

## MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO (MOF)

## PROCESO DE TALENTO HUMANO

- Agosto 2023-

## **RESPONSABLES DE PRODUCCIÓN Y EVALUACIÓN**

**Lic. Erick Badilla Monge**  
**Consultor**

---

**Dra. Lidieth Hernández González**  
**Alcaldesa Municipal**  
**Licenciada Silvia Salazar**  
**Coordinadora de Gestion de Recursos Humanos**  
**Municipalidad de San Isidro**



## Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	5
1.1.	Antecedentes del Manual de Organización y Funcionamiento(MOF) .....	5
2.	INTRODUCCIÓN .....	8
2.1.	Revisión de normas: Certificación ISO 9000 .....	8
3.	MARCO CONCEPTUAL .....	10
4.	MARCO TEÓRICO .....	16
4.1.	Nuevo Enfoque Administrativo de la Gestión Local .....	18
4.2.	Nueva Planificación con los Nuevos Enfoques de Gestión Local .....	19
4.3.	Control y Fiscalización Ciudadana sobre la Gestión Local .....	21
4.4.	El Desarrollo Institucional Municipal (DIM) .....	22
4.5.	Las nuevas tendencias de modernización para el impulso del DIM.....	23
5.	MARCO FILOSÓFICO MOF.....	26
5.1.	Visión y Misión Municipal.....	26
5.2.	Objetivo general y específicos MOF .....	27
6.	MARCO JURÍDICO .....	28
7.	PROPUESTA METODOLÓGICA MOF.....	32
7.1.	DESARROLLO DE PROPUESTA MOF .....	35
7.2.	PROCESOS ESTRÁTEGICOS: Organos politicos y directivo, fiscalización y estrategia .....	35
7.2.1.	PROCESO CONCEJO MUNICIPAL .....	36
7.2.1.1.	SUBPROCESO DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR: Auditoría Interna .....	39
7.2.1.2.	SUBPROCESO DE SECRETARÍA GENERAL: SECRETARÍA DEL CONCEJO.....	44
7.2.2.	PROCESO DE ALCALDÍA .....	45
7.3	PROCESOS SUSTANTIVOS: Órganos (CLAVES):Gestión Social, Económica y Cultural, Gestión Ambiental, Ordenamiento Territorial, Seguridad Ciudadana, Gestión Tributaria y Financiera, Gestión Logística, Adquisición de Bienes y Servicios, Recursos Humanos, Gestión Jurídica, Planificación Institucional, Tecnologías de Información, Gestión Vial, Salud Ocupacional, Gestión Presupuestaria, Ejecución de obras y servicios. ....	51
7.3.1	PROCESO DE GESTIÓN SOCIAL ECONÓMICA Y CULTURAL.....	51
7.3.2	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	58
7.3.3	PROCESO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL .....	61
7.3.3.1	SUBPROCESO DE GESTIÓN CATASTRAL .....	65
7.3.3.2	SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL .....	67

7.3.3.3	SUBPROCESO DE CONTROL CONSTRUCTIVO.....	70
7.3.3.4	SUBPROCESO DE INSPECCIÓN.....	76
7.3.3.5	SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA DE OBRA PÚBLICA NO VIAL .....	78
7.3.4	PROCESO DE SEGURIDAD CIUDADANA .....	82
7.3.4.1	SUBPROCESO DE GESTIÓN PREVENTIVA DE RIESGOS.....	84
7.3.5	PROCESO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y FINANCIERA.....	88
7.3.5.1	SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PAGOS Y CUSTODIA DE VALORES .....	91
7.3.5.2	SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE .....	94
7.3.5.3	SUBPROCESO DE GENERACIÓN DE INGRESOS.....	97
7.3.5.3.1	GESTIÓN DE LICENCIAS COMERCIALES.....	99
7.3.5.3.2	GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES.....	101
7.3.5.4	SUBPROCESO DE GESTIÓN DE COBROS.....	105
7.3.6	PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA.....	109
7.3.7	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS .....	120
7.3.8	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS .....	124
7.3.9	PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA.....	130
7.3.10	PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	135
7.3.11	PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN .....	138
7.3.12	PROCESO DE GESTIÓN VIAL .....	143
7.3.13	PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL .....	145
7.3.14	PROCESO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	147
7.3.15	PROCESO DE EJECUCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS.....	151

## 1. PRESENTACIÓN

### 1.1. Antecedentes del Manual de Organización y Funcionamiento(MOF)

Por iniciativa de la administración de la **Alcaldesa Dra. Lidieth Hernández González**, ante la necesidad de modernizar la Municipalidad en una estructura que obedezca a la gestión actual del Desarrollo Organizacional y línea directa a la demanda de las leyes actuales de las finanzas Públicas y la Ley Marco de Empleo Público, proceden a elaborar una propuesta organizacional, ocupacional y salarial que responda a las misma en razón de la autonomía territorial que goza las Municipalidades en este caso la Municipalidad de San Isidro en la Provincia de Heredia.

Así, se plantea en la Municipalidad que todo cambio organizacional empieza con una apertura mental de las personas que trabajan en la organización. Sólo las personas cambian sus habilidades, conductas y relaciones, y solo pueden hacerlo en el trabajo real que desempeñan. **Nadie ni un líder, ni un colaborador (a), ni un proveedor, ni un cliente pueden tomar la responsabilidad del cambio de otra persona.**

Además de que la experiencia acumulada desde la función pública demuestra que la mayoría de las personas cambia fácilmente y rápidamente las habilidades, conductas y relaciones de trabajo cuando de ello dependen los resultados concretos y específicos del desempeño.

Por lo tanto, cualquier cambio se inicia con la construcción de un **modelo organizacional enfocado en los resultados del desempeño de toda la organización**, un modelo que podrá después ser afinado y pulido, pero que sirve para asegurar que cada colaborador y colaboradora conozca porque su desempeño y cambio es importante para el propósito de la Municipalidad.

Consecuentemente, con el impulso hacia la descentralización y la necesidad de poner en práctica **procesos de modernización ha obligado a las municipalidades a desarrollar planes de largo plazo con componentes estratégicos para el desarrollo local concertado** y a buscar cuáles deben ser los modelos organizacionales para desarrollarlos.

La **búsqueda de la eficiencia y eficacia** han sido pasos claves para que las municipalidades como gobiernos locales asuman mayores responsabilidades y competencias en los ámbitos cantonales y se presten mejores servicios, con **mecanismos de transparencia y de calidad hacia la ciudadanía y sus organizaciones representativas.**

El fortalecimiento de los gobiernos locales es un mecanismo efectivo para fomentar el desarrollo, reducir la pobreza, lograr una mayor igualdad en la distribución de los recursos nacionales y robustecer la democracia.

En respuesta a estas necesidades y a las prioridades establecidas en los **Planes Institucionales para el Desarrollo Municipal** y con el fin de mejorar sus capacidades técnicas y administrativas, se han hecho varios esfuerzos a lo interno de la Municipalidad para contar con una estrategia de desarrollo organizacional, que permita prestar servicios de calidad, cumplir eficaz y eficientemente las responsabilidades dadas por mandato constitucional.



La **Contraloría General de la República**, en diferentes oficios enviados a las corporaciones municipales, de conformidad con lo establecido en la **Ley de Control Interno**, ha insistido en la necesidad y obligación de *contar con Manuales actualizados, modernos y acordes a las necesidades de una gestión pública moderna, que responda a las demandas y retos de la población en cada uno de los cantones.*

Así mismo la Ley Marco de Empleo Público ha venido a impulsar con más fuerza la modernización de los manuales, la eficiencia y eficacia en las labores y la transparencia en la función pública.

Finalmente, desde esta perspectiva es que el presente esfuerzo se constituye en un primer paso de la implementación de la Ley de Empleo Público para el desarrollo organizacional establecida en las diferentes normativas de mejora propuestos por las autoridades de la **Municipalidad de San Isidro**.





