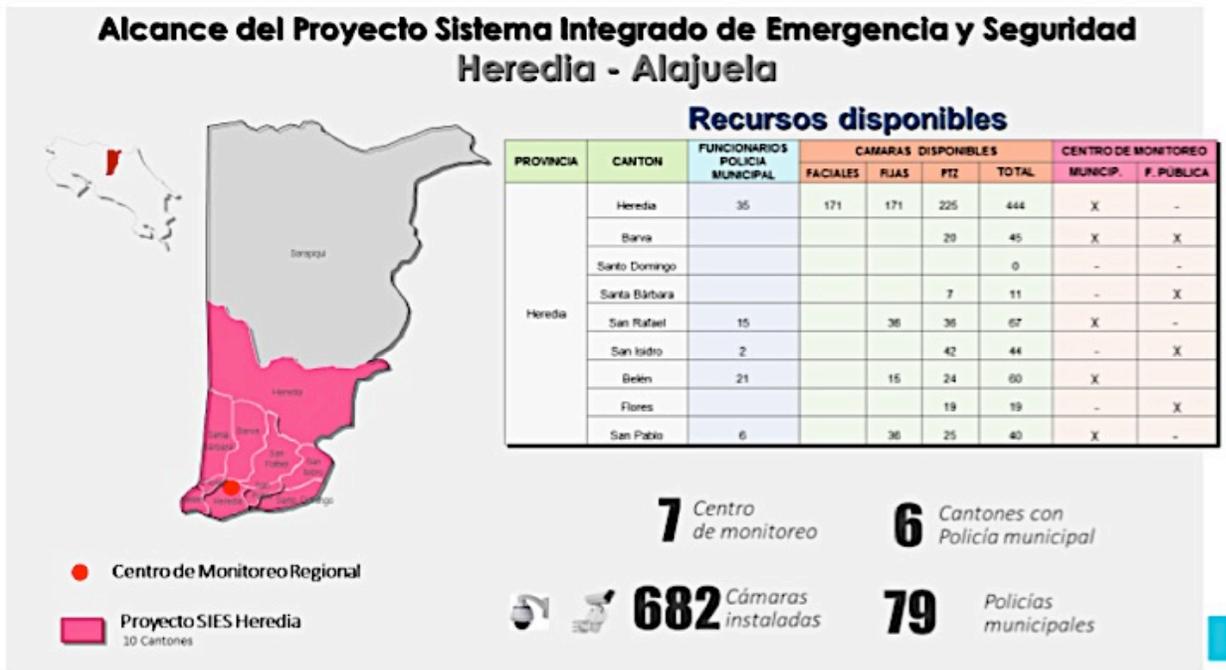
### Descripción del proyecto

Como parte de las funciones adicionales de los gobiernos locales en pro de la seguridad ciudadana, se han realizado esfuerzos importantes; por ejemplo la implementación de policías municipales, acompañados de sistemas de video para vigilancia. Lo anterior con el propósito de promover un ambiente sano, seguro y para lograr un entorno socio económico equilibrado; igualmente, para la atracción de inversionistas y empresarios que generen comercio, proyectos inmobiliarios y empleo.

Con el acompañamiento del proyecto Sembrando Seguridad, en colaboración con la Embajada de Estados Unidos en Costa Rica, se presenta el “Proyecto Regional Centro de Control (C4-IVR)”, el cual pretende implementar un único centro de mando y control integral en la provincia de Heredia, para la gestión y centro de contacto ciudadano; así como para la atención de diversos incidentes; es la unidad operativa responsable de trabajar en forma proactiva ante la detección de un problema o falla de servicios mediante herramientas y aplicaciones de monitoreo.

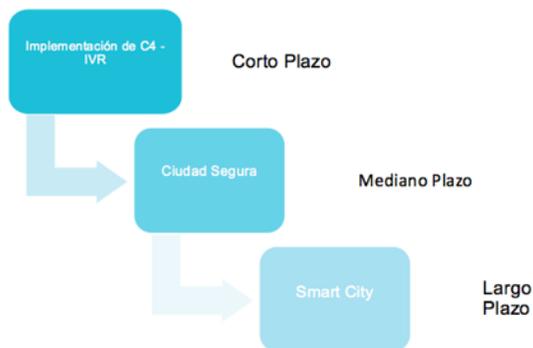
### Alcance del proyecto:

Realizar la implementación de un Centro Integral de Mando y Control para la provincia de Heredia, 24/7, bajo el estándar LEED.



## Objetivos generales del proyecto

- Dotar a las municipalidades de una herramienta fácil y eficiente para contrarrestar eventos que pongan en riesgo la convivencia en sus cantones.
- Instalar y operar un sistema de vigilancia proactivo para todos los cantones de Heredia, más Alajuela, y cantón central, mediante una serie de dispositivos tecnológicos, especialmente diseñados para este propósito.
- Implementar un centro de monitoreo el cual sea punto de operaciones en la gestión y toma de decisiones.
- Integrar tecnologías de apoyo que puedan generar valor agregado a toda la infraestructura para modelar una “*Smart City*”.



## Road map del proyecto

Actualmente muchos de los gobiernos locales se encuentran en la fase II de la hoja de ruta, lo cual es bueno pero no ideal, pues esto limita la visión de lo que se puede desarrollar para el fortalecimiento integral de las ciudades inteligentes y de cómo estas se pueden administrar en un entorno controlado y amigable como lo es el C4-IVR.



## Propuesta actual del proyecto

Se dispone de una propiedad en la provincia de Heredia, cantón Central, distrito Mercedes Norte, al costado oeste del campo ferial La Perla, con un total de 480 m<sup>2</sup> de terreno, y con la facilidad de 320 m<sup>2</sup> para construir desde cero; es de fácil acceso y se dispone del parqueo del campo ferial para la atención de actividades relacionadas con el centro integral de mando de control.

## Factores para el éxito del proyecto

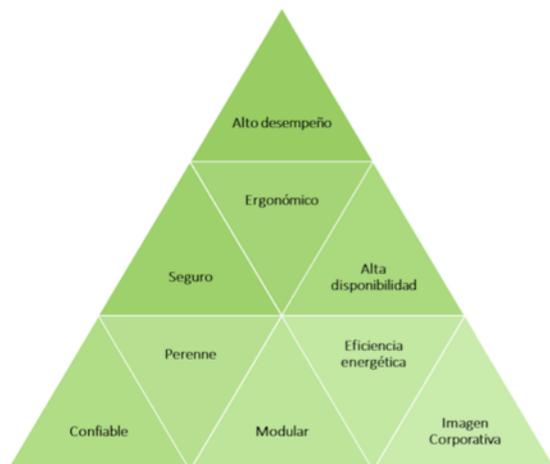
- Contar con el mayor número de gobiernos locales para iniciar el proyecto, mediante carta de intenciones.
- Aporte económico por parte de cada gobierno local para la fase constructiva y de implementación del proyecto tipo llave en mano.
- Aporte económico por parte de cada gobierno local, para la puesta en marcha y operación del Centro Integral de Mando y Control (CIMC).
- Confeccionar convenio legal para finiquitar las obligaciones de cada patrocinador del proyecto.
- Contar con personal humano para la operación y administración del Centro Integral de Mando y Control, en un rol 24/7.

## Componentes que debe integrar el CIMC (C4-IVR)

Con base en los mejores estándares que la industria indica para contar con un centro integrado de mando y control de primer mundo, se enumeran las salas básicas con las que se debería de disponer para brindar un servicio apropiado, pensando en el crecimiento a futuro sobre nuevas funcionalidades que se puedan ir implementado; el objetivo es promover la construcción de una edificación denominada CLASE A, que certifique la continuidad de los servicios ante cualquier evento.



**Requisitos que debe contener el CIMC:** Que el edificio cuente con las siguientes características a fin de que pueda ser funcional a través del tiempo y acoplar nuevos servicios conforme se vayan desarrollando las necesidades.



## FASE CONSTRUCTIVA DEL CENTRO INTEGRAL DE MANDO Y CONTROL (LLAVE EN MANO):

- Equipos de potencia.
  - Equipos mecánicos.
  - Obras de construcción, edificio clase A, incluyendo la certificación LEED.
  - Diseño y procesos ISO 27001.
  - Supervisión del proyecto.
- Detección de sistema de incendios XLS.
  - Supresión de incendios.
  - CCTV interno.
  - Control de acceso.
  - Cableado estructurado.
  - Soluciones generales de video wall y conferencias.
  - BMS y DVM

### **Video wall, delegación de Fuerza Pública de Guararí**

- Proceso de contratación: 2018LA-000031-01.
- Orden de compra: 61458.
- Inversión: ¢52.774.205,00



La Sección de Tecnologías de Información como parte de sus funciones en la asesoría e implementación de proyectos de TI dentro y fuera de la Municipalidad, gestiona el proyecto para la implementación de un centro de monitoreo para la delegación de Fuerza Pública de Guararí, el cual se comunique con la red de video vigilancia ciudadana con la que se cuenta, para brindar acceso y poder optimizar los recursos técnicos, operativos.

El objetivo del proyecto se define como la coordinación y cooperación por medio de cámaras de video vigilancia conectadas a un centro de monitoreo, las cuales proyectan videos en tiempo real en los lugares en donde se encuentran ubicadas.

Esto se logra con la implementación del uso de la tecnología para un mayor control de seguridad y respaldo policial. Consolidación de esfuerzos contra el crimen organizado, haciendo uso de los recursos tecnológicos disponibles, pretendiéndose así reforzar de manera coordinada, el apoyo a los cuerpos policiales dedicados, tanto a la prevención como a la represión de aquellas actividades ilícitas que derivan del crimen organizado. Controles de monitoreo y seguimiento de lo observado por medio de las cámaras de video vigilancia. Garantizar una asistencia rápida y eficaz a las personas ciudadanas de los lugares en donde se encuentran instaladas las cámaras, por medio de unidades móviles policiales.

El proyecto comprende brindar acceso de visualización, tipo préstamos, con un total 70 cámaras que cubren los sectores de Guararí, La Esperanza, Bernardo Benavides, Los Lagos y Lagunilla.

Cantidad	Descripción
1	Video wall formado por 4 módulos de proyección LED de 60°
2	Mobiliario (2 estaciones)

### **Proyecto ZII**

Con base en el Plan desarrollo a mediano plazo, el Gobierno Local establece el eje estratégico 3, "*Mejorar continuamente la gestión municipal*", del que se deriva el fortalecimiento de la innovación tecnológica para mejorar la prestación y calidad de los servicios, tanto a la persona cliente interno como externo, para lo cual se establece entre sus metas, la disminución de la brecha digital, dotando al menos 3 áreas públicas, por año, al cantón, con tecnología WIFI.

El proyecto ZII, nace como parte de una iniciativa del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), tiene como propósito llevar la telefonía y el internet a zonas y comunidades (donde aún no hay servicio), así como a las familias que no cuentan con medios económicos para tener una computadora y una conexión de internet en sus hogares; lo anterior a fin de promover el acceso y servicio universal solidario. El fondo está destinado para reducir la brecha digital en el país, fomentar la penetración de banda ancha y la alfabetización digital; ofreciendo igualdad de oportunidades a todos los costarricenses, por medio del acceso a servicios de telecomunicaciones.

El 12 de octubre de 2019, Telecable inauguró oficialmente su más reciente zona de internet inalámbrico (ZII). Se trata del último espacio público de la provincia en el que la empresa habilita internet gratuito por media fibra óptica. Esta iniciativa confirma el compromiso del Gobierno Local, con su reactivación en los espacios públicos del cantón, para el disfrute de las familias heredanas, y con la posibilidad de utilizar las tecnologías de información para garantizar el acceso a la información, en igualdad de oportunidades para todas las personas.

Este proyecto de ZII ha venido a reforzar los puntos de acceso inalámbricos gestionados por la Municipalidad desde el año 2015, al cubrir lugares concurrentes así como puntos específicos direccionados a la juventud para el disfrute del servicio; esto indica que una ciudad conectada es una ciudad inteligente, actualmente en Heredia se cuenta con un total de 26 puntos de accesos inalámbricos, los cuales pueden ser consultados en la plataforma UBICA-MAPAS en el siguiente enlace:

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

### **Ciberseguridad**

Según los profesionales en seguridad de ISACA (Information Systems Audit and Control Association) la ciberseguridad se define como una **capa de protección para los archivos de información**, a partir de ella, se trabaja para evitar todo tipo de amenazas que ponen en riesgo la información procesada, transportada y almacenada desde cualquier dispositivo.

Como parte de las iniciativas, la Sección de Tecnologías de Información ha gestionado mediante diferentes vías, la implementación de buenas prácticas para el personal funcionario municipal (sensibilización y capacitación), así como mecanismos de seguridad adicionales para proteger la información, las bases de datos de la organización, dentro de ellos se destacan los siguientes:

- La protección contra el código malicioso *malware*: Comúnmente se conoce como antivirus, este tipo de seguridad es imprescindible para cualquier organización, sin importar su actividad o tamaño; además, es importante ir más allá de sistemas informáticos, puesto de trabajos o servidores y reunir todos los aspectos que se relacionan con la movilidad. La gran cantidad de distintos tipos de *malware* y su evolución, se transforman en una de las amenazas más difíciles de lidiar.
- La protección antifraude o *phishing*: Esta es una de las más importantes, y se debe batallar con el sentido común. El engaño, se ha convertido en una de las prácticas más usadas en internet, tanto para infectar miles de dispositivos como para conseguir datos de usuarios. Aquí no existen herramientas para combatir estas amenazas, por lo se tiene que contar con el sentido común y desconfiar de sitios sospechosos.
- Ser previsivos. Estas herramientas pretenden conseguir por varios medios la supervivencia de la organización o empresa, después de un inconveniente de seguridad, dentro de esta solución se encuentran, copias de seguridad en la nube o en otros dispositivos que, mantienen a salvo la información de la empresa, la cual es indispensable para poder desempeñar sus funciones. También existen otras soluciones como las herramientas de recuperación de sistemas, la cuales permiten restaurar un sistema desde un punto desde antes del ataque para perder el menor número posible de datos.
- Protección de comunicaciones: Estas soluciones se encargan de proteger a la organización de un grupo de amenazas, como los ataques de denegación de

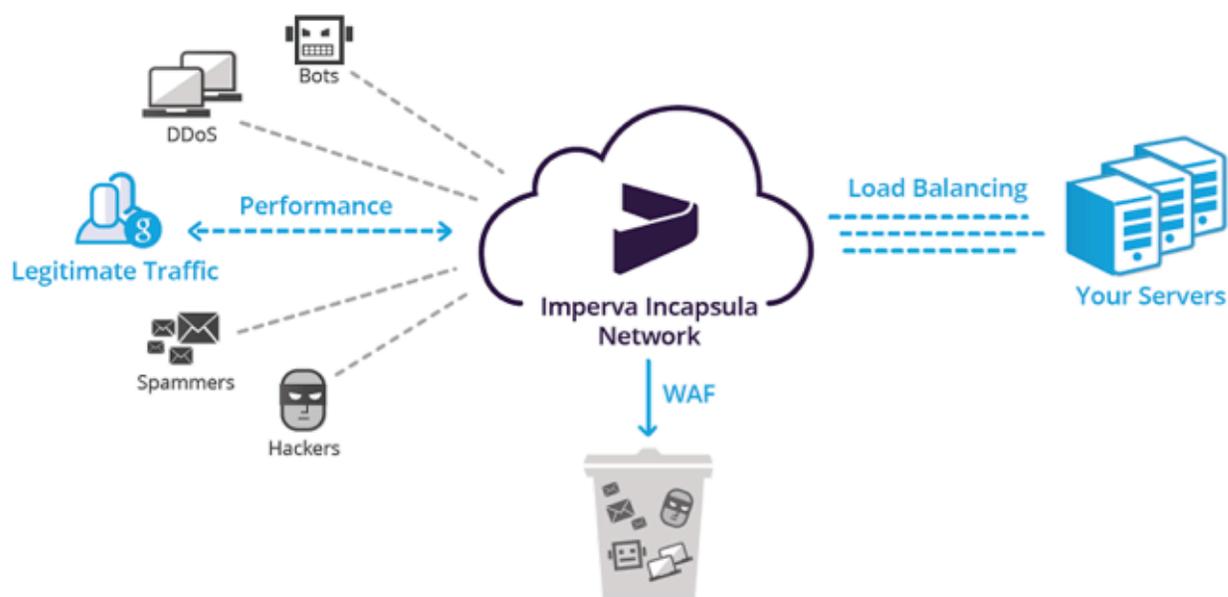
servicios, accesos no autorizados o la interceptación de las comunicaciones. Además, es importante tener en cuenta que las amenazas no solo parten del internet, sino también del interior de las empresas, por eso es imprescindible la protección de las comunicaciones, cuando existen oficinas o sedes en varias partes del mundo, que operan diariamente a través de internet.

### Sistema de seguridad perimetral para aplicaciones web (WAF)

- Proceso de contratación: 2019CD-000215-01.
- Orden de compra: 62069.
- Inversión: ¢8.977.516.00.

Actualmente, las personas y ciertas organizaciones se dedican a lucrar con el robo de información, así como gestionar problemas en el uso de los sistemas de información, más si estos se encuentran en una plataforma web, se vuelven vulnerables ante diferentes ataques cibernéticos. Costa Rica experimentó más de 19 millones de ataques cibernéticos solo en el primer trimestre de 2019, según el servicio de inteligencia de amenazas de la empresa de seguridad informática Fortinet.

Como parte del trabajo que se ha venido planificando en los diferentes niveles y con base en el desarrollo de plataformas y transacciones web, en el POA de la Sección de Tecnologías de Información, para el año 2018 se proyectó la compra de una esquina de licenciamiento como servicio administrado; así se integra una nueva capa de seguridad para aplicaciones web que se denomina, por sus siglas en inglés como WAF “Firewall Application Web”.



Cómo se logra observar en la imagen anterior, entre las principales bondades de este *software* perimetral de seguridad, están:

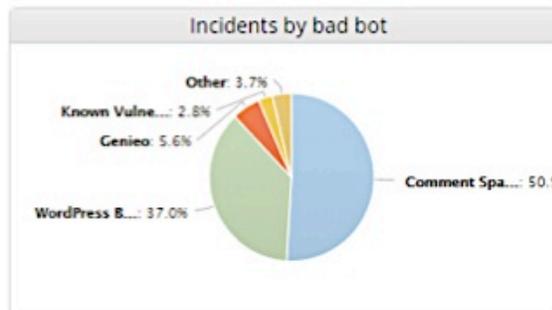
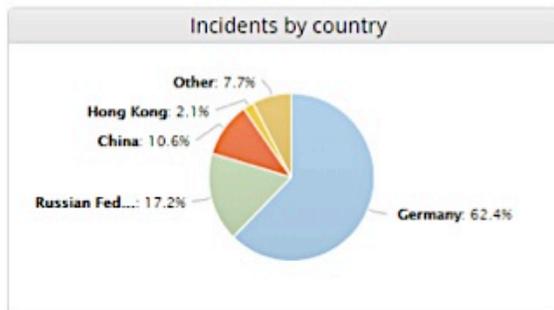
- Protección de *hackers* que desean sabotear los servicios web de la Municipalidad.
- *Bots* que son robots que se encargan de buscar vulnerabilidades en el código fuente de la plataforma web.
- Ataque de denegación de servicio, no permite el ingreso a la plataforma web.
- Bloqueo de envío de correos maliciosos.
- Mejora el rendimiento a nivel de velocidad de los servicios web.
- Entrega el tráfico limpio que ingresa a las plataformas web.
- Bloqueo en la introducción de códigos maliciosos a los servicios y transacciones que ofrece la Municipalidad.

La imagen adjunta presenta el cuadro de mando de la aplicación que supervisa los ataques al sitio web de la Municipalidad (<https://www.heredia.go.cr>), además se integra el portal de pagos electrónicos, trámites en línea, bolsa de empleo y contraloría de servicios.

Threats			
Threat type	Incidents	Current Settings	
Visitors from blacklisted IPs	0	22 IPs in blacklist	<a href="#">View Incidents</a>
Visitors from blacklisted Countries	3K	10 countries in blacklist	<a href="#">View Incidents</a>
Visitors from blacklisted URLs	N/A	No URLs in blacklist	<a href="#">Add URLs</a>
Bot Access Control	109	Block Request	<a href="#">View Incidents</a>
Suspected Bots	N/A	Ignore	<a href="#">Enable</a>
Remote File Inclusion	1	Block Request	<a href="#">View Incidents</a>
SQL Injection	8	Block Request	<a href="#">View Incidents</a>
Cross Site Scripting	8	Block Request	<a href="#">View Incidents</a>
Illegal Resource Access	57	Block Request	<a href="#">View Incidents</a>
DDoS	0	Protected	<a href="#">View Incidents</a>
Backdoor Protect	0	Protected	<a href="#">View Incidents</a>

### Rules

No rules are defined. Click [here](#) to configure Rules [What are Rules?](#)



## Protección avanzada para correo electrónico (ATP):

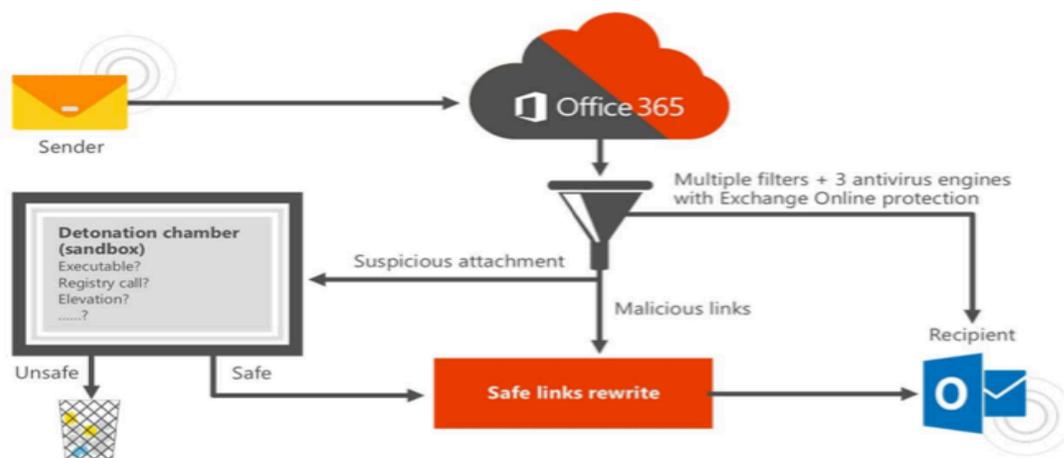
- Proceso de contratación: 2019LA-000017-01.
- Orden de compra: 62308.
- Inversión: ¢4.100.000,00.

Como parte de las buenas prácticas a implementar para la protección a los usuarios de la Municipalidad, se realiza la integración de Office 365 *Advanced Threat Protection* (ATP) que consiste en un servicio de filtrado de correo basado en la nube, que ayuda a proteger los buzones frente a cualquier tipo de ataque sofisticado; además, ofrece una respuesta inmediata a los ataques del día cero (ataque que aprovecha una vulnerabilidad desconocida).

ATP incluye dos funcionalidades de protección, *Safe Attachments* y *Dynamic Delivery*:

- Con *Safe Attachments*, los archivos adjuntos se someten a un análisis de comportamiento de *malware* en tiempo real que usa técnicas de aprendizaje automático para evaluarlos en busca de una actividad sospechosa. Si no se detecta actividad sospechosa, el archivo se libera para su entrega con un tiempo de retraso mínimo.
- *Dynamic Delivery* permite al usuario leer y responder el correo mientras el archivo adjunto está siendo escaneado, evitando de esta manera la penalización en la productividad del usuario. El servicio entrega el correo al destinatario con un mensaje que indica que se está escaneando el fichero adjunto y su progreso.

La imagen adjunta muestra el funcionamiento del servicio ATP, donde un destinatario envía un correo con un adjunto, este correo antes de ingresar a la cuenta del usuario pasa por un filtro de análisis para determinar si el archivo se encuentra libre de algún tipo de infección; en caso positivo lo elimina y envía una notificación, o bien lo deja pasar.



### Compra de equipo institucional

- Proceso de contratación: 2019LA-000017-0.
- Orden de compra: 63308, 62319, 62253, 62254, 62255 y 63316.
- Inversión: ¢48.715.778 y ¢19.109.912,00.

Con el fin de dotar al personal funcionario de la Municipalidad de tecnología de última generación para atender las gestiones que solicita la ciudadanía herediana y con el fin brindarles un excelente servicio; cada año, la Sección de Tecnología renueva el equipo por un período de 4 años, esto porque la tecnología es cambiante, los sistemas de información así como el tiempo de respuesta son de suma importancia para la tramitación diaria; por tal motivo se priorizó en las plataformas de servicio. El detalle de la compra se describe a continuación.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
6	EQUIPO CÓMPUTO ESCRITORIO
3	EQUIPO PÓRTATIL
2	SERVIDORES PARA RÉPLICA DE INFORMACIÓN
3	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL
3	IMPRESORA LÁSER MONOCROMÁTICA
4	IMPRESORA PUNTO VENTA
2	ESCÁNER MÓVIL
3	<i>TABLET IPAD</i>
2	PROYECTOR
2	EQUIPO CÓMPUTO ESCRITORIO
8	IMPRESORA MÓVIL
1	ACCESORIOS VARIOS

### Renovación de *software* informático:

Ítem #	DESCRIPCIÓN
2	RENOVACIÓN <i>SOFTWARE MICROSOFT 2019</i>
3	RENOVACION ADOBE
4	RENOVACIÓN <i>CHECK POINT</i>

### **Proyecto de escritorios virtuales**

- Proceso de contratación: 2019LA-000017-01.
- Orden de compra: 62308.
- Inversión: ¢17.000.000,00.

#### **Objetivo**

Promover una infraestructura estable y segura para que usuarios internos puedan utilizar sus escritorios virtuales dentro y fuera de la organización.

#### **Descripción**

Implementar de escritorios virtuales que convergen a una sola infraestructura y que permite a usuarios, contar con acceso a la información 24x7, 365; lo que ayudará a la administración a disminuir la compra de equipo de cómputo en los siguientes años, ya que con la reutilización de los equipos actuales para trabajo. Además, se podrá brindar un mejor soporte a usuario final, mismo que se administra desde una consola principal, disminuyendo tiempos en atención y generando una estabilidad total hacia los servicios que están de cara a las personas contribuyentes.

En términos sencillos, la **Infraestructura de Escritorio Virtual** es la que permite alojar diversos escritorios en una Máquina Virtual (VM) que se administra desde un servidor centralizado. Esta solución tecnológica brinda un sinnúmero de beneficios, entre los cuales, destacan:

- 1. Seguridad:** Los colaboradores solo podrán almacenar información en el servidor desde donde funcionan los escritorios virtuales. Esto pone a salvo la información confidencial y bienes digitales que se hayan confiado a trabajadores de la empresa.
- 2. Reducción de costos:** De acuerdo con estudios de Citrix, las empresas usuarias de escritorios virtuales reportan un ahorro de hasta el 70% luego de reemplazar equipos obsoletos por infraestructuras de escritorios virtuales. Además, informan de un significativo ahorro de tiempo al poder suministrar nuevas aplicaciones a centenares de usuarios en pocos minutos; una hazaña imposible con métodos tradicionales.
- 3. Movilidad:** Del mismo modo, Citrix informa que los escritorios virtuales son determinantes en la productividad de las organizaciones, pues permiten mayor movilidad y accesibilidad a sus colaboradores. Al menos un 79% de personas funcionarias piensan que el acceso remoto a las aplicaciones de los escritorios virtuales de las empresas, durante los horarios laborales y fuera de ellos, es fundamental para su desempeño.

### **Respaldo en la nube**

- Proceso de contratación: 2019CD-000306-01.
- Orden de compra: 62281.
- Inversión: ¢2.143.388,00.

## Objetivo

Poseer un repositorio de la información sensible de la organización en un proveedor alternativo (*cloud service*) fuera de la Municipalidad, como parte de los respaldos generados por la Sección a cargo.

## Descripción

Adquisición de un servicio administrado mediante un tercero, para respaldos de la información sensible de la organización, con el fin de que se mantenga disponible, seguro e íntegro (24x7 los 365) en caso de un evento que ponga en riesgo los centros de datos del Municipio.

## Mantenimientos de sistemas y equipos

Dentro de los aportes más importantes que se han desarrollado en el 2019 se encuentran la puesta en marcha del Sistema de planificación vinculado al presupuesto municipal, desarrollado por el personal de la Sección de Tecnologías de Información, con el apoyo brindado por la administración, con la apertura de una plaza por servicios especiales para la dedicación del 100% del tiempo para la puesta en marcha del proyecto.

Dentro de los aspectos importantes a mencionar se encuentra la inclusión de los Planes de Desarrollo Municipal de Mediano y Largo Plazo y su vinculación con los Planes Operativos Anuales (POA) de toda la Municipalidad, seguimiento y evaluación de las metas asignadas, así como el control cruzado con la unidad presupuestaria.

El sistema fue desarrollado en una plataforma abierta (JAVA), además, las fuentes del aplicativo son de la Municipalidad de Heredia, así como la inteligencia del negocio para sus procesos internos. Contar con la posibilidad de integrar plataformas de este tipo brinda la oportunidad de seguir creciendo en el desarrollo de nuevas necesidades que posea la Municipalidad; así mismo, abocados a la migración de todos los sistemas de información al lenguaje de programación JAVA.

Para la continuidad de los servicios es de suma importancia contar con los mantenimientos al día, de las licencias de *software*, así como de los equipos que permanecen 24/7 en funcionamiento constante. El éxito logrado en la atención a la ciudadanía ha sido gracias al compromiso de la administración municipal, en dar soporte a todas sus plataformas; alcanzando la integridad, seguridad y confidencialidad de toda la información resguardada en los diferentes sistemas, y sobre todo que la continuidad del negocio no se vea afectada por diferentes elementos externos. A continuación se describen algunos de estos soportes anuales:

**UPS y plantas eléctricas:** Mantenimiento preventivo y correctivo de 5 UPS institucionales y 4 plantas eléctricas por un período de un año, el cual permite brindar continuidad de los servicios municipales; estos equipos permiten concentrar en un solo punto la alimentación de emergencia, y en caso de que la luz eléctrica falte, estos mantienen los sistemas funcionando hasta el momento de ingreso de la planta eléctrica; de esta forma ofrecer un mejor servicio a la comunidad contribuyente.

**Portales web:** Proveer a la Municipalidad de Heredia, de servicios para el desarrollo de nuevos requerimientos acompañado de soporte técnico y consultivo para el mantenimiento, diseño y programación del portal web [www.heredia.go.cr](http://www.heredia.go.cr) y de todos sus módulos.

**Bases de datos Oracle:** Con base en la cantidad de licencias que se posee para la utilización de la base de datos Oracle y aplicativos, es indispensable contar con soporte por parte del fabricante; esto permite cambiar de versiones, descargar parches y obtener mantenimiento gratuito en caso de algún problema con el *software*, así mismo velar por el resguardo de la información.

Para el funcionamiento del SIAM y puesta en marcha en producción se cambia el equipo de licenciamiento por usuario final a licenciamiento por procesador de servidor, esto se realiza con base en un análisis costo beneficio, el cual indica que a mayor cantidad de usuarios se debe licenciar por procesador, el cual genera un costo en el soporte por parte del negocio. Además, se cuentan con mejores servicios y aplicativos por parte del fabricante del *software*, como es la implementación del servicios de alta disponibilidad de la base de datos (RAC).

**Seguridad:** La Sección de Tecnologías de Información se ha comprometido con la seguridad de la información, bases de datos e integridad de esta, por tal razón se debe actualizar la plataforma del antivirus, donde se implementan mejores y mayores controles de los datos que manejan y ejecutan los usuarios Actualmente se posee una consola administrativa la cual permite tener una administración total de las personas clientes del Municipio, la misma identifica los riesgos y como deben ser mitigados.

**Respaldos:** Además, se actualizó la plataforma de respaldos automatizada, con esto se puede incorporar toda la granja de servidores y sus datos, teniendo así integridad y seguridad de la información. Este nuevo *software* permite hacer tareas en menor tiempo y ejecuta procesos que antes eran imposibles, como la virtualización de un servidor completo.

**Muros virtuales:** Brindar continuidad a los servicios del negocio es parte de las responsabilidades y compromiso de mantener los equipos críticos con soporte por parte del proveedor y fabricante en tiempo de respuesta inmediata; el *Firewall* es uno de estos equipos indispensables, ya que todas las comunicaciones y seguridad pasa por este dispositivo; por ende, se requiere:

- Actualización de todos los módulos de seguridad (licencias).
- Soporte local por parte del proveedor.
- Soporte anual por parte del proveedor o fabricante, en caso de daño parcial o total del equipo.
- Equipo redundante en caso de fallos.

A continuación, se describen todos los servicios a los cuales se les proporciona seguimiento anual en *software* y *hardware*:

## MANTENIMIENTOS - 2019 - 1.08.08

Sitio Web (Contraloria de Servicios-OpenData-Tramites en Linea-CLAIS-Intemediación)
UPS 5 UPS - 5 Edificios + banco de baterias UPS Campo Ferial
Central IP
Aires acondicionados de Presición de TI - Campo Ferial
Aires acondicionados de Presición de TI - Edificio Administrativo
Control de acceso
Mantenimiento de impresoras- Servidores - repuestos
Mantenimiento de Scanner
Mantenimiento de Infraestructura CONTRATO CONSULTEC
Mantenimiento de Scanner Institucionales
Mantenimiento de Procesos Administrativos.
DBA-Base de Datos
Equipo de la Escuela Argentina Proyecto y Audio
Sala de Reuniones Equipo
Horas de renovación soporte NETWAY (LAN Y NETAPP)

## MANTENIMIENTOS - 2019 - 5.99.03

Licenciamiento de Microsoft Infraestructura (SQL, SC, WINDOWS)
Licenciamiento de Microsoft OFFICE 365
Certificado SSL
Symantec
Soporte Anual Oracle
Check point (FIREWALL)
Sistema EPOWER LEGAL - OFIM- CATASTRO- CONTROL FISCAL-ARCHIVO-ALCALDIA (LICENCIAS)
Soporte anual del licenciamineto de AUTOCAD.
Soporte anual CS - Adobe
Mantenimiento ACUERSOFT NUEVO MODULO ALCALDIA SEGUIMIENTO
Mantenimiento de ELA
Licencias de Project 5
Epower -SmartCapture- Capture (Alcaldia-Direccion Juridica-OIEG-Catastro) Horas
Hand Help y Equipo (Inspeccion-Parquímetros)- SIESA
WAF
IMPERVA - TERRANOVA

## **Tótem**

Un tótem con la palabra “Heredia” dará la bienvenida a quienes visiten el cantón Central de la provincia de las flores. Se trata de una estructura de fibra de 8 metros de largo por 2.50 de alto, la cual es resistente a la intemperie. El tótem tuvo un costo de ¢10.500.000,00, un 50% de la inversión la asumió la Municipalidad de Heredia y el 50% restante la Empresa de Servicios Públicos. Este se ubica en la esquina suroeste del parque central de Heredia (frente al *Testy*). Esto es parte de una estrategia del proyecto digital denominado “Heredia Ciudad” y lleva toda una connotación, dicha marca se encuentra inscrita ante el Registro Nacional. La iniciativa como tal es amplia, abarca temas como el desarrollo cultural, educativo y social, la participación ciudadana, el impulso del comercio y publicidad; con el fin de estimular el crecimiento socioeconómico, la facilidad de trámites de servicios públicos y municipales, entre otros.

El Gobierno Local tiene avanzado un sitio web que reúne las principales características de una ciudad digital. El portal pretende ofrecer a la población de toda la provincia, una plataforma digital con acceso a información y servicios de interés; tales como, bolsas de empleo, noticias, un directorio comercial y la promoción de lugares turísticos. En el marco de la estrategia de la Política de Turismo que se encuentra en proceso, se pretende fortalecer aún más esta identidad para que sea la punta de lanza, con la mayor reactivación socioeconómica de la región.

## **Mesa de servicios de TI**

La mesa de servicios de TI es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las tecnologías de información.

El personal encargado de Mesa de Ayuda debe estar capacitado para proporcionar respuestas y soluciones a usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio); también, puede brindar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito es solucionar problemas y orientar a la comunidad contribuyente acerca de computadoras, equipos electrónicos o *software*.

Las organizaciones suelen proporcionar soporte de Mesa de Ayuda, a sus usuarios mediante varios canales, como números de teléfono gratuitos, sitios web, mensajería instantánea o correo electrónico. También, pueden brindar asistencia con miras a usuarios, dentro de la organización. Por lo tanto, los usuarios finales pueden ser internos o ajenos a la organización donde se encuentre la Mesa de Ayuda.

Con la implementación de la III Fase correspondiente a las normas técnicas se brindó una capacitación a todo el personal municipal en conjunto con procedimientos asociados para lograr implementar la mesa de servicios de TI. Lo anterior con la finalidad de obtener un mayor nivel de control, optimización de personal y prioridad en los casos. También, con el objetivo de mejorar el servicio que se brinda a lo interno de la Municipalidad y que,

paralelamente, mejoría la percepción de la población contribuyente, en cuanto al uso de servicios.

Durante el año 2019 se han logrado atender más de 500 casos; entre ellos destacan, la atención al usuario final, mejoras en los sistemas de información así como en la infraestructura de TI. Dentro de los pendientes está la implementación del proceso de gestión de cambio, un nuevo elemento para valorar (con intermedio de un comité de control de cambios) si estas necesidades brindarían un valor agregado a las funciones realizadas por la persona funcionaria a cargo.

### 3.2 Sistema de control interno

El Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022 contempla dentro de sus políticas: Promover a nivel interno, la implementación de una gestión por resultados y control interno, que oriente de manera efectiva las necesidades del cantón. Para ello, en el eje de Control Interno se ha establecido como objetivo estratégico: 3.4. Potencializar el sistema de control interno mediante la aplicación y seguimiento sistemático e integrado.

Para materializar este objetivo se dirigen acciones específicas, desde la Unidad de Control Interno, que tiene como misión: Coordinar con los actores institucionales, el perfeccionamiento y seguimiento del sistema de control interno, para que mediante el cual, se contribuya a brindar servicios eficaces, eficientes y efectivos que mejoren la calidad de vida de la población presente en el cantón.

Para dar cumplimiento al objetivo estratégico del Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022 indicado; y con la participación comprometida del Concejo Municipal, Alcalde Municipal, todas las autoridades administrativas y del personal en general, se llevaron a cabo acciones que se desglosan seguidamente.

#### **Descripción de actividades realizadas durante el 2019**

Entre las actividades desarrolladas en el año 2019, se destacan tanto actividades gestionadas por la coordinadora de Control Interno como acciones institucionales coordinadas y desarrolladas desde otras instancias, cuyo aporte es de suma importancia para continuar fortaleciendo y perfeccionando el sistema.

#### ***Gestiones vinculadas al fortalecimiento del ambiente de control***

**Plan de Capacitación:** La Municipalidad de Heredia ejecutó el Plan de Capacitación a nivel institucional en materia de Control Interno. Las actividades promovieron el conocimiento en diferentes niveles de la institución: Concejo Municipal, alcalde, direcciones, jefaturas y demás personal. Se impartieron un total de cinco capacitaciones internas, las cuales se desglosan seguidamente.

- Charla al Concejo Municipal sobre el Índice de gestión municipal de la Contraloría General de la República, destacando los resultados obtenidos para este período, donde nuevamente la institución incrementa su calificación.
- Talleres para las autoridades administrativas y personal de apoyo, relativos al componente de Sistemas de información y comunicación; en los cuales se destacó la importancia confidencial, protección y adecuada custodia de la información física y digital; así como, la relevancia de la comunicación. El desarrollo de las actividades de capacitación contribuyó en el fortalecimiento del compromiso con el sistema y la mejora continua de la gestión.
- Normativa Interna: Para el 2019 se continuó trabajando con la actualización de la normativa interna, poniendo énfasis en aquellos reglamentos que contemplan requisitos a terceros, de los cuales se realiza un trabajo coordinado con la Comisión de Mejora Regulatoria y el MEIC.

Campaña de valores: Se continuó con las actividades de promoción de ética institucional, tanto con los proyectos de recuperación de áreas públicas y siembra de árboles, coordinada por la Sección de Talento Humano y Gestión Ambiental; así como, mediante la campaña “Aquí trabaja gente de Valor” dirigida por la Oficina de Comunicación Institucional.





### **Gestiones vinculadas al fortalecimiento del componente de valoración de riesgos**

**Evaluaciones por proceso:** Durante el 2019, para las evaluaciones departamentales, se realizó la evaluación de riesgos estratégicos acorde con el objetivo general de cada dependencia, como establece en el Manual básico de organización y funcionamiento de la Institución; así como, los riesgos vinculados a ocho objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2017-2022, según se indica a continuación:

Departamento	Código	Objeto de análisis seleccionado por el CICI
<b>Tecnologías de Información</b>	O.E.3.3	Fortalecer la innovación tecnológica para mejorar la prestación y calidad de los servicios, tanto al cliente interno y como externo.
<b>Oficina de Igualdad y Equidad de Género</b>	O.E.5.3	Reducir las desigualdades entre hombres y mujeres, que permitan un cantón más equitativo; disminuir la violencia y discriminación por razones de género.
<b>Intermediación Laboral</b>	O.E.5.2	Promover la inversión económica, contribuyendo al fortalecimiento del empleo y emprendedurismo en el cantón.
<b>Gestión de Residuos Sólidos.</b>	O.E.1.1 y 1.3	1.1 Fortalecer e implementar las acciones de la Gestión Integral de Residuos (GIR). 1.3 Fortalecer e implementar programas de educación y comunicación social de Gestión Ambiental y Gestión Integral de Residuos (GIR).
<b>Desarrollo Territorial</b>	O.E. 2.4	Fortalecer la planificación urbana y el ordenamiento territorial del cantón.

<b>Gestión Vial</b>	O.E. 2.3	Fortalecer la infraestructura vial accesible para el desarrollo del cantón.
<b>Gestión Ambiental</b>	O.E. 1.2	Formular e implementar una estrategia cantonal de gestión ambiental.

**Indicadores de gestión de riesgos:** En relación con los riesgos gestionados para este período, se reflejaron resultados de cumplimiento promedio del 98.68% de los planes de administración de riesgos en seguimiento, los cuales permiten asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; asimismo, reflejan un nivel de riesgo planificado aceptable, para el 84% de los riesgos identificados en el período (36 de 43 riesgos).