# CAPÍTULO I

## MARCO CONCEPTUAL DEL MOF

## 2. INTRODUCCIÓN

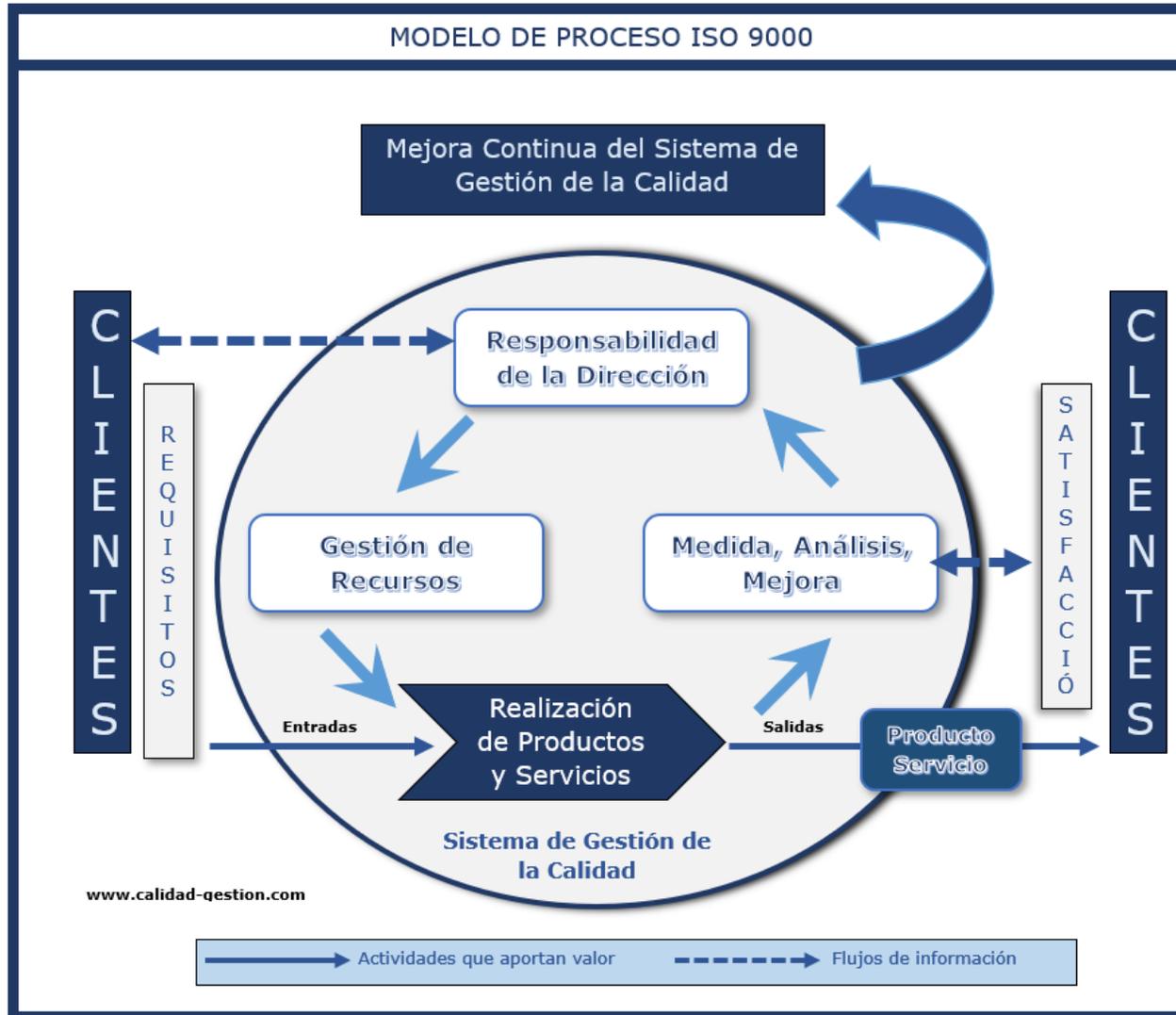
Este documento recoge la voluntad expresada por las personas que se sumaron en el taller participativo de sensibilización y en las reuniones con la Comisión de la Municipalidad de San Isidro, que generó una propuesta que posteriormente los participantes de la Comisión validaron. Este material integra la gran disposición de un grupo de profesionales, que se han trazado la idea no solo de dar seguimiento a la ejecución de lo planificado sino de los resultados que se puedan obtener en cada periodo de vigencia del mismo.

El Proyecto del MOF, constituye una iniciativa relevante con resultados e impactos tangibles, en el marco de los objetivos y metas de Plan de Desarrollo Municipal 2022-2026, en cuanto al eje estratégico de Desarrollo Institucional.

Finalmente, el mismo MOF es una gestión propia de la institución que no solo demuestra la capacidad humana para llevar a cabo este tipo de proyectos, sino que el esfuerzo pasa por una adecuada administración de los recursos y la elaboración de una propuesta que facilite la interacción desde la institucionalidad para dar respuesta eficiente y eficaz desde el Gobierno Local, a las necesidades de la gestión administrativa interna y facilitar la transparente rendición de cuentas.

### 2.1. Revisión de normas: Certificación ISO 9000

Se revisa desde un enfoque general, lo propuesto por la Certificación ISO 9000, donde se predica un modelo de gestión en la que interviene los requisitos del cliente interno y externo que, a través de la responsabilidad de la dirección, gestiona los recursos, efectúa y recibe las entradas de información, datos o insumos o detalles que permiten realizar salidas transformados en productos, bienes y servicios, con un grado de excelencia en la calidad para satisfacción de clientes internos y externos, apostando a una mejora con valor agregado y continua de manera estandarizada en la organización en donde se fabrican productos, bienes o servicios de alta calidad.



Fuente: ctmaconsultores.com/iso9000

### 3. MARCO CONCEPTUAL

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESARROLLO DEL TÉRMINO</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<p>Puede definirse en psicología a la actividad, como el conjunto de tareas o acciones relacionadas por un ser vivo, que las desarrolla por el instinto, la razón, emoción, o la voluntad, hacia un objetivo. La actividad libre, en los humanos, es la realizada con discernimiento, intención y libertad. En los seres inanimados también podemos hallar actividad como acciones involuntarias, por ejemplo, la actividad volcánica. El vocablo proviene del latín “activitas”, que significa actuar. Es la facultad de obrar. Puede ser actividad física, cuando se pone el cuerpo en acción, o psíquica, cuando se moviliza la estructura mental, a través del pensamiento.</p>
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>	<p>Cada uno de los órganos que forman parte de una estructura con funciones propias que lo distinguen de otros. Indistintamente pueden ser Direcciones, Subdirecciones, Coordinaciones, Gerencias, Subgerencias / proceso o subproceso y Oficinas, así como los homólogos jerárquicos con sus variantes en denominación en Oficinas Nacionales o Foráneas.</p>
<b>ASESORÍA</b>	<p>Suministrar a una autoridad de línea, información técnica o conocimientos especializados en calidad de proposiciones y recomendaciones para efecto de facilitar la toma de decisiones.</p>
<b>CLIENTE(CIUDADANO)</b>	<p>Organización o persona que recibe un producto o servicio. Es un miembro de la comunidad que conlleva una serie de deberes y una serie de derechos.</p>
<b>CULTURA DE PROCESOS</b>	<p>En las organizaciones de un servicio público se pueden aplicar dos tipos de enfoque para lograr un mismo objetivo. Uno es la reorientación hacia los resultados. En este enfoque, no importa la forma como se realice el trabajo, lo importante es alcanzar el resultado deseado. El otro enfoque es la orientación de procesos. Lo importante es como se realiza el trabajo que se obtenga en una situación particular. Este enfoque garantiza poder reproducir un resultado deseado un gran número de veces con un grado de variabilidad casi nulo, mientras que el enfoque de</p>

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	<p>resultados llevado a extremo, no nos garantiza lograr el objetivo deseado un gran número de veces.</p> <p>Incluye la misión del proceso, su alcance (inicio y final del proceso), designación del responsable del proceso y del equipo gestor del mismo, los grupos de interés del proceso y los procesos con los que está relacionado y sus interacciones.</p>
<b>FUNCIONARIO(A)</b>	<p>Es la persona encargada en una dependencia, de dar trámite o respuesta a los requerimientos asignados por el operador o administrador de área</p>
<b>GESTIÓN</b>	<p>Es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.</p>
<b>INSUMOS</b>	<p>Son objetos, materiales y recursos usados para producir un producto o servicio final. Insumos deriva del prefijo latino in- que significa hacia dentro y de la palabra sumere que significa asumir o tomar.</p> <p>Los insumos son productos que ya han sufrido modificaciones y constituyen un refuerzo para la creación de otros bienes y servicios.</p>
<b>MACRO PROCESO</b>	<p>Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado.</p>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<p>Es un documento que recopila la información respectiva de cada unidad descrita en la estructura por procesos de la municipalidad, la cual hace principal énfasis y comprensión de las funciones y de los procesos de cada equipo de trabajo destacado. El mismo se integra de la identificación del objetivo, funciones, matriz de procesos, nivel de reporte, relaciones de coordinación interna, relaciones externas y dependencias directas.</p> <p>Los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto información de la organización (antecedentes, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.</p>

## MAPEO DE PROCESOS

La definición de los mapas de procesos de una empresa u organización se contempla durante la elaboración de su plan estratégico corporativo, con el objetivo de conocer mejor y más profundamente el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades en los que se halla involucrada, prestando una atención especial a aquellos aspectos clave de los mismos.

## OBJETIVO

Es la expresión cualitativa del fin que persigue un área administrativa o grupo de trabajo, que responde al ¿para qué? se realiza determinada función o grupo de funciones

## OBJETIVOS DEL PROCESO

En esta ficha se hará mención a las referencias estratégicas, de política de recursos humanos y de objetivos del plan de gestión, o del plan de calidad, relacionados directamente con el proceso.

## ORGANIGRAMA

Es la representación gráfica de la estructura de una organización o bien de alguna de sus áreas, la cual muestra que unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Los procesos existen para satisfacer a sus clientes. Ellos proporcionan la definición de valor a través de sus necesidades y expectativas, las cuáles cambian con el tiempo.

La orientación hacia los procesos de trabajo que ejecuta cualquier organización permite la realización de las actividades correctas en el tiempo adecuado, además permite a los empleados concentrarse en aquellas actividades que proporcionan valor agregado garantizando el beneficio a los usuarios y los compañeros de trabajo.

## PROCESO

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. Un proceso se considera como una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes.

## PROCEDIMIENTO

Forma específica de llevar a cabo un proceso, subproceso o actividad. De forma generalizada, los procedimientos se

<b>PRODUCTOS</b>	<p>describen en documentos a modo de manual, que contienen el objeto y campo de aplicación, que debe hacerse y quién debe hacerlo, cuándo, dónde y cómo debe llevarse a cabo, que materiales, equipos y documentos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse.</p> <p>Del latín productus, se conoce como producto a aquello que ha sido fabricado (es decir, producido). Esta definición del termino es bastante amplia y permite que objetos muy diversos se engloben dentro del concepto genérico de producto. De esta manera, una mesa, un libro y una computadora, por ejemplo, son productos.</p>
<b>PUESTO</b>	<p>Unidad de trabajo específica e impersonal, constituida por un conjunto de operaciones que deban realizarse y aptitudes que debe reunir su titular u ocupante, en determinadas condiciones de trabajo.</p>
<b>REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO</b>	<p>En esta ficha se relacionarán las distintas actividades que componen el proceso, en su caso los subprocesos que procedan, las entradas y salidas a cada actividad y sus responsables. Igualmente, se añadirá una columna en la que se haga referencia a los procedimientos y registros del proceso en cada actividad.</p>
<b>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<p>Proceso que consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y trámites a fin de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos.</p>
<b>SISTEMA</b>	<p>Conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo común</p>
<b>SUBPROCESO</b>	<p>Grupo de actividades que forma parte del proceso. Partes bien definidas dentro de un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar problemas que puedan presentarse y facilitar diferentes tratamientos de un mismo macro proceso.</p>
<b>TAREA</b>	<p>Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad.</p>
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<p>El proceso de equipo es el factor clave de mejora continua. La administración es el medio para lograr mayor autodirección, mayor responsabilidad individual y de mayor creatividad. De hecho, los equipos de mejora continua funcionan con una orientación permanente al cliente,</p>

**USUARIO EXTERNO**

mejorando continuamente sus procesos de trabajo, en un ambiente participativo de desarrollo personal.

Son las personas, grupos o entidades no vinculados directamente a la Institución que necesitan usar los recursos de ella, siempre que lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas.

**USUARIO INTERNO**

Son las personas, grupos o entidades que están vinculados directamente o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, subordinados administrativa o metodológicamente a la Institución.





# CAPÍTULO II

## MARCO TEÓRICO DEL MOF

## 4. MARCO TEÓRICO

La Gestión de procesos como modelo organizativo para el fortalecimiento municipal.  
El concepto de la gestión de procesos desde la perspectiva de municipios impulsores en el ámbito internacional.

Un sistema de gestión tiene la finalidad de ayudar a la organización a establecer la metodología, las responsabilidades, los recursos, las actividades, cuya gestión contribuya al logro de los objetivos establecidos.

En el escenario internacional las administraciones de los gobiernos locales han adoptado el modelo de excelencia que ha sido generado como una herramienta de diagnóstico, un marco de referencia para la gestión, permitiendo a las organizaciones identificar los puntos fuertes y aquellos de mejora cuando hacen una comparación del parámetro de la “excelencia”. En ese modelo de gestión los procesos ocupan la atención central, definiéndose como el “esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos”.<sup>1</sup>

“Ello exige una diferente concepción de la organización pública local, sus funciones, estructura y cultura, la dirección estratégica, los procesos de decisión, la financiación, la gestión del capital humano y del conocimiento, las tecnologías y los sistemas y, sobre todo los procesos de prestación de servicios al ciudadano”.<sup>2</sup>

En consecuencia, de manera paulatina las organizaciones de servicios han avanzado hacia la implementación de este sistema de gestión que se centra en la identificación de sus procesos, descripción y la postura decidida para impulsar un tipo de liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas, recursos, y los procesos en el logro de los objetivos.

Un proceso es un conjunto de actividades (en forma de acciones, decisiones o tareas) realizadas en el tiempo de forma repetitiva y sistemática, mediante las cuales se obtienen resultados. Los procesos se interrelacionan unos con otros a través de las actividades que los componen. En función de su complejidad, un proceso puede desglosarse en subprocesos. El cumplimiento de los objetivos a través de los resultados del proceso implica la transformación de las “entradas” a cada actividad (información y/o materiales) en “salidas” claramente orientadas a cubrir las necesidades y expectativas tanto del cliente, como de los distintos grupos de interés participantes en el proceso.

Dos son las características que definen un proceso: la “repetitividad” y la “variabilidad”. La primera conlleva la realización de las actividades del proceso de manera similar en muchas ocasiones, reportando como ventaja la acumulación de experiencia por los agentes implicados;

<sup>1</sup> Los municipios en Suramérica y en España en los últimos años han estado impulsando como un reenfoque de la modernización municipal de la gestión de procesos en términos de mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

<sup>2</sup> Ver página 9 Documento de Juan Ignacio Martín Castillo. La gestión de procesos en la administración pública local. 2006

la segunda supone que, como consecuencia de la concurrencia en cada actividad de diferentes personas o de la misma persona en circunstancias distintas, la percepción de satisfacción del cliente o grupo de interés pueda variar.

Gestionar por procesos implica, en definitiva, delimitar la metodología, establecer las responsabilidades y dotar de los recursos necesarios para lograr los objetivos planificados en los procesos de cada organización, asegurando la eficacia de los mismos mediante la identificación de áreas de mejora.