El cumplimiento de metas institucionales alcanzó un 94.70%, lo cual supera en 4.70 puntos porcentuales, el mínimo establecido para los indicadores de gestión de riesgos. Algunas de las acciones implementadas se desglosan a continuación:

- Asesoría técnica a la administración sobre la integración del impacto social en todos los Proyectos de inversión que desarrolla el Gobierno Local, para que se tomen las acciones correspondientes que aseguren la coordinación interinstitucional, presentada a la Alcaldía por parte de la Oficina de Igualdad, Equidad y Género.
- Campañas publicitarias de eventos del Centro Cultural Herediano Omar Dengo.
- Mejoras en controles de denuncias de gestión de residuos sólidos y fortalecimiento del Reglamento del Mercado con un apartado para la gestión de residuos sólidos.
- Protocolo de recuperación de áreas de protección y arborización para la provincia de Heredia.

#### ***Gestiones vinculadas al fortalecimiento del componente de actividades de control***

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

- Manual de procedimientos y mejoras en contratos de arrendamiento, del Campo Ferial La Perla.
- Manual del procedimiento de la Junta Vial Cantonal y Unidad Técnica de Gestión Vial.
- Elaboración de manual de procedimientos de la Junta Vial y la Unidad Técnica de Gestión Vial para formulación y ejecución de proyectos de la red vial cantonal.

- Actualización del Manual de procedimientos archivísticos.
- Mejoras en controles de seguimiento de presupuestos asignados mediante presupuesto extraordinario y modificaciones, del Departamento de Presupuesto.
- Controles en administración de inventarios, reportado por el Departamento de Contabilidad.

Evaluación de efectividad de medidas de control: Asimismo, se llevó a cabo una evaluación de efectividad de las medidas de control existentes y en funcionamiento, reportadas por las autoridades responsables, para programas sociales de la Oficina de Equidad, Igualdad y Género, Oficina de Intermediación Laboral y Servicio de Intermediación Laboral para Personas con Discapacidad. Como producto del servicio brindado se han documentado las fichas técnicas de riesgos y evaluación de controles; revisión del cumplimiento de los requisitos mínimos de control interno establecidos en la Norma de Control Interno para el Sector Público 4.3. Protección y Conservación del Patrimonio y sub-normas relacionadas, la cual establece los criterios mínimos de control para la administración de activos; asimismo, se han puntualizado conclusiones y recomendaciones relativas a la efectividad de las medidas de control evaluadas para la mejora continua.

**Otras evaluaciones realizadas por los titulares:** Evaluación de efectividad de controles en Contraloría de Servicios; Estacionamiento autorizado, y Gestión de residuos sólidos.

### ***Gestiones para el fortalecimiento del componente del sistema de información***

Durante el año 2019, destacan los resultados de índices y evaluaciones nacionales, tales como, Índice de transparencia, en el cual se obtuvo una calificación de 85.43, ubicándose en la segunda posición del índice por naturaleza jurídica (sector municipal). Asimismo, en la Evaluación de Experiencia Pública Digital en Sitios Web 2019, reconocimiento otorgado por el INCAE Business School y Radiográfica Costarricense (RACSA), se obtuvo el Primer Lugar. El sitio web y sitio de transparencia se mantienen en constante actualización.

Por otra parte, se hicieron importantes actualizaciones en los sistemas de información; por ejemplo, en módulos del área financiera contable, servicios y módulo de Planificación Institucional, entre otros; compra de sistema automatizado para la Auditoría Interna a fin de resguardar la información de la Auditoría en digital y cumplir con la política cero papeles; análisis e implementación para la incorporación de un sistema informático para la gestión de incidentes; aplicación creada para el Proceso de seguridad ciudadana. Otras acciones relevantes desarrolladas por los titulares son las siguientes:

- Se continúa con el avance del proyecto de implementación de normas técnicas de Control Interno de las Tecnologías de Información.

- Directriz sobre lineamientos para la aplicación de la norma técnica para la gestión de documentos electrónicos, a cargo del Archivo Central.
- Avances del proyecto de implementación de Expediente Único Digital.

Además, fue presentada al Concejo Municipal, la Política pública del cantón Central de Heredia, en materia de Gobierno Abierto. Dicha política surgió como parte del proyecto “Asistencia Técnica para el Diseño de una Metodología de Estrategias de Participación Ciudadana en el Ámbito Local en Costa Rica”, liderado por el CICAP y con la colaboración del Programa Regional para la Cohesión Social en América Latina (EUROSOCIAL) de la Fundación Internacional y para Iberoamérica en Administración y Política (FIIAPP), para la formulación de una guía de Gobiernos Locales Abiertos y la formalización de una política institucional en la materia; entre otros productos. El equipo de trabajo destacado por esa Alcaldía, estuvo integrado por la planificadora Institucional, gestora de Tecnologías de Información, coordinadora de Igualdad y Equidad de Género y coordinadora de Control Interno.

### ***Gestiones para el fortalecimiento del componente de seguimiento***

Se continuó con la ejecución de acciones de seguimiento en cada dependencia, alcanzándose la implementación promedio del 97.42% de las acciones programadas en sus autoevaluaciones. También se le ha dado seguimiento a las acciones de fiscalización, supervisión y seguimiento periódico de la gestión, tales como: revisiones de ejecución presupuestaria y redireccionamiento de recursos, mayor control en evaluaciones trimestrales del POA; reuniones gerenciales del Comité Institucional de Control Interno, con las direcciones y otras jefaturas claves para el fortalecimiento del sistema. Igualmente, se ha dado el seguimiento oportuno para el establecimiento de las recomendaciones y disposiciones de los entes de fiscalización.

Seguimiento al Plan de la evaluación del nivel de madurez del SCI, con base en la herramienta del Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República. De conformidad con la normativa interna, se realizó el seguimiento al plan de acción de la evaluación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno, correspondiente al período 2018-2020.

Dentro de las acciones estratégicas y tácticas concluidas durante el 2019 destacan: Evaluación de los riesgos vinculados a los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo 2017-2022 a cargo de la planificadora institucional conjuntamente con la coordinadora de Control Interno.

Propuesta de Política de Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Heredia; queda el documento para valoración Institucional con las acciones que se están realizando en materia de Gobierno Abierto.

Proceso de formalización de manuales, procesos de inducción a los actores que ejecutan los procesos actualizados en cada manual, mecanismo de comunicación y repositorio institucional para su custodia. A cargo de la Coordinadora de Calidad y Ambiente, en coordinación con las jefaturas vinculadas.

En términos generales, el Sistema de Control Interno ha logrado importantes avances para su implementación y funcionamiento. Con cada período de evaluación se han evidenciado los resultados del trabajo sistemático y continuo de la institución para la atención de los preceptos de la Ley General de Control Interno y demás normativa vinculada.

### ***Proyecto expediente único digital según contratación externa para el diseño y digitalización***

El Expediente Único Digital en la Municipalidad es un proyecto del Archivo Central que se está implementando en coordinación con el departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación, consiste en el uso de una herramienta automatizada mediante el *software Epower*, que integra la información generada por diferentes unidades en una única plataforma en soporte electrónico. Esta iniciativa implica un proceso de digitalización para pasar la información en soporte físico a electrónico, permitiendo un acceso oportuno, actualizado y completo de la información a nivel institucional, así como una toma de decisiones acertada y segura.

#### ***Avance del proyecto a diciembre de 2019***

- Estrategia de implantación del Expediente Único Digital terminada con la primera área Servicios Tributarios, segunda área Valoración y Catastro y la tercera área Desarrollo Territorial.
- Se da inicio con la digitalización de la primera área Servicios Tributarios y de la segunda área Valoración y Catastro, para un total de 39.122 imágenes escaneadas de la primera área y 150.668 de la segunda.
- Expediente en físico y digital del proyecto.

### ***Elaboración de tablas de plazos de conservación, actualizaciones y valoraciones parciales de la Municipalidad de Heredia***

Las tablas de plazos es un documento legal, en el cual se indican y estandarizan los nombres de los tipos y series documentales con los que cuenta cada unidad; para este efecto se debe hacer la selección documental entre el Archivo Central y la unidad administrativa. La selección documental consiste en identificar todas las series y tipos documentales que genera y recibe la unidad administrativa para determinar períodos de conservación en la tabla de plazos.

Asimismo, mediante una valoración documental que consiste en analizar y determinar valores primarios (vigencia administrativa y legal) y valores secundarios (científico-cultural) se fijan los plazos de conservación y eliminación. Estos plazos son establecidos y aprobados por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED).

### ***Avance del proyecto a diciembre de 2019***

Las tablas de plazos y valoraciones parciales elaboradas y aprobadas por el CISED, corresponden a las siguientes unidades: Dirección Inversión Pública, Gestión Vial, Gestión Ambiental, Desarrollo Territorial, Dirección de Servicios y Gestión Tributaria, Tecnologías de la información, Intermediación Laboral, Oficina de Equidad Igualdad y Género, Seguridad Ciudadana y Estacionamiento Autorizado. Estas tablas se encuentran a la espera de ser enviadas a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, del Archivo Nacional de Costa Rica, para su aprobación formal.

### ***Seguimiento de proyectos de inversión***

El seguimiento se lleva a cabo mediante reuniones que permiten unir a todo el equipo involucrado en el desarrollo de los diferentes proyectos presupuestados en el Programa III de Inversiones y poner sobre la mesa el estado de los mismos en diferentes momentos del año. Asimismo, se evalúan los indicadores de porcentaje de avance, demora del proyecto y plazo para el cumplimiento de la planificación para cada semestre estipulada en el Plan Operativo Anual. Además, se toman acciones futuras, especialmente a corto y medio plazo para cumplir con los objetivos trazados como Gobierno Local. Durante el período objeto de este informe se desarrollaron cuatro reuniones lideradas por la Unidad de Calidad y Ambiente, las cuales se llevaron a cabo en las siguientes fechas: el 18 de febrero, 28 de junio, el 27 de septiembre y el 18 de diciembre de 2019.

### ***Definición del procedimiento de formalización y actualización de manuales de procedimiento***

Mediante oficio CA-0019-2018 se solicitó criterio y fundamento a la Asesoría legal sobre la instancia en la que se deben aprobar, tanto la creación como las actualizaciones de los manuales de procedimientos. Se recibe el criterio legal mediante oficio DAJ-562-18 y se solicita enviar el mismo al Concejo Municipal para la revisión y respectiva aprobación. Con oficio CA-0011-2019 se genera el acuerdo del Concejo Municipal SCM-0963-2019, donde se define claramente la instancia para formalizar en adelante los manuales de procedimientos. A continuación se detalla el proceso a seguir para la aprobación de manuales de procedimiento.

**1** Dueño del Proceso solicita asesoría a Calidad y Ambiente para la actualización



**2** Programación de la actualización del manual



**3** Revisión, validación y visto bueno del Dueño del Proceso en conjunto con la Coordinadora de Calidad y Ambiente



**4** Aprobación por parte del Alcalde



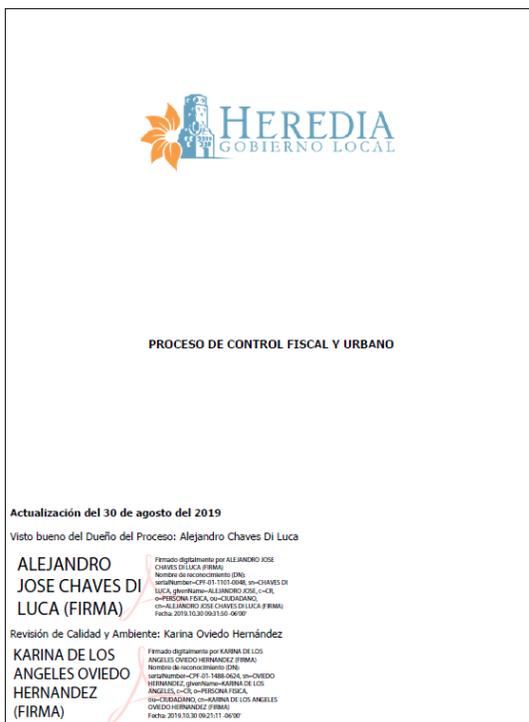
**Definición del repositorio institucional para la custodia y comunicación de los manuales de procedimientos**

Era sumamente importante definir un repositorio que garantizara al personal funcionario, el acceso a los Manuales de procedimientos de la institución, y a la vez con el propósito contribuir con la reducción de papel cada vez que se requiera consultar un

procedimiento. De ahí, que se definió la utilización de un repositorio digital, el cual se encuentra situado actualmente, en la intranet de la Municipalidad (MUNINET), en una carpeta identificada como Manuales de Procedimientos, donde se pueden consultar los mismos en cualquier momento.

Es importante indicar que estos instructivos están organizados en carpetas, de acuerdo con la clasificación actual del Mapa de procesos institucionales (Tipos de procesos/macroprocesos/procesos), lo cual es sumamente importante para que, poco a

poco, el personal funcionario se vaya familiarizando con la cultura y la identificación de los procesos según la categorización de estos.



Para que este repositorio digital cumpliera con los lineamientos estipulados por el Archivo Nacional, se implementó la firma digital tanto de la persona a cargo del proceso como la de la coordinadora de Calidad y Ambiente, con esto los documentos conservan la validez correcta y no son aptos de modificación, posterior a los vistos buenos correspondientes; a continuación, un ejemplo de la implementación de la firma digital en los documentos:

El enlace para ingresar al repositorio digital es el siguiente:

<https://mheredia.sharepoint.com/:f/r/Documentos%20compartidos/Manuales%20de%20Procedimientos?csf=1>

### **Levantamiento y formalización de los manuales de procedimientos**

Se realizó un levantamiento de los siguientes procedimientos que se ejecutan en la Sección de Cementerios y Archivo Central:

#### **Proceso de Gestión de archivo y administración documental:**

- Procedimiento de transferencia de documentos.
- Procedimiento de elaboración de las tablas de plazos.
- Procedimiento de selección y eliminación de documentos.
- Procedimiento de organización documental.
- Procedimiento de conservación de documentos.
- Proceso de administración de cementerios municipales.

#### **Proceso de administración de cementerios municipales:**

- Procedimiento de solicitud de nuevo contrato de arrendamiento.

Además, se formalizaron los siguientes dos manuales de procedimientos:

- Manual del proceso de adquisiciones y aprovisionamiento.
- Manual del proceso de control interno.

Es importante indicar que los procedimientos se levantan y se actualizan en conjunto con cada responsable de ejecutarlos. Además, son validados por cada persona responsable o dueña de los procesos y revisados por esta unidad correspondiente.

### ***Estudio de tiempos y cargas de trabajo en el proceso de gestión de cobro de la Municipalidad de Heredia***

En el mes de diciembre del 2019 se realizaron la toma de los tiempos de las atenciones en el proceso de Gestión de Cobro y se determinaron las cargas de trabajo de este proceso.

### ***Flujo de aprobación de reglamentos para la Municipalidad de Heredia, incorporando al MEIC***

Como parte de la labor que realiza la Comisión de Mejora Regulatoria, gracias a la colaboración de la Unidad de Calidad y Ambiente se elaboró el flujo del Procedimiento de aprobación de reglamentos para la Municipalidad, incorporando los principios de Mejora regulatoria y simplificación de trámites que establece la Ley 8820. Con esta herramienta se estandarizará la forma en la que se tramiten reformas o nuevos reglamentos en el Gobierno Local, tomando en cuenta el Procedimiento de control previo para instituciones descentralizadas, citado en el artículo 13, del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites. Actualmente, esta herramienta está en proceso de validación ante las Autoridades correspondientes para su debida implementación a nivel institucional.

## **3.3 Gestión contable**

### ***Información financiera mensual***

Con el fin de que toda la información financiera esté a la mano y para que la Institución pueda realizar la toma de decisiones sobre proyectos u otras gestiones, se ha enfocado en entregar los estados financieros a la Dirección Financiera, en los primeros días del mes.

Con base en la decisión tomada para que a partir del período 2018 se utilizara el Sistema Integrado SIAM, la Contabilidad ha estado coordinando con las otras secciones de la Municipalidad, para que en el marco del proceso de Implementación de las NICSP estas se conviertan en fuentes primarias para obtener la información oportuna que se necesita por parte de la Contabilidad para hacer los registros contables de forma correcta.

	2017		2018		2019	
Mes	Fecha de Entrega	Días Habiles	Fecha de Entrega	Días Habiles	Fecha de Entrega	Días Habiles
Enero	21-mar-17	35	26-feb-18	18	15-feb-19	11
Febrero	06-abr-17	27	21-mar-18	15	12-mar-19	8
Marzo	11-may-17	29	20-abr-18	15	12-abr-19	10
Abril	31-may-17	23	11-may-18	9	09-may-19	7
Mayo	27-jun-17	19	11-jun-18	7	10-jun-19	6
Junio	18-jul-17	12	09-jul-18	6	08-jul-19	6
Julio	21-ago-17	15	10-ago-18	8	09-ago-19	7
Agosto	14-sep-17	10	07-sep-18	5	05-sep-19	4
Setiembre	23-oct-17	16	10-oct-18	8	07-oct-19	5
Octubre	17-nov-17	13	13-nov-18	9	08-nov-19	6
Noviembre	14-dic-17	10	12-dic-18	8		
Diciembre	22-ene-18	14	11-ene-19	7		

A partir de junio del 2019 se acordó entregar la información el séptimo día hábil de cada mes; el objetivo siempre ha sido lograrlo antes o a más tardar el día acordado.

### ***Información financiera trimestral a Contabilidad Nacional***

Con base en los requerimientos de la Contabilidad Nacional debido al proceso de Implementación de las NICSP, se ha solicitado por medio del DCN-UCC-0262-2019, UCC-029-2019 y la Directriz N° CN-001-2019 la información contable de forma trimestral por medio del módulo gestor del Ministerio de Hacienda, lo cual se ha cumplido a cabalidad durante el período 2019, donde se han presentado entre otros:

- Balance de comprobación.
- Estado de situación financiera.
- Estado de rendimiento financiero.
- Estado de flujo de efectivo.
- Estado de cambios en el patrimonio neto.
- Estado de deuda pública.
- Estado de situación y evolución de bienes.
- Estado de notas a los estados financieros.
- Matriz de autoevaluación NICSP a junio 2018.
- Planes de acción para brechas.

### ***Auditorías externas***

Gracias al trabajo consciente del Departamento de Contabilidad y a las directrices emitidas por esta jefatura de acatar y corregir todas las observaciones emitidas por las auditorías externas de períodos anteriores, se logró obtener por parte de la firma de

Audidores Externos, para la revisión del Período contable 2018 iniciado el 06 febrero del 2019 y finalizado el 29 de marzo del 2019, una opinión calificada con algunas salvedades a trabajar durante este período 2019. Esto obligó a solventar de la mejor manera para seguir en ese proceso de avance que se ha establecido para el Departamento de Contabilidad, y así mostrar en los estados financieros, la importancia que este tiene en la toma de decisiones de la Institución, revelando la realidad actual de la Municipalidad de Heredia.

### 3.4 Esfuerzos en pro del posicionamiento del quehacer municipal

**CO MUNI CADOS**  
INFOBOLETÍN

**Boletín Informativo**  
MUNICIPALIDAD DE HEREDIA / OCTUBRE 2019

**HEREDIA**  
GOBIERNO LOCAL

## Domingos Heredianos libres de humo. PÁG. 2.

**CONTENIDO**

- Domingos Heredianos libres de humo. PÁG. 2.
- Comunidad herediana cuentan ahora con Internet gratis en el Parque Central. PÁG. 4.
- Municipalidad de Heredia mantiene el segundo lugar del Índice de Transparencia del Sector Municipal. PÁG. 5.
- Municipalidad celebra a las personas adultas mayores. PÁG. 6
- Heredia realiza Festival Nacional de la Mascarada 2019. PÁG.8.
- Personal municipal recibió capacitación "Vive Bien". PÁG. 10
- Próximas actividades y proyectos. PÁG. 12.

#CoMUNicados / Sección de Comunicación Institucional / comunicacion@heredia.go.cr

**CO MUNI CADOS**  
INFOBOLETÍN

**HEREDIA**  
GOBIERNO LOCAL

Desde el área de comunicación se busca promover una cultura de información enfocada y dirigida al posicionamiento del quehacer municipal basado en el Plan estratégico de comunicación 2015-2019; realizando acciones administrativas y de comunicación necesarias para elaborar material informativo para su respectiva publicación en los diferentes medios de comunicación existentes; tanto nacionales como locales, digitales y

tradicionales en apoyo a la información generada por las unidades administrativas: lo cual contempla todas las gestiones operativas, eventos, lanzamientos y festividades de todas las oficinas municipales.

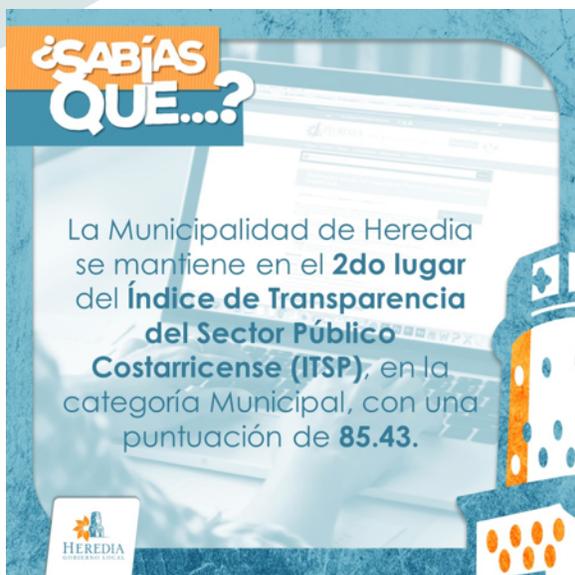


Por otra parte se busca promover una cultura de información enfocada y dirigida al posicionamiento del quehacer municipal con el diseño e implementación de campañas anuales de comunicación que incentiven la participación ciudadana y de sus colaboradores, dentro de las acciones que se realizan están el boletín “Comunicados”, gestión de notas informativas en el sitio web, diseño gráfico, material audiovisual, seguimiento a consultas de contribuyentes, gestión de prensa en medios de comunicación a

nivel local y nacional, publicaciones constantes en redes sociales como *Facebook* y la apertura de la cuenta de *Instagram* en el 2019, actualización de contenidos en sitio web, proyección y cobertura de eventos y actividades protocolarias, inauguraciones, entrevistas, entre otras acciones.

Algunos ejemplos de campañas se desglosan a continuación:

- **Heredia Sostenible.** Con una campaña anual donde se educa, recuerda e incentiva al usuario a consultar sobre las fechas de recolección para hacerse responsable por el buen manejo de sus residuos.
- **Heredia Emprende.** Con sus programas de talleres y capacitaciones se invita a la población general del cantón a que participen de todas las oportunidades de crecimiento que ofrece la Unidad de Intermediación Laboral y posteriormente se exponen los casos de éxito demostrando que las ideas de negocio se pudieron formalizar.
- **Por media calle por los de la calle.** Es una campaña que se ha venido posicionando a lo largo del año con eventos que realiza la Oficina de Igualdad, Equidad y Género, donde se invita a la población en general y a las empresas del cantón a participar con donativos o voluntariado para apoyar a personas “en condición de calle”.
- **Lanzamiento de la Política para el cambio climático del cantón Central de Heredia.** Se realizó gestión de prensa, protocolo y diseño gráfico para la presentación de la política, coordinada y planeada en conjunto con el CINPE-UNA y la Oficina de Gestión Ambiental.



- **Campaña ¿Sabías qué?** Es una campaña educativa – informativa que pretende utilizar los medios que se tienen al alcance para emitir mensajes positivos que propicien el reconocimiento de la labor de la Municipalidad de Heredia, cuyo objetivo es generar percepción positiva y recordar la labor municipal en el público, sus características y la relevancia del trabajo desarrollado por las unidades administrativas a nivel local y el impacto de las mismas a nivel nacional; evidenciando los beneficios que el quehacer municipal ofrece al cantón en el tema ambiental, económico y social.

### Campaña para público interno



Finalmente, se diseñó e implementó una campaña anual de comunicación que incentivara el compromiso del personal funcionario y mejorar su conocimiento sobre la razón de ser del municipio, valores y servicios; para ello desarrolló la Campaña “Aquí trabaja Gente de Valor”, la cual se desarrolló con el fin de reforzar valores como colaboradores de la institución.

Se pensó en esta campaña no solo para recordar cuales son nuestros valores, sino también para asumirlos como personas colaboradoras que a diario aplican los mismos al quehacer municipal, dando el mejor desempeño para el desarrollo del cantón, con actividades participativas en todas y cada una de las oficinas y unidades de la Municipalidad de Heredia.



### **Crecimiento en cobertura y alcance de promoción y publicidad**

#### **Visitas al sitio web**

Se puede observar un crecimiento del 18% de visitas al sitio web del 2018 al 2019, lo cual indica que los usuarios están migrando más hacia la parte digital para la realización de sus trámites en línea, lectura y búsqueda de información de su interés en el sitio [www.heredia.go.cr](http://www.heredia.go.cr).

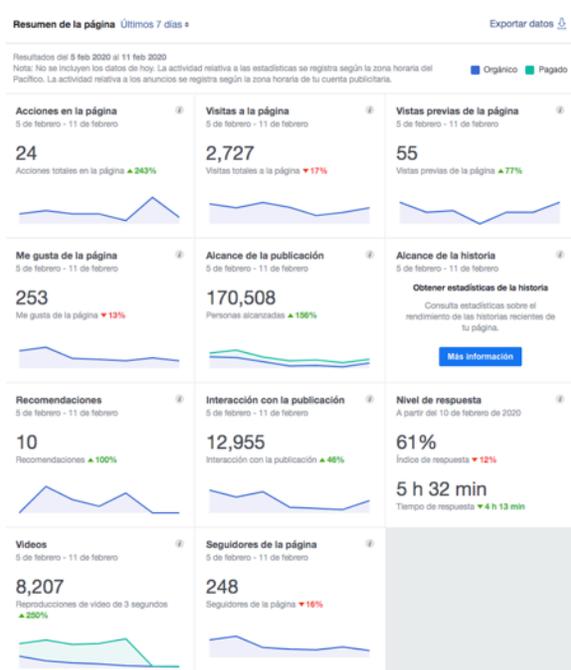
Se ha trabajado fuertemente en relacionar o ligar las publicaciones de redes sociales con enlaces que dirijan hacia el sitio web, de manera que el usuario genere mayor interacción; logrando una mejor trazabilidad con la página y sus contenidos. Todo esto reforzado con videos en nuestro canal de *YouTube*, publicaciones de eventos en redes sociales, noticias y actualización de contenidos en el sitio web. La mayor parte de usuarios que visitan el sitio web mantienen edades entre los 25 y 44 años y en su mayoría son mujeres. El 58% acceden por medio de un dispositivo móvil, mientras que el 41% lo hace desde una computadora de escritorio y solo el 1% desde una tableta. Las analíticas indican que para el 2019, el 99% de las visitas (12.582 usuarios) ingresan por medio de *Facebook*.

Las publicaciones que más interacciones han tenido son las siguientes:

- Publicaciones directas al sitio web [www.heredia.go.cr](http://www.heredia.go.cr), un 42%.
- Tarifas para el Bosque de la Hoja, un 8%.
- Aclaración sobre derecho de respuesta, un 7%.
- Calendario del mes de la persona adulta mayor, un 5%.
- Traslado de la feria del agricultor, un 5%.
- Servicios Bosque de la Hoja, un 3%.
- Consultar deudas, un 2%.

- Convocatoria de contratación de personal, un 1%.
- Residuos sólidos, un 1%.
- Becas, 0.90%.
- Trámites ciudadanos, 0.76%.
- Sesiones Concejo Municipal, 0.51%.
- Bienestar animal, 0.40%.
- Abono, residuos orgánicos, 0.40%.
- Contraloría de servicios 0.36%.
- Exposición nacional de escultores, 0.26%
- Entre otras

## Estadísticas página Facebook (FB)

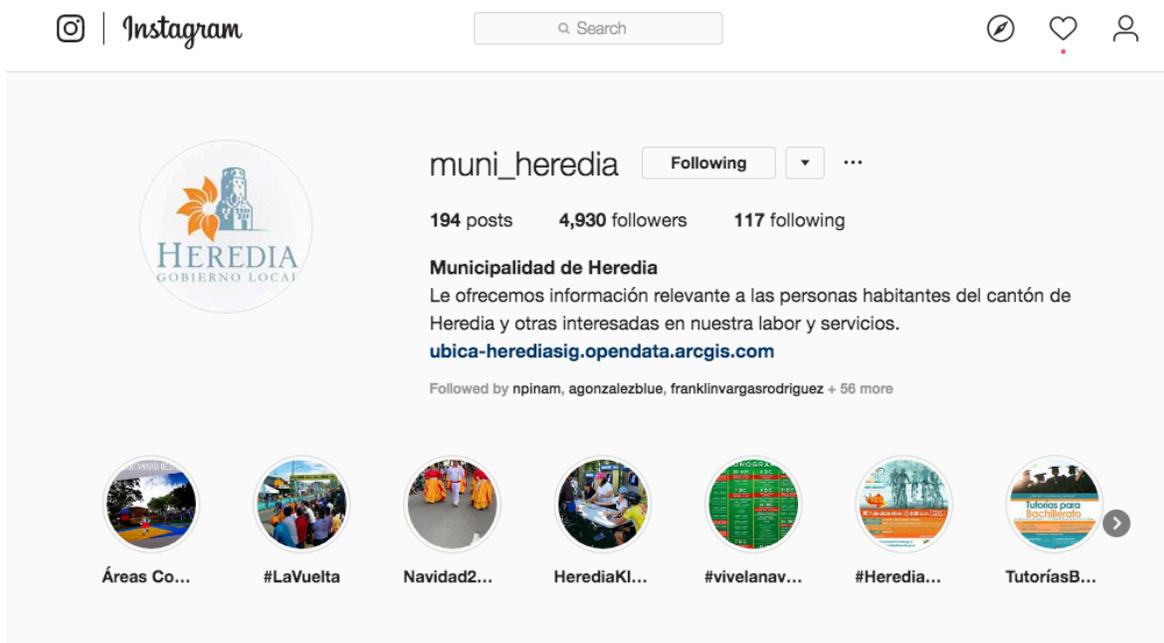


Al hacer un comparativo del rendimiento de la página de Facebook de la Municipalidad de Heredia con respecto a otros municipios de la región; actualmente, este Gobierno Local se mantiene en segundo lugar con 68.405 seguidores, por debajo de la Municipalidad de San José que mantiene 125.700 seguidores. Estas cifras están por encima de otras municipalidades como la de Cartago, San Carlos, Montes de Oca, Tibás, Santa Ana, Escazú, Belén y Flores, entre otras.

Durante todo el 2018 y 2019 el rendimiento de la página ha sido completamente orgánico; es decir, no se ha invertido recurso económico en pautas o promoción; sin embargo, sí se invertirá en el 2020. El

67% de *fans* y seguidores son mujeres, cuyas edades oscilan mayormente entre los 25 y 44 años. Para el 2018 en promedio, 11.588 personas tuvieron acceso por publicación, mientras que para el 2019 se incrementó a 16.939 personas por publicación, sin costo alguno.

- **Apertura de red social *Instagram***



Para el 01 de febrero de 2019 se inició la gestión en la red social *Instagram*, hoy en día se cuenta con 4.382 seguidores. El 78% de los seguidores son de Heredia, el 9% de San José y el 1% de Alajuela; por debajo del 1% son personas de otros lugares como Cartago, San Rafael, y de otros países. Las edades de los seguidores oscilan entre los 25 y 44 años en su mayoría, de los cuales el 65% son mujeres.

### 3.5 Sistema de información geográfica

En el año 2019 se continúa trabajando en herramientas que nos han facilitado tener un mejor entendimiento geográfico del territorio, el objetivo es proveer mediante el uso de la tecnología de los Sistemas de Información Geográfica, un espacio de mayor competitividad y desarrollo para los habitantes del cantón. A continuación, se detallan algunos de los proyectos más importantes realizados en el 2019 por el departamento de Catastro y Valoración:

#### **Catastro en 3 dimensiones**

Debido a la creciente aparición de edificios verticales en el cantón, y como parte del desafío que representa para el Catastro de Costa Rica la digitalización de estas

propiedades, nos hemos dado a la tarea de modelar los condominios verticales en tres dimensiones, siendo la primera Municipalidad a nivel nacional que pone a disposición de la comunidad un visor para la consulta de propiedades verticales.

### **¿Por qué es necesario el catastro en 3 dimensiones?**

Para la Municipalidad de Heredia es importante registrar como se aplican los derechos reales sobre la posesión del territorio, sea este a nivel del suelo, en el espacio aéreo o el subsuelo. A su vez el catastro en 3D es una importante fuente de información para realizar diferentes tipos de análisis que ayudarán a administrar mejor el territorio y proponer mejores políticas urbanas.

Un catastro en 3D permitirá enlazar la información de títulos de propiedad inmobiliaria, características del inmueble, valores inmobiliarios, redes de transporte, infraestructura urbana, servicios municipales y atributos medioambientales.

Mediante este tipo de visualización se identificarán espacios sin desarrollar, edificios de diferentes alturas, espacios públicos aledaños, servicios de salud y de transporte y cualquier variable que facilite detectar cambios necesarios en el uso del suelo o políticas urbanas en beneficio del desarrollo del cantón.



### ***Nuevo sitio web Ubica***

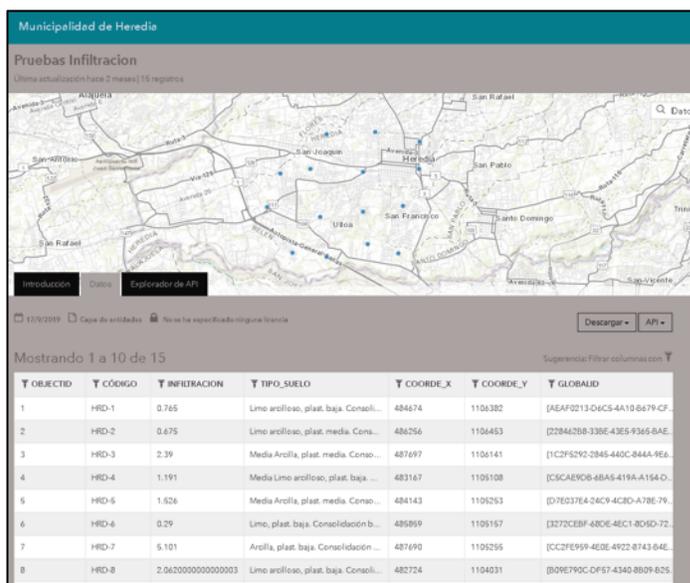
A inicios del 2019 se lanzó un nuevo sitio web denominado Ubica, para la consulta pública, el cual posee tres secciones interactivas para el usuario. La primera sección presenta las novedades que se incluyen en el sitio y es una guía para que las personas usuarias identifiquen el nuevo contenido agregado. La segunda sección está dedicada a

la consulta y descarga de datos abiertos georreferenciados y la tercera sección contiene las aplicaciones web de consulta sobre diferentes temáticas relacionadas al quehacer municipal.



La mayor novedad es la sección de datos abiertos, que se definen como los conjuntos de datos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona sin costo monetario asociado, ligados al requerimiento de atribución del autor.

Los datos abiertos cumplen con los requerimientos internacionales sobre Disponibilidad y Acceso, Reutilización y Redistribución y Participación Universal. Esta municipalidad se ubica ente los primeros gobiernos locales e instituciones públicas a nivel nacional, que pone a disposición la consulta y descarga de datos abiertos georreferenciados.



Los datos abiertos cumplen con los requerimientos internacionales sobre Disponibilidad y Acceso,

El propósito es incorporar la mayor cantidad de datos sobre el cantón que puedan ser de utilidad a nuestra comunidad usuaria, ya sean contribuyentes, investigadores, inversionistas, entre otros. Pueden buscar contenido, consultarlo y si lo requieren realizar su descarga.

### **Actualización del mapa catastral e inventario de unidades residenciales y habitacionales**

Uno de los principales objetivos es tener la información del mapa catastral lo más actualizada posible, lo que apoyaría la labor del departamento correspondiente así como la del resto. En busca de un mejor conocimiento del territorio de nuestro cantón, se ha impulsado junto con el departamento de Gestión Integral de Residuos, la contratación mediante Licitación abreviada número 2019LA-000004-01 de los servicios de

actualización de la base de datos catastral con el inventario de unidades residenciales y comerciales; además, de un recorrido vial con equipo especializado para la captura de fotografías 360°.

La actualización de la base de datos del mapa catastral es un importante insumo que ayuda a tener un conocimiento preciso de la ubicación de las fincas inscritas en el cantón y con ello conocer la relación que existe entre la información catastral y la registral para un mismo inmueble. La finalidad es apoyar las acciones que mejoran sustancialmente la gestión en diferentes procesos y así ofrecer a la población y sectores interesados, información fiable para la toma de decisiones.

Por medio de esta contratación se ha logrado obtener un inventario preciso sobre la cantidad de unidades residenciales y comerciales, así como del uso de los predios mediante las categorías Habitacional, Comercial, Área Pública, Parque, Lote Baldío o Mixto. Aunado a esto se integró a la base de datos catastral, la medición de frentes de propiedad según sea de uso comercial o residencial.

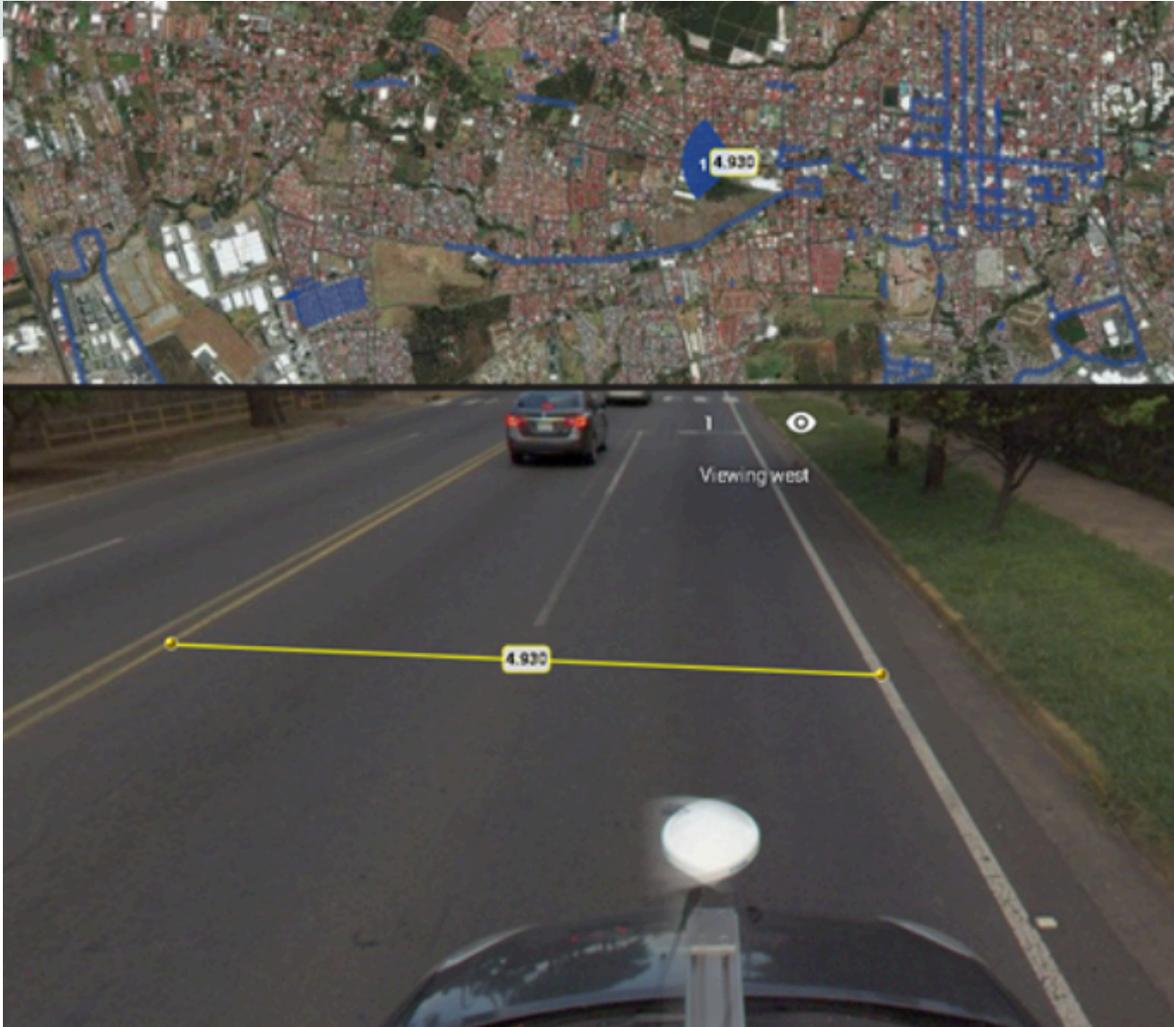
Esta información ayudará a realizar una justa recaudación de los cobros acerca de los servicios urbanos ofrecidos, como lo son la recolección de basura y el servicio de aseo de vías; teniendo una incidencia directa sobre la mejora de los mismos servicios y sobre otras obras de interés público.



#### ***Visualización 360° de las calles de los 4 distritos urbanos del cantón***

Como parte de la innovación tecnológica que ayuda a mejorar los servicios a la población se ha adquirido, mediante la Licitación abreviada número 2019LA-000004-01 el recorrido de las calles de los cuatro distritos urbanos que ofrece una vista de 360°. Este producto posibilita estar en el sitio sin salir de oficina.

La visualización 360° de los frentes de las casas y las calles mediante de aplicaciones web y de escritorio, apoya diferentes labores de los departamentos en múltiples procesos, sin necesidad de optar siempre por la visitación en sitio. Las labores de inspección sobre cobros de servicios urbanos, ubicación de patentes, señales de tránsito, aceras, cordón de caño entre otros objetos, pueden ser realizadas mediante esta herramienta. Adicional a la visualización; también, se cuenta con la capacidad de realizar mediciones de alta precisión en el visor, colaborando aún más con las tareas a ejecutar.

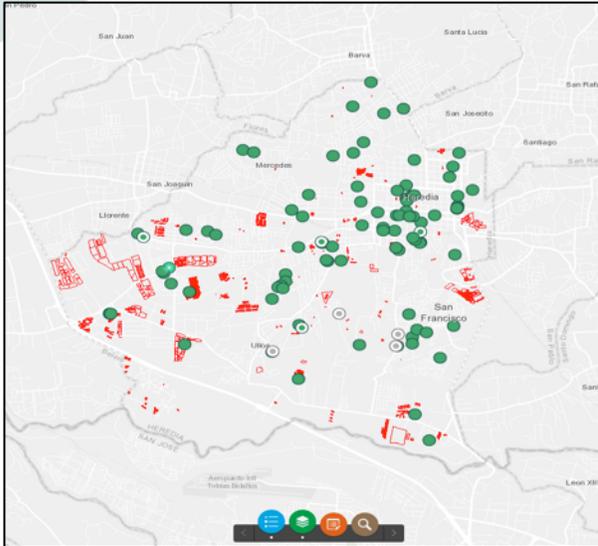


### ***Automatización de procesos en el departamento de catastro y valoración***

En el departamento de Catastro y Valoración se ha venido trabajando en la automatización de flujos de trabajo.