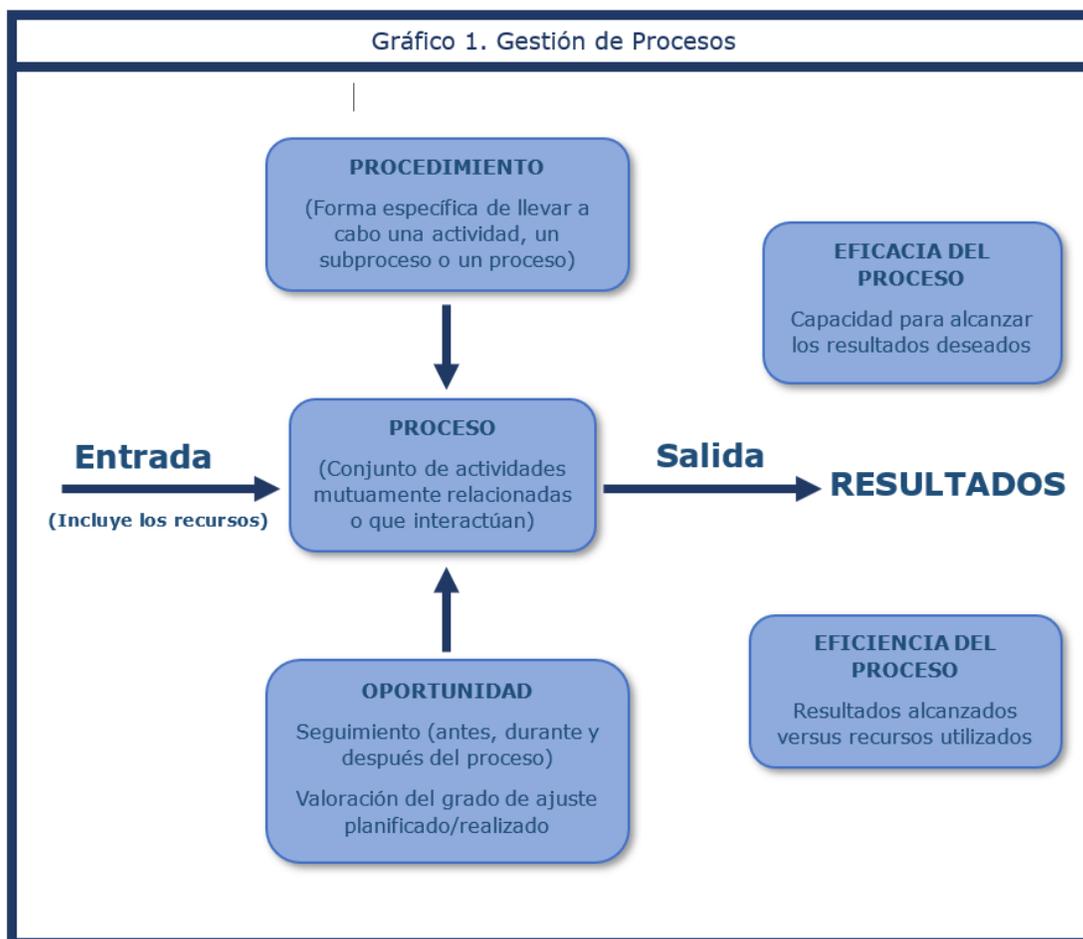
Será una preocupación constante de los gestores de los procesos la de estabilizar el proceso de cara a disminuir su variabilidad y a garantizar, a través del seguimiento de los indicadores del proceso, la consecución de los objetivos y, en su caso, la incorporación al proceso de las mejoras que se deriven de su revisión.

En definitiva, el proceso se configura como el elemento clave para la implantación del sistema de gestión de la calidad, a la vez que el medio para el despliegue de los objetivos de los planes de gestión de cada organización se concretarán en los objetivos de cada proceso.

Siendo uno de los objetivos del área de Recursos Humanos la implantación de la gestión por procesos en el ámbito de la gestión de personas, ésta se producirá a través del despliegue de los procesos definidos en el mapa de procesos tanto en la organización central como en las distintas organizaciones de servicios.

Para ello, y teniendo como punto de partida el mapa de procesos de cada organización o, en su defecto, la referencia directa de la gestión de los procesos está en función del siguiente esquema:

- *Identificación de los procesos y/o subprocesos a lo interno. Consistirá en la definición y descripción de cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos de la organización.*
- *Implantación de la gestión de los procesos. Una vez descrito el proceso, se procederá a ejecutarlo mediante la realización de todas las actividades descritas en el mismo como parte integrante del proceso.*
- *Evaluación de la gestión de los procesos. Revisión de la eficacia del proceso y de la consecución de los objetivos según los resultados obtenidos y la información recabada de los indicadores del proceso.*
- *Introducción de las modificaciones y mejoras que se hayan detectado en la fase de revisión.*



#### 4.1. Nuevo Enfoque Administrativo de la Gestión Local

Mientras que la participación de la ciudadanía y la planificación gubernamental son instrumentos de modernización en el ámbito de las políticas locales, el otro desafío que debe enfrentar la modernización está en la dimensión administrativa del municipio. Es la necesidad de adecuar la tecnoestructura y los recursos humanos municipales a las exigencias de eficiencia y eficacia que surgen, tanto del contexto social como de los fines y objetivos del gobierno local. La respuesta a ese desafío es el incremento de la capacidad de gestión por medio de una profunda reforma administrativa.

Hay un conjunto de preocupaciones y medidas del gobierno local que, como respuesta a ese desafío, definen una nueva administración municipal en la práctica. Los rasgos que a nuestro juicio caracterizan a esa administración local emergente son los siguientes: es austera y disciplinada en el uso de los recursos, actúa como ejecutora de lo indelegable y facilitadora de lo demás, está orientada a la comunidad, tiene una planilla reducida y estructuras simples y

desconcentradas y, finalmente, es conducida por una gerencia profesional, usuaria de instrumentos y prácticas provenientes de la administración privada.<sup>3</sup>

No es novedad que las fronteras entre lo público y lo privado estén cambiando. Desde el principio de subsidiaridad, el Estado cede al sector privado aquellas actividades que pueden ser desarrolladas por este con mejores resultados. También, con el objeto de alcanzar fines públicos, aparecen formas de cooperación entre ambas esferas.

En el campo de las competencias municipales, los gobiernos locales han comenzado a plantearse qué funciones deben hacer por medio de la propia administración y en cuáles puede participar el sector privado con un enfoque social. Así, terminales de autobuses, servicios de recolección de desechos y mantenimiento de zonas verdes, entre otros servicios, son concesionados a empresas privadas (empresas mixtas, ONG) y en algunos casos a organizaciones comunitarias.

La titularidad de una competencia no obliga al municipio a la prestación directa, sino que lo hace responsable de prestar el servicio en las mejores condiciones posibles para la ciudadanía. En este marco, los gobiernos locales deben plantearse quién realizará las actividades por medio de las cuales se lograrán los objetivos institucionales.

El fortalecimiento de la gerencia municipal también puede promoverse a través de la capacitación permanente de los agentes que ocupan los niveles superiores en las administraciones locales. Una opción complementaria es incorporar sistemas de concursos abiertos para gerentes públicos ya formados en la administración municipal.

Este problema constituye todo un capítulo del fortalecimiento de los gobiernos locales, donde la eficiencia de las administraciones municipales depende, en gran medida, de la respuesta que se logre dar a este desafío.

## 4.2. Nueva Planificación con los Nuevos Enfoques de Gestión Local

La planificación es otro medio que permite a las autoridades municipales identificar aquellos problemas que afectan a la población y el tipo de intervención gubernamental adecuado para resolverlos.

Es muy común creer que la planificación es un proceso técnico y, en consecuencia, un arte reservado a unos pocos expertos que dominan sus secretos. Durante mucho tiempo, la planificación estuvo dominada por esa concepción. No obstante, planificar de esta manera condujo a un descrédito de la propia planificación. La planificación tradicional producía bonitos y voluminosos planes, además de estructuras de planificación, que en poco contribuían a transformar la realidad.

---

<sup>3</sup>Furlan, José. *La modernización del gobierno local*. Argentina. 1995. Págs. 18-19.

A los fracasos de la planificación tradicional se sumó el avance de la ideología neoliberal que, a la par de criticar la intervención estatal, propugna, con base en su confianza en la capacidad de la mano invisible del mercado y del interés individual, el viejo credo del dejar hacer, dejar pasar.