### ***Optimización del proceso de inspección de basura***

Se ha trabajado para mejorar la captura de datos en campo y el acceso a la información recolectada. Por medio de una serie de aplicaciones web y móviles se ha logrado reducir los tiempos de recolección y procesamiento de la información de inspecciones de basura. Se ha creado una aplicación web para el registro de todas las solicitudes de inspección. En esta aplicación el personal asignado de Catastro y Valoración, ubica mediante el número de finca las solicitudes que realizan las personas contribuyentes para que se les realice una inspección sobre el cobro de basura, aduciendo a una menor o mayor cantidad de unidades residenciales o comerciales o bien al tipo de unidad, ya sea comercial o residencial.



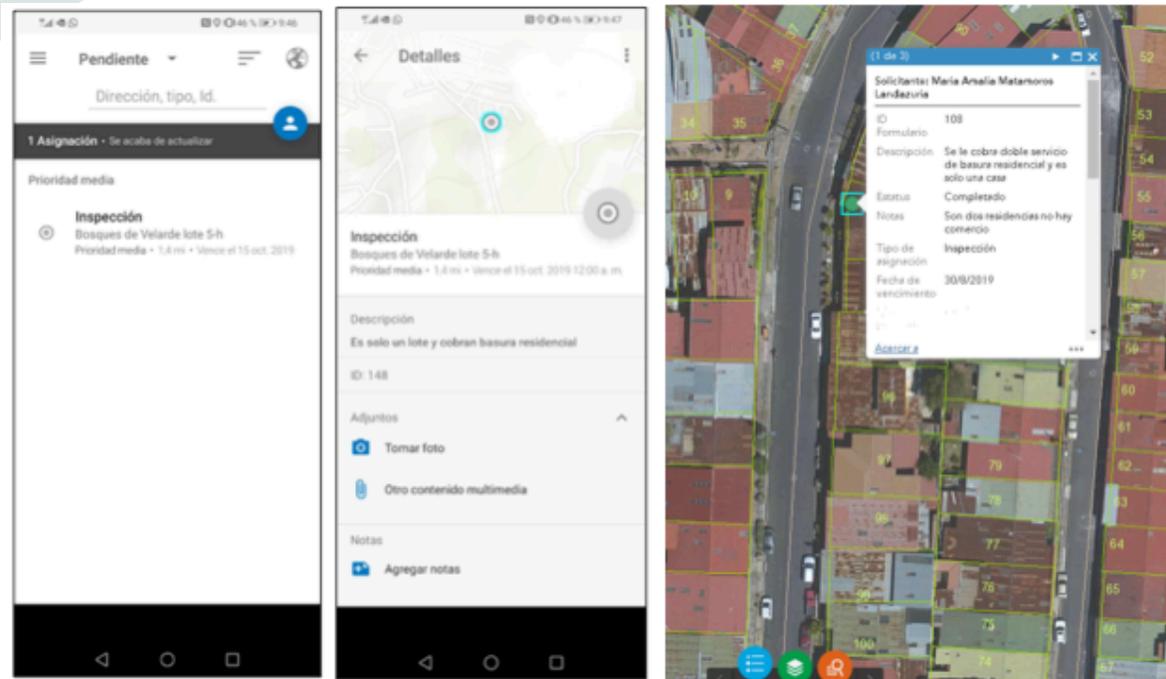
Con base en la información aportada por la persona contribuyente, se realiza el ingreso de datos como ID del formulario de solicitud, descripción de la solicitud, nombre y cédula del solicitante, fecha de ingreso de la solicitud, fecha de asignación y nombre de la persona funcionaria a quien se le asigna la inspección. Se ha logrado una mejor trazabilidad de cada una de las solicitudes que ingresan, midiendo los tiempos de respuesta de las resoluciones generadas. La solución, también, se basa en una simbología que permite identificar rápidamente el estatus de las

inspecciones. De esta manera una persona del departamento puede verificar si la inspección ya se ha realizado o se encuentra en una etapa diferente. El conocimiento sobre el estado de la inspección y los reportes realizados, crean una comunicación efectiva e inmediata con la persona contribuyente.

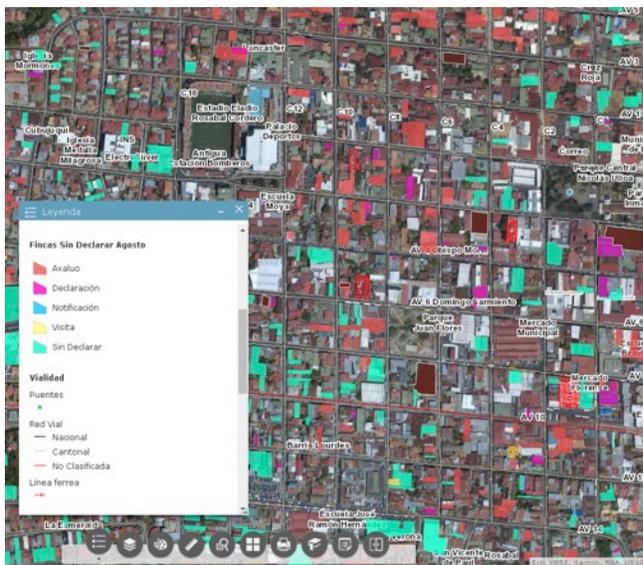


Para la captura de datos en campo, se ha configurado una aplicación móvil con el objetivo de dar seguimiento y registrar los hallazgos encontrados en el sitio de la inspección. Mediante el uso de una tableta con datos móviles, el personal encargado va a campo y recolecta información como fecha de inspección, notas con los resultados de la visita y fotografías que documentan lo observado.

Estas aplicaciones han permitido migrar de un flujo de trabajo que utilizaba papel y una hoja de Excel administrada por el encargado, hacia la digitalización de la información que está accesible para todo el departamento. Así se han reducido los tiempos en la ejecución de las inspecciones debido a que se tiene la ubicación exacta de las mismas. Las aplicaciones posibilitan la actualización de los datos en tiempo real, cualquier inspección puede ser visualizada segundos después desde cualquier lugar y dispositivo, por el personal autorizado.



**Automatización del proceso para la identificación de propietarios cuya presentación de la declaración de bienes inmuebles es omisa**



De acuerdo con la Ley 7509 del Impuesto de Bienes Inmuebles, todo ciudadano tiene el deber de presentar la declaración de sus bienes inmuebles al menos cada 5 años. El objetivo de este impuesto es recaudar fondos que posteriormente son invertidos para mejorar las obras cantonales y la prestación de servicios municipales. Por esta razón es importante darse a la tarea de ubicar las fincas cuyos propietarios no han presentado su declaración voluntaria. En el caso de no presentar la declaración, la Municipalidad puede

hacer un llamado a los propietarios o bien proceder con el cobro del impuesto calculado mediante un avalúo, según lo indica la ley. Para tener pleno conocimiento sobre las propiedades que no están al día con la declaración de bienes inmuebles, se ha creado un flujo de trabajo que ayuda a ubicar con precisión las fincas con esta condición. Mediante la colaboración de tecnologías de información, quienes brindan acceso al listado de propiedades sin declarar, se creó un mapa web con la localización de cada una de ellas.

Este mapa puede ser consultado por todos los compañeros del departamento y por los peritos contratados por la Municipalidad.

Anteriormente, la Municipalidad ofrecía a los peritos un listado de propiedades omisas a las cuales se les debía realizar una visita. La asignación era efectuada mediante una sectorización denominada Mapa, la cual se refiere a un área específica del cantón. En este momento se cuenta con más de 100 mapas para Heredia. Por medio de este proceso, el perito debía conciliar varias fuentes para realizar las visitas y buscar en mapas impresos la ubicación de la finca, al final del mes, el perito presentaba a la Municipalidad el trabajo realizado. Gracias a la implementación de Sistemas de Información Geográfica, se ha logrado eliminar la brecha de información entre los peritos y las personas del departamento de Catastro y Valoración; en lugar de utilizar mapas impresos, ahora se utilizan mapas digitales interactivos que se actualizan en tiempo real.

Para llevar un control cruzado y evitar dobles esfuerzos, las personas que reciben declaraciones en oficina, realizan el cambio de estado en la Finca para pasar del valor “Sin declarar” al nuevo estado “Declaración en Oficina”. Este cambio lo realizan mediante el mapa web que también es utilizado por peritos desde sus dispositivos móviles. De esta forma los peritos pueden ver si ya no deben realizar la visita a alguna de las propiedades.

El trabajo realizado en campo por los peritos desde sus dispositivos móviles consiste en registrar las visitas, los avalúos, las declaraciones y notificaciones. Todos los cambios registrados en campo u oficina, facilitan dar una mejor atención a las personas contribuyentes y llevar un control más preciso sobre el avance del trabajo en esta materia.

Con la aplicación se han mejorado los tiempos de asignación de propiedades para visitar, la optimización de rutas de visita, la comunicación entre peritos y personas funcionarias de la institución y los tiempos de consulta de los datos relacionados a la propiedad y al propietario.

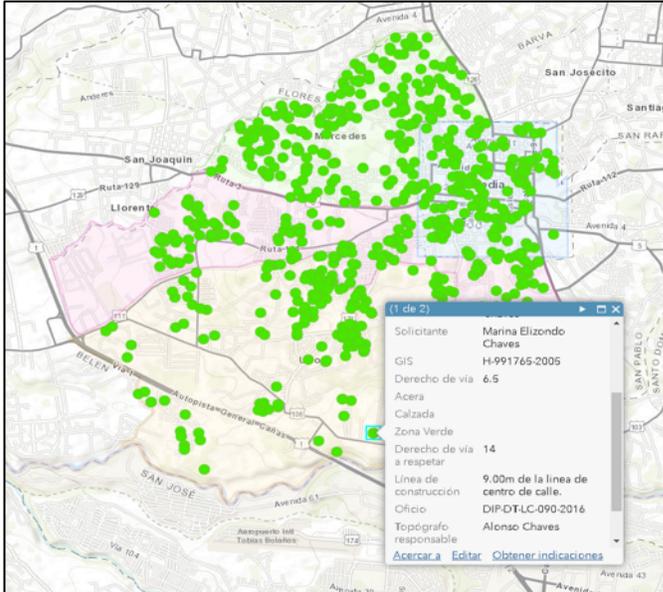
Otros avances en el 2019 han sido gracias al trabajo realizado con otros departamentos de la institución, lo cual ha permitido expandir el uso de herramientas geográficas para beneficio de la Municipalidad.

### ***Apoyo a otros departamentos municipales en la utilización de herramientas geográficas***

#### **Sección de desarrollo territorial**

De la mano con los departamentos de la Sección de Desarrollo Territorial se ha trabajado en la creación de herramientas que facilitan el registro y la localización de diferentes actividades y proyectos. Algunos de los proyectos se detallan a continuación.

## Ubicación de solicitud de alineamiento



La solicitud de alineamiento es uno de los requisitos para otorgar un permiso de construcción, es la distancia mínima que se establece para la edificación respecto a las vías públicas cantonales. Se ha desarrollado una aplicación web para registrar todas las solicitudes de alineamiento mediante su ubicación por el número de finca. Una vez ingresada la solicitud, los topógrafos responsables de la tarea van a campo a realizar el levantamiento de datos correspondiente. Como resultado se obtiene una mayor confiabilidad en

la ubicación de la solicitud y un menor tiempo de desplazamiento hacia el lugar debido a que se puede identificar la ruta óptima.

Todas las anotaciones realizadas por el topógrafo son almacenadas en el “Mapa de Solicitud de Alineamientos”. Con el uso de este mapa se visualizan rápidamente cuales son los sitios donde se han tramitado alineamientos; además, es un importante insumo para realizar una proyección de derechos de vía y tener un control cruzado para identificar si una construcción no se alineó con respecto al permiso otorgado.

Otra de las ventajas es que se pueden relacionar diferentes variables espaciales para identificar patrones y tomar decisiones más informadas; a la fecha se tiene como referencia más de 1000 solicitudes procesadas.



## Ubicación de inversión pública mediante la construcción de rampas, cordón de caño y corredor accesible

Se ha trabajado en un mapa web para la localización de los proyectos de inversión pública referentes a la instalación de rampas, construcción de cordón de caño y corredor accesible. Con la ubicación de los proyectos se realiza un análisis y

una mejor asignación de recursos orientados al desarrollo óptimo del cantón.

La aplicación móvil facilita la administración de inspecciones, controles de obra, avances y facturación de proyectos. El registro y almacenamiento de esta información crea una comunicación más efectiva entre diferentes profesionales y elimina la dependencia hacia la persona funcionaria a cargo de las obras, debido a que la información puede ser accesada las 24 horas del día los 365 días del año, en un formato estandarizado. Ver imagen

### Bitácora digital



La bitácora ha sido una de las herramientas que tradicionalmente ha ayudado a los trabajadores a documentar y registrar los avances de un proyecto en particular. En este caso las personas funcionarias de la Municipalidad han utilizado este tipo de archivos para realizar la supervisión proyectos de obra pública.

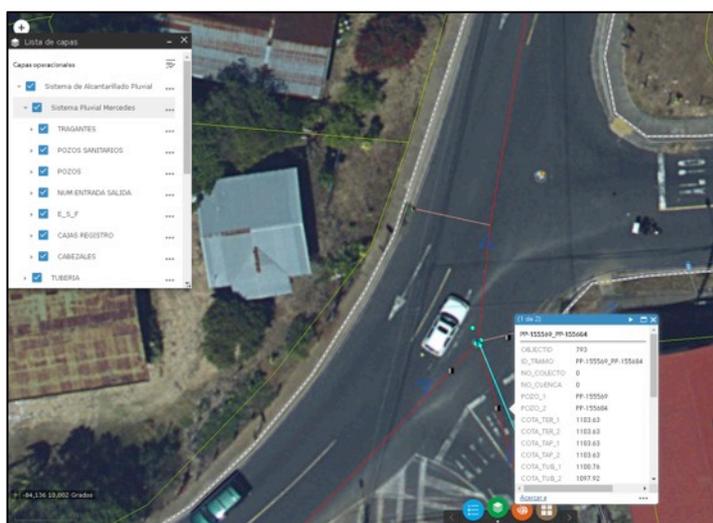
Antes del año 2019, las bitácoras se trabajaban mediante apuntes en campo que posteriormente eran trasladados a un documento digital como *Word* o *Excel*. Mediante el uso de una aplicación móvil creada para registrar el estado de obras menores, como el

avance de obra, la documentación de reuniones en sitio y el informe de visitas de campo, se ha logrado reducir los tiempos de trabajo que anteriormente las personas funcionarias utilizaban en el levantamiento y en la digitalización de los apuntes en papel, lo que permite mayor eficiencia en la jornada laboral.

Con la aplicación móvil se ha georreferenciado cada una de las visitas que se realizan en campo y documentado la información relacionada al proyecto mediante la inclusión de anotaciones y fotografías.

El uso de estas aplicaciones con dispositivos móviles como el teléfono inteligente, da una ventaja comparativa con otro tipo de aplicaciones móviles, debido a que la información está disponible en una forma conveniente y modificable para ser consultada y compartida cuando sea necesario.

### Consulta en el sistema de alcantarillado pluvial



Gracias a dos contrataciones realizadas por la Municipalidad, ahora se cuenta con el inventario de activos de la red de alcantarillado pluvial de los distritos Heredia 01 y Mercedes 02. En colaboración con el personal de Topografía de la Municipalidad se ha logrado poner a disposición los datos del sistema de alcantarillado pluvial para consulta. Mediante la aplicación web se realizan consultas sobre activos como

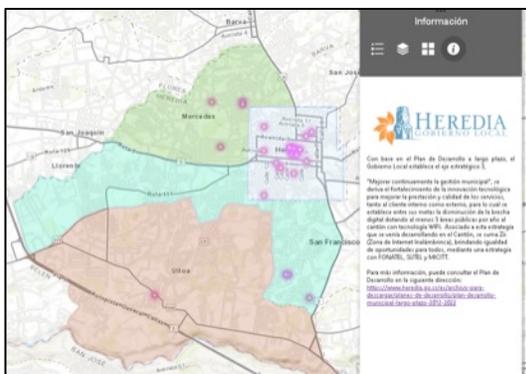
tuberías, cunetas, calzada, cordón y caño, tragantes, pozos, cajas de registro entre otros; además, de conocer con precisión la ubicación de cada uno de los activos se puede consultar sus características asociadas.

De igual manera, diferentes departamentos de la Municipalidad como Topografía, Inversión Pública y Unidad de Gestión Vial pueden consultar información relacionada a la red. Asimismo, se pueden consultar características de distancia, pendiente, material, diámetros y estado de los activos; permitiendo gestionar integralmente los trabajos de inversión pública y manejar tiempos de respuesta más cortos al momento de tomar decisiones.

Con esta aplicación se identifica con exactitud cuales tuberías desfogon en los ríos, que cordones, tragantes y cajas de registro canalizan, cómo construir y mantener mejores vías y que sectores del alcantarillado pluvial requieren mantenimiento preventivo o correctivo. La consulta del Sistema de Alcantarillado por medio de cualquier dispositivo inteligente,

(tabletas, laptop o PC) permite trabajar con mayor comodidad y certeza sin necesidad de realizar inspecciones en campo cada vez que se requiere información.

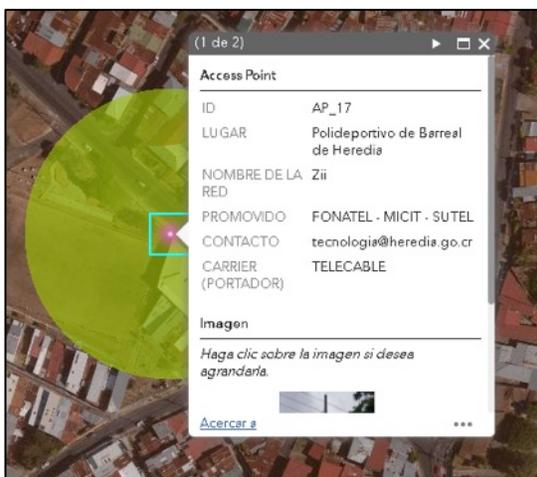
### Consulta de puntos de acceso que brinda Wifi



Junto con el departamento de Tecnologías de Información se ha desarrollado una aplicación web para la consulta de los sitios donde se encuentran los puntos de acceso que brinda Wifi.

Esta solución muestra a la población las áreas de cobertura con el acceso gratuito a Internet. La persona usuaria puede navegar en el mapa y consultar información, tal como nombre del

lugar, nombre de la red a la cual se debe conectar, instituciones que lo han promovido, el contacto hacia donde se pueden dirigir cualquier reporte o consulta y el portador del servicio.



La georreferenciación de los puntos de acceso y su cobertura es un insumo para planificar la asignación de estos recursos. El objetivo del proyecto es reducir la brecha digital mediante el acceso gratuito a internet, por lo que la selección de ubicaciones óptimas para la colocación de equipamiento es de suma importancia para resguardar la inversión del municipio y ofrecer un mejor servicio a la población.

### 3.6 Ejecución presupuestaria durante el año 2019

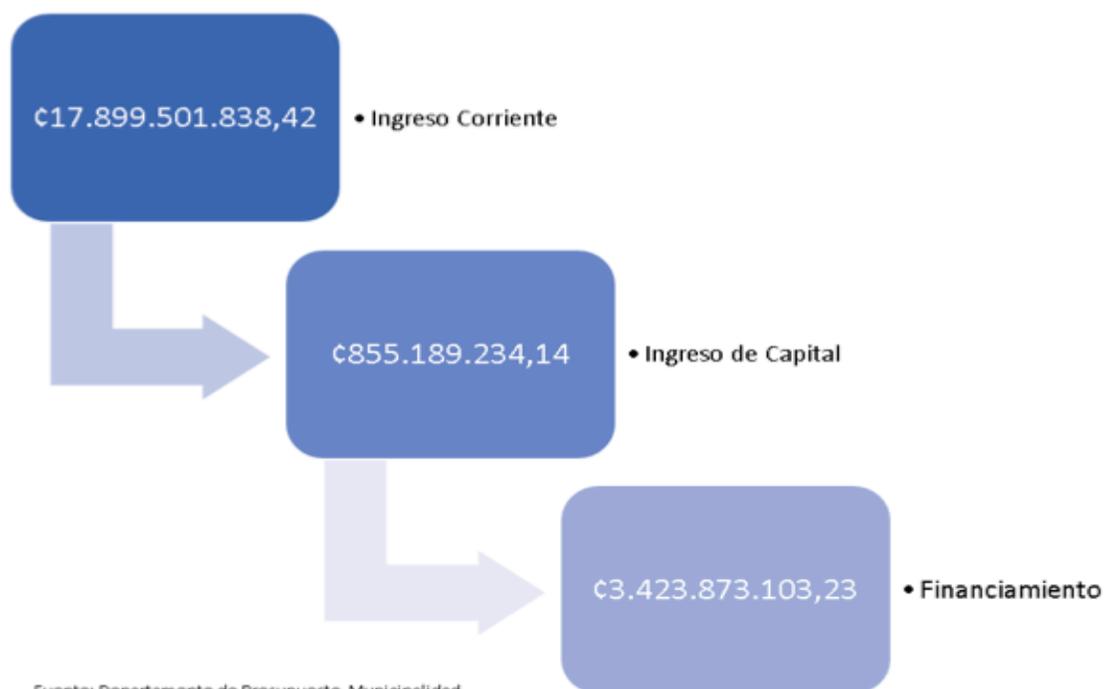
El comportamiento de los ingresos y gastos, así como los aspectos más importantes que incidieron en la ejecución presupuestaria son detallados a continuación.

#### Ingresos

El análisis efectuado a los ingresos del período 2019, permite determinar que al 31 de diciembre se contaba en arcas municipales con un total de ¢22.178.564.175,79, de los cuales ¢17.899.501.838,42 corresponden a ingresos corrientes; ¢855.189.234,14 a

ingresos de capital y ¢3.423.873.103,23 a financiamiento. La composición de los ingresos expuesta en líneas anteriores se visualiza gráficamente en la siguiente figura.

### Municipalidad de Heredia Composición de Ingresos al 31 de diciembre de 2019



Fuente: Departamento de Presupuesto, Municipalidad de Heredia

La forma en que están compuestos los ingresos del período reviste vital importancia debido a que del total recaudado, el mayor peso (80.71%) lo aportan los ingresos corrientes; es decir, recursos propios, lo que significa que la mayor cantidad de ingresos percibidos responden a la propia capacidad recaudatoria de la Municipalidad, reflejando con ello una sana administración de los recursos y el buen posicionamiento financiero de este Gobierno Local.

En relación con las metas presupuestarias formuladas, es importante indicar que la Municipalidad de Heredia, históricamente, ha superado las metas de recaudación propuestas. Por ende se evidencia que las proyecciones previstas en los impuestos y tasas municipales constituyen metas de recaudación significativamente cercanas al comportamiento exhibido por los ingresos y que existe razonabilidad de la expectativa de ingreso en concordancia con el comportamiento histórico, tanto en el presente período como en los anteriores. Lo expuesto se muestra en el siguiente cuadro.



**Cuadro 1**  
**Municipalidad de Heredia**  
**Cumplimiento de metas presupuestarias**  
**al 31 de diciembre de cada año**

<b>Año</b>	<b>Presupuestado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>Cumplimiento</b>
2019	17,433,710,681.35	17,899,501,838.42	103%
2018	16,921,794,496.00	17,114,285,252.20	101%
2017	15,230,010,978.00	16,660,294,486.46	109%
2016	13,827,638,821.00	16,188,396,582.86	117%
2015	12,617,937,029.00	14,437,708,443.14	114%
2014	10,917,735,776.00	13,502,939,840.14	124%

Como se observa en el cuadro, durante el año 2019 y según fue mencionado líneas atrás, la Municipalidad de Heredia recaudó un total de  $\phi$ 17.899.501.838,20 por concepto de ingreso corriente, siendo que al 31 de diciembre se registró una recaudación efectiva del 103% que a nivel comparativo implica un aumento de  $\phi$ 785.216.586,22 con respecto al total recaudado el año anterior.

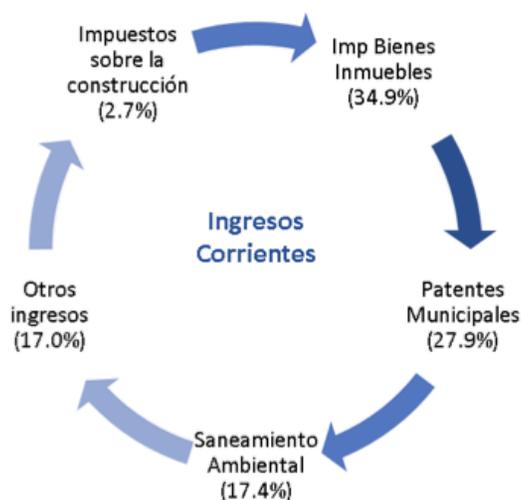
Los ingresos recaudados han sido producto del esfuerzo administrativo que se ha realizado durante los últimos años, cambios en el enfoque de trabajo, estrategias de gestión de cobro, campañas de actualización de contribuyentes, seguimiento de contribuyentes en estado de morosidad, la contratación de la empresa de atención a contribuyentes y gestión de envío de información para campañas masivas y otras situaciones de cobro que garantizan a la Municipalidad, los recursos para atender sus obligaciones financieras y operativas. Esto le ha permitido brindar servicios de calidad a la comunidad herediana, e invertir en proyectos de infraestructura pública en el cantón Central.

Se destacan las principales fuentes de ingresos de la Municipalidad: Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, Licencias Profesionales, Comerciales y otros permisos, Servicios Comunitarios y Multas, Sanciones, Remates y Confiscaciones. Sobre el particular conviene señalar que, con respecto del año 2018, el Impuesto de Bienes Inmuebles, y los servicios de saneamiento ambiental presentan un incremento del 4.74% y 17.4% respectivamente. Al contrario *sensu*, los impuestos específicos sobre la construcción muestran una tendencia decreciente de 4.3%. Sin embargo, es importante considerar que a diferencia del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, cuyo hecho generador depende de los terrenos e instalaciones fijas, el Impuesto sobre la construcción

se basa en una expectativa de desarrollo urbanístico que conlleva el levantamiento de todo tipo de edificación por lo que su crecimiento podría variar en los próximos períodos.

Con respecto a los ingresos corrientes de la Municipalidad es importante mencionar que el 82.96% está representado por cuatro ingresos a saber: el Impuesto de Bienes Inmuebles, Patentes Municipales, Saneamiento Ambiental (entiéndase Recolección de Basura, Aseo de Vías y Parques y Mantenimiento de Obras de Ornato) y Permisos de Construcción. El restante 17.04% se distribuye en otros 16 ingresos presupuestarios que de manera individual no son tan significativos para el presente análisis, pero no por ello dejan de ser importantes. La imagen siguiente resume la composición de ingresos corrientes y el peso porcentual de los más significativos en relación con el total de esta clase.

## Composición de los ingresos corrientes año 2019



Por lo anterior, se realizó un análisis comparativo de los ingresos corrientes del período 2018 y el año 2019. Según se puede observar en el siguiente cuadro, se presentaron variaciones positivas y negativas en los diversos ingresos corrientes municipales.



**Cuadro 2**  
Municipalidad de Heredia  
Ingresos corrientes percibidos  
Cifras acumuladas al 31 de diciembre de cada año y variación interanual en %

	2018	2019	Variación Abs.	Variación %	Peso
Impuesto de Bienes Inmuebles	5,970,452,371.44	6,248,350,060.30	277,897,688.86	4.7%	34.9%
Timbres Municipales	368,438,229.70	330,096,979.94	- 38,341,249.76	-10.4%	1.8%
Impuestos sobre construcción	506,526,841.96	484,809,243.22	- 21,717,598.74	-4.3%	2.7%
Espectáculos Públicos	88,381,569.98	277,010,213.72	188,628,643.74	213.4%	1.5%
Rotulos Públicos	81,531,818.77	80,979,839.46	- 551,979.31	-0.7%	0.5%
Patentes Municipales	4,932,995,487.03	4,993,959,756.68	60,964,269.65	1.2%	27.9%
Patentes de Licores	247,258,458.25	249,530,887.74	2,272,429.49	0.9%	1.4%
Timbres Pro parques	94,651,675.34	94,947,076.67	295,401.33	0.3%	0.5%
Alquiler de mercado	446,401,504.48	460,999,949.48	14,598,445.00	3.3%	2.6%
Saneamiento Ambiental	2,872,672,643.69	3,122,313,566.50	249,640,922.81	8.7%	17.4%
Cementerio	101,505,196.21	94,051,373.09	- 7,453,823.12	-7.3%	0.5%
Derecho de entradas recreativas y culturales	88,833,200.00	105,603,200.00	16,770,000.00	18.9%	0.6%
Venta de otros servicios	69,712,869.52	61,319,867.35	- 8,393,002.17	-12.0%	0.3%
Derechos de Estacionamiento	205,680,510.00	194,512,637.50	- 11,167,872.50	-5.4%	1.1%
Intereses sobre títulos valores de instituciones públicas financieras	254,039,316.31	187,436,415.60	- 66,602,900.71	-26.2%	1.0%
Intereses moratorios por atraso en pago de impuestos	173,016,091.59	176,567,749.33	3,551,657.74	2.1%	1.0%
Multas de tránsito	245,240,897.00	292,136,823.00	46,895,926.00	19.1%	1.6%
Multas varias	221,572,976.05	222,917,230.80	1,344,254.75	0.6%	1.2%
Reintregos en efectivo	14,924,907.20	43,954,679.55	29,029,772.35	194.5%	0.2%
Transferencias corrientes	130,448,870.68	178,004,288.49	47,555,417.81	36.5%	1.0%
<b>Total Ingresos Corrientes</b>	<b>17,114,285,435</b>	<b>17,899,501,838</b>	<b>785,216,403</b>	<b>5%</b>	

Fuente: Departamento de Presupuesto, Municipalidad de Heredia

La composición de los ingresos reviste vital importancia para identificar aquellos que generan el mayor sustento al presupuesto municipal y por lo que conviene brindar un seguimiento más exhaustivo que garantice al municipio, los recursos requeridos para cumplir con el fin público que le ha sido encomendado. El comparativo de los ingresos totales al 31 de diciembre del 2018 y 2019 se visualiza en el siguiente cuadro:



**Cuadro 03**  
Municipalidad de Heredia  
Comparativo de Ingresos Totales:  
al 31 de diciembre de cada año

Concepto	2018	2019	Variación Abs.	Variación %
<b>Total de Ingresos:</b>	<b>22,472,026,603</b>	<b>22,178,564,176</b>	<b>- 293,462,427</b>	<b>-1.31%</b>
<b>Ingresos Corrientes:</b>	<b>17,114,285,525</b>	<b>17,899,501,838</b>	<b>785,216,313</b>	<b>4.59%</b>
Ingresos Tributarios	12,290,346,452	12,759,684,058	469,337,605	4%
Ingresos No Tributarios	4,693,600,202	4,961,813,492	268,213,290	6%
Transferencias corrientes	130,448,871	178,004,288	47,555,418	36%
<b>Ingresos de Capital</b>	<b>837,119,730</b>	<b>847,352,756</b>	<b>10,233,026</b>	<b>1.22%</b>
<b>Financiamiento:</b>	<b>4,520,621,348</b>	<b>3,423,873,103</b>	<b>- 1,096,748,245</b>	<b>-24.26%</b>

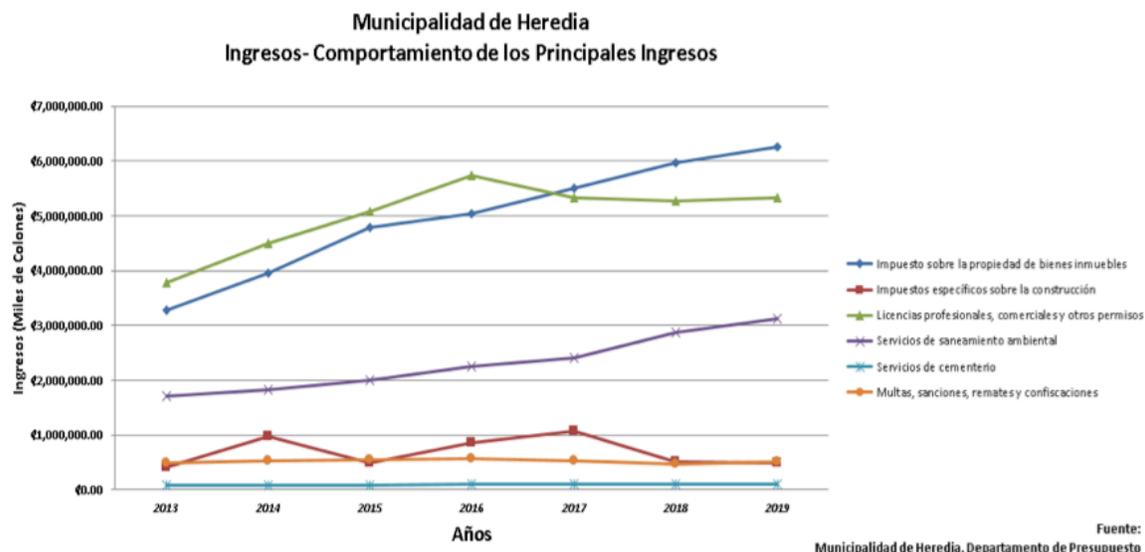
Fuente: Departamento de Presupuesto, Municipalidad de Heredia

El comportamiento de los ingresos tributarios fue abordado en anteriores informes de evaluación y su tendencia se mantiene similar al finalizar el 2019, por lo que los elementos que incidieron en la ejecución semestral terminaron por afectar el comportamiento de los tributos durante todo el año. Al igual que se señaló en otras ocasiones, los datos acumulados del cuadro anterior reflejan en algunos ingresos los efectos de la desaceleración que está presentando la economía. Esto afecta principalmente, la recaudación de los impuestos por patentes municipales, rótulos públicos, patentes de licores, intereses moratorios en pago de impuestos y multas.

Por otro lado, conviene indicar que a nivel general se muestra un aumento en la recaudación del ingreso corriente debido al aumento experimentado en el ingreso por Saneamiento Ambiental, que comprende los ingresos por recolección de basura, aseo de vías y mantenimiento de parques y obras de ornato, producto de las actualizaciones de tasas que se han aplicado a dichos servicios.

Se desprende del análisis efectuado, el aumento en el ingreso presupuestario denominado “Impuestos Específicos a los Servicios de Diversión y Esparcimiento” generado por la venta de entradas al Centro Recreativo y Deportivo Bosque de la Hoja “Las Chorreras”. Este ingreso ha tenido un incremento considerable de un 18.9%, que obedece al derecho de ingreso y parqueo a dicho centro; aplicable para personas adultas, adultas mayores, juventud y niñez, así como vehículos y al aumento en la cantidad de visitantes a este sitio turístico.

El ingreso percibido por los servicios de Saneamiento ambiental (aseo de vías, recolección de basura y mantenimiento de parques y ornato) ha sido creciente en los últimos seis años, este comportamiento obedece en su gran mayoría a una mejora sustancial en el cobro del servicio y la actualización de tasas que ha estado realizado el Municipio sobre dichos servicios que se brindan a la ciudadanía herediana. El comportamiento de los principales ingresos se observa en el siguiente gráfico.



En cuanto a las transferencias corrientes percibidas se detalla como ingresaron las siguientes; la del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) correspondiente a la distribución de lo recaudado por el impuesto sobre los licores del país, los licores y cervezas extranjeras por un monto de ¢21.660.255,04; la transferencia al Consejo Nacional de la Política de la Persona Joven, por la suma de ¢2.598.346,00 y la transferencia recibida por parte del Consejo de Seguridad Vial, por ¢153.745.687,10.

En cuanto a los Ingresos de Capital se observa que los movimientos reportados corresponden a la transferencia de los recursos que el IFAM concede a las municipalidades por concepto de la Ley 6909, así como el ingreso correspondiente a los recursos de la Ley 8114; por este concepto ingresó a las arcas municipales ¢745.619.071,00 durante el año. Durante el mes de diciembre se percibió la transferencia del Ministerio de Hacienda, un monto de ¢14.695.916,00 por concepto de las partidas específicas del período, otorgadas según Ley 7755 para la Municipalidad de Heredia.

Conviene indicar que como parte de los ingresos de Capital se percibió la transferencia del Ministerio de Salud relativa a los recursos derivados de la Ley General de control del tabaco y sus efectos nocivos en la salud (N° 9028), por un monto de ¢66.038.000.00.

En relación con la partida de financiamiento, esta abarca los recursos de vigencias anteriores; es decir, superávit que representó para el año 2019, un 15.44% del total de ingresos de la Municipalidad. Esta clase de ingresos es un punto importante que debe entenderse técnicamente y tratarse administrativamente, puesto que en los últimos cuatro años era una clase de ingreso que venía en crecimiento y por sus características particulares son recursos que, normalmente requieren de asignación de presupuestos extraordinarios. Lo anterior conlleva a que no se puedan utilizar ni comprometer mediante un proceso de contratación desde inicios de año. Lo anterior incide en las labores de planificación y supervisión de las diferentes jefaturas y direcciones y en que la Proveeduría Municipal tenga que modificar su plan de compras para incorporar, posteriormente un volumen importante de nuevas necesidades de servicios y bienes a la planificación de compras ordinarias; retrasando con ello la ejecución eficiente y eficaz de los recursos.

Asimismo, dicha situación hace que gran parte de la ejecución de los recursos provenientes del superávit se postergue hasta el último cuatrimestre del año, de modo que, en el caso de los contratos relacionados con procesos constructivos o de obra pública afecta los tiempos de entrega; generando al finalizar el año, una cantidad de recursos importantes que deben considerarse y clasificarse, como un compromiso presupuestario, lo que afecta los niveles reales de ejecución del Municipio y el Índice de Gestión Municipal elaborado por la Contraloría General de la República.

Por último, se evidencia un decrecimiento en el ingreso por financiamiento debido a una disminución en el superávit incorporado durante el 2019 respecto al monto reflejado en el 2018, esta disminución equivale a un 24.26% menos. Es importante indicar que la

disminución anterior incide directamente en el monto de ingresos totales del período 2019. Lo anterior implica que a nivel general se refleje una disminución en los ingresos municipales; no obstante, se debe entender que la partida de financiamiento tiene una tendencia a decrecer derivado de mayores índices de ejecución y menor cantidad de compromisos presupuestarios.

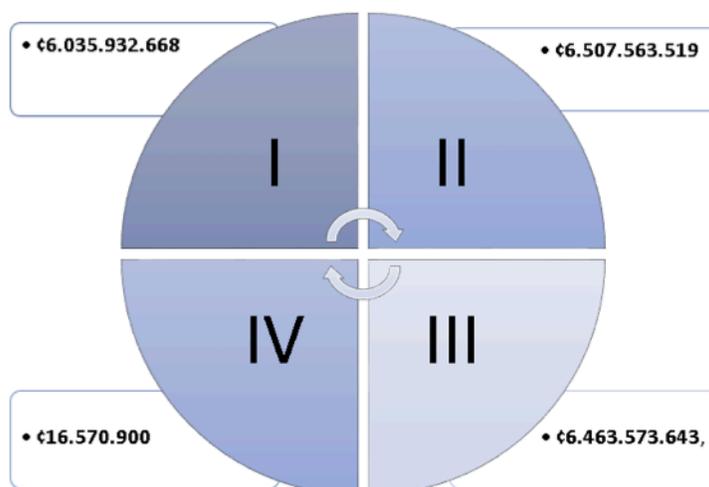
### Egresos

En cuanto al comportamiento de los egresos, es posible señalar que durante el período 2019 se ejecutaron gastos por un total de ¢16.383.674.847,71 (sin considerar los compromisos presupuestarios); es decir, se ejecutó el 76.66% del total de recursos presupuestados.

Aunado a lo anterior, es menester mencionar la ejecución presupuestaria alcanzada, considerando los compromisos presupuestarios adquiridos de conformidad con lo establecido en el artículo 116 del Código Municipal; bajo esa disposición, la ejecución presupuestaria representa el 89.01% de los recursos totales del presupuesto, cuyo monto en términos absolutos es de ¢19.023.640.729,79.

En la siguiente imagen se puede observar el monto ejecutado por programa presupuestario, detallando el programa I “Administración General”, programa II “Servicios Comunes”, el programa III “Inversiones” y el programa IV “Partidas Específicas”.

### Municipalidad de Heredia Ejecución por Programa Presupuestario Año 2019



En términos porcentuales el programa I “Administración General” representa el 31.73%; el programa II “Servicios Comunes” presenta un 34.21%; el programa “III Inversiones” alcanza el 33,98%, y por su parte el programa IV “Partidas Específicas” representa el 0.09%.

Es importante mencionar que el municipio canalizó la mayor parte de sus recursos al programa de inversiones, esto realmente es trascendental y de suma importancia, ya que es el programa que genera mayor impacto y valor agregado en el desarrollo de la comunidad herediana. Con este se impulsa el desarrollo socioeconómico cantonal, con especial énfasis en el desarrollo de la infraestructura vial, educativa, cultural y deportiva. También, incluye una importante asignación de recursos que se hace de manera participativa en conjunto con las Asociaciones de desarrollo y Juntas educativas y administrativas del cantón Central, mediante el proceso de presupuesto participativo, que se traduce en más mejoras a nivel de las distintas comunidades heredianas.

De los datos obtenidos se aprecia el esfuerzo que realiza la Municipalidad de Heredia por orientar un 28.3% de los ingresos que percibe a la prestación de servicios que, por su naturaleza jurídica y social debe brindar a la comunidad herediana; además, de la inversión de un 27.9% del total del presupuesto en la adquisición, adición y mejoramiento del patrimonio institucional y del cantón Central. Operación que contribuye al desarrollo de la infraestructura socioeconómica y cultural, así como a definir las principales líneas de acción en las que, la administración invierte los recursos municipales. El comportamiento presupuestario sigue presentando los mismos matices que caracterizan la naturaleza propia de la gestión municipal, al ser las partidas de remuneraciones, servicios, bienes duraderos y transferencia capital, las que aportan el mayor peso en relación con el total ejecutado. Los datos anteriores se reflejan en el siguiente cuadro.