No obstante, los fracasos de la planificación tradicional, la planificación es imprescindible. Sin embargo, esta debe tomar en cuenta procesos participativos, que permitan los aportes de los ciudadanos mediante la toma de decisiones en las distintas etapas (formulación, ejecución, evaluación y/o control). Un viejo y elocuente proverbio dice: “Quién no sabe adónde va, no encontrará viento que lo lleve”.

Saber adónde ir es determinar los objetivos por alcanzar, primer y esencial paso de la planificación. Por otra parte, las necesidades son ilimitadas y los recursos escasos. Esto obliga a establecer prioridades de esas necesidades y a decidir cuáles satisfacer y cuáles postergar. Planificar es el nombre que le damos al proceso por medio del cual se seleccionan los problemas sociales que serán objeto de las políticas gubernamentales, se definen los objetivos deseados y se elaboran los cursos de acción políticamente viables, técnicamente factibles, económicamente eficientes y socialmente eficaces que se necesitan para alcanzarlos.

Hoy está fuera de toda duda que no hay posibilidad de gobernar en el ámbito municipal sin un sistema de planificación local. La discusión se ha centrado entonces en la metodología que debe utilizarse.

### 4.3. Control y Fiscalización Ciudadana sobre la Gestión Local

La participación activa de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil impacta en la capacidad organizativa, conciencia política y destrezas de negociación y concertación local, así como en la confianza ciudadana en el gobierno local y en el Estado.

Paralela y consecuentemente a este proceso, en varios países de América Latina las sociedades democráticas y/o en proceso de democratización se han visto en la necesidad de reformular, entre otros, los principios de la participación ciudadana y del control o fiscalización, como mecanismos efectivos para hacer más eficaz y transparente la gestión de lo público.

La importancia de estos principios ha llegado a ser tal, que hoy día se sostiene que ellos constituyen el fundamento de la legitimidad moral en que descansa el sistema democrático moderno.<sup>4</sup>

Los ciudadanos deben contribuir de manera permanente a determinar las prioridades del accionar del Estado, definir sus respuestas a las demandas sociales y tener un grado de influencia e intervención respecto de las modalidades de satisfacción de las necesidades públicas. Es decir, la participación como un derecho soberano del ciudadano y no como una concesión de la autoridad, en el marco de un proceso constante de construcción/recuperación de un poder ciudadano eficaz dentro de la sociedad civil.

La creación de formas de organización para cautelar los intereses ciudadanos, elaboración y desarrollo de acciones de interés público, deben contar con eficaces sistemas de información pública que garanticen la publicidad y transparencia de los actos de gestión pública y el control ciudadano de estos. Las manifestaciones de este control ciudadano pueden ser múltiples y encontrarse en la esfera jurisdiccional como en la no jurisdiccional.<sup>5</sup>

En las municipalidades se deben establecer sistemas de contraloría local para vigilar la ejecución de los proyectos, los actos de la administración local, el ingreso e inversiones de los fondos fiscales, entre otros aspectos.

Sin embargo, todo lo expuesto no es suficiente. El control social supone el acceso oportuno y eficiente a la información de lo público; además, en muchos casos se carece de una legislación que garantice el acceso periodístico y ciudadano a la información relacionada con la gestión pública. Agregado a esto, no existe ni la tradición ni las obligaciones legales para que se haga exigible a los órganos de los gobiernos locales rendir cuentas públicas y periódicas de sus planes, objetivos, actividades y resultados.

La fiscalización de la gestión pública solo puede ser ejercida en la medida en que la ciudadanía disponga de suficiente y oportuna información.

<sup>4</sup> Forja. *Observación y control ciudadano de la concreción de las políticas públicas*. Chile. 1998. Pág. 96.

<sup>5</sup> Inter. American Democracia. *Acciones de fiscalización y control de la gestión pública*. Argentina. 1998. Pág. 99.

#### 4.4. El Desarrollo Institucional Municipal (DIM)

Constituye el marco de referencia que orienta cada una de las acciones que emprende la municipalidad y convoca a todos los funcionarios (as) de las diferentes áreas, proceso o subproceso a realizar talleres participativos de sensibilización y cambio de actitud y con ellos (as) identificar su problemática, prioridades, objetivos, metas, programas y proyectos en función del plan de largo plazo.

La municipalidad como la instancia más cercana de gobierno requiere de la voluntad política, la capacidad institucional y actitud para reconocer e incorporar la participación activa de todos los actores locales en un nuevo proceso amplio, transparente, democrática y sustentable.

Como organismo coordinador y responsable de la planificación estratégica local (Planes de corto, mediano y largo plazo), es el promotor y administrador de la gestión local; del fortalecimiento de su estructura interna, para que pueda enfrentar con eficiencia los retos planteados.

La municipalidad está constituida por células organizativas y departamentales, las cuáles deben asumir según su especialidad las grandes áreas de la administración local. Cada una de ellas debe de disponer de un programa que les permita promover su área con eficiencia y eficacia, al interior de un proceso de modernización municipal que implica optimizar la estructura interna, pero también el buen uso, la oportunidad y la equidad en la localización de los recursos, para lograr resultados e impactos en su gestión.

El desarrollo institucional para que tenga éxito requiere de las siguientes condiciones:

1. *Ser concertado (no impuesto) entre los integrantes de área, proceso o subproceso, concejo y alcalde.*
2. *Ser aprobado por las autoridades municipales y recibir apoyo de acuerdo a los requerimientos programados.*
3. *Fijar los objetivos de área, departamentales y personales en función de los objetivos, políticas y prioridades municipales y exhibirlos en una cartelera pública propiciando la autogestión.*
4. *Ser evaluable y evaluado periódicamente.*
5. *Reflejar las prioridades comunitarias.*

#### 4.5. Las nuevas tendencias de modernización para el impulso del DIM

La tarea del momento, en las municipalidades, es la de contribuir a cerrar la brecha entre las políticas públicas y los procesos reales de la comunidad de base a la que van dirigidas, generando espacios para la vinculación de los diferentes actores, favoreciendo la explicitación de los conflictos existentes y la búsqueda de consenso y la concertación social.

En la perspectiva de este nuevo rol municipal, el proceso de modernización debe ser autogenerado por la propia municipalidad que incluye los componentes de asistencia técnica, desarrollo organizacional, capacitación y financiamiento de proyectos.

El origen, justificación y sustentación del gobierno local está en la comunidad y en la satisfacción de sus necesidades y carencias, por tanto, su desarrollo institucional carecería de contexto y, finalmente, de sentido, si no involucra activamente la participación ciudadana y a todos los actores del Ámbito local.

El municipio no presta un servicio, sino muchos y diferentes en sus áreas funcionales, lo cual obliga a que las autoridades y funcionarios tengan un alto nivel de competencia basado en el conocimiento de estos.

El Municipio es una gran empresa donde los socios son los habitantes de su jurisdicción, estos socios son los que eligen a las autoridades municipales, aportan los recursos a través de los impuestos, tasas y contribuciones, de estos socios también salen los empleados de la empresa, y son estos socios los que reciben los beneficios o perjuicios, fruto de la eficiencia o ineficiencia con que sea manejada su empresa.

Esta concepción del municipio no es nueva, pero se hace imperioso rescatarla con miras a devolverle la dinámica y justicia participativa que las comunidades reclaman.

La mayoría de los servicios públicos, tienen áreas funcionales, o sistemas, que resumen conjuntos de actividades homogéneas cuyo enfoque y manejo incide en la buena o mala prestación de los mismos. Lo que está obligando a trabajar por procesos más que por funciones, con el fin de responder en forma oportuna a los requerimientos de los usuarios y ser más competitivas a las municipalidades.

Cuando se administra por procesos se trabaja con un tipo de organización matricial, donde los procesos cruzan las áreas funcionales tradicionales y en donde existe un flujo horizontal de trabajo, el cual prevalece ante la organización vertical. En el momento en que se presente algún problema de dualidad de mando o de otra índole, un equipo de trabajo institucional procede a analizarlo y buscarle solución.

La administración por procesos es otra respuesta a la necesidad de las instituciones, de organizarse efectivamente, trabajar en equipo, servir en forma oportuna, reducir costos y mejorar la calidad de los servicios, con el fin de que el cliente esté plenamente satisfecho. Bajo conceptos como organización y métodos o tiempos y movimientos en el pasado, se han

revisado y mejorado diversos procesos administrativos, financieros de soporte técnico y servicios.

Cada vez más se busca reducir los tiempos de los procesos administrativos y de prestación de servicios, de manera que las organizaciones compitan con el tiempo, para ofrecer sus productos y servicios cada vez más rápidos y con un trato personalizado, donde también es muy importante que el (a) ciudadano (a) se sienta bien.

En una organización que funciona por procesos, a diferencia de una organización funcional, el personal no piensa en su unidad de trabajo como un fin en sí mismo, se rompen los paradigmas de centralización de la toma de decisiones y se trabaja en cadena, en forma de flujo, facultando a los equipos de trabajo para que cumplan los objetivos municipales.

Lo anterior tiene su fundamento en la teoría de sistemas, la cual parte del principio que todo sistema interactúa dentro de un ambiente del cual forma parte y por lo tanto, tiene interrelaciones con él. Esto obliga a trabajar en equipo, bajo el concepto de polifuncionalidad en los puestos de trabajo, que se caracterizan en su mayoría por efectuar tareas muy diversas y de diferente nivel de dificultad.

La aplicación de la teoría de sistemas al quehacer de las municipalidades es una ruptura importante del sustento de la organización por actividades y funciones, ya que puede cambiar la visión de éstas como conjunto de especialidades, cuya calidad del desempeño se mide por la perfección técnica con que cada una ejecuta sus funciones y satisface a la ciudadanía. Desde una perspectiva sistémica, la municipalidad debe ser vista como un conjunto de procesos, cuya finalidad es proporcionarle a la comunidad los servicios o productos que necesita.

Michael Humor y James Champy, en su libro Reingeniería, manifiestan lo siguiente: **“Olvide lo que sabe usted sobre cómo debe funcionar una empresa, ¡casi todo está errado!”** De esta corriente hay dos aportes significativos que se toman en cuenta, el primero es que la organización por funciones está obsoleta y debe ser reemplazada por la organización de procesos y, el segundo, es que no se puede ser competitivo a menos que los procesos organizacionales sean oportunamente actualizados de acuerdo con el nuevo conocimiento que exista en la materia.

Cuando se dice que una organización está estructurada por procesos, no es únicamente porque tiene un organigrama, en el cual se llama procesos o subprocesos a las diversas unidades administrativas, es una nueva forma de pensar y de trabajar que asumen la administración superior y cada uno de los funcionarios.



# CAPÍTULO III

## MARCO FILÓSOFICO Y JURÍDICO DEL MOF

## 5. MARCO FILOSÓFICO MOF

### 5.1. Visión y Misión Municipal

#### VISIÓN MUNICIPAL

*“Ser un gobierno local en constante mejora que cuenta con personal idóneo y motivado, procesos digitalizados y altos niveles de calidad para la atención de las necesidades de la población del cantón de manera ágil, integral, sostenible e inclusiva.”*

#### MISIÓN MUNICIPAL

*“Somos un Gobierno Local que administra los intereses de la Comunidad mediante la ejecución de procesos eficaces en el uso de los recursos disponibles utilizando herramientas pertinentes al alcance de la Municipalidad, con personal idóneo para el desarrollo de las funciones.”*

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal 2022-2026.



## 5.2. Objetivo general y específicos MOF

### OBJETIVO GENERAL

Construir el Manual de Organización y Funcionamiento (MOF) mediante un enfoque participativo y de mejora continua, donde se alcance el establecimiento de las funciones, procesos, dependencias jerárquicas y grados de autoridad del capital humano de la Municipalidad de San Isidro- Heredia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar una visión de conjunto de la organización municipal mediante el MOF.
2. Generar un marco conceptual, teórico y jurídico orientador del desarrollo del contenido del MOF.
3. Precisar las funciones y procesos asignadas a cada unidad operativa o administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
4. Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que componen la Municipalidad de San Isidro.
5. Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación, relacionando las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos operativos y administrativos.

Fuente: Cosntrucción propia 2021.

## 6. MARCO JURÍDICO

El ámbito de competencia del Manual de Organización y Funciones comprende a todos los órganos administrativos de la Municipalidad: **De gobierno y de administración, en función todos a exclusivos y excluyentes y en respuesta al mandato constitucional para las Municipalidades.**

El presente manual de organización y funciones tiene su fundamento en las disposiciones contenidas en los siguientes cuerpos normativos:

Constitución Política de Costa Rica, principalmente TÍTULO XIII, Capítulo Único, artículos 168 y siguientes

Ley N° 6227. Ley General de la Administración Pública, decretos N°8979-P y N°9469-P.

Ley N° 7794. Código Municipal.

Ley 2166, Ley de Salarios de la Administración Pública

Ley 9635, Ley de Fortalecimiento de la Finanzas Públicas.

Ley 8292, Ley General de Control Interno

El presente manual de organización y funciones, una vez aprobado por el Concejo Municipal de San Isidro, podrá ser modificado en cuanto a las funciones principales de las unidades orgánicas, trasladando el enfoque de procesos, de cada unidad orgánica a otra, sea para adaptarlas a los cambios o las necesidades de la Administración Municipal.

En dadas cuentas, es para una mejor ejecución de los procesos, o para introducir acciones correctivas en cuanto al alcance de estas, las cuales podrán realizarse con una directriz formal de la Alcaldía Municipal, pero no podrán crearse ni alterarse los órganos que la conforman, ni agregarse nuevas unidades administrativas, ni cambiarse las líneas de jerarquía establecidas en esta versión del manual, sin el aval del Concejo Municipal. El presente manual entrará en vigencia a partir del momento en que sea debidamente aprobado y comunicado así a la Alcaldía por los medios acostumbrados.

Lo anterior en la inteligencia de la nueva dinámica organizacional con respecto que la estructura requiere de recursos adecuados de diversa naturaleza para su normal gestión, entre los que está el personal requerido, en cuanto al perfil deseado, lo cual deberá ser una condición indispensable para su puesta en práctica.

Para mejor entendimiento de la estructura organizacional, los órganos y unidades de gestión que la conforman, se requiere una descripción resumida de las competencias de la Municipalidad según el ordenamiento jurídico específico para su funcionamiento. La Constitución Política dispone de un esquema básico y esencial que regula el régimen municipal costarricense. El Título XII de nuestra Carta Fundamental enuncia un gobierno municipal conformado por el Concejo y la Alcaldía, y que, con el apoyo de los Síndicos y Síndicas y los

Concejos de Distrito, tiene a su cargo la administración de los intereses y servicios locales de cada cantón. Ese marco que entraña a la Municipalidad se ve reforzado con la dotación de autonomía y un ámbito competencial ilimitado; además, de un soporte financiero que se fortalecerá cuando opere el traslado de al menos un diez por ciento de los ingresos ordinarios del presupuesto nacional a las corporaciones municipales.

Dicho marco constitucional también contempla un sistema de tutela administrativa razonable, al permitir la revisión de las decisiones municipales a nivel superior (Tribunal Contencioso Administrativo), y la fiscalización de la Contraloría General de la República, tanto en el control presupuestario como en la vigilancia de los recursos administrados por las municipalidades. Profundizar sobre los alcances de esos enunciados constitucionales implica una remisión obligada a la ley ordinaria que, por excelencia, regula y detalla el régimen municipal costarricense. Inicialmente, con el Código Municipal promulgado en 1970, y ahora, con el Código Municipal vigente, Ley No. 7794 de 30 de abril de 1998, se plasma un desarrollo normativo minucioso de la Municipalidad, considerando sus temas estructurales: jurisdicción territorial, autonomía, atribuciones y marco competencial, organización, relaciones con otras entidades públicas y privadas, hacienda, tutela administrativa, entre otros.