**Municipalidad de Heredia**  
**Ejecución por partida Presupuestaria**

<b>Partida Presupuestaria</b>	<b>Presupuestado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>% Ejecución</b>	<b>Peso</b>
Remuneraciones	5,101,269,291.00	4,936,392,174.11	97%	25.9%
Servicios	6,007,701,544.36	5,375,263,978.07	89%	28.3%
Materiales y suministros	575,016,659.43	443,991,967.76	77%	2.3%
Intereses y Comisiones	-	-		0.0%
Bienes Duraderos	6,033,583,519.00	5,303,687,215.85	88%	27.9%
Transferencias corrientes	2,345,717,587.77	1,817,309,199.00	77%	9.6%
Transferencias de capital	1,298,878,815.00	1,146,996,195.00	88%	6.0%
Amortización	-	-		0.0%
Cuentas especiales	9,177,122.00	-	0%	0.0%
<b>Totales</b>	<b>€21,371,344,538.56</b>	<b>€19,023,640,729.79</b>		<b>100.0%</b>

Es importante analizar también, que ¢1.817.309.199,00 del presupuesto de egresos de la Municipalidad de Heredia fueron destinados a transferencias corrientes que, por disposición de alguna ley, resolución judicial u otra disposición de índole normativo deben, transferirse a otras entidades del sector público. Esta acción disminuye la disponibilidad y flexibilidad presupuestaria para destinar los recursos a diferentes proyectos y atender otras necesidades que posee la comunidad herediana.

Conviene señalar que, dentro de los egresos se consignan los recursos destinados al cumplimiento de la sentencia número 346-02-2018 del Tribunal de Apelación Civil y de Trabajo de Heredia, interpuesto por el Sindicato de Empleados Municipales contra la Municipalidad de Heredia.

Es importante visualizar el comportamiento de la asignación y ejecución del presupuesto por programa. Así por ejemplo en el programa administrativo al igual que en años anteriores, las partidas más representativas las ocupan las cuentas de remuneraciones y transferencias corrientes. Este comportamiento se explica como muy propio de un programa de dicha naturaleza en el sector municipal costarricense, porque la labor que en él se desarrolla gira en torno a las tareas administrativas y lo que debe transferirse por ley en la actividad de registro de deudas, fondos y transferencias.



A diferencia del programa administrativo, el programa de servicios comunales presenta una mayor asignación y ejecución de recursos en las partidas de remuneraciones y servicios, puesto que en dichas partidas es donde se remunera al personal operativo y se contratan los servicios para que se lleven a cabo algunas labores por *outsourcing*, tales como: aseo de vías, chapea y mantenimiento de parques, obras de ornato, recolección y disposición de residuos sólidos y residuos valorizables, limpieza y seguridad del Mercado Municipal, seguridad privada para los cementerios, etcétera.

Municipalidad de Heredia  
Ejecución por Programa Presupuestaria  
Servicios Generales



Por último, el programa de inversión muestra un comportamiento muy propio de su naturaleza; la asignación de recursos se centra mayoritariamente en la cuenta de bienes duraderos que es donde, por medio de las diferentes subpartidas se asignan y ejecutan los recursos para la adquisición o ampliación de bienes duraderos nuevos o existentes (bienes de capital fijo, muebles, inmuebles y de obra pública. Aquí se incluyen los procesos de construcción, adición y mejoramiento de bienes de capital, diferenciándose de aquellos, cuyo propósito es el mantenimiento normal de esos bienes. También, incorpora los costos por obras complementarias, así como trabajos asociados edificaciones, adición, mejoras, demoliciones, señalización, demarcación, movimientos de tierras, entre otras obras. Además, conviene indicar que dentro de este programa se incorporan los recursos destinados a las diferentes juntas de educación y asociaciones de desarrollo integrales y específicas del cantón Central, sobre este tema se resalta la ejecución alcanzada de un 93% del monto total presupuestado para ser transferido a esas instituciones.

Municipalidad de Heredia  
Ejecución por Programa Presupuestaria  
Inversiones



Al 31 de diciembre de 2019 se destaca en la ejecución de esta partida los siguientes proyectos de inversión:



**Municipalidad de Heredia**  
**Ejecución de Proyectos de Inversión**  
**Año 2019**

Proyecto	Monto*
Construcción Centro Diurno de Atención a la Persona Adulta Mayor en Guararí	\$89,264,215.00
Obras de mejoras de la Casa de la Cultura, Alfredo González Flores.	\$25,064,061.00
Construcción de aceras frente a Áreas Públicas Municipales	\$275,542,625.00
Construcción de Cordón y Caño	\$316,921,962.00
Construcción de Rampas en Diversos Puntos del cantón	\$150,000,000.00
Construcción de Corredor Accesible	\$370,000,000.00
Suministro, acarreo, colocación y acabado final de capetas asfálticas en distintos lugares del cantón	\$599,670,548.00
Suministro, acarreo, colocación y acabado final de capetas asfálticas en distintos lugares del cantón. Ley 8114	\$745,554,190.00
Arreglo de Tuberías, Tragantes, Cunetas y Reparación de Calle Alfaro, Mercedes Norte	\$10,887,063.00
Remodelación, Restauración y Mobiliario de Áreas Públicas en los Distritos de Heredia	\$290,719,932.00
Dotar de Plays en Áreas Públicas en los distritos de Heredia	\$292,896,470.00
Instalación de Gimnasios al Aire Libre en Diferentes Áreas Públicas	\$18,294,000.00
Instalación y Reparación de Mallas Tipo Ciclón en Áreas Públicas	\$298,388,531.00
Construcción de Obras Externas Gimnasio de Mercedes	\$150,013,465.00
Construcción de Losa Concreto y Suministro e Instalación de Piso Modular para las Áreas Públicas	\$25,000,000.00
Suministro e Instalación de Juegos Infantiles para Niños	\$14,560,000.00
Construcción de Tapia por Demanda	\$74,634,300.00
Diseño y Construcción de Obras de Estabilización y Retención de Taludes en Márgenes del Río Pirro	\$224,935,855.00
Construcción de rancho para interacción de la comunidad de la Urbanización San Francisco	\$8,350,000.00
Construcción de Muro de Contención en Tierra Fertil	\$14,208,014.00
Donación de juegos infantiles en propiedad Cen-cinai de Guararí de Heredia	\$6,354,990.00
Suministro e instalación del piso modular del Gimnasio de Mercedes Norte	\$35,175,000.00

\* Considera compromisos presupuestarios 2019.

Con respecto al programa IV conviene señalar que en el Presupuesto Extraordinario fueron incorporados a la corriente presupuestaria, los recursos correspondientes a la Ley 7755 “Control de las Partidas Específicas con cargo al Presupuesto Nacional” correspondiente a los siguientes proyectos:

NOMBRE DEL PROYECTO	MONTO
Ampliación de cañería de agua para agricultores de Vara Blanca, distrito Vara Blanca. Ley 7755-2014.	¢1.627.454,00
Compra y dotación de equipo y mobiliario para el Centro Diurno de la Persona Adulta Mayor de Mercedes Norte, distrito Mercedes. Ley 7755-2017.	¢749.935,00
Compra de refrigeradoras, cocinas eléctricas, microondas, sillas y mesas plegables para los salones comunales de Monte Rosa, Lagunilla y Urb. El Trébol. Ley 7755-2018.	¢9.177.122,00
Construcción de cunetas en calle principal San Rafael de Vara Blanca. Ley 7755-2018.	¢3.441.309,00
Construcción de cunetas para camino Azufre, distrito Vara Blanca.	¢5.147.420,00
Instalación de asientos en gradería, pintura y protección de techo contra golpes y remarcación de cancha multiuso de la comunidad de San Francisco.	¢5.900.064,00

Es menester señalar que la Municipalidad hace un gran esfuerzo administrativo para ejecutar el Presupuesto Municipal que tiende a crecer año con año, por lo que se ha implementado una serie de seguimientos, lineamientos y directrices que permitan una gestión más apegada a los principios de economía, eficacia y eficiencia.

Por otro lado, y en atención a las necesidades que se presentaron en el período 2019 tanto administrativas como de proyectos de inversión, y en aras de garantizar la mayor atención posible de los requerimientos de la comunidad herediana, se realizaron cinco modificaciones presupuestarias, que suman en total ¢2.205.087.369,00.

Se estima importante mencionar como limitante, el recurso humano municipal, en tanto que el crecimiento del presupuesto no guarda similitud con el crecimiento del recurso humano en la municipalidad, la carencia de este en los diferentes departamentos supone menores niveles de seguimiento al presupuesto, con menor acción que permita detectar, oportunamente, las desviaciones en las metas planteadas y las consecuentes medidas correctivas a tomar.

### **Resultado del período 2020**

Por último, una vez concluido el proceso de determinación de las obligaciones pendientes al finalizar el año económico 2019 se concluye que ¢2.639.674.847 serán tratados bajo la figura de los compromisos presupuestarios, y su ejecución quedará programada para los primeros meses del año 2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 del

Código Municipal. Seguidamente se detalla el resultado de la ejecución presupuestaria del período objeto de este informe.

<b>MUNICIPALIDAD DE HEREDIA</b>		
<b>LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL AÑO 2019</b>		
En colones		
	PRESUPUESTO	REAL <sup>1</sup>
<b>INGRESOS</b>	21,371,344,538.91	22,178,564,175.43
Menos:		
<b>EGRESOS</b>	21,371,344,538.91	19,023,640,731.06
<b>SALDO TOTAL</b>		<b>3,154,923,444.37</b>
<b>Más:</b>	<b>57,773,421.01</b>	
Notas de crédito sin contabilizar 2019	57,773,421.01	
<b>Menos:</b>	<b>13,860,874.19</b>	
Notas de débito sin registrar 2019	13,860,874.19	
<b>SUPERÁVIT / DÉFICIT</b>		<b>3,198,835,991.19</b>
Menos: Saldos con destino específico		1,890,195,873.41
<b>SUPERÁVIT LIBRE/DÉFICIT</b>		<b>1,308,640,117.78</b>
<b>DETALLE SUPERÁVIT ESPECÍFICO:</b>		<b>1,881,347,212.38</b>
Junta Administrativa del Registro Nacional, 3% del IBI, Leyes 7509 y 7729		27,896,964.34
Organismo de Normalización Técnica, 1% del IBI, Ley Nº 7729		9,298,981.32
Fondo del Impuesto sobre bienes inmuebles, 76% Ley Nº 7729		987,386,822.67
Consejo de Seguridad Vial, art. 217, Ley 7331-93		24,698,644.56
Comité Cantonal de Deportes		36,643,587.56
Aporte al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) Ley Nº9303		3,800,914.66
Ley Nº7788 10% aporte CONAGEBIO		1,346,576.79
Ley Nº7788 70% aporte Fondo Parques Nacionales		7,916,050.82
Fondo Ley Simplificación y Eficiencia Tributarias Ley Nº 8114		284,477.00
Proyectos y programas para la Persona Joven		405,341.35
Fondo recolección de basura		398,907,437.18
Fondo de parques y obras de ornato		140,970,695.63
Saldo de partidas específicas		58,908,659.25
Saldo transferencias Anexo-5 transferencias		26,599,355.46
Aporte Consejo de Seguridad Vial, multas ley de tránsito Ley 9078		34,645,401.10
Fondo recursos mermas		12,306,985.44
Transferencia proyecto renacer		26,087,663.02
Transferencia sector privado estudios hidrológicos		782,500.00
Notas de crédito sin registrar 2019		57,773,421.01
Notas de crédito sin registrar 2018		2,899,927.27
Notas de crédito sin registrar 2017		171,945.76
Notas de crédito sin registrar 2016		17,370.01
Notas de crédito sin registrar 2015		2,632,283.71
Notas de crédito sin registrar 2014		16,830,939.47
Notas de crédito sin registrar 2013		134,258.00
Utilidades de comisiones de fiestas		8,848,661.03
.....		
<b>MBA. Jose Manuel Ulate Avendaño</b>		
Nombre del Alcalde Municipal		
<b>Licda. Marianella Guzmán Díaz</b>		
Nombre funcionario responsable		
proceso de liquidación presupuestaria		
	22/01/2019	
	Fecha	



ORIGINAL | **MBA José M. Ulate Avendaño**  
 FIRMADO | **Alcalde Municipal**  
 Firma del Alcalde

Firma  

### **Situación económica-financiera global de la institución**

Al tomar como referencia los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2019 y el resultado de la liquidación presupuestaria del 2019, se puede indicar en términos generales que, la situación financiera de la Municipalidad de Heredia para el año 2019 tuvo un comportamiento positivo; muestra de ello es la saludable composición y estructura financiera del municipio.

El período económico 2019 estuvo marcado por una inflación general medida por la tasa interanual a diciembre 2019 del Índice de Precios al Consumidor (IPC) que cerró en un 1.52% posicionándose dentro del rango meta de inflación para el 2019 (2% - 4%) y la actividad de la economía aumentó. Para octubre se aceleró interanualmente en un 1.7% respecto al 2018, ubicándose la tasa interanual del IMAE para octubre en 2.5% según datos del Banco Central de Costa Rica.

Hay que considerar que la situación económica general estuvo marcada por una serie de situaciones externas al Gobierno Local, como el deterioro que hubo en la confianza de los consumidores, condiciones complejas de acceso al crédito, un menor dinamismo en el sector construcción ha sido afectado por la menor edificación privada de inmuebles no residenciales y de proyectos con destino público y en general el dinamismo que posee el comercio. Estos factores indirectamente afectan las finanzas municipales y la percepción de más ingresos, en especial en rentas como el impuesto de bienes inmuebles, licencias profesionales, comerciales y otros permisos, y el impuesto específico sobre la construcción. Factores como el comportamiento de los precios de los insumos utilizados, de las tasas de interés, así como del acceso al crédito, entre otros; hicieron que el Gobierno Local se esforzara para obtener el período económico 2019, un resultado positivo y que no hubiera estrechez en su flujo de caja para atender todos los compromisos y gestiones que, como ente público tiene encomendadas.

Como se puede observar en el Balance de Situación de la Municipalidad de Heredia, con cierre al 31 de diciembre del 2019, la composición del activo total es de un 10% de activo corriente y un 90% de activo no corriente.

Lo anterior se traduce en una situación financiera saludable para el Gobierno Local, al contar con una estructura financiera capaz de cubrir todos sus compromisos y deudas con un 36.59% del total de sus activos corrientes que, por naturaleza son más líquidos; por lo tanto, existe un muy buen margen financiero para pagar el pasivo a corto y largo plazo, sin necesidad de utilizar el activo no corriente y sin que se generen presiones sobre sus finanzas, lo que inclusive incide en favorecer a futuro la inversión en obra pública.

En relación con el pasivo, la composición fue al 31 de diciembre, de un 58% pasivo corriente, y de un 42% pasivo no corriente. Lo anterior significa que los compromisos de pago que tiene la Municipalidad de Heredia, en su mayoría son a un plazo menor a un año y un 42% a plazos mayores a un año. Esto deviene en un manejo del flujo de efectivo un poco más estrecho para atender los compromisos que tuvo en el corto plazo; por

cuanto debe destinar una cantidad mayor de recursos para atender sus obligaciones que vencen antes de un año, pero a su vez no condicionó ni condiciona las proyecciones de ingresos futuros para atender sus obligaciones a largo plazo. Del pasivo también se destaca que la Corporación Municipal cierra al 31 de diciembre sin ninguna clase de crédito, y por consiguiente su razón de endeudamiento actualmente es de un 3.71%, un muy buen indicador que refleja poco apalancamiento de sus activos.

Para el ejercicio económico 2019, tanto el activo no corriente como el patrimonio institucional, tuvieron un crecimiento del 2.66% y 1.52% respectivamente en comparación con el año 2018, lo anterior producto del trabajo de actualización continua de los activos fijos e intangibles municipales y la inclusión del valor de los inventarios de materiales con que contaba el Gobierno Local al finalizar el año; esto permitió actualizar y ajustar los registros contables y significó una mejoría que refleja de forma más razonable la estructura y situación financiera de la Municipalidad.

En cuanto al Estado de Resultados, con corte al 31 de diciembre del 2019 se destaca que los ingresos crecieron un 5.87% en comparación con el 2018, el ingreso corriente que se origina de las obligaciones tributarias que tienen los munícipes en relación con el Gobierno Local aumentó en igual proporción; es decir, un 8% y los gastos crecieron un 4.52% más que en el 2018 producto de la depreciación, agotamiento y amortización del activo no financiero. Pese a esto, la Municipalidad de Heredia terminó su período económico 2019 con un superávit financiero de ₡2.515.767.652 y un capital de trabajo positivo de ₡7.934.571.348. Cabe indicar que esto difiere del superávit presupuestario porque los registros obedecen a movimientos que se imputan y se tratan de diferente manera y con una base de registro diferente.

Como espejo de lo anterior el resultado de la Liquidación Presupuestaria 2019 cerró con un superávit de ₡3.198.835.991 considerando los compromisos presupuestarios adquiridos, pero no cancelados al 31 de diciembre de 2019, según lo dispuesto en el artículo 116 del Código Municipal.

Los ingresos presupuestarios al 31 de diciembre de 2019 tuvieron una reducción de un -1.31% en comparación con el año 2018. Lo anterior motivado en parte, y como se indicó anteriormente, a un dinamismo comercial que junto con el deterioro que hubo en la confianza de los consumidores y el desmejoramiento en el acceso al crédito afectaron directamente las rentas por concepto de licencias profesionales, comerciales y otros permisos; así como en el impuesto específico sobre construcciones, se redujo la renta en un -4.29% en comparación con el año 2018. Esto último motivado por la desaceleración que tuvo el sector constructivo en la provincia de Heredia, donde a pesar que el cantón Central de Heredia, según datos de la Cámara de Construcción de Costa Rica y el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA), aparece como uno de los cantones donde más se tramitaron permisos constructivos en general; asimismo, con base en las estadísticas se puede evidenciar que el área de construcción tramitada ante el CFIA al mes de noviembre y por provincia disminuyó para el caso de Heredia, en comparación con el 2018.

En cuanto a los egresos los mismos alcanzaron un nivel de ejecución real de un 76% y un nivel de ejecución real más compromisos de un 89%, significando una mejora en la ejecución del 1% en comparación con el mismo período del año anterior. Esto se traduce en una oportunidad de mejora para que, el Gobierno Local replante una estrategia para lograr ser más eficientes de cara al futuro. Ante lo anterior; también, es importante considerar que durante el año 2019 se tuvo una serie de asignaciones presupuestarias que por un mandato legal (Sentencia de Ejecución 346-02-2017 del Tribunal de Apelación de Trabajo de Heredia) debió asignársele cuantiosos recursos que por la naturaleza del proceso judicial en el que se encuentra la Municipalidad, no se ejecutaron y directamente afectan los índices de ejecución presupuestaria.

Los compromisos presupuestarios al 31 de diciembre de 2019 representaron un 12% del total de recursos asignados en el Presupuesto; lo que significa que prácticamente se mantuvo el nivel de compromisos respecto al 31 de diciembre de 2018, lo que representa una oportunidad de mejora, ya que el Gobierno Local apuesta a ser más eficientes y eficaz en la ejecución de recursos, en el desarrollo de obras y prestación de servicios.

En conclusión, al analizar el resultado del Saldo en Caja, las conciliaciones bancarias, el Balance General, el Estado de Resultados con corte al 31 de diciembre y el resultado de la Liquidación Presupuestaria 2019, se aprecia que la situación económica-financiera de la Municipalidad de Heredia continúa siendo muy saludable, posee un nivel de ingresos y activos que le permite cubrir sus compromisos y deudas de largo y corto plazo sin comprometer su capital, patrimonio y situación financiera en general. Esto le permite desarrollar más infraestructura pública y prestar mejores servicios, asimismo sigue siendo un Gobierno Local con una independencia financiera de más del 94% evidenciando que la gestión de la municipalidad no depende de forma importante de fuentes de financiamiento ajenas a su propia gestión. Asimismo, los resultados del período económico 2019 también muestran que hay espacio para mejorar en cuanto a la programación y ejecución presupuestaria en aras de prestar mejores servicios y desarrollar más obra pública para beneficio de todo el Cantón.

### **3.7 Evaluación Plan Operativo Anual 2019**

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de los indicadores de gestión establecido, según el formato suministrado por la Contraloría General de la República, en la matriz para evaluar el Plan Operativo Anual, mediante el cual se mide la eficacia en el cumplimiento de las metas.

Durante el período 2019 se programó la ejecución del 29% durante el I semestre del año y un 71% durante el II semestre. Al final del año se alcanzó el cumplimiento de un 94.7% del total de metas programadas para el período.

Durante todo el año se realizó un seguimiento constante de los proyectos y metas programadas para el período, para así determinar, oportunamente, situaciones que afectaran su cumplimiento; asimismo, establecer medidas correctivas inmediatas y reprogramar algunos proyectos que, por circunstancias en el proceso de contratación y ejecución retrasarían su ejecución final; sin embargo, al final del período se presentaron situaciones fuera del control de la municipalidad que impidió el cumplimiento del 100% de las metas.

A nivel de las metas de los objetivos de mejora, se alcanzó un 94.2% de ejecución y con respecto a las metas de los objetivos operativos se consiguió un cumplimiento de un 96%. Cabe indicar que muchas de las metas se lograron en un 100% durante el II semestre gracias al esfuerzo realizado en subsanar algunos factores que afectaron su cumplimiento durante el I semestre. Sin embargo, de acuerdo con la estructura de la matriz de planificación este esfuerzo no se puede reflejar ya que la matriz solo contempla lo programado para el período, aunque al final se alcanzara el 100%. El cumplimiento de metas durante el período 2019 contribuyó al cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes de desarrollo de mediano y largo plazo.

Con el fin de poder determinar los factores más relevantes que originaron la variación entre lo programado y lo efectivamente logrado se analizará a nivel de programa las razones individuales que originaron esta variación.

### ***Programa N°1***

Del total de las 12 metas formuladas para este programa, se programó la ejecución de un 37% para el I semestre y un 63% para el II semestre del año 2019, alcanzándose un cumplimiento total de un 99.4% de acuerdo con lo establecido en la matriz de la Contraloría General de la República. Las variaciones de las metas que no alcanzaron un cumplimiento de un 100% se justifican a continuación:

#### **Meta 1.11. Cumplir con el 100% de los cometidos definidos en el Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 96%**

##### **Justificación de la variación**

Dentro de las metas programadas para el año 2019, se encontraba la realización de al menos 6 estudios de seguimiento (Auditoría-Contraloría-Audidores Externos), en atención al artículo 39 de la ley de control interno; la norma 2,11 de las normas para el ejercicio de la auditoría y la norma 206 de las normas generales de auditoría para el sector público; sin embargo, al cierre solamente se ejecutaron 4, debido a que solicitaron ampliaciones de plazo, por lo que el seguimiento se dará en el 2020.

#### **Meta 1.12. Realizar acciones logísticas o de apoyo (recursos humanos, capacitación, servicios generales, dirección financiero y administrativa, archivo central, dirección jurídica, etcétera.**

##### **Justificación de la variación**

Esta meta se cumplió en un 97%, la cual refleja el promedio de las acciones programadas en los departamentos de apoyo; la pequeña variación en el cumplimiento se debió a varias situaciones de las que se detallan las más relevantes a continuación:

DESCRIPCION META	RESPONSABLE	PROGRAMADO	EJECUADO	JUSTIFICACION DADA POR EL RESPONSABLE
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 conjuntas para atender necesidades, planteadas por la ciudadanía.	Jenny Chavarría	100%	50%	Durante el Semestre se tenía programado la ejecución de dos reuniones, sin embargo solo se logró coordinar la realización de reunión el día el 06 de diciembre del 2019, para coordinar la Georreferenciación de las paradas publicas indicadas en el Cantón de Heredia.
Alcanzar una efectividad del 80% durante el año 2019 en los procesos de notificación, fiscalización y seguimiento en cumplimiento a los articulo 75 y 76 del Código Municipal.	Alejandro Chaves Di Luca	80%	69%	Se alcanzó una efectividad de 69.40% en las 2545 inspecciones relacionadas durante el año 2019 en los procesos de notificación, fiscalización y seguimiento en cumplimiento a los artículo 84 y 85 del Código Municipal. La diferencia se debió a la renuencia de los contribuyente de cumplir con las obligaciones urbanísticas, por lo que se les aplicó las multas establecidas en el código municipal 85 y se programó la construcción de la acera por suplencia de las obligaciones urbanísticas, falta de recursos económicos para enfrentar sus obligaciones, falta de infraestructura vial y complementaria para construir la acera pendiente.
Realizar al menos 20000 procesos de fiscalización, inspección, seguimiento y control de los procesos constructivos, y control urbanístico, ambiental, comercial, anualmente	Alejandro Chaves Di Luca	100%	98%	No se alcanzó la meta debido a que durante el mes de diciembre se realizó el cierre de la institución debido a las vacaciones de fin de año, por lo que no se laboro.
Elaborar Plan Estratégico de Comunicación 2020-2023 (Reprogramado según oficio OCI-024-2019)	Andrea Ramirez	100%	50%	Esta acción no se completó en el IV Trimestre ya que el departamento de comunicación se aseguró de validar las especificaciones técnicas minuciosamente para asegurar el desarrollo idóneo del Plan Estratégico de Comunicación, por lo que nos aseguramos de finalizar la contratación en el IV Trimestre 2019, la cual quedó adjudicada por CONTRATACION DIRECTA N°2019CD-000429-01 el jueves 19/12/2019 con ODO62468 emitida el 20/12/2019, para ser ejecutada en el I Trimestre de 2020.
Realizar Plan estratégico 2019 - 2022, se proyecta para que se iguale al Plan de Desarrollo Municipal para tener alineado el negocio con TI, Gobierno Digital. (Se reprograma según oficio STI-048-2019)	Ana María González	100%	50%	El proceso duro bastante en proveeduría para realizar el proceso de contratación y los tiempos se extendieron la adjudicación y orden de compra se dio el 18 de diciembre del 2019 y el día 14 de enero del 2020, se le dio la orden de inicio.

DIRECCION FINANCIERA ADMINISTRATIVA				
Desarrollar un programa que contenga políticas, reglamento y acciones para prevenir, manejar, coordinar y establecer el proceso de acompañamiento a los funcionarios con problemas de adicción al alcohol, drogas y cualquier otra adicción. Esto en coordinación con Salud Ocupacional.	Jerson Sánchez	100%	80%	El programa ya fue desarrollado, esta en etapa final de revisión
Desarrollar una capacitación de aprovechamiento magistral, practica y dinámica en materia de Liderazgo, coaching e Inteligencia Emocional, para los funcionarios (as) que poseen puestos jerárquicos ( Jefaturas) y primordialmente los que tiene personal bajo su cargo.	Jerson Sánchez	100%	50%	La capacitación y coaching se realiza por medio de profesionales certificados en la materia, por lo que se procedió a realizar el proceso de contratación, sin embargo, a pesa de las gestiones, la Proveeduría no pudo realizar la contratación para la capacitación.
Mejorar en un 5% la gestión financiera de la municipalidad en términos de eficiencia y eficacia para el programa administrativo e ingresos durante el año.	Adrian Arguedas	100%	75%	Le ejecución del programa administrativo disminuyo un 3% con relación al mismo trimestre del año anterior; en cuanto a los ingresos disminuyeron un 1% con relación al mismo periodo del 2018, lo anterior en parte justificado por la difícil situación económica que enfrento el cantón y en general el país en el 2019, el cierre de comercios, y la saturación de procesos de compra en el ultimo trimestre pese a las directrices que se estipularon.
Realizar una semana de la Salud y Seguridad Laboral dirigida al personal municipal. ( Reprogramada según oficio SO-26-2019)	Norma Villalobos	100%	0%	La semana de la salud ocupacional no se pudo realizar ya que, a pesar de que se envió la requisición a tiempo y que el departamento de proveeduría publicó el concurso 2 veces, ninguna empresa participó de la contratación como tal
DIRECCION SERVICIOS Y GESTION TRIBUTARIA				
Actualizar las tasas de los Servicios Municipales	Francisco Sánchez	100%	60%	Se realizo el análisis de los costos pero se estaba a la espera de la conclusión de la contratación de la actualización del mapa catastral y el levantamiento de las unidades habitacionales que reciben el servicio de recolección de residuos, esta misma contratación incluía el levantamiento de los frentes y categorización de los servicios de aseo de vías, ambas informaciones son esenciales para la conclusión del estudio, este trabajo fue entregado la segunda semana de diciembre, por lo que se hizo imposible concluir con los estudios.

## Programa N° 2

Del total de 21 metas formuladas para este programa se programó la realización de un 41% durante el I semestre y un 59% para el II semestre del año 2019, alcanzándose el cumplimiento del 95.5%. Las variaciones de las metas entre lo programado y lo ejecutado se justifican a continuación:

**Meta 2.2. Implementar el 100% de las acciones programas durante el año 2019, para fortalecer la Gestión Integral de Residuos.**

**Cumplimiento de la meta: 98%**

### Justificación de la variación

Dentro de las actividades programadas estaba la actualización del Plan Municipal para la Gestión de Residuos; sin embargo, según los documentos GIR-178-2019/Requisición 12735, a pesar de que la solicitud de servicios se hizo el 28 de junio, la contratación para realizar el proceso de actualización del PMGIR quedó adjudicada hasta el 23 de

diciembre, mediante orden de compra 62466, por lo que el proyecto iniciaría en enero 2020.

**Meta 2.3. Realizar el 100% de las actividades programadas en el año 2019 para dar mantenimiento a la red vial, limpieza de alcantarillas, mantenimiento y reparación de tuberías, mejoras en las aceras, cordón, caño y obras menores del cantón de Heredia.**

**Cumplimiento de la meta: 91%**

**Justificación de la variación**

Esta meta contempla la realización de varias actividades, dentro de las más relevantes que no se alcanzaron en un 100% se encuentran las siguientes:

- Se tenía programado la limpieza de 1000 alcantarillas y se limpiaron 910, dado que durante el III trimestre bajó la cantidad de denuncias.
- Se programó el levantamiento de 200 tapas de alcantarillado en las vías cantonales recarpeteadas, pero a diciembre se colocaron únicamente 169, ya que para el inicio del mes de junio, se solicitó de forma paralela la ampliación del contrato de recarpeteo y la contratación de un nuevo proceso. Esto se demora al 30 de setiembre cuando se recibieron las nuevas órdenes de compra; en consecuencia, al estar el contrato de recarpeteo en ampliación esta labor no se promovió.
- Por otra parte se tenía programado dar el mantenimiento y reparación de puentes, 4 durante cada trimestre; en el III trimestre no se pudo ejecutar debido a que se trataba de una contratación de modalidad reparación indeterminada, para lo cual se enviaron a valorar los puentes iniciales y luego se recibían los informes; se repararon 2 de los 4 puentes enviados a revisar, y los otros 2 se reportaron en buen estado.

**Meta 2.4. Realizar el 100% de las actividades programadas en los cementerios del cantón durante el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 98%**

**Justificación de la variación**

Se tenía programado la contratación de una empresa que colocara una placa en cada uno de los espacios, donde se pueda identificar, el nombre del arrendatario y el número de nicho; sin embargo, por atrasos en el proceso de contratación, el cual se realizó hasta el mes de setiembre, no se pudo completar el proyecto, a pesar de que la empresa hizo todo lo posible; únicamente quedó pendiente la instalación de las placas, pues se construyó en cada lugar el pedestal correspondiente.

**Meta 2.9. Realizar el 100% de las actividades deportivas y recreativas programadas para el año 2019 en todo el cantón de Heredia.**

**Cumplimiento de la meta: 75%**

**Justificación de la variación**

Dentro de las actividades se tenía programado la realización de 8 actividades sobre Domingos Heredianos sin humo; sin embargo, solo se pudieron realizar 4, esto debido a optimización de recursos, pues no se recibió la cantidad de dinero esperado por parte de la caja única del Estado.

**Meta 2.10. Realizar el 100% de las acciones programadas durante el año 2019 con el fin de reducir las desigualdades entre hombres y mujeres, que permitan un cantón más equitativo y disminuir la violencia y discriminación por razones de género.**

**Cumplimiento de la meta: 81%**

**Justificación de la variación**

Se tenía programado la participación de 3 centros educativos, en el programa Permanente de Educación para la igualdad y equidad; sin embargo, por problemas en el proceso de contratación, solo se pudieron atender 2 centros educativos, con personal municipal. Con respecto al Programa de atención terapéutica especializada que atiende a víctimas y ofensores de manera diferenciada, así como grupos de autoayuda para personas familiares de colectivos LBGTIQ, no se pudo realizar la atención al grupo de apoyo para familiares de colectivos LGTBIQ, debido a problemas en el proceso de contratación. Por otra parte, se tenía programado el desarrollo de una campaña de promoción de derechos para la prevención de la violencia contra las mujeres, pero por atrasos en el proceso de contratación se adjudicó hasta el 03/12/2019; lo que sí permitió diseñar la campaña, pero la implementación quedaría para el período 2020. Por último dada la misma situación no se logró ejecutar la evaluación de los resultados de la política de igualdad y equidad de género.

**Meta 2.12. Realizar el 100% de las acciones programadas durante el año 2019 en beneficio de la niñez y la adolescencia.**

**Cumplimiento de la meta: 89%**

**Justificación de la variación**

Se tenía programado la activación del Refugio Infantil de la Comunidad de San Jorge, para lo cual se contó con el apoyo de estudiantes de TCU de la Universidad Hispanoamericana, Actualmente se cuenta con el diseño de remodelación y el presupuesto y se avanzó con el diseño de un modelo de gestión para este, realizado por una estudiante de Posgrado en Gerencia de Proyectos del Instituto Centroamericano de Administración Pública. A la fecha está pendiente la asignación de los recursos para poder contratar la remodelación.

**Meta 2.13. Realizar el 100% de las acciones programadas para el año 2019, en el Plan de Promoción del desarrollo de las personas con discapacidad.**

**Cumplimiento de la meta: 93%**

**Justificación de la variación**

Dentro de las actividades se tenía programado la realización de 2 cursos de inglés a la población del cantón, pero debido a atrasos en el proceso de contratación no se lograron ejecutar.

**Meta 2.17. Realizar el 100% de las actividades programadas por la Policía Municipal para el fortalecimiento de los programas preventivos y el resguardo y seguridad de espacios públicos, durante el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 98%**

**Justificación de la variación**

Dentro de las actividades se tenía programado gestionar al menos 1 convenio marco firmado entre municipalidades, para lo cual se realizaron gestiones con la Municipalidad de San José, para la firma de un convenio de mutua cooperación; no obstante, se encuentra en revisión de algunos términos, para luego proceder con el refrendo correspondiente por parte del señor alcalde.

**Meta 2.18. Realizar el 100% de las actividades programadas para el año 2019 en materia de gestión y seguridad ambiental.**

**Cumplimiento de la meta: 96%**

**Justificación de la variación**

Dentro de las acciones programadas se tenía la realización de al menos 5 acciones programadas en la Estrategia Cantonal de Cambio Climático; sin embargo, se presentó un atraso en la adjudicación de la contratación, por lo que solo se pudieron realizar 2 acciones con el personal municipal. Queda pendiente el inventario de sumideros y la elaboración del segundo módulo de sensibilización para los centros de enseñanza media.

**Meta 2.19. Ejecutar el 100% de las acciones programadas para la prevención y atención de eventuales emergencias, durante el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 92%**

**Justificación de la variación**

Se tenía programado la realización de 3 talleres a comités locales, que permitan mejorar las condiciones de riesgo y la vulnerabilidad de las comunidades, pero por motivos internos en proveeduría no se pudo realizar la contratación para la fecha programada; sin embargo, queda programada para ejecutarse en el I trimestre del 2020.

***Programa N° 3***

Del total de 58 metas formuladas para este programa se programó la ejecución del 36% durante el I semestre y un 64 % durante el II semestre del año 2019, alcanzando un 84% de cumplimiento.

Existen varios proyectos cuyo cumplimiento estaba programado parcial o totalmente en el I semestre, los cuales quedaron ejecutados en su totalidad durante el II semestre; sin embargo, por la estructura de la matriz de planificación, dicha ejecución no queda reflejada, solamente se manifiesta en la columna que indica el resultado del indicador de eficacia en el cumplimiento de metas. Dentro de las metas que originaron la variación entre lo programado y lo ejecutado se encuentran las siguientes:

**Meta 3.01. Cumplir al 100% las actividades programadas por la Dirección Técnica para el año 2019, con el fin de fiscalizar el proceso de urbanismo y dirigir desarrollo y mejoramiento de las obras de infraestructura pública, municipal y áreas públicas.**

**Cumplimiento de la meta: 97%**

**Justificación de la variación**

Dentro de las acciones se tenía programado la construcción del alcantarillado en urbanización CAFETOS, la cual no se pudo ejecutar debido a que el personal se debió destinar para la limpieza de alcantarillados (no contemplada en el contrato existente), en la atención de grandes fugas que afectaron calle Las Cloacas (en al menos dos ocasiones) y en los trabajos de ampliación de esta vía; además, del canal de las Hortensias que se atendió por denuncia de vecinos.

**Meta 3.03. Recarpeteo de 12 km de vías del cantón Central de Heredia durante el año 2019 con recursos de la Ley 8114.**

**Cumplimiento de la meta: 69.5%**

**Justificación de la variación**

Este proyecto se ejecutó en un 69.5% ya que por ser recursos de la Ley 8114-2019, el Ministerio de Hacienda, lo fue otorgando por tractos. En noviembre y diciembre dieron dos tractos, uno (1) se quedó sin ejecutar y otro (1) de forma parcial, se dejaron adjudicados para ejecutar en el 2020.

**Meta 3.12. Construcción del Centro Diurno de Atención a la persona Adulta Mayor en Guararí (MP-05-2019).**

**Cumplimiento de la meta: 40%**

**Justificación de la variación**

El proceso de adjudicación de este proyecto se atrasó debido a las apelaciones que se presentaron, se autorizó para empezar el 04 de noviembre de 2019, se inició con la demolición de la estructura existente y está elaborando el anteproyecto.

**Meta 3.14. Remodelación, restauración y mobiliario de al menos 10 áreas públicas en varios lugares del cantón Central de Heredia, durante el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 90%**

**Justificación de la variación**

Se concluyó la remodelación de 8 áreas públicas, quedando pendiente la ejecución de 3 áreas públicas; esto por cuanto el proceso de adjudicación se atrasó debido a las apelaciones que se presentaron, por lo que al momento de conceder la autorización de inicio, el plazo de entrega de unos parques estaría para enero del 2020.

**Meta 3.15. Instalación y mejora de 5500 metros lineales de malla ciclón en diferentes lugares del cantón Central de Heredia, durante el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 100%**

**Justificación de la variación**

Este proyecto tenía programado un 60% en el primer semestre; sin embargo, dado que el contrato de mallas concluía a finales de junio 2019, se adelantó la ejecución al 100%

durante el I semestre, pero por la estructura de la matriz de planificación emitida por la Contraloría General de la República, únicamente reconoce el cumplimiento del 60% que es el porcentaje que estaba programado.

**Meta 3.20. Construcción de losa de concreto y suministro e instalación de piso modular para las áreas públicas del cantón Central de Heredia.**

**Cumplimiento de la meta: 100%**

**Justificación de la variación**

Este proyecto se concluyó en un 100%; sin embargo, dado que en el primer semestre se tenía programado un 25% y se cumplió un 20%, por la estructura de la matriz de planificación se reconoce el cumplimiento de un 95%.

**3.23. Diseño y construcción de obras de estabilización y retención de taludes en márgenes del río Pirro**

**Cumplimiento de la meta: 85%**

**Justificación de la variación**

Este proyecto fue apelado en la Contraloría General de la República, motivo por el cual se atrasó en la fase de ejecución. Adicional se hizo necesario realizar una ampliación del área a intervenir.

**Meta 3.25. Girar ¢242.741.779,00 a las Juntas de educación y administrativas de escuelas y colegios, de acuerdo con las solicitudes de aportes para la ejecución de proyectos de interés, asignados por medio del Proceso de Presupuesto Participativo, para el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 93%**

**Justificación de la variación**

El cumplimiento de esta meta depende de las solicitudes de recursos que realicen las Juntas Administrativas y de Educación; al 31 de diciembre quedó pendiente de retirar las siguientes partidas:

INSTITUCIÓN	DETALLE PARTIDA	MONTO
Junta de Educación Escuela Joaquín Lizano	Cambio del sistema eléctrico	¢8.500.000,00
Junta de Educación Escuela Rafael Moya	Sistema de reciclaje de agua para uso en limpieza de pisos y batería sanitaria	¢7.400.000,00

**3.32. Ejecutar el proyecto "Entrenamiento nocturno herediano (teatro y cine callejero)", asignado por el Concejo de Distrito de Heredia.**

**Cumplimiento de la meta: 90%**

**Justificación de la variación**

Este proyecto se ejecutó en un 90% de acuerdo con lo programado y lo conversado con el Concejo de Distrito. Lo que corresponde a las obras de teatro se ejecutaron en su totalidad; con respecto al cine callejero se realizó, únicamente, la compra del proyector,

cuyo proceso de contratación tuvo atrasos dificultando realizar la actividad, pues el mismo fue entregado hasta el 29 de noviembre de 2019.

**Meta 3.34. Girar ¢155.000.000,00 a organizaciones, para la ejecución de proyectos de interés de las comunidades, asignados por el Concejo Municipal, para el año 2019. (MP-4-2019).**

**Cumplimiento de la meta: 81%**

El cumplimiento de esta meta depende de las solicitudes de recursos que realicen las organizaciones, al 31 de diciembre quedó pendiente de retirar las siguientes partidas:

INSTITUCIÓN	DETALLE PARTIDA	MONTO
Fundación Amor, Esperanza y Vida (FUNDAEVI)	Adquisición de una propiedad para el "Centro de Recuperación Quimioterapia para la Provincia de Heredia".	¢30.000.000

**Meta 3.35. Girar ¢20.000.000,00 a las Juntas de educación y administrativas de escuelas y colegios, de acuerdo con las solicitudes de aportes para la ejecución de proyectos de interés asignados por el Concejo Municipal, para el año 2019.**

**Cumplimiento de la meta: 72%**

**Justificación de la variación**

El cumplimiento de esta meta depende de las solicitudes de recursos que realicen las Juntas administrativas y de educación; al 31 de diciembre quedó pendiente de retirar un saldo de la partida asignada a la Junta de Educación de la Escuela José Ramón Hernández, para la partida Compra e instalación de *Playground* en la escuela y acondicionamiento de espacio por la suma de ¢5.520.000.00.

**Meta 3.43. Girar ¢34.596.000,00 a Juntas de educación y administrativas de escuelas y colegios, de acuerdo con las solicitudes de aportes para la ejecución de proyectos de interés asignados por el Concejo Municipal, para el año 2019. (PE1-2019).**

**Cumplimiento de la meta: 56%**

**Justificación de la variación**

El cumplimiento de esta meta depende de las solicitudes de recursos que realicen las Juntas Administrativas y de Educación; al 31 de diciembre quedó pendiente de retirar la partida asignada Junta de Educación de la Escuela IMAS de Ulloa, para la partida Construcción de batería de baños en la escuela, por la suma de ¢15.000.000.00.