*ARTÍCULO 2.- La Municipalidad es una persona jurídica estatal, con patrimonio propio y personalidad, y capacidad jurídica plenas para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines.*

*ARTÍCULO 3.- La jurisdicción territorial de la Municipalidad es el cantón respectivo, cuya cabecera es la sede del gobierno municipal. El gobierno y la administración de los intereses y servicios cantonales estarán a cargo del gobierno municipal. La Municipalidad podrá ejercer las competencias municipales e invertir fondos públicos con otras municipalidades e instituciones de la Administración Pública para el cumplimiento de fines locales, regionales o nacionales, o para la construcción de obras públicas de beneficio común, de conformidad con los convenios que al efecto suscriba.*

*ARTÍCULO 4.- La Municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política. Dentro de sus atribuciones se incluyen las siguientes:*

*a. Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.*

*b. Acordar sus presupuestos y ejecutarlos. c. Administrar y prestar los servicios públicos municipales.*

*d. Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, así como proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales. e. Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.*

*h. Promover un desarrollo local participativo e inclusivo, que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.*

*i. Impulsar políticas públicas locales para la promoción de los derechos y la ciudadanía de las mujeres, en favor de la igualdad y la equidad de género.*

*j) Crear los albergues necesarios para la atención de personas en situación de abandono y situación de calle.*

*k) Participar en el desarrollo de la política pública de vivienda que incida en el cantón, así como tener la posibilidad de desarrollar y gestionar proyectos de vivienda propios.*