**Meta 3.47. Compra de piezas de colección en cumplimiento de la Ley 6750**

**Cumplimiento de la meta: 85%**

**Justificación de la variación**

Faltaron las piezas de los edificios:

1. Construcción de un Centro Diurno en Barreal de Heredia.
  2. Construcción de Biblioteca Virtual encima del Salón Comunal de Barreal de Heredia.
- Ambos no se pudieron realizar porque se concluyó la etapa constructiva hasta en el mes de diciembre, por lo que no fue posible realizar la valoración pertinente para ejecutar los recursos de la Ley 6750.

#### **Meta 3.48. Construcción de talud en Urb. Las Flores**

**Cumplimiento de la meta: 25%**

##### **Justificación de la variación**

La orden de compra 62392 estuvo lista hasta el 27 de noviembre de 2019 por lo que se programaron las obras para enero 2020, esto por cuanto fue afectado por atrasos en el proceso de contratación; la autorización de inicio se dio para el día 06 de enero de 2020. DIP-0630-2019. La fecha final será para el 22 de mayo de 2020; actualmente se está trabajando en diseño de planos.

#### **Meta 3.51. Realizar mejoras de la Casa de la Cultura Alfredo González Flores.**

**Cumplimiento de la meta: 35%**

##### **Justificación de la variación**

Este proyecto no se logró ejecutar en un 100%, el atraso se debió a varias situaciones que se detallan a continuación:

- Este proyecto se aprobó en el extraordinario 1, para lo cual se procedió a realizar el análisis de los requerimientos y el presupuesto asignado, cuyos requerimientos eran mayores, por lo que se resolvió hacer un cartel donde se incorporen varios ítems.
- Con fecha del 28 agosto de 2019 se remiten las especificaciones al Departamento de Proveduría.
- Con fecha del 26 de setiembre, Proveduría realiza la remisión del borrador del cartel.
- El contrato requirió atender aclaraciones de los oferentes, adicional a las ofertas que se presentaron; debieron solicitarse subsanaciones. La orden de compra 6233 fue emitida el 20 de noviembre de 2019 para dar inicio el 16 de diciembre, a la espera de la finalización de las obras contratadas por el Ministerio de Cultura.

#### **Meta 3.52. Realizar la remodelación de pared al este del gimnasio y construcción de loza de la cancha multiuso y cerramiento lateral norte y sur.**

##### **Justificación de la variación**

Mediante el DAJ-0548-2019 se denegó el refrendo interno en octubre 2019, por lo que se abrió nuevamente el proceso de contratación, mediante Licitación 2019LA-000036-01 en noviembre 2019, a diciembre quedó adjudicado.

#### **Meta 3.55. Gestionar la expropiación de las propiedades folio real 4128590-000, 4250519-000 y 4246756000, requeridas para desarrollar el proyecto "Diseño final y construcción del puente sobre el río Pirro.**

**Cumplimiento de la meta: 25%**

**Justificación de la variación**

Se requiere realizar una adenda al convenio con CONAVI para realizar las expropiaciones y un nuevo avalúo de la propiedad folio real 4 128590-000 la cual se coordinará con el MOPT.

**Meta 3.61. Donación de juegos infantiles para la Escuela Finca Guararí (MP4-2019).**

**Cumplimiento de la meta: 50%**

**Justificación de la variación**

Este proyecto se presupuestó mediante la Modificación presupuestaria 4-2019, y se tuvo que realizar un proceso de contratación nuevo, por tratarse de una donación, por lo que no se podía utilizar el contrato por demanda. El proceso se adjudicó a finales de diciembre.

**Meta 3.62. Donación de un *play* y 4 mesas de *picnic* para la Sede de Bomberos San Francisco (MP-4-2019).**

**Cumplimiento de la meta: 25%**

**Justificación de la variación**

Los recursos fueron aprobados a finales de octubre en la Modificación 4-2019, posteriormente se inicia el proceso de licitación, y logró quedar adjudicado para el mes de diciembre.

***Programa N° 4***

Del total de 7 metas formuladas para este programa se proyectó la ejecución del 100% durante el II semestre del año 2019, alcanzando un 100% de cumplimiento.

### Evaluación del Plan de desarrollo mediano y largo plazo

Para el período 2019 se tenía programado, en el Plan de desarrollo municipal de mediano plazo; un 16.26%, del que se logró ejecutar un 15.55% lo que equivale a un cumplimiento de un 95.64% de acuerdo con el siguiente detalle:

EJES ESTRATEGICOS	PESO	Programado	Ejecutado	Porcentaje Alcanzado
1- Fortalecer la Gestión Ambiental Cantonal	20%	21,13%	19,16%	90,68%
2- Fortalecer de forma integral el Desarrollo Territorial	20%	14,40%	14,13%	98,13%
3- Mejorar continuamente la Gestión Municipal	20%	13,11%	12,98%	99,01%
4, Implementar una Política Integral de Seguridad Ciudadana, mediante la participación de los diferentes actores del cantón.	20%	13,89%	13,45%	98,25%
5. Fortalecer el Desarrollo Social y Económico del cantón, por medio de mecanismos inclusivos y participativos entre el sector público, sociedad civil y sector privado.	20%	18,85%	18,02%	95,09%
<b>TOTAL</b>		<b>16,26%</b>	<b>15,55%</b>	<b>95,64%</b>

Con respecto a las metas del Plan de desarrollo de largo plazo, para el período 2019, se tenía programado un 6.37%, del cual se logró ejecutar un 5.99% equivalente a un cumplimiento de un 94.01% de acuerdo con el siguiente detalle:

OBJETIVO ESTRATEGICO		PESO	PERIODO 2019		
			Programado	Ejecutado	Porcentaje alcanzado
1	LOGRAR EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA	15%	8,16%	7,97%	97,67%
2	PROMOVER LA GESTION AMBIENTAL Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HEREDIANOS	20%	10,63%	9,09%	85,51%
3	PROPICIAR EL DESARROLLO ECONOMICO LOCAL EN LOS DISTRITOS DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA.	10%	7,45%	7,45%	100,00%
4	MEJORAR LA CALIDAD DE LA SALUD DE LOS HABITANTES DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA MEDIANTE UN PROGRAMA SALUD PREVENTIVA Y REACTIVA	10%	6,56%	6,56%	100,00%
5	FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL CANTON PRIMERO DE HEREDIA MEDIANTE UN PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN	15%	5,15%	5,15%	100,00%
6	MEJORA LA CALIDAD DE LA EDUCACION A TRAVES DE INFRAESTRUCTURA ADECUADA Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS	10%	1,28%	1,28%	100,00%
7	LOGRAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA QUE LE PERMITA ASUMIR EL LIDERAZGO EN EL DESARROLLO DEL CANTON DE HEREDIA	10%	4,10%	3,98%	97,07%
8	FORTALECER EL DESARROLLO SOCIAL EXISTENTE Y AMPLIAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO A DIVERSOS ÁMBITOS EN PRO DEL BIENESTAR SOCIAL DE LA CIUDADANÍA, PROPICIANDO LA EQUIDAD SOCIAL, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EQUIDAD DE GÉNERO.	10%	3,11%	2,78%	89,39%
<b>PORCENTAJE EJECUCIÓN POR AÑO</b>		<b>100%</b>	<b>6,37%</b>	<b>5,99%</b>	<b>94,01%</b>

Dentro de las metas más relevantes que afectaron el cumplimiento de ambos planes, debido a que no se cumplieron en un 100%, se encuentran las siguientes:

- 1.1.4. Evaluación y actualización del 100% del plan municipal para la GIR del 2019-2022.
- 1.2.1. Desarrollo e implementación del 100% de una Estrategia cantonal de cambio climático 2018-2022.
- 2.2.1. Al menos desarrollar 10 proyectos anuales de intervención integral de áreas públicas del cantón Central de Heredia.
- 2.3.1. Al menos intervenir 10 km anuales en la mejora y mantenimiento de la red vial cantonal.
- 2.4.4. Efectividad en 80% de las notificaciones de construcción de aceras accesibles, en el cantón Central de Heredia, de acuerdo con los artículos 75 y 76 del Código Municipal, al 2022.
- Mejoramiento de un 5% en la gestión financiera de la Municipalidad en términos de eficiencia y eficacia para el programa administrativo de servicios e ingresos.
- 3.1.16. Desarrollo, actualización y ejecución del 100% del Plan de Salud Ocupacional.
- 3.2.6. Mantener un 80% el nivel de satisfacción del personal municipal, al 2022.
- 4.1.5. Al menos un convenio marco firmado entre municipalidades (colindantes).
- 5.3.2. Al 2020 abarcar en un 50% los centros educativos de primaria públicos del cantón Central de Heredia (estudiantes docentes y/o padres de familia), en el desarrollo de temas en la erradicación de patrones de crianza que obstaculizan la igualdad y equidad de género.
- 5.3.4. Mejoramiento de un 70% las personas atendidas a nivel individual y grupal, con secuelas de la violencia reportada en la Oficina de Equidad y Género al 2020.
- 5.3.6. Desarrollo de una (1) campaña anual sobre temas de derechos humanos, al 2020.

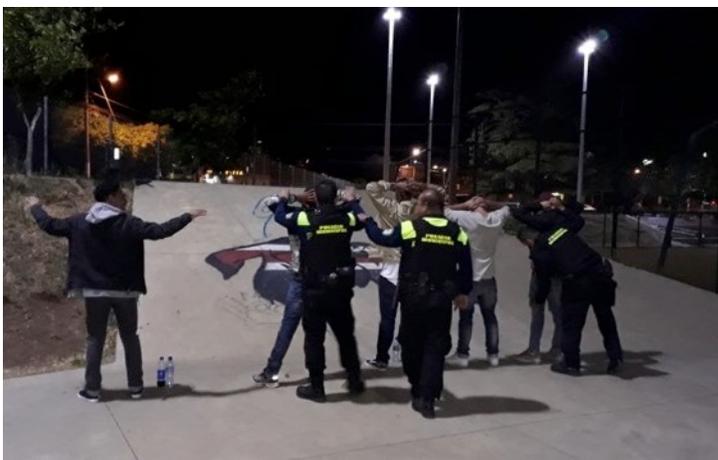
Todas las metas que quedaron pendiente de concluir durante el año 2019, se les dará seguimiento durante el año 2020, con el fin de alcanzar su cumplimiento.



## **EJE 4. IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA**

---

Dada la alarmante situación que se vive actualmente a nivel nacional debido a los altos índices de delincuencia, misma realidad de la que no escapa el cantón central de Heredia, nuestra Policía Municipal y el Gobierno Local en general han establecido una serie de acciones para promover la paz social, la convivencia ciudadana, la seguridad pública y la prevención del delito. Esto se ha logrado bajo una estrecha coordinación con los distintos cuerpos de policía preventivo y represivo, cuerpos de emergencia, instituciones públicas, privadas y en el caso concreto; también, mediante una cercana relación con las distintas comunidades del cantón Central de Heredia y los distintos Departamentos Municipales.



Sin lugar a duda la inseguridad ciudadana a nivel nacional y regional constituye una de las principales inquietudes de los habitantes, quienes se sienten asediados por la delincuencia en sus distintas formas, a todo esto, no escapa la ciudadanía herediana, quienes exigen la respuesta a estos problemas y así mejorar la calidad de vida en general.

Por lo anterior, la Policía Municipal de Heredia en conjunto con otras autoridades, ha venido respondiendo a dichas exigencias mediante el establecimiento de diversas acciones de tipo preventivo y operativo, que en conjunto buscan o tienen como objetivo, la creación de una red de seguridad ciudadana con un importante impacto respecto al delito y a la violencia.

Este trabajo se nutre diariamente con el apoyo de las comunidades debidamente organizadas; por ejemplo, alianzas estratégicas con otras policías y entidades públicas, trabajos interinstitucionales con objetivos comunes, la ejecución, continuidad y seguimiento de líneas de trabajo debidamente definidas.

Es importante desarrollar proyectos que tengan la posibilidad de causar un mayor impacto sobre el delito y la delincuencia en general, mediante el constante diagnóstico de los principales problemas locales y siempre en total apego al marco de legalidad y según las potestades y obligaciones que por Ley fueron otorgadas al Cuerpo Policial Municipal.

La línea de trabajo definida por parte de esta jefatura tuvo en el 2019, entre otros objetivos procurar seguir reduciendo la exposición de la ciudadanía a la criminalidad común y a situaciones de riesgo. E fortalecimiento de la capacidad socioemocional para responder a situaciones difíciles, se realiza mediante las alianzas con comunidades a las que se les brinda la capacitación correspondiente al programa “Ojos y Oídos”, obteniéndose un efecto de acrecentamiento de las acciones de Policía municipal. La

población se convierte en aliado, igualmente se procura disminuir los delitos mediante una sólida red de cámaras y otros mecanismos tecnológicos alternativos.



Se busca, además, orientar la vigilancia policial a la solución de problemas en aquellos puntos de mayor incidencia delictiva mediante el análisis de estadísticas criminales, la recuperación de espacios públicos para el disfrute de las familias heredianas y de las personas que nos visitan, la supervisión y control de todo el comercio herediano en general y finalmente la remisión a tribunales de justicia de aquellas personas que infringen el ordenamiento jurídico.

Es importante un curso de seguridad ciudadana donde las personas capacitadas brinden información más certera, con mayores elementos evidenciables con los cuales se pueda actuar de forma más oportuna, para evitar el mal gasto de recursos públicos en casos que no lo ameritan. Se debe incentivar el crecimiento de una red de contribuyentes en todo el cantón, con quienes, además de fomentar la unión comunitaria, permitiría desplegar espacios y actividades en común para evitar situaciones de pobreza, probabilidades de riesgo, identificación de jóvenes con problemas de deserción estudiantil y drogadicción.

El programa ha tenido un impacto notable, cada comunidad que recibe capacitación se convierte en una comunidad más organizada, con una mejor visión, se comparten valores, se evidencia su involucramiento en temas de seguridad, su participación y responsabilidad en la toma de decisiones. Además, se han logrado acercamientos con las comunidades y creado lazos de confianza, que permiten encontrar salidas conjuntas a las problemáticas y hacer valer nuestro derecho a vivir en seguridad.

De parte de los distintos grupos de Policía Municipal diariamente se aborda el tema de seguridad ciudadana, el orden público en general, el control de patentes, permiso de uso de áreas de dominio municipal, regulación del tránsito en calles y aceras municipales y fiscaliza el cumplimiento de la normativa municipal en otras áreas como las construcciones de edificaciones sin el debido permiso, ventas ambulantes no autorizadas,

acciones y cumplimientos en conjunto con otros cuerpos de policía, acciones destinadas en todo momento, según el análisis de las estadísticas criminales que ponen el panorama claro en cuanto a los problemas y delitos que más están azotando.

Como producto de todas las diligencias realizadas durante el año por parte de los distintos departamentos o unidades de la Policía Municipal en temas como, seguridad comunitaria, monitoreo de cámaras de vigilancia, atención en centros educativos, resguardo y protección de espacios públicos por parte de la unidad canina, vigilancia y control de patentados, trabajo en materia de tránsito, se ha mejorado la calidad de vida de las personas y se ha recuperado el libre tránsito, la seguridad comercial, la salud pública y el disfrute seguro de áreas públicas por parte de la niñez, juventud y familias en general; siempre con el compromiso de proteger y servir constantemente a la comunidad herediana.

#### 4.1 Decomisos de droga

Producto del trabajo diario que se viene realizando, durante el período comprendido durante el año, se han realizado gran cantidad de decomisos, un total de 507 decomisos que se detallan a continuación:

1. **Aproximadamente 532 gramos de marihuana**, esto según el peso de cada dosis significa aproximadamente 800-900 para consumidor.
2. Se logró el decomiso total de **160.9 kilogramos de marihuana comprimida colombiana**, así como la detención de un sospechoso extranjero que transportaba ese importante cargamento por el cantón.



##### **Cocaína**

Un total de 18.50 gramos

##### **Crack**

Un total de 67.20 gramos

##### **A lo anterior se suman los decomisos de:**

1. 11 dosis de extasis
2. 30 gramos de metanfetamina
3. De forma directa por parte de la Unidad Canina se ha logrado el decomiso de:
  - 241 puchos de marihuana de paroximadamente 2.0 gramos cada uno
  - 05 dosis de cocaína de 1.0 gramos cada una
  - 04 dosis de extasis
  - 46 dosis de crack



Todos los canes de la unidad **actualmente cuentan con expedientes veterinarios digitales además de chip** de reconocimiento a nivel mundial.

#### 4.2 Informes policiales remitidos a los Tribunales de Justicia

##### **Total 693 partes**

De los partes policiales efectuados durante el 2019, un total de 507 fueron por decomiso de drogas y 187 por diversas causas (hurto, agresión, alteración de documentos, alteración al orden público, desobediencia a la autoridad, contravenciones, robo, conducción temeraria, ley de armas, violencia doméstica, entre otros hechos delictivos).

**Ventas ambulantes:** Productos tipo comidas o comestibles que se decomisaron a las personas por venta sin permisos municipales: **Un total de 456 decomisos varios.**

**5 decomisos de discos:** Un total de 193 discos.

**Decomisos de productos perecederos:** Un total de 268 decomisos.

**Decomisos de productos no perecederos:** Un total de 189 decomisos varios.

**Decomisos de patinetas:** Un total de 7. Estas patinetas fueron decomisadas a personas que patinaban en la vía pública impidiendo el libre tránsito o bien en espacio públicos dañando el patrimonio municipal.

### 4.3 Decomiso de licor y cigarrillos clandestinos en locales comerciales



Se efectuaron operativos en diversos establecimiento para la detección de licores y cigarrillos clandestinos, lo anterior desatendiendo la orden sanitaria emanada por el Ministerio de Salud a distintas marcas de licores importados. En varios locales comerciales, se realizaron decomisos los cuales pasaron a manos de la Policía de Control Fiscal así como al Ministerio de Salud.

### 4.4 Operativos

#### *Operativos de seguridad ciudadana*



De forma constante se han venido desarrollando operativos en conjunto con oficiales de la Fuerza Pública, OIJ, Policía de Migración, Policía de Control Fiscal, entre otros; donde se realizaron labores de índole preventiva para tratar de disminuir los índices de delincuencia. Además, en muchas oportunidades se deben hacer labores represivas según sea la situación que se presente, así mismo se desarrollan acciones en materia de tránsito, cada una de estas con resultados positivos.



De parte de la Policía Municipal se ha desarrollado un total de 156 operativos de distintas índoles, dirigidos especialmente a la seguridad ciudadana. Por otra parte, se ha participado de 65 mega operativos en conjunto con la Fuerza Pública y otras instituciones.



### **Operativos en escuelas, colegios y áreas públicas**



Las acciones de seguridad en centros educativos se llevaron a cabo por parte de la Unidad Canina en coordinación con directores y profesores de dichas instituciones. Estos tuvieron como objetivo, ubicar a estudiantes con problemas de portación de armas de fuego, armas blancas, consumo y venta de drogas. Lo anterior no tiene como idea apartar

a los alumnos de las escuelas o colegios, sino más bien con la misión de brindarles ayuda, acompañamiento y procurar corregirlos con ayuda profesional (por parte del centro educativo o bien por algún departamento municipal). De esta manera se procura que el estudiante alcance su formación académica de la mejor forma y se convierta en personas de bien en pro de nuestra provincia y del país en general.



Las acciones en parques y áreas públicas se dan de forma constante, teniendo siempre como objetivo la recuperación de los espacios públicos para el libre disfrute de la niñez y familias en general. Durante el año 2019 se han realizado y documentado un total de 947 visitas a distintas áreas públicas orientadas según los mapas de calor de los puntos más conflictivos. Esta labor se realiza por parte de la Unidad Canina en colaboración con los distintos

grupos de trabajo, generando gran cantidad de decomisos de droga tanto para consumo como para venta y distribución. Estas visitas se dividieron de la siguiente manera:

- 202 en el distrito Central
- 180 en el distrito Ulloa
- 293 en el distrito San Francisco
- 272 en el distrito Mercedes

#### **4.5 Programas de capacitación preventivos Ojos y Oídos**

Estas capacitaciones van dirigidas a comunidades que lo requieran. Se realizó un total de 8 sesiones de 3 horas semanales con comunidades o grupos de vecinos para crear una red de prevención del delito y así la ciudadanía despierte su instinto de malicia, prevención y se convierta en los Ojos y Oídos de la Policía Municipal. De esta manera se trabaja en conjunto para atender las debilidades comunitarias, mediante una red de comunicación y así brindar una respuesta más ágil y oportuna ante un hecho delictivo. Así se busca la destinación de recursos única y exclusivamente a casos que lo ameriten y a su vez procurar el buen uso de los recursos públicos.



### **Comunidades capacitadas**

Durante el 2019 se capacitaron y se dio el respectivo seguimiento a 14 comunidades, para un total de 247 personas debidamente capacitadas en temas de prevención mediante el programa de seguridad comunitaria Ojos y Oídos; las comunidades fueron las siguientes:

- María Auxiliadora Heredia: 15 personas.
- Monte Bello - Jardín Real: 15 personas
- Los Cafetos: 18 personas
- Las Cavitas: 15 personas
- La Granada - Ulloa: 16 personas
- El Claretiano - Mercedes Norte: 20 personas
- La Palma 2 - Mercedes Sur: 13 personas
- María Fernanda - Mercedes Norte: 21 personas
- San Francisco centro: 31 personas

- Monte Bello - Jardín Real Grupo 2, Mercedes Norte:13 personas
- Cubujuquí - Mercedes Sur: 18 personas
- La Ilusión - San Francisco: 18 personas
- El Pino - Mercedes Norte: 12 personas
- Monte Rosa - San Francisco: 19 personas

### **Reuniones en comunidades**

Luego de la capacitación se realiza una graduación donde se entrega un certificado a los participantes y un rotulo vertical de información de COMUNIDAD CAPACITADA, para que sea colocado en puntos estratégicos de la comunidad y funcione como un medio disuasorio de la delincuencia. Posteriormente la administración deberá darle el debido seguimiento a cada una de estas comunidades para conocer los alcances, resultados e impactos, producto de la capacitación recibida, así como para buscar líneas de mejora según la necesidad de cada comunidad.



### **Un día por mi comunidad**

Este proyecto es parte del seguimiento que se realiza en las comunidades después de capacitadas. Se trata de seguir analizando temas nuevos que afectan; además, de mantener unidas a las familias y vecinos de cada comunidad con actividades (presentaciones de la Unidad Canina, toldos, inflables, entre otros). Durante el año, se concretaron reuniones de seguimiento en las siguientes comunidades:

- La Gran Samaria, Ulloa.
- Dulce Nombre, Mercedes Sur.
- Árbol de Plata, Ulloa
- Monte Bello Jardín Real, Mercedes Norte
- María Auxiliadora, Heredia
- Milenio Sector Sur, Mercedes Sur
- Radial Pirro, Heredia
- Los Cafetos, Ulloa
- La Victoria, Ulloa
- Calle del Rey, Mercedes Sur
- El Claretiano, Mercedes Norte
- Cedric, Mercedes Sur
- Portal del Valle, San Francisco



### **Otras participaciones**

1. Comité de Seguridad Zona Franca América. Se realizó una campaña de prevención de robos y asaltos con colaboradores del lugar.
2. Se participó con el Comité de Seguridad Comercial Zona Oeste y las empresas limítrofes entre Heredia y Belén.

### **4.6 Unidad canina de la Policía Municipal**



Dentro de la Policía Municipal existe una Unidad Canina que cuenta con 6 perros adiestrados en localización de estupefacientes, mismos de nombre, Sussy, Bevetta, Urb. Kaiser, Pepper y Nero. Durante el año 2019, luego de un largo proceso se recibieron por parte de la Embajada Americana, dos de los canes con el nombre de Bevetta y Nero. De manera paralela, siguiendo el debido proceso para el retiro de los canes luego de su vida de servicio a esta Municipalidad, se realizó la donación de los canes, Kyra y Ramsés, al operador de monitoreo, Luis Carlos Rojas. Por otra parte se hizo la donación del can Max Labrador al gestor de Talento Humano, señor Jerson Sánchez, y la donación del can Max Malinois al señor Jorge Castillo.



### ***Presentaciones en comunidades y centros educativos***

En los centros educativos del cantón, tanto de primaria como de secundaria, se efectuaron exhibiciones e inspecciones a petición de los directores, en algunos casos se les brindó colaboración a otros cantones incluso fuera de la provincia de Heredia. En estas actividades se instruye a la niñez y juventud, sobre los problemas con el uso de drogas e igualmente se detecta la presencia de estupefacientes en las instalaciones o pertenencias de estudiantes. En el 2019 se visitaron y documentaron 23 centros educativos, igualmente se efectuaron demostraciones y exhibiciones como parte de las capacitaciones que se les brinda a las comunidades. Fueron intervenidos aproximadamente 3800 estudiantes y adicionalmente, la Unidad Canina impartió 14 charlas relacionadas con temas de drogas a varias comunidades en el marco del programa Ojos y Oídos. Los centros educativos visitados fueron los siguientes:

- Liceo de Varablanca
- Liceo de Heredia (2)
- Liceo Samuel Sáenz (2)
- Jardín de Niños Santo Domingo
- Escuela Guardián Morales, Barva de Heredia (2)
- Colegio Vocacional de Heredia (2)
- Escuela San Francisco de San Isidro de Heredia
- Escuela Mercedes Sur
- Liceo de Santo Domingo
- CTP Santo Domingo
- Liceo Saint Tomas (2)
- Escuela Ulloa
- Colegio Manuel Benavides
- Colegio CTP Sarapiquí
- CTP Nocturno Sarapiquí
- Colegio Guarari
- Escuela Cubujuqui
- Escuela de Capacitación Obrera

### **Operativos de la unidad canina**



En el año se llevaron a cabo 30 operativo, conjuntamente con la Unidad Canina, adicionales a los ejecutados con los distintos grupos de la Policía Municipal. En muchas ocasiones esta labor también se ha ejecutado con otras entidades como la Fuerza Pública, el OIJ, Policía de Control de Drogas, Policía de Migración, y Programa Antidrogas del Ministerio de Seguridad. Todos estos operativos han tenido lugar fundamentalmente en el cantón Central de Heredia pero, igualmente se colabora en otros puntos debidamente autorizados como; por ejemplo, la zona de Sarapiquí, Garabito,

Varablanca, Zona Franca América, Santo Domingo, Santa Bárbara, entre otros cantones heredianos.

#### **4.7 Monitoreo**

Actualmente se encuentran instaladas en el cantón Central de Heredia, un total de 409 cámaras de video vigilancia de última tecnología, así como 30 altavoces en áreas públicas.

#### **Proyecto de cámaras de vigilancia**

En cuanto al Centro de Monitoreo y la robusta red de cámaras, el logro más relevante en términos generales radica esencialmente en la existencia de un gran cantidad de cámaras de vigilancia instaladas en distintos puntos de todo el cantón. Es importante resaltar que esta acción convierte al municipio, como pioneros en materia de video vigilancia; a la vez representa una herramienta fundamental en la lucha contra la criminalidad, la resolución de causas penales y accidentes de tránsito.

En el mismo centro de monitoreo se reciben diariamente gran cantidad de llamadas en las que, la ciudadanía herediana solicita la ayuda u orientación de la Policía Municipal; en este sentido cabe resaltar el logro de haber detectado, documentado y atendido un gran número de incidencias que fueron producto del monitoreo del circuito de cámaras; hechos relacionados con ventas ambulantes, robos, asaltos, disturbios, consumo y venta de droga en espacios públicos, indigencia, uso de áreas públicas con fines delictivos, homicidios, secuestros, extralimitaciones y abusos en el ejercicio de patentes comerciales. Además, se permitió también detectar una gran cantidad de hechos relacionados con materia de tránsito, especialmente bloqueo de aceras, hidrantes, rampas para personas con discapacidad, bloqueo de vías, daños al patrimonio público, entre muchos otros hechos delictivos.

Durante el 2019, en el centro de monitoreo fueron consultados los archivos policiales de una gran cantidad de personas, de los cuales, algunos fueron presentados ante la autoridad judicial correspondiente por tener causas penales pendientes de procesar.

Otro punto sumamente importante radica en el hecho de facilitar importantes cantidades de videos a la Policía Judicial, para la evidencia en las distintas causas penales; gran cantidad de delitos forman parte de la lista de casos que se encuentran pendientes. Asimismo, se entregaron videos al Juzgado de Tránsito, con los que se resolvieron múltiples causas en dicha materia, sin dejar de lado la importante herramienta que significa la red de cámaras para las autoridades correspondientes,

#### **Atenciones en el centro de monitoreo**

En las dos líneas de denuncias del centro de monitoreo se recibieron de enero a octubre, 19.938 llamadas, cada una de estas debió ser atendida o redirigida a otros departamentos Municipales según la competencia. En el mismo período se detectaron y atendieron un total de 22.590 incidencias de distinta índole, visualizadas y registradas por medio de las cámaras de video vigilancia. En el mismo período se realizó un total de 12.356 consultas de personas, mediante el archivo policial: de estas un total de 88 personas presentaron orden de captura por lo que fueron detenidas y puestas a las órdenes del Ministerio Publico.

Se han entregado 222 capturas de videos a la Policía Judicial y 317 capturas de videos al Juzgado de Tránsito.

#### **4.8 Policía Municipal de Tránsito**

En este año hubo un total de 7337 multas fijas y se decomisó un total de 2248 Juegos de placas de vehículos y motocicletas.

También se decomisaron 122 vehículos (entre motos y carros), una pequeña parte de estos fueron trasladados a los patios de COSEVI en la Guácima de Alajuela y Calle Fallas de Desamparados, la mayoría permanece aún en el plantel Municipal ya que los patios de COSEVI se encuentran saturados y no están recibiendo vehículos decomisados hasta nuevo aviso.

#### **Multas reflejadas en ingreso para la Municipalidad de Heredia**

Período	Total, de infracciones año 2018	Monto total de infracciones	De este monto total el 70% corresponde al ingreso de la administración
<b>Año 2019</b>	7 337	Ø412.736.354,00	Ø288.915.447,00



### **Capacitaciones**

- a. **Guía Canina** (Jessica Bermúdez).
- b. **Técnicas de Disparo, Tiro y Reacción** (Todo el personal de la Policía Municipal en 4 oportunidades).
- c. **Curso Especializado en el Manejo de Armas de Fuego y Municiones como Evidencias** (Jorge Guadamuz).
- d. **Uso y Operación de Circuitos Cerrados de Televisión para la seguridad ciudadana** – Embajada Americana- (Jurgen Umaña y Paula Ortiz).
- e. **Capacitación Maras y Pandillas por parte del OIJ** (Bryan Gómez, Steven Arias y Jase Méndez).
- f. **Capacitación Fundación Arquitectura Solidaria** – Embajada Americana (Gustavo Garita y Kenner Rojas).
- g. **Capacitación de Líderes para formar Coaliciones Comunitarias** – Embajada Americana (Víctor Sánchez y Hans Bolaños).
- h. **Proyectos Urbanos Integrales** – Centro de Estudios Urbanos – ANAI-Embajada Americana (Hans Bolaños)

- i. **Conferencia Nacional de la Educación sobre las drogas – La Verdad Sobre las Drogas** (Jorge Cordero - Hans Bolaños- Jessica Bermúdez- José Méndez, Kenia Matamoros, Oliver Ortiz)
- j. **Capacitaciones Reciclaje de Residuos Sólidos** 23/04/2019
- k. **Capacitación Índigo Visión VMS** de Seguridad Ciudadana el 04/06/2019, II trimestre- Departamento de Monitoreo
- l. **Capacitación Ministerio de Salud Ley 9028** el día 05 de setiembre, III trimestre (Marcela Rodríguez y Hans Bolaños)
- M. **Capacitación ARGIS** 07,08 y 09 de octubre con seguimiento el 14 y 15 de noviembre (Arellys Ugalde junto con otro personal Municipal).

#### 4.9 Logros Policía Municipal

- a. **Proyecto de Geo Referencia:** En este momento se encuentra en la etapa final del proyecto, en este se identifican las áreas y espacios públicos como parques, casi la totalidad de estos cuentan con numeración para una mejor ubicación del espacio y se trabaja para finalizar su vinculación con el sistema ARGIS.
- b. Se encuentra vigente el nuevo **Reglamento de la Policía Municipal y Operadores de Monitoreo del Cantón de Heredia.**
- c. Fue publicado por primera vez el **Reglamento de Decomisos de Mercadería por Ventas Ambulantes y Estacionarias de la Municipalidad de Heredia.**
- d. Fue enviado a publicación por primera vez el **Reglamento Regulator Para La Vigilancia De Vías Públicas Mediante Dispositivos Tecnológicos de la Municipalidad de Heredia.**
- e. Se fortalecieron la relaciones con la Embajada de los Estados Unidos, quienes han venido colaborando con donación de canes, equipo vario, así como la eventual cooperación económica en la construcción del nuevo Centro de Monitoreo Regional, del cual ya se cuenta con la propiedad debidamente comprada junto al campo ferial de Mercedes Norte.
- f. Se continúa con el **Proyecto del Nuevo Centro de Monitoreo**, inversión aproximada de 3-4 millones de dólares.
- g. Fue firmado el **convenio con el Ministerio de Seguridad Publica** a quienes se les dotó de un Centro Monitoreo en Guararí, por lo que este cuerpo policial tiene acceso a cerca de 70 cámaras municipales ubicadas en Guararí y alrededores para una mejor respuesta a la criminalidad de la zona. Esta contribución del Municipio al Ministerio de

Seguridad Pública tuvo un costo aproximado solamente en equipo de **\$90.000**, adicional a esto se suman temas de capacitación y la inversión de otros recursos municipales.

- h. Se cuenta con **el mejor sistema de comunicación radial del país**, actualmente se trabaja con la plataforma P25 del ICE, con cobertura nacional.
- i. Durante el 2019 **sumamos dos oficiales a la Policía Municipal**.
- j. Se realizó la **colocación de 5 altavoces** en distintos puntos del cantón, esto como herramienta fundamental para cubrir algunos incidentes sin necesidad de desplazar recursos.
- k. Se realizó la **colocación de 74 cámaras de vigilancia** en todo el cantón.
- l. Durante el 2019 se realizó en el cantón el trabajo de encuesta y de campo denominada **“Sembremos Seguridad”**, este corresponde a una estrategia que se implementa a nivel nacional que busca priorizar y focalizar delitos, riesgos sociales y otros factores que aquejan a la ciudadanía por medio de la percepción de las personas y estadísticas registradas. Esta información es importante para mitigar la problemática identificada mediante la coordinación y cooperación entre gobiernos locales, instituciones y participación ciudadana. Este programa cuenta con el apoyo de la Embajada de los Estados Unidos y la asesoría de la Policía Nacional de Colombia y establece como objetivos específicos: a) priorizar delitos y riesgos sociales, b) identificar las estructuras criminales y c) articular capacidades interinstitucionales e institucionales.
- M. Se puso en funcionamiento la aplicación para denuncias **“Heredia Denuncia”**, misma que a la fecha han registrado un total de 346 reportes de distinta índole, mismos que han sido debidamente atendidos de parte de la Policía Municipal.



**EJE 5. FORTALECER EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL CANTÓN, POR MEDIO DE MECANISMOS INCLUSIVOS Y PARTICIPATIVOS ENTRE EL SECTOR PÚBLICO, SOCIEDAD CIVIL Y SECTOR PRIVADO**

---

## 5.1 Programa atención integral de la niñez y adolescencia

### *Academia de crianza*

Se considera que esta valiosa iniciativa impacta dos poblaciones a la vez, por un lado, a las jóvenes madres para sanar heridas emocionales vinculadas a su propia experiencia de crianza como hijas, y por otra parte, brinda herramientas que permiten mejorar su experiencia de crianza como madres, desarrollando factores protectores que evitan el castigo físico, promueven la crianza con apego y afecto, mejoran la comunicación y por ende, la convivencia familiar y comunitaria. Las sesiones de taller fueron de corte constructivista y metodología de educación popular dirigidas a construir una “Escuela para Padres” alrededor de los siguientes temas y objetivos:

Tema del taller	Objetivo
<b>1. Maternidad y paternidad en la actualidad: papeles compartidos.</b>	Sensibilizar a las familias sobre la importancia de la crianza y cuidado del hogar como una corresponsabilidad, rompiendo esquemas de la educación tradicional que refuerza la división sexual del trabajo.
<b>2. Resolución alternativa de conflictos en el hogar y comunicación asertiva. Límites en el hogar</b>	Aprender técnicas para poner límites a los hijos e hijas sin violencia, desde un enfoque de disciplina positiva.
<b>3. El autocuidado en la familia</b>	Analizar y repensar las prácticas desde una perspectiva de derechos, género y respeto de la diversidad. Analizar los lugares asignados a niños y niñas en función del cuidado y lo que se espera de manera diferenciada de unos y otras. Analizar el lugar que ocupan niños y niñas en función de su edad y las relaciones que se establecen con el mundo adulto.
<b>4. El género en la crianza: ni machos violentos, ni princesas desvalidas (dos sesiones)</b>	Analizar los espacios de socialización: ¿transmite y refuerza estereotipos de género? ¿Legitiman comportamientos discriminatorios y desiguales? Analizar y evidenciar prácticas naturalizadas que perpetúan relaciones de poder desiguales de género.

### *Proyecto para la prevención del embarazo adolescente: ¿Bebé? ¡Piénsalo bien!*

Este programa, cumplió más de una década de ejecución desde el Gobierno Local. La iniciativa ha tenido como punto de partida que el embarazo en la adolescencia no es asunto estrictamente fisiológico, ni de manejo irresponsable de la sexualidad por parte de las personas adolescentes, ni de familias disfuncionales, ni de falta de información sobre métodos anticonceptivos, sino que es producto de múltiples interrelaciones, de éstos y

otros factores; obedece como señalan Núñez y Rojas (1999) al funcionamiento mismo de la sociedad.

Se plantea entonces, continuar con el proyecto “Bebé, Piénsalo Bien” que se ha venido implementando, para con ello contribuir en la creación de espacios de reflexión en torno al tema de sexualidad integral, maternidad y paternidad.

Se desarrollaron tres procesos de capacitación de 40 horas cada uno, sobre sexualidad integral, dirigida a personas adolescentes. Los contenidos desarrollados en el taller guardan estrecha relación con la implementación de “una maternidad/paternidad virtual” con simuladores computarizados de bebés, facilitados a la población estudiantil, por la Municipalidad, previa firma de convenio de préstamo de activos con sus respectivos padres o representantes legales.

Los ejes temáticos que abordó la capacitación fueron los siguientes:

- Módulo I: Sexualidad integral, respuesta sexual humana en la adolescencia, actividad sexual temprana en la adolescencia.
- Módulo II: Construcción social de las identidades y sistema sexo/género.
- Módulo III: Derechos de hombres y mujeres desde la equidad de género.
- Módulo IV: Elección de Pareja, Maternidad y Paternidad en la Adolescencia.
- Módulo V: Métodos anticonceptivos, ITS y VIH-SIDA, embarazo, parto y postparto.
- Módulo VI: Proyecto de Vida.

***Acciones de capacitación desarrolladas en beneficio de las personas adultas y menores de edad***

<b>PROGRAMA: Niñez y Adolescencia</b>		
<b>Taller</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº Participantes</b>
Tutorías Admisión UCR, UNA. TEC.	agosto 3,10,17,24 31, septiembre 7,14,21,28, octubre 5	39
Bebé ¡Piénsalo Bien!	1, 8, 15, 22 y 29 de octubre	20
Academia de Crianza	14, 15, 21, 22, 28 y 29 de octubre	25
Relaciones Impropias	10 octubre	450
Liderazgo Juvenil	8 de junio	77
Presentación de campaña: Mi cuerpo es mi tesoro	24 de marzo (Escuela La Puebla)	30
	13 marzo (Escuela José)	71

	Ramón Hernández)	
Prevención abuso	Marzo 6, setiembre 12	90
Encuentro Intergeneracional entre padres e hijos	15 de junio	40
Día Mundial trabajo infantil	12 de junio	84
Prevención de la Violencia Noviazgo	6 junio	50
Preparación para el parto: Doctrina de protección integral	21 febrero, 25 abril, 6 de junio, 1 agosto y 12 de setiembre	125 personas

### ***Coordinación interinstitucional***

La municipalidad también se representa en comités donde se articula el quehacer de instituciones que manejan temas de niñez y adolescencia, tales como la Comisión Regional de Salud y Nutrición Escolar. Se fortalecen temas en promoción de la salud, el logro de ambientes saludables y el acceso a los servicios de salud en el escenario escolar, mediante el desarrollo de estrategias de participación activa de todos los miembros y el Subsistema Local de Protección de Niñez y Adolescencia, liderado por el Patronato Nacional de la Infancia. Se están ultimando detalles para el Plan Estratégico para la implementación de la Política Cantonal de Niñez y Adolescencia.





## 5.2 Programa de atención a la población adulta mayor

Este servicio realiza esfuerzos en capacitar a las personas adultas mayores, así como a sus familiares y cuidadores, fortaleciendo redes de apoyo familiar y motivando a estar siempre vigilantes y respetuosos de los derechos de la persona adulta mayor.

### *Acompañamiento y fortalecimiento de grupos organizados*



Desde inicio de año se ha emprendido la elaboración de un mapeo de los grupos organizados que funcionan en el cantón de Heredia, labor imprescindible para conocer parte de la población con la que se debe trabajar. Con este mapeo se obtuvo un escenario de los focos de atención donde la persona adulta mayor que se encuentra activa, se reúne y comparte con otros iguales. A su vez esta herramienta brinda información de cada uno de los grupos, como lo es: nombre y contacto de la persona coordinadora, comunidad, distrito y lugar de reunión, periodicidad con la que se reúnen, función o papel en el grupo. El mapeo en cuestión identificó al menos 30 grupos de PAM, que operan en los 4 distritos centrales, significando esto una plataforma de convocatoria importantísima para la atención de esta población. Actualmente no se conoce grupo de PAM en el distrito de Varablanca. Estas iniciativas comunales lograron impactar a más de 600 personas adultas mayores por semana.

### *Coordinación interinstitucional (recursos institucionales)*

Como el servicio para la población mayor es integral, se debe trabajar con otras instituciones, así como coordinar para la atención de cada caso. En el caso concreto en la atención de la persona adulta mayor, se han logrado diferentes articulaciones que propician, de una u otra forma, el mejoramiento en la calidad de vida de la población geronte. El servicio de atención integral a personas adultas mayores, realiza también un trabajo de articulación y coordinación con otras instituciones gubernamentales para promover una vida digna, así como el cumplimiento de los derechos de esta población. Es por esto por lo que desde esta oficina se reciben los casos para valoración social y

económica por medio de una visita domiciliar y así poder confeccionar una referencia a la institución que corresponde. En la mayoría de las ocasiones se refiere a la red de cuidado de Conapam, con la finalidad de buscar el otorgamiento de un subsidio económico a aquellas personas que se encuentran en estado de pobreza o pobreza extrema.

Algunas entidades que propician esta iniciativa son las siguientes:

- CONAPAM
- Área de Salud Heredia – Virilla
- Ageco
- Observatorio de Derechos PAM
- Biblioteca Pública de Heredia
- Hogares y Albergues para PAM
- Fuerza Pública
- Redes de Cuido de la provincia de Heredia
- Lazos de Amor (Hospital San Vicente de Paul)
- Ministerio de Trabajo (Programa de emprendedurismo de la PAM)
- IMAS
- Ministerio de Salud
- Junta de Pensionados del Magisterio
- Asociación de Funcionarios Universitario Pensionados – Heredia
- Organizaciones no gubernamentales

### ***Actividades de sensibilización***

Durante todo el año se realizan actividades de sensibilización a la comunidad herediana sobre el trato a la persona adulta mayor, por medio de charlas, talleres, capacitaciones y otras acciones.

### ***Atención y contención emocional***

Por medio del sistema SIM municipal, se atienden diferentes situaciones de esta población, como casos de violencia intrafamiliar, despojo patrimonial, asistencialismo social, orientación en trámites varios. Individualmente se reciben los casos por medio de visita a la oficina o llamada telefónica y según las condiciones presentadas, se realiza una referencia a la institución que le corresponda el caso. Toda la información que se genera en estas atenciones es confidencial, por lo que los datos del visitante, así como la situación descrita, es analizada únicamente por el equipo multidisciplinario del departamento, así como por los profesionales a los que se les haga llegar la referencia para buscar una oportuna solución. Adicional a esta atención, se busca brindar un acompañamiento y monitoreo a casos en los cuales, se considere importante realizarlo, principalmente los asuntos de violencia intra-familiar, por lo que técnicamente se coordina una visita a la casa para conversar y conocer la condición real de la persona adulta mayor. Actualmente se reciben casos remitidos por CONAPAM, mismos que ingresan a través de la línea 9-1-1, y que refieren a la oficina para ser atendidos de manera urgente.

### **Conformación de una red de coordinadoras y lideresas de grupos**

Se conformó una red de coordinadoras y lideresas que se encuentran al frente de los grupos comunales que atienden a personas mayores, dicha red la integran más de 25 señoras por lo que se les ha brindado diferentes capacitaciones para fomentar un sano liderazgo, así como para dotarlas de herramientas útiles y prácticas para el trabajo con esta población. Algunos de los temas brindados fueron: 1- Envejecimiento activo, 2- Trabajo y emprendedurismo, 3- Derechos humanos y derechos de la persona adulta mayor. Para el año 2020 se tienen en el plan anual operativo continuar con estos espacios de formación.

### **Principales acciones de capacitación desarrolladas en beneficio de las personas adultas mayores (PAM)**

<b>PROGRAMA: PAM</b>		
<b>Taller</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº Participantes</b>
Capacitación Autobuseros	1 grupo 30 setiembre, 7 octubre, 2 grupo 15, 16, 22, 23 octubre 3 grupo 5, 12 noviembre	58
Baile popular	13 agosto, 2 octubre	36
Validación estrategia Intersectorial	5/ noviembre	7
Visita Grupo Mensajeros de Paz	7 noviembre	18
Charla Aspectos legales y disposiciones entorno a la PAM	22 agosto	28
Mitos y estereotipos de la vejez	28 octubre	51
Súper Humano	11 de setiembre, 20, 21 octubre	126
Reunión Líderes Comunales		15
Preparándonos para la vida adulta	31 octubre	5
Taller agricultura	3 de octubre al 7 noviembre	9
Manualidades Country	23, 30 setiembre, 4, 7 octubre,	57
En los zapatos de la PAM	23 octubre	24
Salud y Seguridad	17 octubre	16
Conversatorio envejecimiento	22 octubre	86
Salud mental del cuidador	15 de octubre	16
Arreglo floral	10 octubre	24
Procesos jubilación	10 octubre	5
Resiliencias	31 octubre	21
Me cuido por cuidar	8 octubre	2
Prevención Caídas	7 octubre	23
Pintura	31 octubre	26

Comisión Local de Incidencia	4 setiembre	1
Diagnóstico para capacitación	1 marzo	23
Me cuido porque cuido	15 mayo	18
Liderazgo y manejo de grupos	20 mayo	32
Prevención abuso y maltrato	23, 30 mayo 6 julio	29
Red PAM JUPEMA	4 junio	10
Transporte Público	9 29 abril 3, 7, 8 mayo	38
Cuerpos indómitos	17 mayo	28
Estrategia intersectorial	19, 26 marzo 2 abril	17
Intercambio de experiencia	15 mayo	27
Conocimiento <i>Alzheimer</i>	18 mayo	31
Reunión lideresas	21 abril	15

Fuente: Elaboración propia, 2019



El principal logro de este programa durante el año 2019 fue la integración del Gobierno Local en el programa “Ciudades Amigables con las Personas Mayores”. Desde un enfoque de envejecimiento activo, la Organización Mundial de la Salud impulsó este programa con el fin de que las ciudades a nivel global se comprometan a ser más amigables con la edad y aprovechen el potencial que representan las personas de edad para la humanidad. Una ciudad amigable con las PAM alienta el envejecimiento activo mediante la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. La inclusión del municipio en este programa, constituye la expresión del compromiso con este segmento poblacional y el disfrute pleno de todos los derechos humanos, incluyendo el derecho a la ciudad.



Así mismo, en virtud de la destacada labor que realiza la Municipalidad en esta materia, el Gobierno Local recibió en el mes de diciembre, por parte de AGEKO una distinción por el trabajo realizado en beneficio de las Personas Adultas Mayores.

### 5.3 Programa igualdad y equidad de género

#### *Protección efectiva de los derechos de las mujeres frente a todas las formas de violencia*



La violencia hacia las mujeres constituye una forma de opresión estructural. La violencia es sistemática porque se dirige a miembros de un grupo, simplemente por el hecho de formar parte del mismo. La opresión patriarcal de las mujeres como señala Marcela Lagarde, es genérica, es decir, las mujeres son oprimidas por el hecho de ser mujeres, cualquiera que sea su posición de clase, lengua, edad, raza, nacionalidad u ocupación. La atención de la violencia social y la violencia intrafamiliar

requiere de programas y acciones que enfrenten el problema de una manera integral. Esto implica trabajar en varios niveles (el asistencial, el preventivo) y con los diversos actores sociales involucrados:

- a) las mujeres víctimas del maltrato
- b) la población infantil y adolescente
- c) los hombres que agreden a sus parejas y familias
- d) los hombres de la población general de diversas edades, que aún no presentan problemas de agresión.



En este contexto, el Gobierno Local ha desarrollado una serie de estrategias para un abordaje integral de esta problemática en el Cantón. Desde el año 2006, la Municipalidad de Heredia ha desarrollado un programa dirigido a los hombres de la comunidad con el objetivo de construir nuevas masculinidades y prevenir la violencia de género. Este proyecto también ha capacitado en temas como control y manejo del enojo, promoción de la equidad de género y cómo ser mejores padres. Con la implementación de la Política de Igualdad y Equidad, esta iniciativa logró desarrollarse en mejores condiciones y con más recursos. Actualmente se cuenta también con dos grupos de apoyo para hombres con problemas de poder y de control al que asisten al menos **unos 80 hombres por semana**. Se cuenta con dos grupos los cuales se reúnen una vez por semana, miércoles de 6 a 9

p.m. en el Campo Ferial La Perla. Así mismo, durante el año se desarrolló un plan de capacitación dirigido a la comunidad sobre nuevas masculinidades.

Dentro de las acciones específicas destaca el programa permanente de atención integral en violencia que atiende las siguientes poblaciones:

Inversión: 19.300.000.00 colones anuales

Grupo	Cantidad de personas participantes anual
<b>Grupo de apoyo para mujeres sobrevivientes de violencia de género, intrafamiliar y sexual</b>	85 mujeres
<b>Grupo de apoyo para adolescentes con enfoque de masculinidades</b>	42 jóvenes
<b>Grupo de apoyo para hombres con problemas de poder y de control</b>	186 hombres adultos
<b>Grupo de apoyo a mujeres sobrevivientes de cáncer de mama</b>	54 mujeres
<b>Total población atendida</b>	<b>367 personas</b>

También se efectuaron acciones de sensibilización comunal de forma masiva para la prevención de la violencia contra las mujeres, en la que se contó con amplia participación de los diversos grupos organizados.

## Prevención del cáncer de mama

En el marco del día contra el cáncer de mama (18 de octubre) se realizó una actividad dirigida a las mujeres del cantón, con el fin de erradicar patrones de crianza que obstaculizan la igualdad y equidad de género, mediante la aceptación de la diversidad de nuestros cuerpos. Cabe señalar que la Municipalidad facilita un espacio terapéutico cada quince días, para mujeres sobrevivientes de cáncer. Este servicio se mantiene durante todo el año.

## Escuelas por la igualdad



La Municipalidad de Heredia, aprobó en el año 2010 una Política para la Igualdad y la Equidad de Género y un plan estratégico para su implementación, la cual impactó la planificación institucional a partir del año 2012. Uno de los ejes estratégicos propuestos se refiere a “Protección efectiva de los derechos de las mujeres y frente a todas las formas de violencia”, así como “Educación de calidad en favor de la igualdad” en ambos ejes se inscribe la propuesta “Escuelas por la Igualdad”. Este programa, facilita espacios de reflexión para estudiantes, padres, madres de familia y personas encargadas, así como docentes con el fin de que logren erradicar patrones de crianza que obstaculizan la igualdad y la equidad de género, impactando en la prevención de todas las formas de discriminación y violencia.

## Fortalecimiento de la organización comunitaria y redes de mujeres

Síntesis de las principales capacitaciones realizadas por programa de Igualdad y Equidad.

PROGRAMA: Igualdad, Equidad y Género		
Taller	Fecha	Nº Participantes
Capacitación a Asociaciones de Desarrollo: Enfoque de género y accesibilidad universal	13 de marzo	34
Capacitación al Concejo Municipal "Derechos Humanos"	21 de marzo	28
Taller literario para mujeres	26 marzo	11
Prevención del Hostigamiento Sexual en empresas (dirigido a Gerentes)	13 de mayo	4
Prevención del acoso sexual en espacios públicos: protocolo de intervención	24 julio	13
Acoso sexual en espacios de trabajo "Campaña Pro-Entornos Positivos"	28 de agosto	21
Prevención de Acoso Sexual en el espacio público a empresas	20 marzo	43
	28 agosto	22
"Liderazgo positivo" dirigido a Red Cantonal de Mujeres	15 marzo, 26 de abril, 21 de junio, 19 julio	47
Conversatorio Biblioteca Pública	15 marzo, 26 abril, 21 junio, 19 julio	47
Día Internacional de la Mujer	6 marzo	96
Curso básico, Pensar, Sentir, Enfrentar la VIF	8, 15, 22 y 29 de mayo, 05 de junio	28
Habitantes de la Calle	29 marzo, 28 junio, 27 setiembre	167
Día prevención cáncer de mama	18 octubre	36
Escuela por la igualdad	Agosto 19,20,23,27; setiembre 18	71
Participación política femenina	17 setiembre	89
Avances, retos y desafíos de la Oficina de Igualdad,	3 setiembre	69

Equidad y Género		
Conmemoración Día Internacional por la salud de las mujeres	28 de mayo	73
Recuento con la maternidad	16 agosto	114
Taller hostigamiento sexual personal administrativo 1er ingreso	12 mayo	9
Abordaje de población habitante de calle	4 noviembre	28

Fuente: Elaboración propia, 2019



### ***Día por la eliminación de la violencia contra las mujeres***

El 25 de noviembre, se conmemora a nivel nacional e internacional el día de la No Violencia contra las mujeres. En esta oportunidad, el Gobierno Local realizó una vigilia por la vida de las mujeres, acompañada de un concierto realizado por el grupo nacional “La Cruceta”. A la actividad se hicieron presentes grupos organizados de la comunidad, tanto de mujeres sobrevivientes de violencia, artesanas y empresarias, así como la Red Cantonal de Hombres contra la Violencia. En un sentido acto, se realizó un homenaje póstumo a las víctimas de femicidio en el país, dejando claro que en nuestro cantón se continuará sumando esfuerzos para erradicar este flagelo.

El 15 de noviembre, se realizó además un Encuentro Intercantonal de Mujeres Heredianas, al que asistieron más de 100 mujeres de las diversas comunidades. La actividad contó con el apoyo interinstitucional de las municipalidades de San Isidro, Santo Domingo, Santa Bárbara y Heredia, demostrando cómo la articulación regional puede crear vínculos y redes contra la violencia hacia las mujeres.



### ***Festival de los Derechos Humanos***

En conjunto con el IAFA, el día 10 de diciembre se conmemoró el Día por la Inclusión de la Persona Habitante de Calle y el Día de los Derechos Humanos por medio de un festival que integró todos los colectivos que aborda la Oficina de Igualdad y Equidad de Género, poblaciones históricamente excluidas. El festival contó con la participación de la organización “Chepe se baña” que ofreció duchas portátiles para personas en situación de calle; fueron atendidas 87 personas. Así mismo, se contó con presentaciones culturales

para niños, niñas y en general para la comunidad herediana. Las actividades se desarrollaron en el parque J.J. Flores y se estima que más de mil personas fueron alcanzadas por la agenda cultural de ese día. En horas de la noche el IAFA presentó un *show* de magia y espacios recreativos para adolescentes y jóvenes.

#### **5.4 Inclusión social de personas con discapacidad**

Con base al Informe estadístico del ENADIS emitido por el INEC, en el mundo habitan aproximadamente más de mil millones de personas con alguna condición de discapacidad. En nuestro país, se estima que alrededor del 18,2% de la población representa a personas mayores de edad que viven esta condición. Lo anterior refleja un incremento que oscila en un 7,7% en comparación al año anterior. Desde un punto de vista analítico, se percibe la situación de la población con discapacidad, como un importante desafío, mismo que se orienta en la promoción efectiva de sus derechos y libertades.

A pesar de la existencia de reconocidos instrumentos nacionales e internacionales ratificados por el país, sobre políticas públicas en materia de discapacidad, los esfuerzos operados en todos los diversos sistemas, han cubierto una minoría de las necesidades básicas para esta población; aún falta mucho camino que recorrer, por tal motivo es fundamental seguir promoviendo esta defensa de manera articulada con diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, para lograr alcanzar un significativo nivel de desarrollo humano sostenible y para que en igualdad de condiciones puedan ejercer sus derechos y deberes como ciudadanos. A continuación, se profundizará en el programa municipal SOS PARTE, creado con el objetivo de movilizar estos derechos.

#### ***Programa municipal SOS PARTE***

Reconociendo la importancia que reviste la legislación en temas de accesibilidad y discapacidad, y a su vez teniendo consciencia de que la discapacidad es un concepto que evoluciona, este Gobierno Local ha adquirido el compromiso y la responsabilidad de velar por el bienestar de estos ciudadanos, por lo tanto ha venido trabajando fuertemente en acciones que faciliten y promuevan la defensa de los derechos, la integración y el respeto a la dignidad de esta población, con el fin de revertir los procesos de exclusión y discriminación que históricamente los han afectado.

Como Gobierno Local, le corresponde a esta institución contribuir al progreso del cantón y cuyos esfuerzos deben dirigirse en todo momento a fortalecer la democracia y libertad de sus habitantes. En este sentido, con el programa SOS PARTE, la municipalidad aspira a cubrir necesidades reflejadas en este grupo mediante diferentes esfuerzos que se implementan año con año, a su vez, se sabe que es una tarea lejana a ser concluida; es más bien una que recién comienza a avanzar con significativamente desde el accionar como Gobierno Local.

### ***Desayuno empresarial***

Con el objetivo de promocionar del empleo inclusivo, se habilitó ese espacio para presentar el programa municipal SOS PARTE, y la presentación de casos de éxito de empresas que se han sumado al mismo. Ese día, se contó con la participación de 16 empresas, con las cuales se abordó temas que versan sobre el derecho al empleo inclusivo para la población con discapacidad, también se presentaron 3 empresas que actualmente pertenecen al programa de empleo inclusivo, con el fin de desmitificar estereotipos y prejuicios entorno a esta población, además con el fin de incentivarlas, a que es un valor agregado y beneficioso contar con personal de estas características. El resultado obtenido de tal actividad, fue que 5 empresas de las que participaron del desayuno, acogieron el programa e iniciaron el proceso de contratación; por ejemplo la empresa Pequeño Mundo nos brindó 7 plazas para iniciar el derecho al empleo de estas personas, y las otras empresas están en el proceso de formación en políticas públicas de contratación inclusiva.

### ***Vinculación laboral de personas con discapacidad***

Como Gobierno Local comprometido, hay consciencia que trabajar es un derecho vital de todo ser humano, el gozar de un empleo digno propicia la oportunidad de optar por un estilo de vida independiente y a su vez mitigar el binomio discapacidad-pobreza que se deriva a causa de las faltas de oportunidades laborales. En virtud de lo anterior, en el presente año se efectuaron las siguientes acciones para habilitar opciones de empleo:

- Organización de ferias de empleo a empresas, por ejemplo: Almacenes el Rey, *Walmart*, entre otras.
- Visitas a 80 empresas para promover este derecho.
- Feria anual de empleo en conjunto con la Unidad de Intermediación “Trabajemos Heredia 2019”.

### ***Red CEFI***

Esta Red (Círculo de empresas y familias inclusivas) tiene como objetivo formar anualmente a representantes de empresas y familias en temas que versan sobre derechos humanos.

Este año el programa comprendió 8 sesiones de concienciación, formación y capacitación dirigido a empresas. Del mismo participaron 13 empresas, las cuales, una vez concluido el temario establecido, se suman a la contratación inclusiva designando vacantes para este grupo en mención.

La intencionalidad de la red, es brindar conocimientos básicos en el tema y además dejar a disposición el acompañamiento brindado por este gobierno local durante el proceso de la inclusión laboral. Este proceso concluyó con la capacitación de 13 empresas, a las cuáles se les entregó un certificado de participación.

## **Talleres de capacitación dirigidos a PcD**



Siguiendo la misma línea anterior que busca promover el empleo inclusivo, se impartieron 2 talleres y un desayuno dirigido al sector empresarial, además de charlas en diferentes empresas del cantón. En los anteriores talleres, se contó con la participación de 24 empresas para un total de 49 personas capacitadas. Aunado a lo anterior, se dictaron charlas a 5 empresas del cantón en sus instalaciones: Almacenes el Rey, Boston, Pequeño Mundo, entre otras. Entre algunos de los temas abordados durante el proceso fueron: introducción a la discapacidad, barreras del entorno, ajustes razonables, contratación inclusiva como un valor agregado, procesos de reclutamiento y clima organizacional, legislación laboral, entre otros.

## **Procesos de seguimiento de inclusión laboral**



Este es un servicio que brinda esta unidad para apoyar a la empresa en las inclusiones que se realizan, estas comprenden búsqueda del personal en la base de datos (cada una

de las personas candidatas es evaluada previamente y con el perfil de puesto según sus capacidades y habilidades); apoyo en los procesos de entrevista y adaptaciones de las pruebas, análisis de puestos, recomendaciones de los ajustes según la persona contratada, sesiones de seguimiento para valorar su desempeño y cumplir con la respectiva retroalimentación del proceso.

### **Autoempleo**

Otras de las acciones dirigidas a constituir unidades productivas en el cantón, son los procesos de capacitación dirigidos a la formación de personas que emprenden sus propios negocios como fuente de auto ingresos. Durante el año 2019 se graduó un grupo de 15 personas que viven con condición de discapacidad, con las cuales se llevaron ferias en diferentes empresas; el objetivo de estas ferias es generar ingresos propios por medio de la venta de sus productos. En virtud de los esfuerzos anteriores, se tiene el siguiente impacto:

- Personas vinculaciones laboralmente: 269
- Personas contratadas: 58 personas
- Empresas Concienciadas: 122

### **Procesos de formación**



La Ley 8661 Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 24, inciso 3; estipula la responsabilidad que tienen los Estados de proporcionar “a las personas con discapacidad, la posibilidad de aprender habilidades para la vida y desarrollo social, a fin de propiciar su participación plena en igualdad de condiciones en la educación y

como miembros de la comunidad”. En respuesta a lo anterior, en el año 2019 se capacitaron 165 personas con discapacidad, en cursos libres tales como: Manipulación de alimentos, servicio al cliente, computación, habilidades blandas, entre otros.



### **Talleres de artes escénicas**



El objetivo de estos talleres fue promover en esta población, habilidades tales como autonomía, asertividad, confianza en sí misma, aprendan a mirar sus cuerpos con cariño y no con lástima como muchas veces lo etiqueta la sociedad, romper con los prejuicios y estereotipos.

### **Promoción y defensa de derechos**

El objetivo primordial en este eje es garantizar a la población con discapacidad una sociedad inclusiva libre de toda barrera y/o discriminación, en la cual gocen plenamente de todos sus derechos y deberes como cualquier habitante. En relación con los esfuerzos dirigidos a la promoción y defensa de los derechos de esta población, se desglosan las siguientes iniciativas:



### ***Talleres dirigidos a choferes de buses***

Con la intención de promover un mejor servicio de transporte para las personas usuarias con alguna condición de discapacidad, se brindó un proceso de capacitación dirigido a choferes de buses de Transportes Grupo Acuza y Autotransportes Segura y Vargas, el

mismo se compuso de 6 sesiones de trabajo.

### ***Actividades dirigidas a familiares y sociedad civil***



Se impartieron diferentes charlas y talleres con el fin de brindar herramientas a familiares de personas con discapacidad y promover la conciencia social en el cantón. Con las actividades anteriores, se estima un total de 120 personas formadas en temas de Derechos Humanos.



### ***Capacitación a personal municipal***

Se llevó a cabo un proceso de capacitación dirigido a personal municipal, en el cual participaron más de 20 personas, el tema versó sobre el servicio al cliente inclusivo.

## **Actividades de conmemoraciones**

Se ejecutaron las siguientes acciones para promover los derechos de la población con discapacidad.

### ***Día de la persona Síndrome de Down***

Se organizó en conjunto con la Fundación Yo Puedo ¿y Vos? la tradicional campaña “Las llevo diferentes porque somos iguales”, y también se dio una pasarela de personas con síndrome de Down en el Mall Oxígeno, actividad que tuvo como objetivo romper estereotipos y habilitar espacios para la participación social de estas personas.



### ***Día Nacional de la PcD***

En el día nacional de la PcD, conmemorado el 27 de mayo, se desarrolló un festival deportivo inclusivo en el Palacio de los Deportes, donde participaron más de 300 personas, y contó con actividades tales como: zumba, estación de Karaoke, estación de estimulación, estación de bochas, estaciones de atletismo, entre otras.



### ***Día del Autismo***

Esta actividad se desarrolló en el mes de abril. Participaron familias de diferentes lugares del país. Se desarrollaron las siguientes actividades: caminata con cimarrona, acto protocolario y arte visual en el Fortín (video *mapping*), clase de zumba, presentación de *Star Wars*, charlas durante la semana (temas sobre nutrición para personas con TEA, taller de robótica, charla “Las preocupaciones de los padres con autismo”, charla sobre apoyos educativos para estudiantes con TEA, terapia asistida con perros para personas con TEA, cine foro “El viaje inesperado”, entre otras.





### ***Día Internacional de la PcD***



El domingo 3 de diciembre, se realizó en el parque Nicolás Ulloa, un festival navideño inclusivo en el marco del Día Internacional de la PcD, el mismo dio inicio a las 10:00 a.m. y finalizó a las 7:00 p.m. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- Clase de zumba a cargo del único instructor certificado con Síndrome de Down.
- Talleres: decoración de galletas navideñas y de botas navideñas
- *Talent Show* con grupos de personas con discapacidad
- Obra de teatro inclusiva
- Cimarrona



Otra actividad que se llevó a cabo el 5 de diciembre en el Centro Cultural Omar Dengo, a partir de las 9 a.m., fue con el objetivo de premiar a:

- Empresas que contrataron este año personas con discapacidad: 14 empresas.
- Empresas que se formaron en contratación inclusiva mediante el programa SOS PARTE – Red CEFI: 12 empresas.
- Entrega de certificado a los choferes de buses que se capacitaron en servicio al cliente inclusivo, empresas: Acuza Barbeño y Autotransporte Segura Vargas

## 5.5 Intermediación laboral

Como gobierno local es de suma importancia garantizar una mejora en la calidad de vida de los habitantes del cantón, en aras de garantizar el bienestar de la población en el área socioeconómica. Para esto se fomentan oportunidades de empleo, formación y desarrollo de capacidades laborales, además de emprendimientos y PYMES en la comunidad, lo cual se refleja en la activación de la economía local, mejorando las oportunidades de empleo y garantizando así mejores condiciones en la calidad de vida de sus ciudadanos.

### **Campañas**

Las campañas desarrolladas en temas de empleabilidad, Pro-entorno, Heredia Emprende, capacitación y formación, se postearon a través del *Facebook* institucional y medios escritos, con el objetivo de ganar visibilidad entre los habitantes del Cantón Central, plasmando así los objetivos de dar a conocer los servicios que se ofrecen en forma clara y oportuna. Lo anterior permitió despertar el interés de la ciudadanía por conocer los trámites o requisitos solicitados con el fin de incorporarse y hacer uso de los servicios que se ofrecen en la oficina de Intermediación Laboral.

Las plataformas de redes sociales se han convertido en aliadas, ya que permiten conocer en tiempo real la opinión pública, lo que permite evaluar la percepción de quien recibe el

mensaje y tomar decisiones a partir de estas; además, de que establece un canal de comunicación más directo. Utilizar estas herramientas para dar a conocer los programas de gestión municipal, han sido efectivas. Muestra de ello es que de 10 publicaciones realizadas entre marzo y setiembre, los resultados fueron 2142 “me gusta” y se compartieron 3317 veces, lo que demuestra el interés de la población en conocer los servicios. El reto para los próximos años será el de crear contenido que oriente al usuario y despierte aún más el interés por conocer los servicios a su alcance, lo que permitirá más visibilización de la gestión.

### Capacitaciones

Como gobierno local debe propiciarse el desarrollo de capacidades y habilidades que le permitan a la población una adecuada inserción en el ámbito laboral. La población meta a quien se dirigen las capacitaciones son los habitantes del cantón Central que están en condición de vulnerabilidad por su baja escolaridad y pocas oportunidades de incorporarse en un puesto laboral o porque no tienen los medios económicos para costearlas.



En este contexto, se diseñó un plan de capacitaciones que permite a los participantes actualizar conocimientos para poner en práctica y desempeñar los puestos de trabajo con mayor seguridad, aumentando la autoconfianza y el desempeño en sus labores. Se evaluará anualmente el contenido de este plan para adaptarlo a las necesidades actuales de los perfiles ocupacionales. Entre los objetivos principales de la capacitación se encuentran:

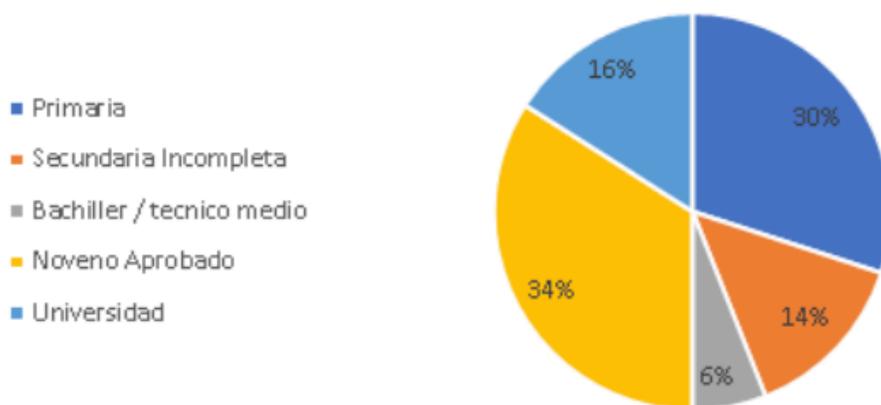
- Incrementar productividad.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos calificados en términos de conocimiento, habilidades para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa mediante una mayor competitividad y conocimientos apropiados.

### **Servicio al cliente**

Se tomaron 4 áreas de estudio enfocadas en los datos poblacionales de los participantes del curso. En los siguientes gráficos se muestran los resultados totales en cuanto a áreas como grado académico, distrito al que pertenece, género y la edad en cuanto a segmento etéreo.

#### **Grado académico**

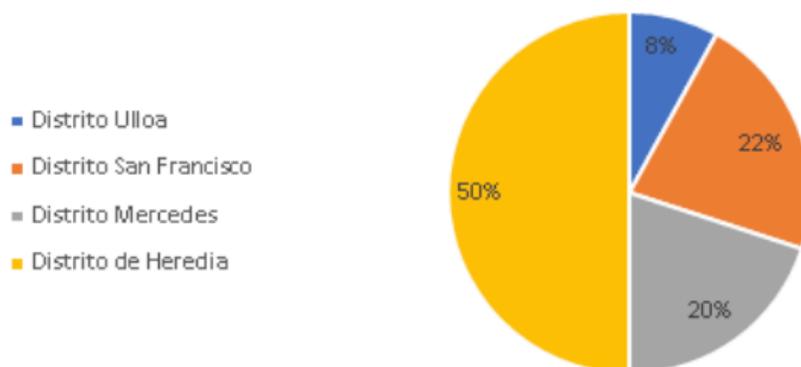
### 1. Grado Académico Porcentaje



Para los 50 participantes, se establecieron 5 rubros: 34% aprobó noveno, 30% aprobó la primaria completa, 16% concluyó estudios universitarios, 16% con secundaria incompleta y por último, un 6% con Bachillerato.

## Distrito al que pertenece

### 2. Distrito al que pertenece Porcentaje



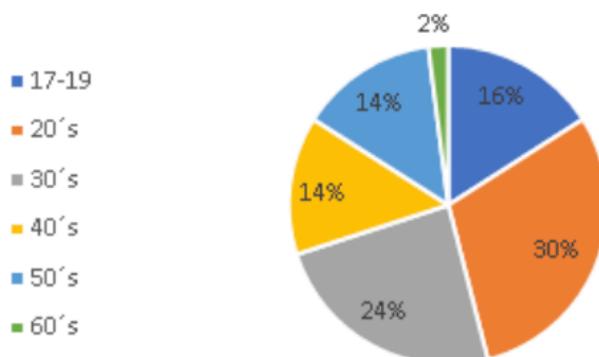
Los participantes provinieron de 4 distritos: Ulloa, San Francisco, Mercedes y Heredia. Dentro de los resultados, el distrito con mayor participación es Heredia con un 50%, seguido por San Francisco con un 22%, Mercedes un 20% y por último Ulloa con un 8%.

### Género (masculino/femenino)

Acorde con los participantes, el género femenino fue el más representativo con un 72% y el masculino con un 28%.

### Edades (según segmento etáreo)

### 4. Edades (según segmento etáreo) Porcentaje

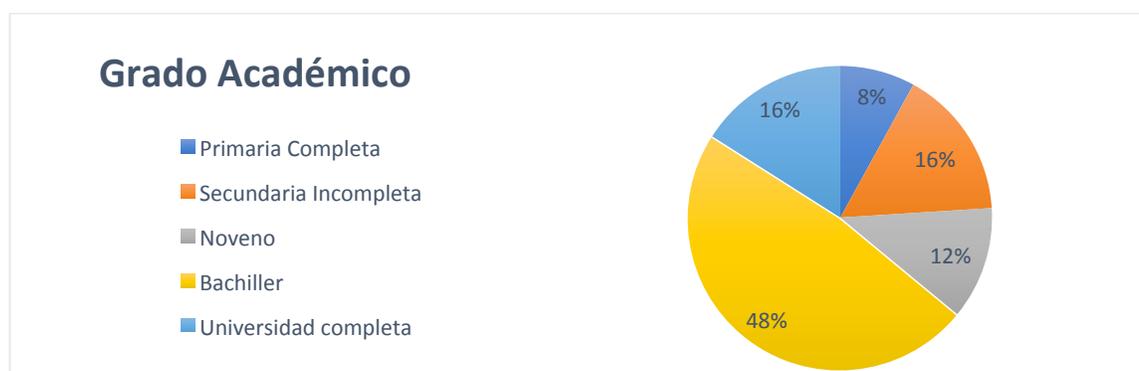


Dentro de los segmentos etéreos se identificaron 6, comprendidos desde los 17 años (menor edad registrada) y los 60 años (mayor edad registrada). Los segmentos más representativos fueron los “20” con un 30%, seguido por los “30” con un 24%; a diferencia de esto, el segmento de menor participación está direccionado por el de edades comprendidas entre los “17-19” con un 16%; los “40” y “50” con 14% cada uno, y los “60” únicamente con un 2%.

### **Cajero comercial**

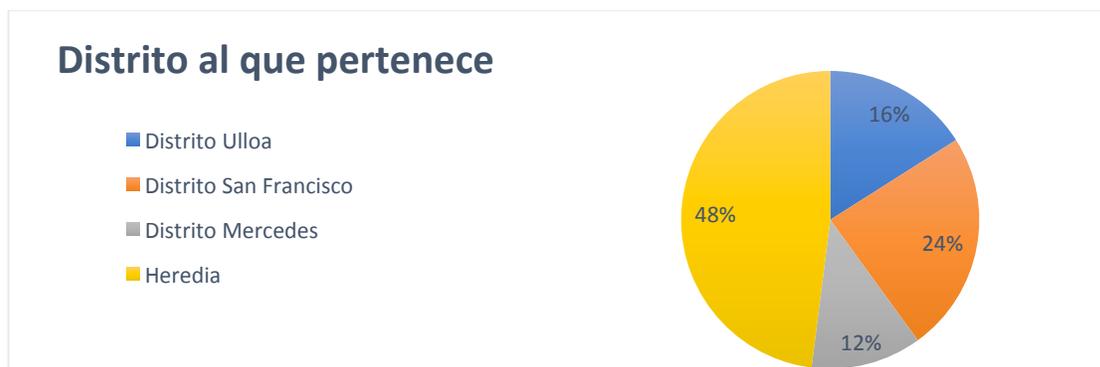
El siguiente informe se realiza de igual manera, basado en los cuatro rubros de la información poblacional de las personas participantes.

### **Grado académico**



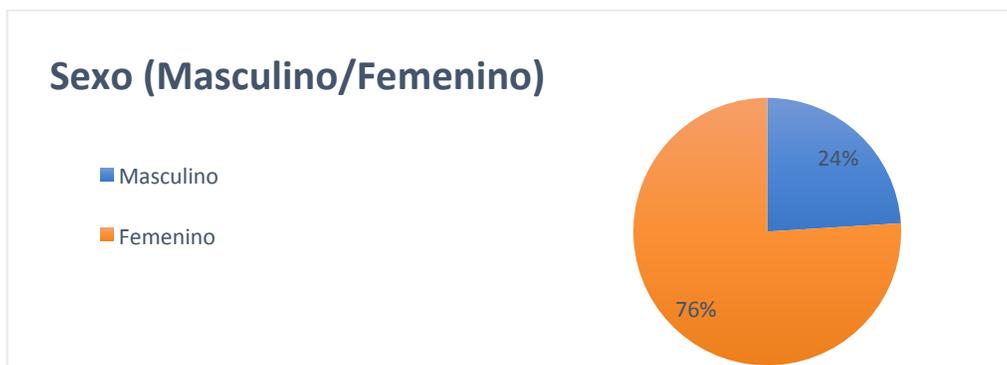
De acuerdo con las 25 personas participantes del curso, el grado académico de mayor representación fue el de bachiller (48%), seguido por el de universidad completa y secundaria incompleta (16% cada uno) y primaria completa (8%).

### **Distrito al que pertenece**



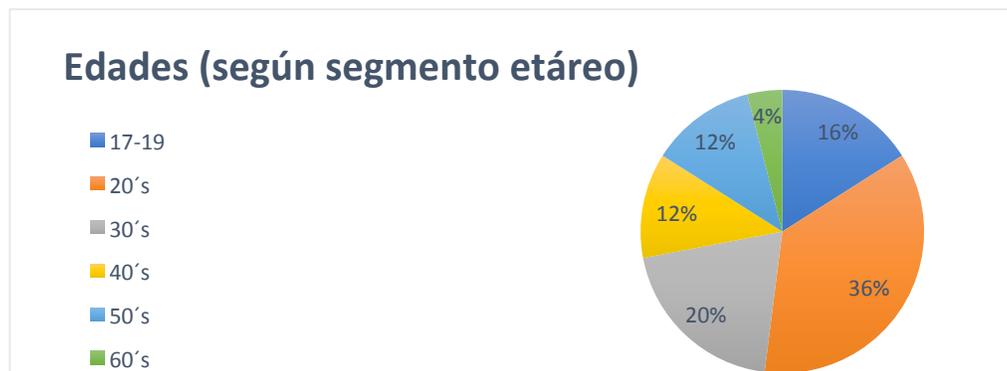
Conforme a los resultados obtenidos se determinó que el distrito con mayor participación es el de Heredia con un 48%, seguido por el de San Francisco (24%) y Ulloa (16%). Mercedes obtuvo únicamente un 12%.

## Género (masculino/femenino)



En cuanto a la participación en los sectores masculino y femenino, se determinó que la mayor participación se centra en el género femenino con un notable 76%; por otro lado, el género masculino representó solamente el 24% de la población.

## Edades (según segmento etáreo)



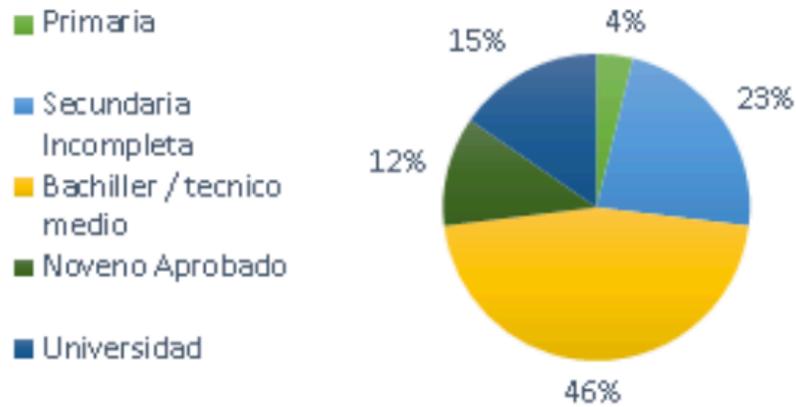
Las edades de los participantes se dividieron en 6 rubros comprendidos entre los 17 años y los 60 años. El sector predominante en cuanto a porcentaje, es el intervalo de los "20", el cual ocupa un 36% seguido por el intervalo de los "30" con un 20%. Por otro lado, el de menor participación está representado por los "60" que equivalen a un 4% (1 persona del total).

## ***Bodega e inventarios***

El siguiente informe se realiza de igual medida, basado en los cuatro rubros de la información poblacional de las personas participantes.

## Grado académico

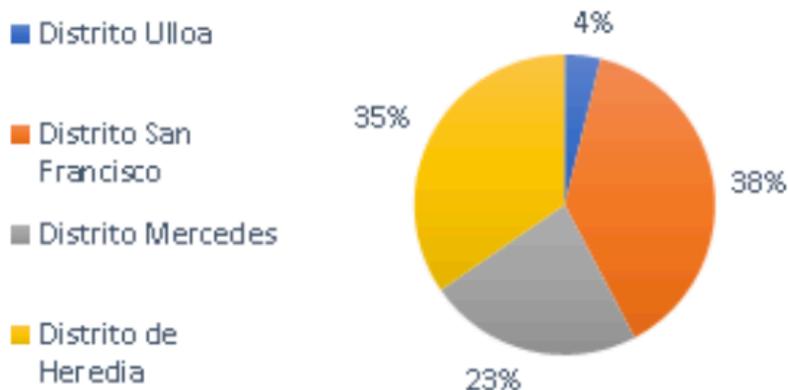
### Grado Académico



De acuerdo con las 25 personas participantes del curso, el grado académico de mayor representación es el de bachiller (46%), seguido por secundaria incompleta (23%), estudios universitarios (15%), noveno aprobado (12%) y primaria completa (4%).

## Distrito al que pertenece

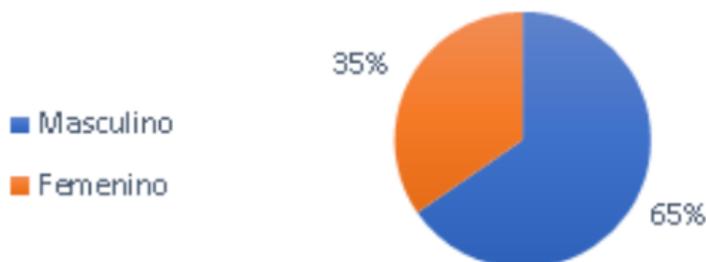
### Distrito al que pertenece



Conforme a los resultados obtenidos se determinó que el distrito con mayor participación es el de San Francisco (38%), seguido por Heredia (35%) y Mercedes (23%), mientras que Ulloa mostró el menor porcentaje (4%).

## Género (masculino/femenino)

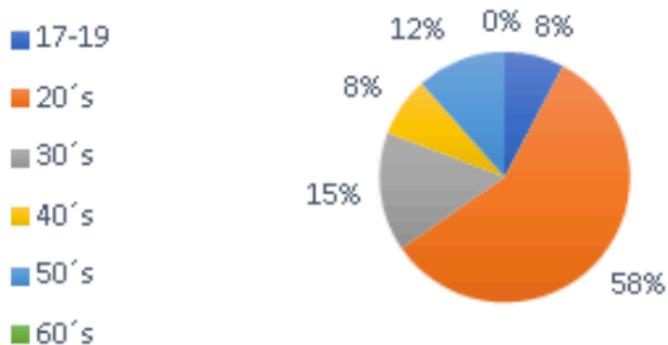
### Sexo (Masculino/Femenino)



El género masculino tuvo una participación del 65%; por otro lado, el género femenino representó el 35%.

## Edades (según segmento etáreo)

### Edades (según segmento etáreo)



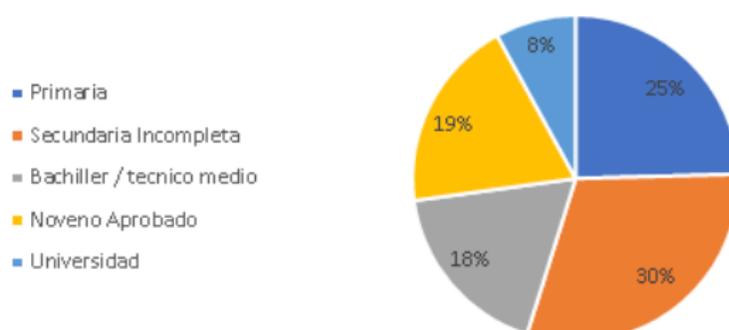
Las edades de los participantes se dividieron en 6 rubros comprendidos entre los 18 y 51 años. El sector predominante en cuanto a porcentaje es el intervalo de los "20", el cual ocupa un 58% seguido por los "30" con un 15%. Por otro lado, el de menor participación está representado por los "50" que equivalen a un 12%, mientras que el grupo comprendido entre los 40 y 17 años representó solamente el 8%.

## Curso manipulación de alimentos

El siguiente reporte se basa en la información obtenida de los cursos impartidos durante el período comprendido entre marzo y noviembre de 2019, con la participación de 350 personas. El análisis se realiza de igual manera, basado en los cuatro rubros de la información poblacional de las personas participantes; además, de aportar los resultados de la encuesta de satisfacción por dicho curso.

### Grado académico

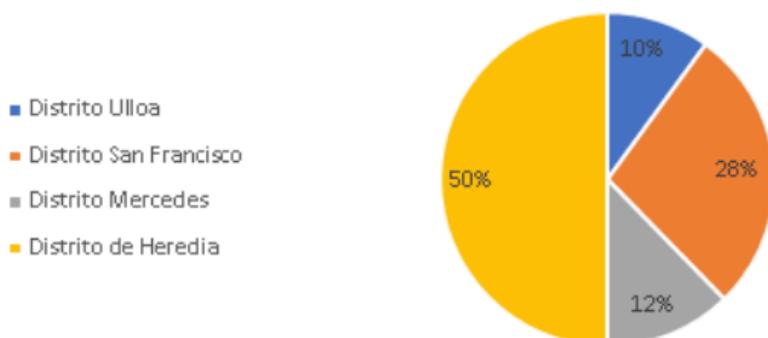
#### 1. Grado Académico Cantidad



De las 350 personas participantes, el 30% corresponde al grado de bachiller incompleto (106); seguido por un 25% para el grado de primaria completa (86). De los porcentajes de menor índice, el 19% corresponde al grado de noveno aprobado (67); un 18% a secundaria completa (63), y un 8% para estudios universitarios (28).

### Distrito al que pertenece

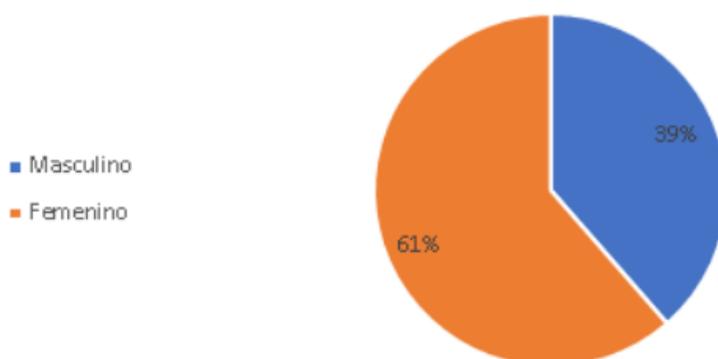
#### 2. Distrito al que pertenece



El distrito de mayor incidencia en cuanto a las personas participantes es el de Heredia, el cual representa la mitad con un 50% (175), seguido por San Francisco con un 28% (97). Con menor porcentaje se encuentran los distritos: Mercedes con un 12% (45 personas) y Ulloa con 10% (35 personas).

### Género (masculino/femenino)

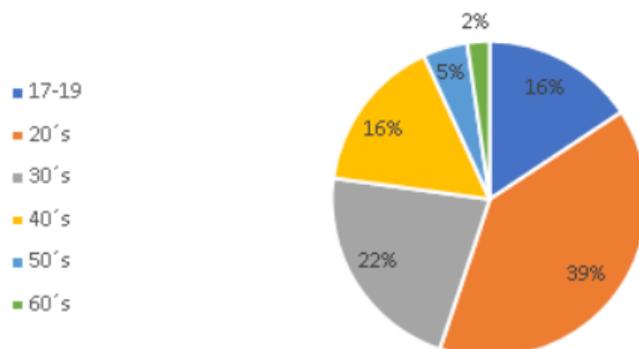
#### 3. Sexo (Masculino/Femenino)



De las 350 personas, el género femenino tuvo una participación del 61%; por otro lado, el género masculino representó el 39%. En el gráfico se denota la gran diferencia en la participación de estos dos sectores.

### Edades (según segmento etéreo)

#### 4. Edades (según segmento etéreo) Cantidad



Los segmentos etéreos se dividieron en 6 partes, en donde la predominante en cuanto a participación es el del intervalo de los "20" con un 39% (138 personas); seguido por el de los "30" con un porcentaje del 22% (77 personas); el segmento de intervalo entre los "17-

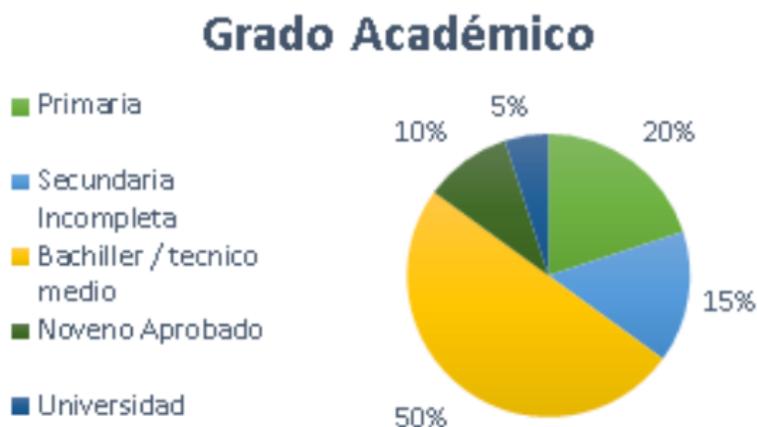
19” con (55 personas) y los “40” con porcentajes de 16% cada uno (56 personas). En cuanto a los segmentos de menor índice de representación están los de edades entre los “17-19” con un porcentaje del 16% (55 personas) y los “40” con una participación de 16% (56 personas); con menor participación las personas con edad entre los “60” con un 2% (8 personas).

### **Redes sociales para Pymes**



El siguiente reporte se basa en la información obtenida por los cursos impartidos en los meses de octubre y noviembre de 2019, en donde el número de personas participantes fue de 50. Se muestran los 4 rubros de datos de población con los que se analizaron los datos; además de aportar los resultados de la encuesta de satisfacción por el curso.

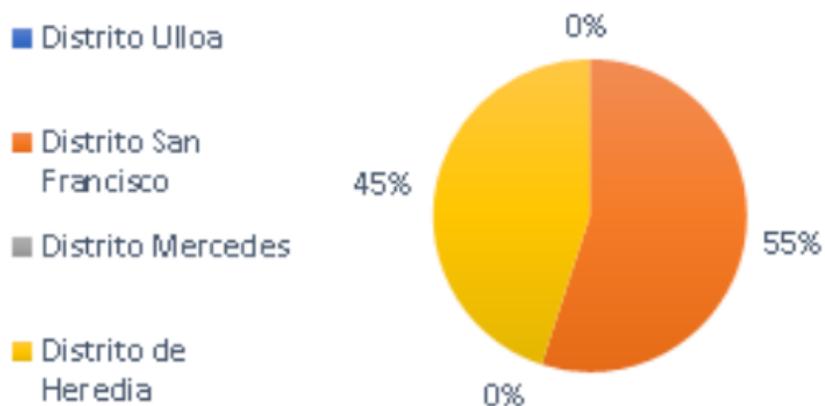
### **Grado académico**



En cuanto al grado académico de las personas participantes se denota, principalmente, un 50% conformado por el grado de bachiller; y seguido por un 20% con primaria completa. Los porcentajes de menor índice corresponden a los grados de secundaria incompleta con un 15%; noveno aprobado con un 10%, y universidad con un 5%.

## Distrito al que pertenece

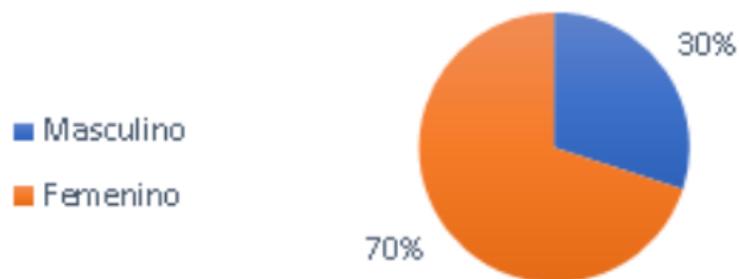
### Distrito al que pertenece



El distrito con mayor incidencia de participación es San Francisco, el cual representa poco más de la mitad con un 55% (11 personas), seguido por Heredia con un 45% (9 personas).

## Género (masculino/femenino)

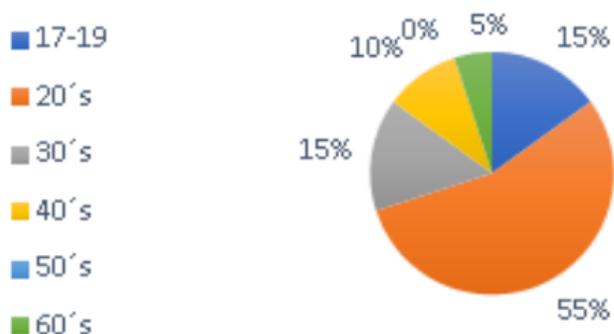
### Sexo (Masculino/Femenino)



De la información obtenida se dedujo que de las 25 personas, 70% son mujeres y 30% hombres. El gráfico denota de mejor forma, la gran diferencia en cuanto a participación por género.

## Edades (según segmento etéreo)

### Edades (según segmento etéreo)



Los segmentos etéreos se dividieron en 6 partes, en donde la predominante en cuanto a participación es el intervalo de los “20” con un 55% (11 personas), seguido por el de los “17-19 y 30” con un 15% cada uno; el de los “40” con un 10% , y el de los “60” con un 5%.

### Grado de satisfacción en la totalidad de los cursos al IV trimestre de 2019

Curso	Porcentaje de satisfacción
<b>Bodega e Inventarios</b>	100%
<b>Manipulación de Alimentos</b>	98%
<b>Servicio al Cliente</b>	100%
<b>Cajero Comercial</b>	100%
<b>Redes Sociales para Pyme</b>	100%
Total promediado del grado de satisfacción	<b>99.6%</b>

## Tutorías para bachillerato.



HEREDIA GOBIERNO LOCAL

¿Tienes materias rezagadas?  
ESTA ES TU OPORTUNIDAD DE APROBAR

# Tutorías para Bachillerato

(\*) 100 CUPOS DISPONIBLES (\*) TRÁMITE DE MATRÍCULA ES PERSONAL

REQUISITOS:	
a. Mayor de 18 años.	d. Undécimo año aprobado.
b. Cédula de identidad o Dimes en caso de personas extranjeras.	e. Pendiente un máximo de 3 materias rezagadas.
c. Residente del cantón central de Heredia.	f. Inscrito (a) ante el MEP para realizar pruebas en el IV trimestre 2019.

INSCRIPCIONES:	INFORMACIÓN:
7 de agosto 2019 de 9:00 a.m. -3:00 p.m. Campo Ferial La Perla - Mercedes Norte. (*) Busca nuestro stand en la Feria de Empleo Trabajemos 2019.	Academia Líder Heredia. 75 mts oeste de la plazoleta de la Universidad Nacional. teléfono: 2260-8852.

Con cada año se incrementa el número de estudiantes que mantienen rezagadas materias de bachillerato, y esto retrasa el proceso de educación, trabajo, calidad de vida y bienestar, lo que asocia un problema psicológico que en muchas ocasiones impide que el estudiante pueda ganar estas materias. El objetivo primordial de ofrecer estas tutorías es brindar a la población joven y adulta del cantón Central, una luz de esperanza para muchos que buscan la oportunidad de obtener su título de bachillerato y poder avanzar con sus sueños. Es por esta razón que se brindan las tutorías de manera gratuita, con el uso de

herramientas que facilite el aprendizaje, con apoyo de una persona profesional que los motive durante el proceso.

## Recolección de datos y proceso de matrícula

La convocatoria se publica mediante el *Facebook* institucional, se abre la inscripción cumpliendo los requisitos solicitados. Como resultado de esta convocatoria, se inscribieron 85 personas residentes del cantón Central de Heredia. Los participantes tienen edades entre los 18 a 40 años. Las materias impartidas en esta primera etapa son Matemáticas, Biología y Estudios Sociales.

## Proceso de entrevista

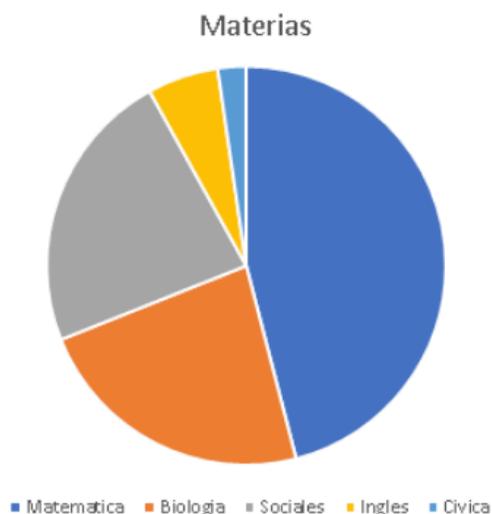
Dado a que es de suma importancia conocer al usuario, como primer contacto se realiza una entrevista individualizada. Los parámetros más importantes que se tomaron en consideración fueron: datos personales, materias pendientes, repitencia de materias, razones por las cuales no han pasado la materia, mayores problemas presentados durante las capacitaciones no concluidas.

## Metodología de la capacitación

La metodología utilizada estuvo directamente relacionada con el método constructivista y el método magistral, partiendo de bases teóricas y prácticas del estudiante. Se enfatizó en la comprensión que debe tener el estudiante en la materia presentada, así como del esfuerzo personal para transformar el conocimiento. El modelo pedagógico utilizado

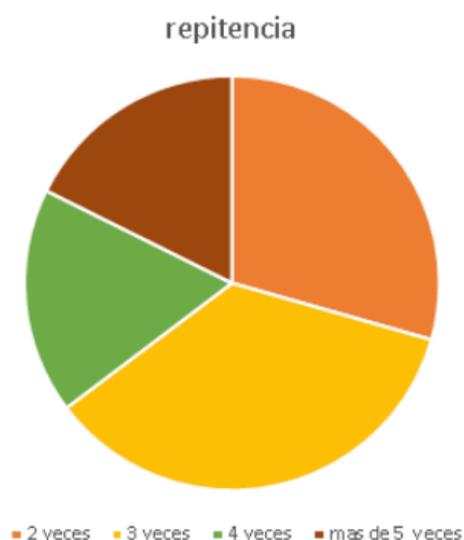
enfaticó la necesidad de cubrir las competencias que cada participante tenía para que lograra asimilar los temas abarcados.

Con base a la información recopilada, el 40% de la población estudiantil participante debe la materia de Matemáticas, un 20% Biología y un 20% Estudios Sociales, mientras que un 3% deben Inglés y un 2% Cívica.



### Repitencia en pruebas

Un un 55 % ha presentado las pruebas entre 2 y 3 veces, el 15 % 4 veces y el 15 % más de 5 veces.



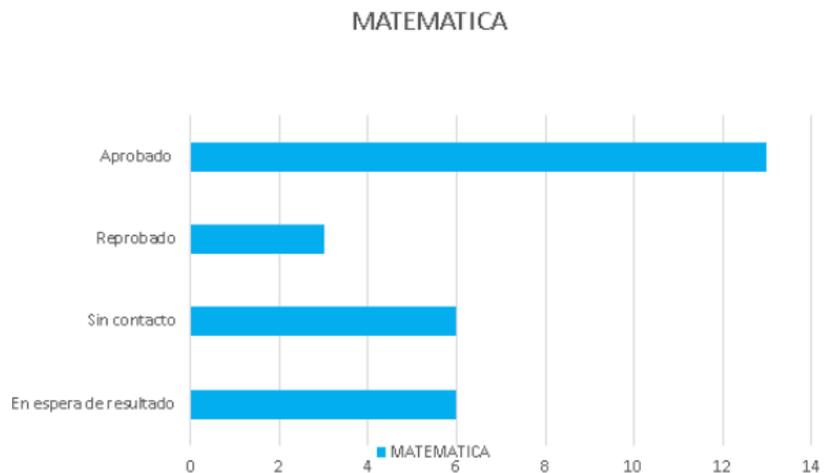
## Razones que han obstaculizado la aprobación de materias

Dentro de las razones más citadas que por las personas interesadas por no haber aprobado con anterioridad la prueba, un 32% expresa que los nervios y el miedo le juega una mala pasada a la hora de la ejecución, otro 30 % indica que las habilidades de razonamiento que poseen ante las preguntas no son tan buenas ya que se confunden por las múltiples y similares respuestas que se brindan en la prueba. Un 20 % dice que debido a situaciones económicas o de tiempo no han tenido una buena preparación; finalmente un 10 % expresa que la motivación que sienten les ha afectado para tener éxito en la prueba.

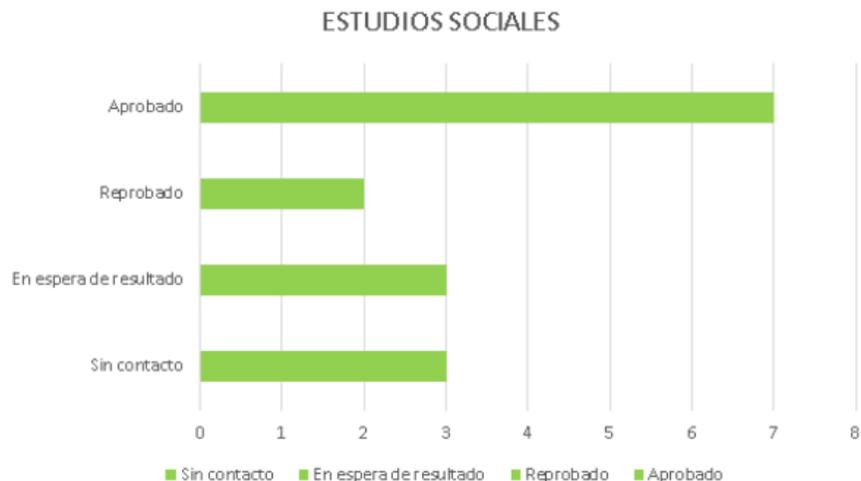


## Seguimiento

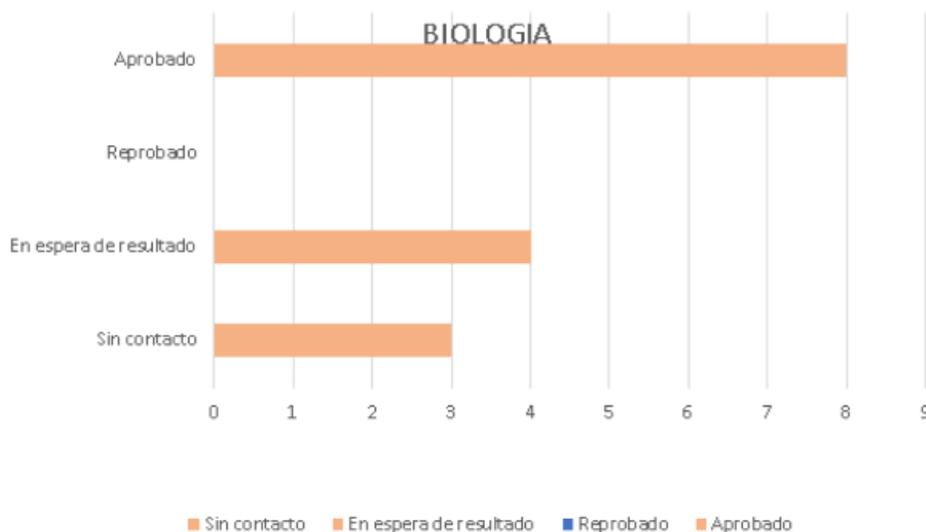
Se realizó el seguimiento al 100% (60 personas) de las cuales 30 hicieron la prueba de Matemática obteniendo los siguientes resultados: 3 reprobaron la materia, 6 no fue posible contactarles, 7 reportaron estar a la espera de resultados, 1 persona reportó no haber realizado la prueba y 13 indicaron haber aprobado la materia.



De las 30 restantes, 15 realizaron la prueba de Estudios Sociales obteniendo los siguientes resultados: 2 reprobaron la materia, 3 no fue posible contactarles, 2 reportaron estar a la espera de resultados, 1 persona reportó no haber realizado la prueba y 7 indicaron haber aprobado la materia.



Las 15 personas restantes efectuaron la prueba de Biología, de los cuales 3 no fue posible contactarles, 4 reportaron estar a la espera de resultados, y 8 indicaron haber aprobado la materia.



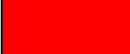
### **Proyecto Heredia emprende**

El proyecto de fortalecimiento a las microempresas está enmarcado en el eje estratégico del plan de desarrollo institucional que comprende un período definido (2017- 2022), y en el eje estratégico que establece “Promover la inversión económica, contribuyendo al fortalecimiento del empleo y emprendedurismo en el cantón”; además, está sustentado en

el Plan Anual Operativo donde se asigna la meta y los recursos económicos que permitirán la ejecución del programa.

Se desarrollan emprendimientos con aspectos de organización y de formación empresarial, en el que se plantea una fase de visualización de los emprendimientos y el nivel de desarrollo en que se encuentra. Se evidencian las necesidades de capacitación de cada emprendimiento. Para determinar la etapa en que se encuentran los emprendimientos se utilizará un instrumento semáforo en función de los procesos de desarrollo emprendedor, se construye el plan de negocios y se brinda una asesoría personalizada que permite a los participantes tener un crecimiento del negocio.

#### **Relación de color, según estado del proyecto y proceso de desarrollo emprendedor**

	<b>Empresa consolidada</b>
	<b>Empresa en marcha /realizando trámites para financiamiento</b>
	<b>Idea de Proyecto</b>

La capacitación denominada “Plan de Negocios” genera a cada emprendimiento un documento donde se desarrolla el establecimiento de un negocio o proyecto productivo. Se espera que al finalizar la capacitación de 150 horas, los participantes puedan tener un conocimiento claro sobre los aspectos necesarios para ofrecer un producto o servicio a un mercado meta, así como la obtención de las nociones fundamentales para su adecuada administración. Construido el “Plan de Negocios” se continúa con el seguimiento que brinda asesoría individual y colectiva que le permite al emprendedor fortalecer debilidades que se identifican y seguir con el proceso de consolidación del negocio. Se vinculan con las asociaciones que pertenecen al proyecto para ayudarles a formar alianzas e iniciar con la participación en ferias y otros apoyos que se le brindan según la necesidad de cada proyecto, el cual se refleja en la ficha técnica que se elabora para cada uno, y la cual indica las debilidades y el grado de madurez que presenta.

Logros por destacar es la firma de la carta de entendimiento con el Ministerio de Industria y Comercio, este convenio nos permitirá brindar atención a los emprendedores por medio del consultorio móvil, implementación de capacitaciones, creación de alianzas entre emprendedores y fortalecimiento de estos.



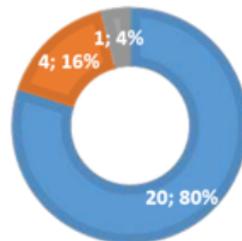
La coordinación y el trabajo conjunto que se ha venido realizando con el Instituto Mixto de Ayuda Social ha sido relevante para los emprendedores, ya que la institución designó a la funcionaria Lilliana Cortés Ramírez como enlace. Esto ha permitido remitir casos de emprendedores para que se valoren los beneficios que podrán recibir por parte de esta institución. También se destacan los frutos que han generado las alianzas con el Banco Nacional para ofrecer créditos a varios emprendedores, así como con el Instituto Nacional de la Mujer, ya que varias emprendedoras, han podido obtener beneficios como lo son los fondos no reembolsables de Fomujer.

### Curso plan de negocios

1. Porcentaje de estudiantes que terminaron, desertaron o reprobaron el curso.

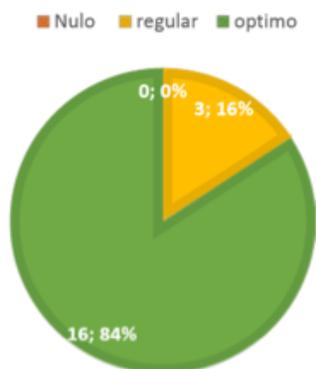
#### PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE TERMINARON, DESERTARON Y REPROBARON

■ participantes que terminaron ■ cantidad que deserto ■ cantidad reprobados



El Gráfico anterior nos dice que del 100 % de los emprendedores que empezaron el proceso de capacitación, un 16 % desertó durante el proceso y 4 % fue reprobado por no cumplir con los requisitos mínimos para poder graduarse, a pesar de que estuvo durante todo el proceso. Pero vemos que del 100 %, el 80 % de los participantes logró finalizar el proceso y cumplir con todas las expectativas y exigencias que el programa requiere.

### NIVEL DE APROVECHAMIENTO DE LAS ASISTENCIAS TÉCNICAS



#### 2. Nivel de aprovechamiento de las asistencias técnicas

En el cuadro anterior se observa que del 100 % de los negocios que recibieron asistencias técnicas, hay un 16 % que el grado de aprovechamiento fue regular, esto porque no lograron implementar el 100 % de las recomendaciones y sugerencias hechas por el consultor para que su negocio pudiera salir adelante. También se evidencia que del 100 %, un 84 % lo aprovechó al máximo, lo que indica que implementaron y desarrollaron todo lo que se acordó durante la asistencia técnica.

#### Evaluación del curso

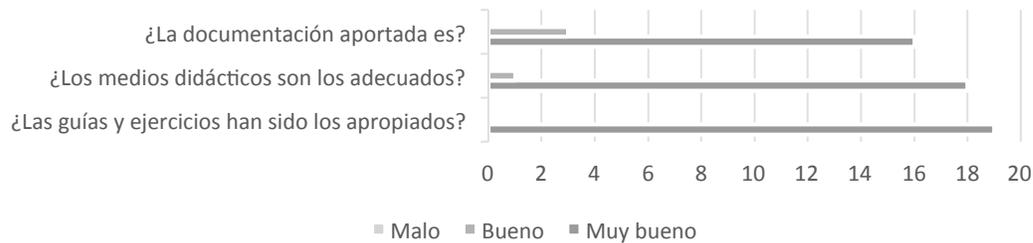
Al finalizar el curso, se aplicó una evaluación a cada una de las personas participantes para conocer sus percepciones sobre aspectos relacionados con el contenido, la metodología, el instructor, logística y charlas impartidas en el curso. En el siguiente gráfico se aprecia que la mayoría logró cumplir las expectativas que tenía con la capacitación y solo una minoría piensa lo contrario.

## Expectativas



Con respecto a la metodología aplicada durante la capacitación, se puede observar que las guías y ejercicios fueron muy buenas; al igual que los medios didácticos y la documentación aportada.

## Metodología

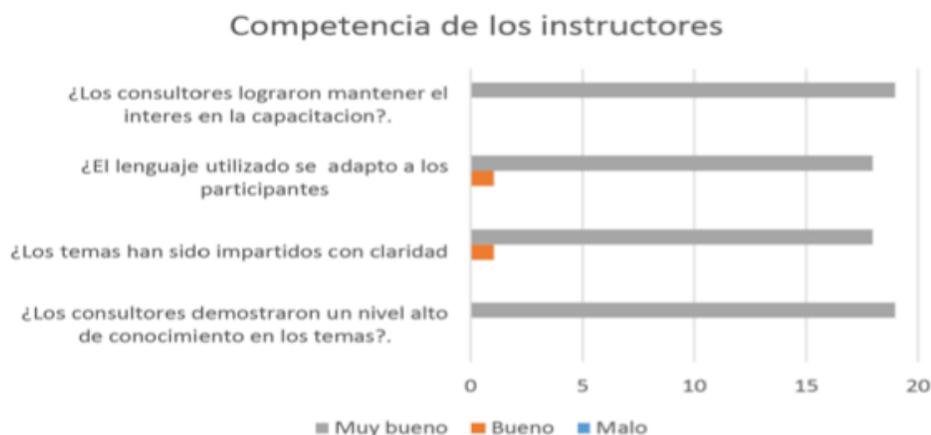


Con respecto a la aplicabilidad en sus negocios, el 100 % considera y percibió que fue muy buena, lo que podría significar que todo lo que aprendieron durante la capacitación lo aplicaron a sus negocios.

## Aplicabilidad



En relación con la competencia de los instructores, la gran mayoría percibió que los consultores contaban con la capacitación y el conocimiento necesario para la ejecución de dicho programa.



### Datos relevantes

Se elaboró un diagnóstico a 100 personas emprendedoras participantes del programa, donde se sintetizó el impacto en temas como ingresos, empleabilidad y nivel de formación. Se determinó que el 86% son mujeres, que el 95% de las personas participantes son costarricenses, y del restante 5%, tres (3) personas cuentan con cédula de residencia y 2 son refugiadas con permiso temporal al día (Permiso laboral o Carné de trabajo). Por otro lado 57 de las personas son mayores de 40 años, 9 son menores de 20 años, y 8 están entre 20 y 30 años.

En cuanto a su lugar de residencia, la mitad de las personas provinieron de los distritos de San Francisco y Heredia Central (28% y 27% respectivamente), luego sigue Mercedes (19%), Ulloa (5%) y Varablanca (2%). El resto de los participantes; es decir, un 19% no vive en el cantón de Heredia. Además, en cuanto al grado de desarrollo del emprendimiento, un 18% está en inicio; un 40% en arribo y un 42% en arranque.

Otro dato relevante es que el 46% de las personas son las que tienen la jefatura del hogar, mientras que un 24% lo comparten y un 30% no tienen ese papel en sus hogares. Además, 13% tienen a cargo personas con alguna condición especial, siendo la mayor cantidad personas adultas mayores y solamente 1 de las personas en esas condiciones, recibe apoyo del Estado mediante una pensión.

Según los datos recopilados del total de los 100 emprendedores. El 81% de las personas indicaron que siguen con su emprendimiento, 6% indicaron que cambiaron de emprendimiento y 13% ya no se dedican a un emprendimiento. De las personas que se mantienen con emprendimientos, el 52% tienen su negocio como su principal fuente de ingresos. Es importante denotar que ese porcentaje dice mucho sobre el impacto que los

emprendimientos representan para las personas que han participado en estos procesos de apoyo. En cuanto a nivel académico en el cuadro siguiente, se resume el dato de los niveles académicos de las personas entrevistadas.

Primaria incompleta	2%
Primaria completa	9%
Secundaria incompleta	22%
Secundaria completa	13%
Universidad incompleta	19%
Bachiller universitario	13%
Licenciatura	12%
Maestría	8%
Doctorado	0%

Por otro lado, en cuanto a redes sociales y medios digitales, *Facebook* es el más utilizado con un 78%, mientras que en *Instagram* el porcentaje disminuye a un 47%; esto puede explicarse por las características de las personas que están con los emprendimientos, ya que la mayor cantidad son mayores de 40 años y esa es la población que en la actualidad más utilizan *Facebook*, mientras que por debajo de 30 se encuentran las que utilizan *Instagram*.

En cuanto a la actividad en que participan las personas, se identificaron en los siguientes:

Químico, farmacéutico y sanitario	1
Textil, calzado y confección	32
Construcción	1
Alimentación y restaurantes	16
Siderurgia, metalurgia, fabricación y comercialización de maquinaria	1
Servicios a empresas	3
Papel, cartón, artes gráficas, edición	4
Servicios recreativos, culturales, ocio	6
Servicios de salud	5
Otros	18

En cuanto a los encadenamientos, se refleja que el 84% de los emprendimientos tiene al menos un proveedor, de esos proveedores, 107 son microempresas y 89 de estas, se encuentran en el cantón de Heredia. Esto es significativo en términos de condicionantes al desarrollo, ya que el apoyar a los emprendedores que han participado en el proyecto “Heredia Emprende”, ha significado impactos indirectos en un número importantes del cantón.



Por otro lado, solamente el 16% indican tener socios, lo que se relaciona directamente con la cantidad de emprendimientos que utilizan figuras jurídicas para llevar a cabo su negocio, mientras que del total de emprendimientos solamente el 2% tienen socios extranjeros.

En cuanto a formalización, la mayoría (55%) se encuentra registrada ante el Ministerio de Hacienda.

En la pregunta relacionada con la variación en el volumen de ventas desde que recibió el apoyo de la municipalidad, el 66% indica que si han variado, con un aumento en el 62% de los casos totales. Ese crecimiento en la mayoría de los casos se dio gracias a las capacitaciones, la participación en ferias y el apoyo en habilidades blandas y empoderamiento. Por otro lado, en cuanto a empleabilidad, el 33% de estos emprendedores (as) contratan personal (52 personas en total, 22 hombres y 30 mujeres); además, dos personas contratadas poseen alguna condición de discapacidad.

En cuanto al avance en algunos indicadores de crecimiento del negocio, adicionales al nivel de ventas, por ejemplo, en el tema de redes sociales, el 57% señala que se ha dado un aumento en el número de seguidores. En relación con el número de clientes, el 68% indica que ese número aumentó, por lo que fortalecer los conocimientos en el uso de las plataformas es fundamental para darse a conocer, generar y fidelizar clientes.

En relación con la gestión financiera, el 64% señala que lleva su propia contabilidad, pero además el 72% dice que mejoró la situación del manejo de la información contable después de los procesos de formación de la Municipalidad de Heredia.



En cuanto a los impactos a nivel personal, el 80% de las personas consultadas considera que su percepción sobre su negocio ha mejorado y un 87% asegura que se siente con mayor capacidad para llevar a cabo su emprendimiento gracias a los procesos que ha llevado a cabo con la Municipalidad de Heredia. Esto es importante porque esos resultados son un elemento clave para cambiar los patrones de comportamiento de las personas hacia el emprendimiento y modifican en el largo plazo, la cultura emprendedora de la sociedad.

Un 85% indica que consideran que pasar por el proceso de apoyo de la municipalidad generó un valor agregado para ellas, mejoraron su nivel emocional, personal y profesional, por otro lado, el programa brindó a los participantes mayor seguridad en sí mismo para emprender, más empoderamiento y autoestima

El 95% de las personas que participaron de capacitaciones consideran que estos procesos le han ayudado. De la investigación sobre el proyecto “Heredia Emprende” se determinó que el mismo cumple los objetivos para los que fue creado. Se elaboraron tres spots que reflejan su impacto en las personas participantes.

### **Proceso de seguimiento**

Las personas participantes recibieron tutorías técnicas gratuitas, tanto presenciales como virtuales, en las cuales se abarcaron los siguientes temas:

- Técnicas de negociación.
- Técnicas de ventas y plan de ventas.
- Técnicas de cierre de ventas.

- Fotografía de producto desde su móvil.
- Psicología del color en los negocios.
- Prospección y fidelización de clientes.
- Modelo AIDA
- Plan de mercadeo *online*.

Las sesiones de trabajo se brindaron entre el mes de julio y noviembre, el requisito para ser parte del proceso es contar con el negocio puesto en marcha y haber elaborado el Plan de Negocios. Estas asesorías propician el crecimiento de las microempresas en temas relevantes, como mejorar la relación con los clientes, destrezas que permitan un mejor manejo de las redes sociales, negociar con los clientes de manera que no genere pérdida al emprendedor y el cliente se sienta satisfecho. Estas asesorías brindaron a las personas participantes la oportunidad de tomar decisiones oportunas en sus negocios. Así, 22 personas emprendedoras concluyeron el proceso.

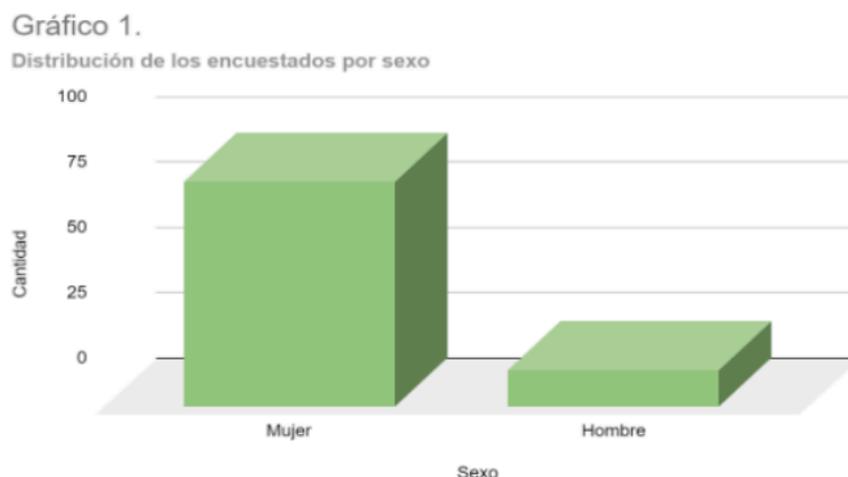
### ***Diagnóstico empresas, programa “Heredia Emprende 2014-2019”***

El diagnóstico consistió en una muestra de 100 personas que formaron parte del programa durante el período comprendido entre el año 2014-2019; se aplicaron 109 preguntas mediante entrevistas.

### ***Detalle y análisis de los datos***

#### **Caracterización de los participantes**

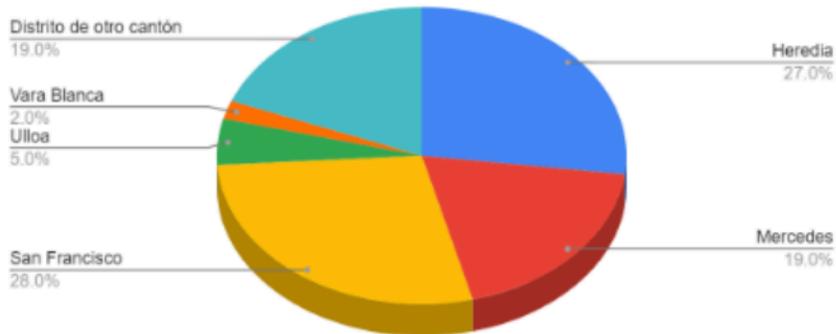
En términos de establecer un perfil de las personas participantes, se puede decir que es una mujer, costarricense de 44 años y vecina del distrito de Heredia Central o de San Francisco.



## Detalle condiciones socioeconómicas

Gráfico 2.

Distribución por distrito de procedencia



## Impactos significativos

Del 100% de los encuestados, el 87% se mantiene en la actividad.

Gráfico 6.

Relación porcentual entre permanencia en el emprendimiento e ingreso del hogar

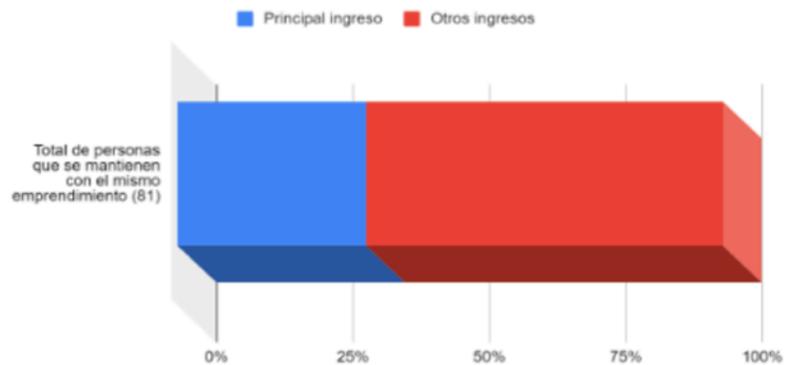


Gráfico 7.

Porcentaje de las 87 personas que se mantienen emprendiendo y uso de medios electrónicos

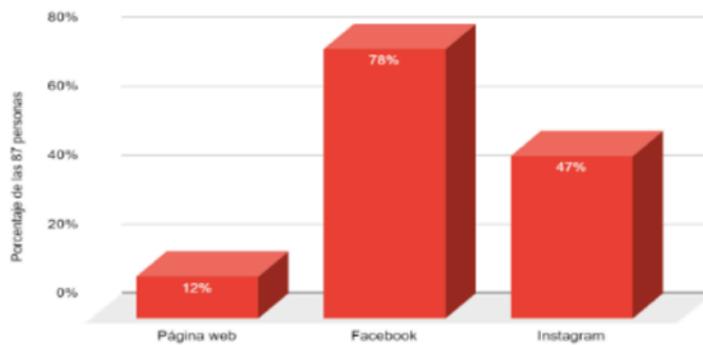


Gráfico 9.

Variación en el nivel de ventas después de los procesos de apoyo de la Municipalidad

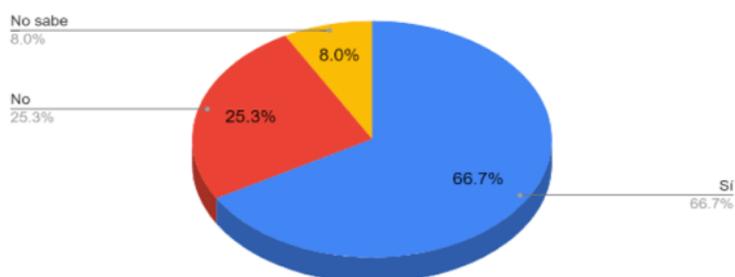
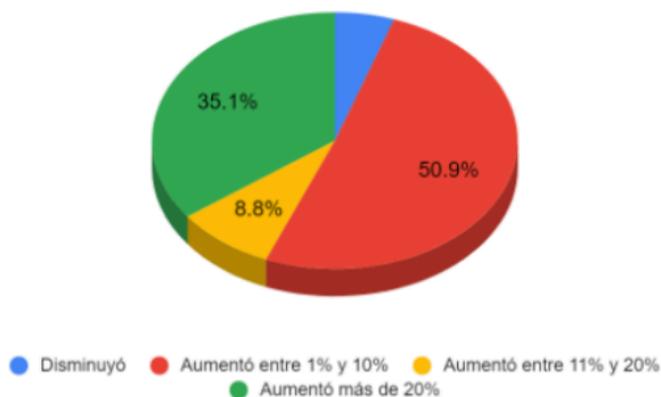


Gráfico 10.

Cambios en los niveles de ventas. Base 57 personas



La investigación determinó que el proyecto “Heredia Emprende” fue valioso para las personas participantes, el proceso cumple con los objetivos para el cual fue creado, sin embargo requiere la implementación de un cambio, que permita avanzar en formas innovadoras que deben incluir procesos de capacitación. Deben hacer dos diferencias entre las personas participantes: a) motivar para participar y b) diferenciar de acuerdo al tipo de emprendimiento y nivel académico, sin que esto signifique un proceso de exclusión, todo lo contrario, un procesos de nivelación, mediante talleres de corto plazo; incluido un proceso de acompañamiento en tiempo real durante la ejecución y desarrollo del emprendimiento y no como un proceso de formación teórico.

### **Empleabilidad**

El objetivo es vincular a las personas del cantón Central y alrededores de la provincia que están en la búsqueda de empleo con empresas que requieren contratar personal. Es por esta razón que se implementaron acciones de mejora con la finalidad de optimizar tanto el alcance como la calidad del servicio que se presta.



Por lo anterior, una acción de mejora consistió en la contratación de los servicios profesionales de una consultora, que consistía en la inscripción de 80 empresas en la plataforma digital; además, debía aplicar un formulario y emitir un diagnóstico de factores claves para mejorar la intermediación con estas empresas, conocer ajustes que se requerían para la plataforma y hacerla más ágil. Otra acción para la mejora, consistió en hacer ajustes para lo cual se está gestionando

la contratación de una empresa que se encargará de realizar las mismas.



**FERIA TRABAJEMOS 2019**

Le invitamos a ser parte de la feria de Oportunidades Laborales Heredia  
Será un placer que nos puedan acompañar.

Miércoles 7 y jueves 8 de agosto | 9:00 a.m. a 3:00 p.m.  
Campo Ferial La Perla, Mercedes Norte

FERIA DE OPORTUNIDADES LABORALES HEREDIA

Actividad gratuita | Favor confirmar su espacio

Más información: Melvín Cordero Aguilar | Director Centro de Empleabilidad UAM | Tel.: 2207 7041 2207 4444 | melvin.cordero@uam.cr



ALMACENES **EL REY**  
Donde siempre pensamos en usted

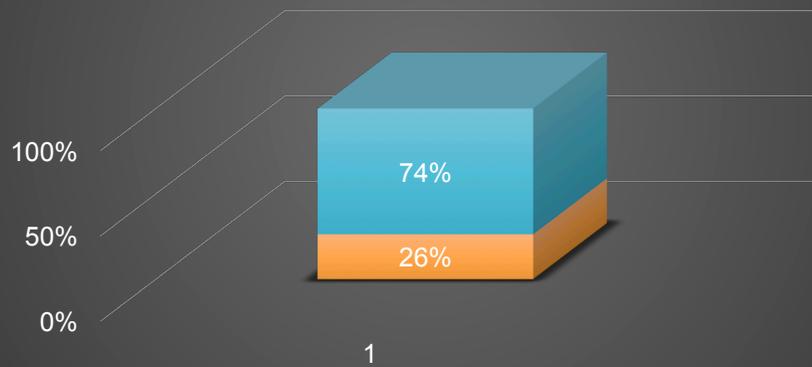
**FERIA DE EMPLEO Heredia**

**Buscamos:**  
Administradores  
Subadministradores  
Jefes de planta  
Vendedores corporativos  
Cajeros y dependientes  
Decorador(a)  
Oficiales de protección de activos  
Cocinera / Miscelánea

Días: Miércoles 3 y Jueves 4 de Julio, 2019.  
Lugar: Centro Cultural Herediano Omar Dengo,  
diagonal al Parque Central de Heredia.  
Horario: 9:00 am. a 3:00 pm.  
Solamente se recibirán CV de forma física.

En el presente año la vinculación se vio afectada debido a la implementación del Plan Fiscal aplicado por el Gobierno, lo que provocó el congelamiento económico que sufren el sector, esto lo indican la mayoría de las empresas contactadas en el estudio, las cuales decidieron solo contratar para sustituir plazas importantes y en algunos casos tomaron la decisión de no sustituir las personas que renuncian, provocando una significativa disminución en la ocupación laboral.

## Piensa su empresa incrementar contrataciones



Tal y como se observa en la gráfica anterior el 74% de las empresas encuestadas indican no tener planeado ningún incremento en sus contrataciones. Sin embargo, el 26% manifiestan un aumento de plazas, ya sea por expansión, crecimiento o temporada, lo que representa para esta oficina el tomar una tercera acción: fortalecer los perfiles de los ciudadanos heredianos y ofrecerles a las empresas mano de obra que se

ajuste más a las necesidades de este sector. Este año esta oficina logró colocar un total de 156 ciudadanos (as) y se vinculó a más de 3000 personas con empresas que ofrecían puestos de trabajo, lo que refleja una disminución significativa, ya que el año anterior se colocó a 502 ciudadanos. De esto nace la necesidad de efectuar ajustes para lograr mejores resultados.

Otra acción que se implementó para incentivar a la ciudadanía a participar de las capacitaciones que ofrece esta oficina, fue la elaboración de un spot que muestra como la formación y mejora en las habilidades, tiene como resultado ampliar las posibilidades en el mercado laboral.

### 5.6 Desarrollo cultural, deportivo y social

La Municipalidad de Heredia fortalece el desarrollo cultural, deportivo y social de la comunidad herediana, ya que estos componentes son una parte constitutiva del progreso integral de la sociedad.

El bienestar que se procura para el desarrollo social del cantón, debe estar integrado con el fortalecimiento en las áreas de música, bellas artes, deporte y otras formas de expresión cultural para la población herediana. Asimismo, la cultura y todas sus actividades, tienen una valiosa función en cuanto a la formación de los valores del ser humano. La cultura siempre está inmersa en nuestras vidas; la posibilidad y los entornos para ofrecer diversas actividades culturales se encuentran entre las libertades o autonomías primordiales del ser humano, cuyo crecimiento puede verse como dinamizador del desarrollo socioeconómico de una región y en nuestro caso el cantón Central de Heredia.

En este contexto, la Municipalidad de Heredia, al ser una institución garante del progreso social de la comunidad, se gestionan proyectos y eventos sociales, deportivos y culturales de carácter artístico, donde tenemos como propósito fomentar y promover la creación de espacios de disfrute gratuito para las familias heredianas, mejorando así su calidad de vida. Aunado a ello, se tiene como objetivo recuperar y apropiarse de los espacios públicos (parques, explanadas, calles...) para crear conciencia en la población sobre su cuidado y así generar sentido de pertenencia al cantón.

### **Área cultural**

Con el objetivo de promover acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón, así como fomentar actividades culturales para la celebración de fechas conmemorativas o días festivos y brindarle oportunidad al artista herediano, se planificaron diversas actividades durante todo el año para el disfrute de la comunidad herediana. Las siguientes fueron las actividades desarrolladas:



### **Concierto del Día del Amor y la Amistad**

**Presupuesto: ₡4.161.000,00**

Para esta celebración se programó un concierto de música romántica con la agrupación nacional Gaviota, en el Parque Central Nicolás Ulloa Soto.



### **Concierto del Día del Padre**

**Presupuesto: ₡625.000,00**

En celebración del Día del Padre se celebró un concierto el 15 de junio, en el Parque Central Nicolás Ulloa Soto con el grupo Gerardo y Los Hicsos.

### **Exposición Nacional de Escultura Heredia 2019, Fadrique Gutiérrez**

**Presupuesto: ₡114.000.350,00**



Esta exposición se efectuó en coordinación con la Asociación de Escultores, durante todo el mes de marzo del 2019, en el Parque Central Nicolás Ulloa Soto, Centro Cultural Herediano Omar Dengo y bulevar. Con esta actividad la Municipalidad de Heredia ofreció por primera vez en el cantón e incluso a nivel nacional, la exposición de esculturas más grande en su historia (se expusieron más de 200 obras escultóricas

en diferentes formatos y técnicas). Dicho proyecto nació de la necesidad de impulsar a la provincia de Heredia como la cuna de la escultura nacional, además de convocar a todos los escultores costarricenses, brindándole así al país una exposición de primer mundo, con diferentes actividades culturales como talleres de pintura, escultura, conferencias,

música, danza, bailes, cuenta cuentos, pasacalles, entre otras. El cantón Central de Heredia, se convirtió en el “centro cultural nacional” durante marzo.



### Festival Recrearte

Total, General: ¢25.082.500,00



Recrearte es un festival para todo público que tiene como objetivo activar los espacios públicos mediante actividades recreativas, culturales y sociales, durante un fin de semana y en tres parques simultáneamente. En esta ocasión se efectuó los días 12, 13 y 14 de julio en el parque Central Nicolás Ulloa Soto, parque Juan José Flores Umaña (Los Ángeles) y para este año se innovó con la utilización del parque Manuel María Gutiérrez (El Carmen). Del mismo modo, con esta actividad se pretendió reunir a los artistas heredianos en un mismo lugar, para dar a conocer, incentivar y promover el desarrollo cultural en el cantón. Dentro de las acciones que se desarrollaron, estuvieron: estación de juegos tradicionales, malabares y circo, espectáculo musical de la película “Coco”, talleres de pintura, barro, entre otros, concierto con *Exilius*, *Art of Colisión*, Monte Venus, Mentados y Sonámbulo, Plancharanga y DJ María Wabe, *afrocardio dance*, clases de yoga y pilates, obras de títeres, espectáculo de Maromero, cimarrona y concierto de clausura con Buena Calle, entre otros.



Para esta tercera edición del Festival *Recreate* 2019, se trabajó en conjunto con la oficina de Intermediación Laboral, con el propósito de promover el emprendedurismo en el cantón Central de Heredia mediante un espacio para que los emprendedores del programa “Heredia Emprende” de dicho departamento, de tal manera que pudieran brindar sus servicios y productos a la comunidad. En la actualidad, el Festival *Recreate* es un evento esperado y ha logrado

posicionarse en la comunidad herediana. Además, se ha observado que las personas muestran gran aceptación por la activación de los tres parques (Central Nicolás Ulloa Soto, Juan José Flores Umaña [Los Ángeles] y Manuel María Gutiérrez [El Carmen]) y les agrada las actividades culturales, artísticas y recreativas para compartir en familia.



**Concierto en celebración del Día de la Madre  
Presupuesto: ¢8.850.000,00**

En conmemoración del Día de la Madre, la Municipalidad de Heredia organizó y ofreció un concierto el 18 de agosto en el parque Central Nicolás Ulloa Soto. Las personas que

asistieron al concierto pudieron deleitarse con la música de La Auténtica Sonora de Gildardo Zárate, quienes vienen desde México y compartieron escenario con la agrupación nacional Banda Chiqui Chiqui, uno de los grupos más queridos a nivel nacional, dirigida a los amantes de la música romántica de la época de los ochentas y jóvenes que se identifican con este ritmo.



#### **Festival Navideño “Vive la Navidad Heredia 2019”**

**Presupuesto total: ₡45.257.903,00**



“Vive la Navidad Heredia 2019” fue un festival navideño organizado con el propósito de fomentar los valores y principios de solidaridad, unión familiar y fraternidad, para celebrar en familia las fiestas de fin y principio de año en el cantón. El Gobierno Local durante los meses de noviembre y diciembre llevó a cabo actividades artísticas, culturales, conciertos y mucho más.

En adición, con este festival se pretendió activar los espacios públicos por medio de actividades recreativas y culturales durante las festividades navideñas; así como el embellecimiento de estos espacios mediante la colocación de iluminarias navideñas con temática de galletas de muñecos de jengibre y esferas. Además, en el cumplimiento de la meta del festival navideño, donde se coordina con otras instituciones, se integran diversas actividades durante el mes de diciembre que fomenten los valores y principios de solidaridad, fraternidad, unión familiar, entre otros; la Municipalidad de Heredia colaboró con la contratación de la tarima, sonido e iluminación, para el acto de iluminación navideña en el Hospital San Vicente de Paúl.

La Municipalidad de Heredia innovó este 2019 con la colocación e iluminación por primera vez de un árbol navideño en cada uno de los cuatro principales parques del cantón: Nicolás Ulloa Soto, Juan J. Flores Umaña (Los Ángeles), Manuel María Gutiérrez (El Carmen) y Alfredo González Flores. Esto gracias al apoyo de los convenios interinstitucionales.



Por otra parte, dentro del programa del Festival Navideño “Vive la Navidad Heredia 2019” se incluyeron actividades externas al POA de la Vicealcaldía con el fin de unificar esfuerzos para un proceso de comunicación más sólido, con una misma línea gráfica y con una oferta artística, cultural y deportiva más amplia para la comunidad Heredia. Estas actividades fueron: Festival Navideño Inclusivo, Actividad Navideña en el

Mercado Municipal, Heredia *Kletea* 2019, Premiación del Segundo Concurso de Portales desde el Fortín y Circuito Presidente Vuelta Ciclística 2019. Con respecto al presupuesto, el costo total del Festival Navideño “Vive la Navidad Heredia 2019” ascendió a ¢45.257.903.00. Quienes asistieron a las actividades del Festival Navideño “Vive la Navidad Heredia 2019” se deleitaron con espectáculos de calidad, los cuales especificamos a continuación:



### **Iluminación Navideña “Bienvenida la Navidad”**

**Lugar:** Parque Central Nicolás Ulloa Soto

**Fecha:** 17 de noviembre de 2019

Para el acto de apertura del Festival Navideño “Vive la Navidad Heredia 2019”, la empresa Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. patrocinó el árbol navideño del parque central Nicolás Ulloa Soto, así como las actividades artísticas, musicales, animación, tarima, entre otros, para el día del evento, cuyo valor fue de ¢20.000.000.00. Para ello se firmó un convenio de patrocinio entre ambas partes.

Como parte de las actividades, el Gobierno Local ofreció al público presente dos talleres: a) elaboración de tarjetas navideñas y b)

decoración de esferas navideñas.



### **Iluminación navideña en parques de Heredia**

**Lugar:** Parque Juan J. Flores Umaña (Los Ángeles), parque Alfredo González Flores y parque Manuel María Gutiérrez

**Fecha:** 23 de noviembre de 2019

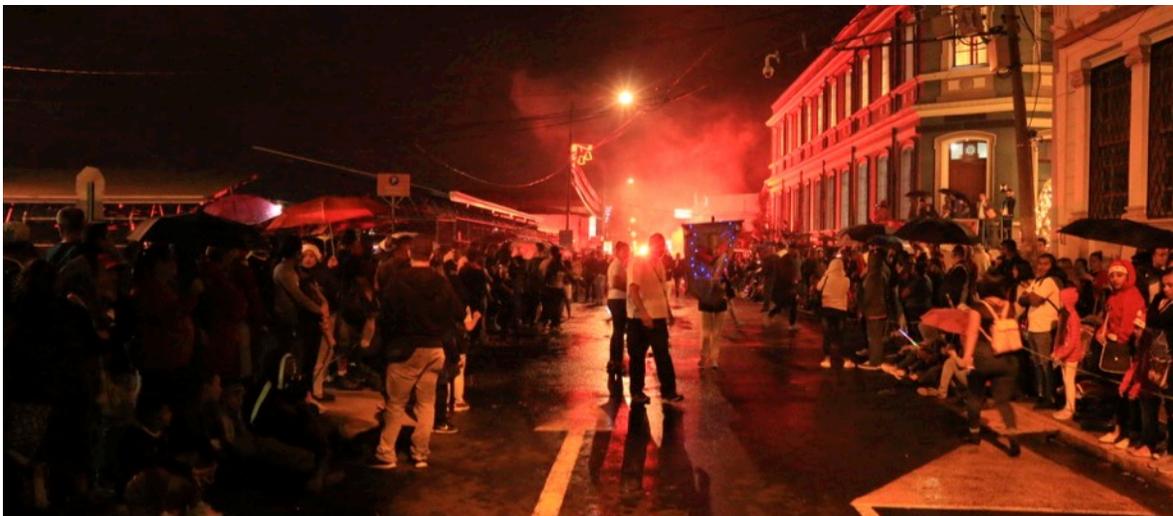
Este año la Municipalidad de Heredia innovó con la colocación de un árbol de navidad en los parques Manuel María Gutiérrez, Alfredo González Flores y Juan J. Flores (Los Ángeles); este último fue

posible gracias al apoyo de la Junta de Protección Social, cuyo costo consistió en \$3.500.000,00 y para ello se llevó a cabo un contrato publicitario. En este sentido, para este día se iluminaron los tres árboles de los parques mencionados, de manera simultánea y en compañía de actividades artísticas. En el caso de los parques Manuel María Gutiérrez y Alfredo González Flores, se contó con la colaboración de las Asociaciones de Desarrollo de Barrio del Carmen y Barrio Corazón de Jesús, gracias a ello se pudo brindar iluminación, dejando en evidencia la importancia de la participación ciudadana en la comunidad para su respectivo desarrollo. Como parte de las actividades en el parque Juan J. Flores Umaña (Los Ángeles), el Gobierno Local ofreció al público presente dos talleres: a) elaboración de tarjetas navideñas y b) decoración de galletas y *cupcakes* navideños. Aunado a ello, brindó un espectáculo navideño.

### **Pasacalles Navideño**

**Lugar:** Avenida Central, Heredia

**Fecha:** 07 de diciembre de 2019



Los tradicionales pasacalles navideños se llevó a cabo el 07 de diciembre, iniciando a las 3:00 p.m. desde el Palacio de los Deportes hasta el edificio administrativo de la Municipalidad (Avenida Central). Los mariscales de este año fueron los señores Álvaro Paniagua Córdoba (escritor, poeta y músico) y Jafeth López Carvajal (campeón mundial

de golf), así como la Tropa 11 Heredia de los Guías y Scouts de Costa Rica (el grupo más antiguo de la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica); todos ellos elegidos por su invaluable aporte a la ciudad de Heredia.



Aunado a lo anterior, tuvimos el honor de contar con la participación de bandas escolares, colegiales e independientes de Heredia y distintas partes del país. Además, en el bloque de botargas contamos con el desfile de algunos personajes de la Municipalidad de Heredia: Fortincito, Delia y Prudencia, así como personajes de *Toys*, *Cazafantasmas* y otros. El público tuvo oportunidad de disfrutar de un desfile de música, bailes, carros iluminados y espectáculos circenses que hicieron una noche memorable.

### **Concierto navideño**

**Lugar:** Parque Juan J. Flores Umaña (Los Ángeles)

**Fecha:** 15 de diciembre de 2019

Para el 15 de diciembre, a partir de las 04:00 p.m. se organizó un concierto navideño en el parque Juan J. Flores Umaña (Los Ángeles), con Juan Carlos Rojas y su coro navideño. Aunado a lo anterior, realizamos dos talleres navideños abiertos al público: a) decoración de esferas navideñas y b) confección de pasitos.



### **Espectáculo *Flashmob***

**Lugar:** Parque Central Nicolás Ulloa Soto

**Fecha:** 21 de diciembre de 2019

La noche del 21 de diciembre en el parque Central Nicolás Ulloa Soto, se realizó una presentación artística e innovadora, donde ofrecimos por primera vez a la comunidad herediana un espectáculo *flashmob* navideño. Dicho espectáculo consiste en la organización de un grupo grande de personas que se reúne inesperadamente en un lugar público y este caso en el parque central Nicolás Ulloa Soto, para crear algo inusual o presentación artística, posteriormente se dispersa y continúan con sus actividades. Asimismo, realizamos dos talleres navideños abiertos al público, uno sobre confección de pasitos y otro de galletas y *cupcakes* navideños.



**Concierto de fin de año las agrupaciones Buena Calle y Los Consuelo**  
**Lugar:** Parque Central Nicolás Ulloa Soto **Fecha:** 27 de diciembre de 2019



Para el cierre del festival navideño “Vive la Navidad Heredia 2019”, se organizó un concierto bailable en celebración del fin de año, el 27 de diciembre a las 07:30 p.m. en el parque central Nicolás Ulloa Soto. Para ello se contó con la participación de las agrupaciones nacionales Buena Calle y Los Consuelo, quienes pusieron a bailar a todo el público con su alegre repertorio musical y un simulacro de fin de año, para lo cual se le entregó al público un kit de carnaval.



**Área deportiva**

En relación con el área deportiva se tuvo como objetivo promover acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón. En adición, se aspira a generar espacios deportivos y recreativos para mejorar la salud en la población herediana.

En este contexto, a continuación, se especifican las actividades que se desarrollaron en esta área:

**Domingos heredianos por media calle**

**Presupuesto: €11.500.000,00**



Se desarrollaron esfuerzos con distintas instituciones tales como el Palacio de los Deportes, Ministerio de Salud y Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Heredia y Toys, para llevar a cabo esta actividad el 03, 10 y 17 de febrero de 2019. Para este evento se dispuso de distintas actividades culturales, deportivas y recreativas tales como clases de ejercicio, cimarrona, estación de patines, conciertos con grupo Mangle, la soprano Graciela Vargas, juegos recreativos fijos, animación

con música durante todo el día, entre otros.



### **Domingos heredianos libres de humo**

**Presupuesto: €66.038.000,00**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estimado que en el mundo se producen actualmente alrededor de seis millones de muertes prematuras al año debidas al tabaco, de las cuales más de 600.000 corresponden a no fumadores expuestos al humo de tabaco. El consumo de tabaco se relaciona con más de 25 enfermedades. La población fumadora tiene un riesgo aumentado de padecer cáncer, especialmente broncopulmonar, enfermedades cardiovasculares y enfermedades respiratorias principalmente.



Con base en lo anterior, una estrategia importante es la de fortalecer los estilos de vida saludables como un factor protector del estado de salud de la población en los diferentes grupos de edad, principalmente teniendo como aliados la práctica de actividad física, la recreación y la educación para la salud. Es por esta razón, que la Municipalidad de Heredia, en coordinación con la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte y bajo la premisa del convenio de cooperación entre ambas instituciones, para la promoción de estilos de vida saludable en espacios libres de humo de tabaco en cumplimiento de la Ley 9028 “Ley General del Control de Tabaco y sus efectos nocivos en la salud”, llevó a cabo la actividad “Domingos Heredianos Libres de Humo”, la cual incluyó actividades físicas, juegos recreativos, educativas y culturales.



Las actividades se desarrolladas durante los cuatro domingos del mes de octubre y se estima que se beneficiaron aproximadamente 4.000 personas directamente del proyecto (1.000 en cada jornada). El público meta fue la población del cantón de Heredia de todas

las edades. Los eventos se llevaron a cabo en el cantón de Heredia (distrito primero) y en el distrito de Varablanca.



### ***Día de la niñez***

**Presupuesto: ¢1.498.000,00**



El 08 de setiembre de 2019 se llevaron a cabo actividades lúdicas en el marco de la celebración del Día de la Niñez en el parque central Nicolás Ulloa Soto a partir de las 10:00 a.m. Se efectuaron actividades tales como: talleres de pintura en barro, estación de juegos tradicionales, cancha de futbol 5 sintética, espectáculos malabares humorísticos, espectáculo de Maromero y muchas más. El objetivo del evento consistió en proporcionarle a la comunidad herediana un espacio de actividades de recreación para la niñez herediana.



### **Proyecto “Entretenimiento Nocturno Herediano”**



**Espectáculos teatrales: Noches de teatro.**

**Presupuesto: ₡15.500.000,00**

Se desarrolló el proyecto “Entretenimiento Nocturno Herediano”. Este proyecto consiste en la activación de espacios públicos por medio del arte y la cultura, con la realización de catorce obras de teatro aptas para todo público, algunas de ellas de corte analítico y de la realidad social actual; en las distintas áreas del distrito central, tales como el parque central Nicolás Ulloa Soto y Anfiteatro del Fortín. Algunas de las obras de teatro presentadas hasta el momento son: El Principito, Mi monólogo, Cine en 4 *Impromptus*, Caperucita Roja, Arena, Los Cuentos de *Dankari*, Sonrisa de Tiburón, entre otras.

### **Festival Internacional de Jazz Costa Rica (FIJAZZ)**

**Presupuesto: ₡690.703,00**

Durante el mes de agosto se llevó a cabo la segunda edición del Festival Internacional de Jazz Costa Rica, el cual es un proyecto de la Fundación Armonía Colectiva (FUNDARC),

establecida en Costa Rica en conjunto con la *We Shall Overcome Foundation* (WESOF), instaurada en Estados Unidos y la Universidad Nacional de Costa Rica. Este Festival nace con el objetivo de brindar un espacio creativo, educativo y social en el país por medio del jazz.

Bajo esta óptica, la Municipalidad de Heredia decidió involucrarse nuevamente en esta actividad que se desarrolló del 07 al 10 de agosto, con diferentes sedes. Para ello, el Gobierno Local participó en el acto de inauguración el miércoles 07 de agosto de 2019, en el Centro Cultural Herediano “Omar Dengo” con el aporte del sonido, iluminación, alimentación y pago de los honorarios a la agrupación nacional “Ecos de Sangre”.

### **Festival afrodescendiente Heredia - 2019**



En cumplimiento a la Ley No 9526 se declaró agosto como el mes histórico de la afro descendencia en Costa Rica, la cual insta a todos los ministerios, instituciones autónomas y semi-autónomas e instituciones públicas a que destinen recursos económicos y humanos para las celebraciones alusivas a esta fecha; se efectuó el “Festival Afrodescendiente” el sábado 31 de agosto, en el parque central Nicolás Ulloa a partir de las 8:00 a.m.

Este proyecto consistió en una serie de actividades como talleres, conciertos, artesanías y gastronomía enfocados en esta temática, cuyo objetivo consistió en conmemorar el mes histórico de la afrodescendencia en Costa Rica en el cantón central de Heredia.

## Semana cívica 2019

Presupuesto: ¢2.452.500,00



En el marco de las actividades de la Semana Cívica 2019, la Municipalidad de Heredia en coordinación con la Dirección Regional Educación Heredia Circuito 01 del Ministerio de Educación Pública (MEP), buscó promover los valores cívicos, patrióticos y nacionalistas en la comunidad herediana en un argumento histórico para el mejoramiento de la convivencia de la sociedad; mediante la realización de actividades culturales y artísticas.

Como parte de dichas actividades trabajadas mancomunadamente, se contó con el “Gran Baile de la Melcocha” con la Orquesta La Domingueña y entrega de melcochas público presente, cimarrón, espectáculo de magia y otros.



## ***Campo ferial La Perla***



### ***Traslado de la feria del agricultor de Heredia al campo ferial La Perla***

En mayo del 2019 el Campo Ferial La Perla se convirtió en el lugar donde se realiza oficialmente la Feria del Agricultor de Heredia, una de las ferias del agricultor más grandes del país y que anteriormente se realizaba en la vía pública, sobre la avenida 14 en Heredia centro. Este traslado se dio el 24 de mayo del 2019 y desde ese momento la feria funciona en ese inmueble municipal todos los viernes de 2pm a 9pm y los sábados de 4am a 4pm.





### **Actividades realizadas en el campo ferial La Perla**

En las instalaciones del Campo Ferial La Perla se tuvieron lugar, durante las 2019, distintas actividades cuantificadas de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad
Actividades, reuniones, capacitaciones y talleres de instituciones públicas.	76
Actividades grupos organizados por la Municipalidad como grupo WEM.	43
Actividades de comités cantonales, asociaciones de desarrollo y fundaciones sin fines de lucro.	73
Actividades de dependencias municipales.	60
Actividades de la Junta Nacional de Ferias del Agricultor, fuera de la Feria del Agricultor.	3
Actividades privadas.	35

### **Centro cultural herediano Omar Dengo**

Dentro de las principales actividades desarrolladas en el Centro Cultural Omar Dengo, se encuentran las siguientes:

#### **Festival Heredia Suena a Calipso**

**Presupuesto: ¢ 3.432.000,00**

En celebración al Día Nacional del Calipso y el cumpleaños #100 del cantautor costarricense Walter Ferguson, se celebró el Festival Heredia Suena a Calipso, donde tuvimos un fin de semana lleno de música, baile y comida caribeña. Durante 3 días, los visitantes pudieron disfrutar de conciertos con Manuel Monestel, Canto América y Leche de Coco, presentaciones de calipso, talleres de baile, cocina y vestimenta afrocaribeña.

Además, se contó con un grupo de emprendedoras, quienes ofrecieron a los asistentes productos artesanales caribeños.

### ***Festival de Folclor***

**Presupuesto: ₡7.864.400,00**

El Festival de Folclor Cosecha Herediana 2019 nació como una iniciativa del Grupo Folclórico Municipal con el fin de brindar a toda la comunidad herediana un fin de semana exclusivo y lleno de arte, bailes, música y rescate de tradiciones costarricenses con presentaciones de artistas locales e invitados, talleres y presentación de artesanías, realizado del 05 al 07 de julio, 2019. Quienes asistieron a la actividad disfrutaron de un concierto con Los de la Bajura, tardes de bailes folclóricos a cargo de 17 grupos invitados y coplas y retahílas a cargo de Max Barberena. Además, se tuvo para el disfrute de la comunidad juegos tradicionales, concurso de tortillas, talleres de folclor, así como venta de artesanías y comidas tradicionales. Se cumplió con el objetivo principal de rescatar las tradiciones de Costa Rica y evidenciar la riqueza cultural que tiene el país. Este año, se le rindió homenaje al Sr. Juan Carlos Rojas, cantautor y folclorista herediano a quien se le dedicó esta edición del festival.



### **Festival nacional de la mascarada**

**Presupuesto: ₡7.922.800,00**



En la celebración del Día Nacional de la Mascarada Tradicional Costarricense se desarrolló la tercera edición del Festival Nacional de la Mascarada del 31 de octubre al 03 de noviembre, 2019, en la cual se contó con la participación de 17 mascareros, quienes durante 4 días nos expusieron su trabajo. Durante este festival se contó con la presencia de la Cimarrona Original Domingueña, quien nos deleitó con un concierto didáctico sobre la

historia de la cimarrona en Costa Rica. Además, se tuvo como invitado especial al Sr. Franklin Morales, indígena bribri de la comunidad de *Kachabli* contando su experiencia y modo de vida. Otras de las actividades fueron la presentación la Cimarrona la Vaqueta desde Liberia, el grupo de *rock* Herediano *ABÄK*, concursos de baile de gigantes, toques de cimarrona y la participación especial de la Banda de Conciertos de Heredia, quien para finalizar su concierto dominical tocó algunas piezas de cimarrona. Para el cierre de las actividades se realizó el famoso pique de cimarronas, donde las familias disfrutaron de un espectáculo y bailaron durante 2 horas.



### **Visitas guiadas exposición histórica de la vida y obra de Omar Dengo**

**Presupuesto: ₡1.980.000,00**

Con el fin de educar a la población sobre la vida y obra de Omar Dengo, se invitó a 7 escuelas del cantón Central a traer 2 grupos de estudiantes de segundo ciclo para darles una visita guiada por el edificio. De estas, cinco respondieron al llamado y se atendieron alrededor de 394 niños, a quienes de una manera dinámica con cuentos y canciones se les brindó la información necesaria sobre datos contextuales de Costa Rica a finales del

siglo XIX y principios del XX y del desarrollo del pensamiento de Omar Dengo y sus aportes en la educación costarricense. Los ejes que se desarrollaron son los siguientes:

- a. Familia, su niñez y formación profesional,
- b. Aportes a la sociedad costarricense
- c. La figura de Omar Dengo como educador
- d. Su papel dentro de la Escuela Normal de Costa Rica
- e. Su pensamiento filosófico
- f. Algunos otros que siguieron sus pasos y se relacionaron con el Educador

***Colocación de cámaras en pasillos y anfiteatro del edificio del Centro Cultural Herediano Omar Dengo.***

**Presupuesto: ₡ 9.641.204,00**

Con el fin de dar mayor seguridad a los visitantes y custodiar de mejor manera los activos municipales, se colocaron cámaras de seguridad en los pasillos internos y anfiteatro.

***Conciertos de la Banda de Conciertos de Heredia***

**Presupuesto: ₡1.000.000,00**



Como se viene realizando desde el 2017, al menos una vez al mes, la Banda de Conciertos de Heredia, realiza una presentación en el Centro Cultural, este año para el último trimestre se programaron conciertos especiales, donde además de la Banda, contamos con invitados especiales como Carlos Daniel Castillo y Rush Álvarez, quienes en octubre y diciembre respectivamente, nos deleitaron con su voz y en noviembre se realizó la presentación de la Ópera La Traviata con la soprano Elsa Castro y el tenor Gabriel Gudiel. Todos los conciertos contaron con gran acogida por parte de la comunidad herediana.



### ***Canon de mantenimiento***

A finales del 2018, fue finalmente implementado el canon de mantenimiento, lo que les da la posibilidad a los usuarios del Centro Cultural a tener un espacio para desarrollar sus emprendimientos artísticos, culturales y educativos, lo cual tuvo una acogida positiva dentro de la comunidad ya que se aumentó la oferta de talleres y otras actividades artísticas.

### ***Incremento en la cantidad de solicitudes***

Para este 2019, se notó un significativo incremento en la cantidad de solicitudes recibidas desde que el Centro Cultural Herediano Omar Dengo está bajo la administración de la Municipalidad; en el 2017 se recibieron un total de 169 solicitudes y para el 2019 se duplicó a 401. Esto denota, que la activación del espacio de la manera que se ha venido trabajando ha sido efectiva y que cada vez más personas conocen sobre el espacio y sus diferentes usos.



### ***Bienestar animal***

Dentro de los logros más relevantes en el tema de bienestar animal se encuentran los siguientes:

#### ***Capacitación en Bienestar Animal***

El 13 de febrero 2019, gracias al apoyo de la Dra. Ileana Céspedes, directora del Programa Nacional de Bienestar Animal de SENASA y a Amanda Chaves, gerente del Programa de Animales de *Humane Society International*, se dio una capacitación abierta al público a la que asistieron 151 personas entre ellos gran cantidad de rescatistas abarcando los temas de acumuladores, legislación y tenencia responsable.

El 29 de octubre de dio lugar al encuentro de instituciones de primera respuesta del cantón de Heredia, expertos de OIJ, SENASA, *Humane Society Internatonal* y *American Stafford Costa Rica* y la responsable de la O.B. A (Oficina de Bienestar Animal) brindaron asesoría e información valiosa que nos facilitaron una preparación básica para actuar en diferentes escenarios de emergencia donde los animales estén involucrados. Al finalizar la capacitación conformamos la **B.E.A**: Brigada para Emergencia Animal. Está Integrada por funcionarios de Bomberos, Fuerza Pública, Policía Municipal, SENASA, OIJ, Ministerio de Salud, HSI Y ASCR, con quienes se mantiene una comunicación asertiva.

### ***La expo Heredia deja huella 2019***

Realizada el 02 de junio, se enfatizó sobre la importancia de la educación y el comportamiento animal, brindando a la población capacitación, concursos y exhibiciones. 07 de setiembre: en respuesta a denuncia por crueldad animal se organizó un operativo en conjunto con HSI (*Humane Society International*), SENASA, OIJ, CRUZ ROJA, MINISTERIO DE SALUD, FUERZA PÚBLICA, POLICIA MUNICIPAL Y A.H.P.P.A (Asociación humanitaria para la protección animal), resultando el decomiso de 12 perros y 2 gatos en estado de abandono, maltrato y crueldad, la atención veterinaria fue asumida por HSI para luego ser dados en adopción.

### ***Caminata Heredia deja huella***





Realizada el 06 de octubre: por segundo año consecutivo se realizó la caminata en conmemoración del Día Mundial de los Animales y el Día de San Francisco de Asís en donde se involucró al sector estudiantil superando una asistencia de 2000 personas con sus mascotas.

Finalmente podemos decir que el trabajo realizado por la Municipalidad ha coadyuvado significativamente en el crecimiento y soporte del desarrollo cultural en el cantón. Se ha trabajado en concientizar a la población sobre la importancia de apoyar el arte, cultura, deporte y demás áreas, para que paulatinamente Heredia sea un cantón cultural y modelo a seguir. Cada una de las actividades anteriormente demostrada, fue planificada y consumadas con mucho esmero, dedicación y afición para brindar a la comunidad herediana espacios culturales, deportivos y recreativos de calidad y que demuestre una gestión responsable de sus recursos.

Se tiene la convicción del gran aporte socioeconómico que representa organizar este tipo de actividades para la comunidad herediana, ya que contribuye en la preservación de la cultura local, genera arraigo y sentido de pertenencia al cantón. Se sabe que las necesidades culturales cada vez son más, conforme va aumentando el desarrollo social y económico de una comunidad como lo es el caso de Heredia, ya que el crecimiento que ha tenido en los últimos años es palpable ante la vista de todos y lo respaldan las estadísticas nacionales.

**Centro cívico para la paz, Guararí**



Es importante recalcar que este Centro es una estrategia de intervención local para la prevención de la violencia y la promoción de la inclusión social, basada en la participación de la niñez y adolescencia (en condiciones de mayor vulnerabilidad social). Es una intervención para que las comunidades, y en particular las personas jóvenes, cuenten con oportunidades alrededor de la cultura, tecnología y el deporte.



Durante el 2019 se organizaron aproximadamente 88 actividades coordinadas por las instituciones propias del Centro Cívico por la Paz, como lo son: PANI, Casa de Justicia del Ministerio de Justicia y Paz, Municipalidad, Dirección Programática del Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Cultura, con danza, biblioteca, pintura, dibujo, escultura, teatro entre otros. Se atendieron aproximadamente 1527 personas en los programas formales que brinda el Centro Cívico por la Paz. Además, se prestaron las instalaciones a 23 instituciones públicas y organizaciones comunales para el desarrollo de diferentes programas y capacitaciones, con una asistencia aproximada de 597 persona. Solo en las instalaciones deportivas en el año 2019 se recibieron unas **53 280 personas**.





Es importante mencionar que la asistencia al Centro Cívico es principalmente de niños y niñas; quienes participaron en cursos de pintura, karate, música, alemán, teatro, dibujo, computación, canto, danza, normas de convivencia, entre otros. Además, de actividades deportivas y recreativas para niños, niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores. En el cuadro siguiente pueden observarse la distribución de las personas e instituciones que utilizaron el Centro Cívico por la Paz en el año 2019, para una visitación de aproximadamente 55 404 personas.

RESUMEN DE USUARIOS DE CENTRO CÍVICO POR LA PAZ- AÑO 2019		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	CANTIDAD	PERSONAS
1) Información de procesos conjuntos desarrollados en 2019 (Objetivos Estratégicos del PND y POI):	9	506
2) Información sobre procesos formativos y personas matriculadas en la oferta fija de CCP:	66	510
3) Número aproximado de personas usuarias de instalaciones deportivas:		53 280
4) Número y tipo de actividades comunitarias desarrolladas en los CCP (informativa, sensibilización, promoción de oferta programática, cierre de procesos formativos, recreativa, deportiva, cultural, etc.):	13	511
5) Información sobre préstamo de instalaciones a organizaciones e instituciones de la comunidad: Número de solicitudes, préstamos concedidos e información de personas usuarias.	23	597
<b>TOTAL APROXIMADO DE USUARIOS</b>		<b>55 404</b>

## Ciclismo

**Heredia Kletea 2019:** El 7 de diciembre del 2019 se realizó el Primer *Ride* de Ciclismo Urbano Recreativo, con una participación aproximada de **230** ciclistas recreativos.



**Expo Bici Heredia 2019:** Con el objetivo de brindar apoyo a los patentados heredianos, los días 08 y 09 de diciembre se realizó la primera Expo Bici, en el Campo Ferial la Perla, dando espacio a **32** patentados para exponer y vender sus productos y servicios (16 restaurantes y 16 empresas de productos y servicios relacionados con el ciclismo).



**Conferencia de Prensa a nivel Nacional:** El 10 de diciembre del 2019 se realizó en el Centro Cultural Herediano Omar Dengo, la conferencia de prensa para la presentación de la Vuelta Ciclística a Costa Rica 2019.



**Presentación de Equipos de la Vuelta Ciclista a Costa Rica:** El 15 de diciembre del 2019, se hizo la presentación de los 15 equipos de la Vuelta Ciclista a la prensa nacional e internacional.

**Primera Etapa de la Vuelta Ciclista a Costa Rica:** El 16 de diciembre del 2019 se dio con gran éxito, la salida de la Primera Etapa de la Vuelta Ciclista a Costa Rica, con un recorrido controlado en el casco Central de Heredia. Es esta ocasión se le dio un espacio a los ciclistas recreativos para que hicieran el recorrido con las ciclistas élites de la Vuelta Ciclista.





**Vuelta Ciclística Etapa Circuito Presidente Heredia 2019:** El 25 de diciembre del 2019 se realizó con gran afluencia de ciudadanos y cobertura nacional, la última etapa de la 55va Vuelta Ciclística Internacional a Costa Rica 2019, denominada Circuito Presidente, con salida y meta frente al parque de la Aurora, con un recorrido de 99,53 kilómetros, pasando por las comunidades del cantón de Heredia, específicamente por las calles aledañas a La Aurora, CENADA, Barreal, costado La Ladera, costado de entrada a la Carpintera, Residencial Verolís, Santa Cecilia, costado Gran Samaria, entre otras. (Ver fotografías adjuntas).





### **Proyecto de turismo rural en Varablanca**

Con un objetivo general de diseñar e implementar una Estrategia de Turismo Rural Comunitario Sostenible, que dinamice la actividad económica del distrito de Varablanca y potencie el desarrollo sostenible de la comunidad y la generación de empleos dignos para sus habitantes, durante el 2018 se logró constituir formalmente la Cooperativa VARABLANCA ECOTURISMO RURAL R.L, como Operador Turístico Regional con un total de 46 asociados fundadores. Es por ello, que en marzo del 2019 dicha cooperativa en coordinación con la Municipalidad, asumió la realización de la Feria Nacional de las Fresas. Este evento impactó la economía de la zona, con una visitación de al menos 15000 personas.

Además; en el proceso MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ALCANCE DE LA ESTRATEGIA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO PARA EL SECTOR DE VARABLANCA, CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA se lograron obtener los siguientes productos:

**I INFORME:** Un informe del alcance de las metas y acciones estratégicas planteadas en el plan operativo 2018, e indicadores de gestión basados en el desempeño logrado en el año a evaluar. Este informe incluyó la revisión de las metas definidas en el horizonte de planificación definido para el período 2018-2022 y el ajuste en aquellos casos que requieran ser adaptados a la realidad de la cooperativa

**II INFORME:** incluye el diagnóstico de la cooperativa en su primer año de operación y la presentación del plan operativo 2019, teniendo como horizonte el plan 2018-2022.

**III INFORME:** Documento de propuesta para Banca de Desarrollo.

**IV INFORME:** Elaboración de una ruta turística comercializable que enlace las riquezas patrimoniales, culturales, ambientales y de turismo de aventura, entre la ciudad de Heredia y los productos ofrecidos por las personas asociadas a la cooperativa de Varablanca Ecoturismo Rural R.L.