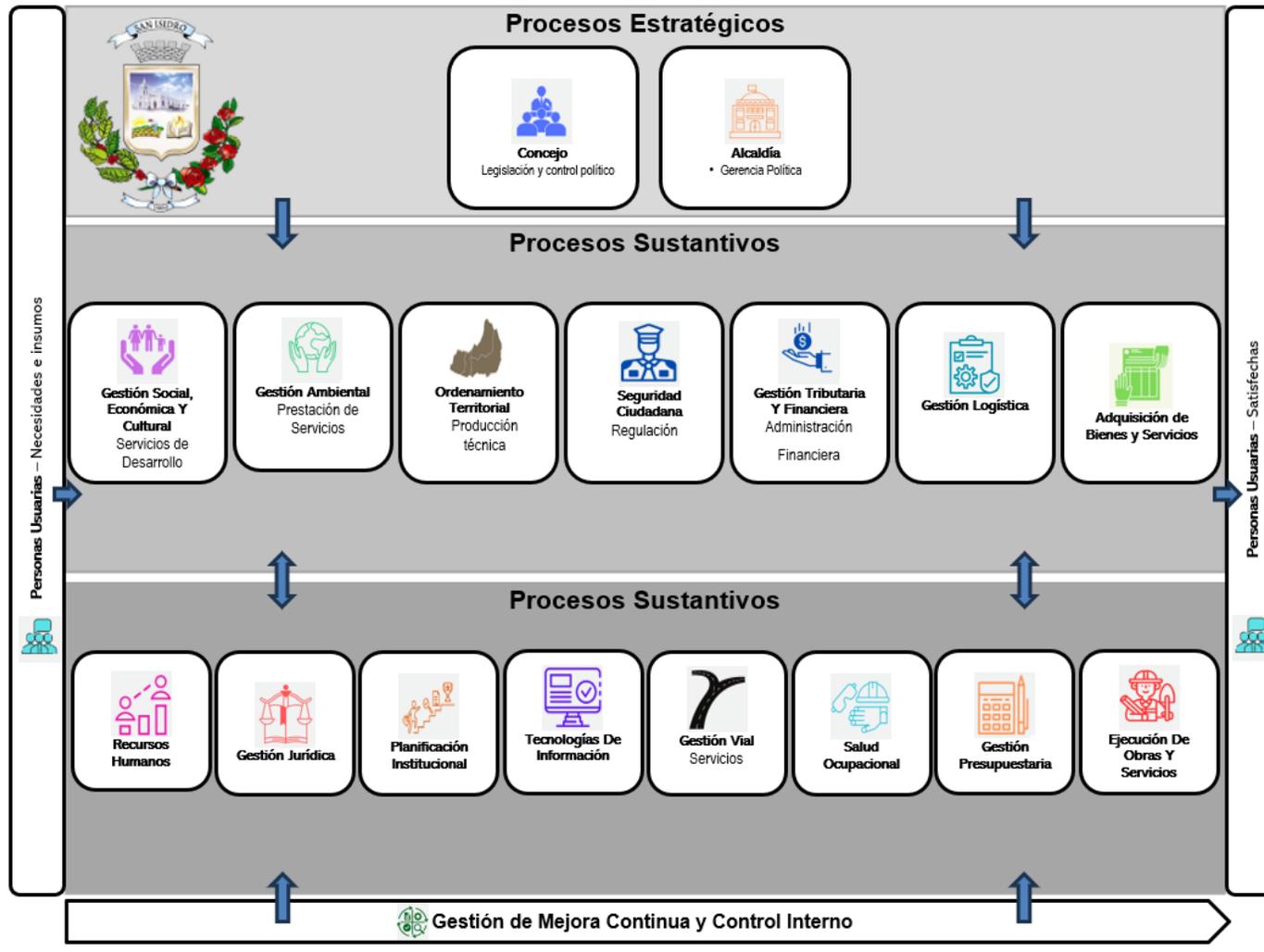
# CAPÍTULO IV

## PROPUESTA METODOLÓGICA

### MOF

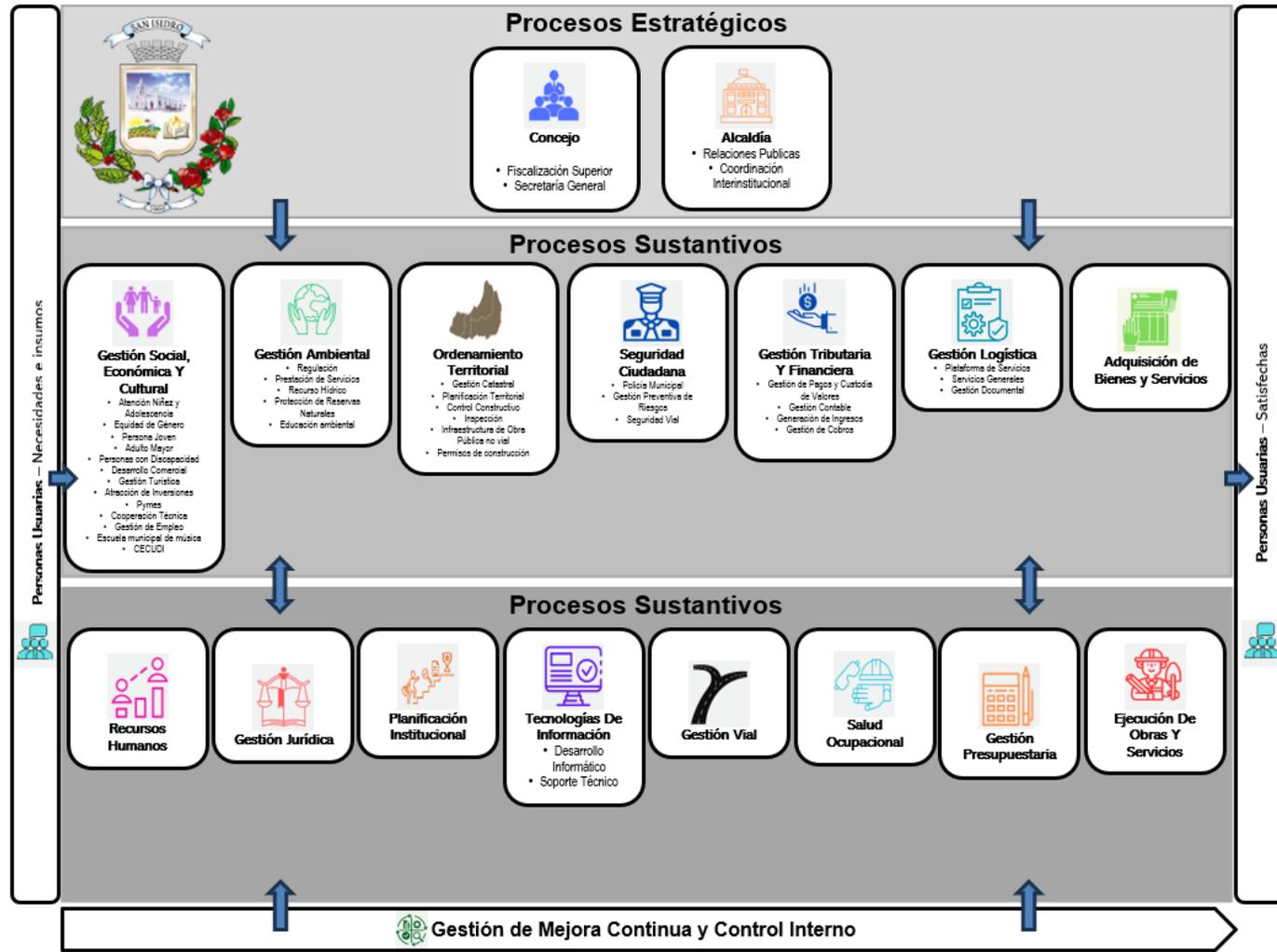


Mapa por Procesos Nivel 1 – Municipalidad de San Isidro



Fuente: Construcción propia

Mapa por Procesos Nivel 2 – Municipalidad de San Isidro



Fuente: Construcción propia

## 7.1. DESARROLLO DE PROPUESTA MOF

Para efectos de caracterizar la presente arquitectura organizativa es importante aclarar que la misma se basa en unidades que hemos denominado órganos y según corresponda se subdivide en unidades orgánicas, de suerte que cada componente que se establece en el organigrama respectivo se conceptualiza como una unidad orgánica o unidad de Gestión.

No corresponde en este manual de organización y funciones la descripción detallada de las actividades y tareas de las personas encargadas de la dirección de cada uno de las unidades orgánicas y por ende tampoco corresponde la descripción del perfil de los puestos, por cuanto esta temática es propia del Manual descriptivo de puestos, de suerte que la nomenclatura de las unidades no tiene ninguna vinculación con la clasificación del puesto, por lo que esta tarea se aborda, según corresponde en dicho Manual, mismo que se construyó en conjunto con este documento.

## 7.2. PROCESOS ESTRÁTEGICOS: Organos politicos y directivo, fiscalización y estrategia

### **ÓRGANOS POLÍTICOS Y DIRECTIVOS: Concejo Municipal, Secretaria de Concejo, Alcaldía Municipal**

**Descripción:** Son los órganos responsables de fijar, políticas, objetivos y estrategias de desarrollo en el ámbito cantonal, así como asumir las responsabilidades de planear, organizar, administrar, conducir, dirigir, controlar, supervisar y evaluar la gestión municipal

**Finalidad:** Organizan y facilitan la conducción de la totalidad de los procesos de la organización. Coordinar y cohesionar el resto de los procesos, tareas y actividades misionales de la organización.

**Destinatarios:** Tiene por destinatario la propia organización y la coordinación de todos los procesos.

**Características:** Tienen incidencia en el desarrollo futuro de la organización y en alcanzar la visión institucional.

**Unidades de Gestión:** Por la naturaleza de su propósito, este nivel se organiza a partir de dos unidades administrativas: Concejo Municipal y la Alcaldía Municipal.

**Línea procesal:** Legislación parlamentaria, acuerdos y el control político. La Alcaldía, Gerencia Política de la Municipalidad.

**Productos:** Informes, actas, políticas públicas y ejecución de las políticas públicas.

**Subprocesos:** Concejo Municipal, Secretaría y Alcaldía Municipal.

## 7.2.1. PROCESO CONCEJO MUNICIPAL

NOMBRE DEL PROCESO	CONCEJO
	<p><b>Objetivo General:</b> Mantiene un control político y como órgano colegiado gestiona permanentemente todo lo relacionado con el proceso de la fiscalización superior a partir de la emisión efectiva de Políticas Públicas Locales.</p> <p><b>Definición Conceptual:</b> Se constituye en la instancia jerárquica superior y según lo dispuesto en el artículo 12 del Código Municipal, este gobierno local está compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo, integrado por los regidores propietarios, regidores suplentes, síndicos propietarios y suplentes, además participa la Alcaldesa, vicealcaldes, todos de elección popular.</p> <p><b>Comisiones Permanentes y Asesoría Jurídica de Concejo Municipal:</b></p> <p>Facilitar y agilizar el trabajo del Concejo a partir del estudio, análisis y presentación de dictámenes en relación con los asuntos sometidos a su consideración, con la finalidad de que éstos constituyen la base para su discusión y aprobación en el plenario.</p> <p>Juntas: Junta Vial Cantonal.</p>
DEFINICIÓN DEL PROCESO	<p>Comités: Comité de cantonal deportes y recreación, comité local de emergencias.</p> <p>Comisiones: de Hacienda y Presupuesto, Obras Públicas, Asuntos Sociales, Gobierno y Administración, Asuntos Jurídicos, Asuntos Ambientales, Asuntos Culturales, y Condición de la Mujer, entre otros.</p> <p>Asesor legal: En este ente descansa el análisis y aportes a través de criterios jurídicos de los instrumentos y trámites que deben ser revisados, aprobados o dictaminados por el Concejo Municipal.</p>

**Línea Procesal:** Legislación parlamentaria, acuerdos y el control político, emisión de Políticas Públicas Locales.

**Productos:** Actas, informes, oficios y coordinaciones con Alcaldía Municipal y Políticas Públicas Locales.

**Actividades:**

- Fijar la política y las prioridades de desarrollo del municipio, conforme al programa de gobierno inscrito por el alcalde municipal para el período por el cual fue elegido y mediante la participación de los vecinos, así como los Planes de Desarrollo Cantonal, Desarrollo Humano, Estratégico y/o Institucional, tomando en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo en lo que interesa al territorio.
- Acordar los presupuestos y aprobar las contribuciones, tasas y precios que cobre por los servicios municipales, así como proponer los proyectos de tributos municipales a la Asamblea Legislativa.
- Dictar los reglamentos de la Corporación, conforme a la ley.
- Organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales.
- Celebrar convenios, comprometer los fondos o bienes y autorizar los egresos de la Municipalidad, excepto los gastos fijos y la adquisición de bienes y servicios que estén bajo la competencia del alcalde municipal, según el reglamento que se emita, el cual deberá cumplir con los principios de la Ley de Contratación Pública y su reglamento.
- Nombrar y remover a la persona responsable de la Auditoría, así como a quien ocupe la Secretaría del Concejo y coordinar, el nombramiento de otros funcionarios como el Asesor Legal del Concejo, cuando así se considere.
- Nombrar directamente, por mayoría simple y con un criterio de equidad entre géneros, a las personas miembros de las juntas administrativas de los centros oficiales de enseñanza y de las juntas de educación, quienes solo podrán ser removidos por justa causa. Además, nombrar, por igual

mayoría, a las personas representantes de las municipalidades ante cualquier órgano o ente que los requiera.

- Resolver los recursos que deba conocer de acuerdo con este código.
- Proponer a la Asamblea Legislativa los proyectos de ley necesarios para el desarrollo municipal, a fin de que los acoja, presente y tramite. Asimismo, evacuar las consultas legislativas sobre proyectos en trámite.
- Acordar la celebración de plebiscitos, referendos y cabildos de conformidad con la normativa vigente.
- Aprobar el Plan de Desarrollo Municipal y el Plan Anual Operativo que elabore la persona titular de la alcaldía, con base en su programa de gobierno e incorporando en él la diversidad de necesidades e intereses de la población para promover la igualdad y la equidad de género.
- Conocer los informes de auditoría y resolver lo que corresponda.
- Crear las comisiones especiales y las comisiones permanentes y asignarles funciones.
- Comunicar, al Tribunal Supremo de Elecciones, las faltas que justifiquen la remoción automática de los de Regidores y Síndicos.
- Dictar las medidas de ordenamiento urbano.
- Constituir por iniciativa de la Alcaldesa Municipal, los establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales y autorizar la constitución de sociedades públicas de economía mixta.
- Las demás atribuciones que la ley señale expresamente.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Concejo**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Órgano político y directivo autónomo.**



### 7.2.1.1. SUBPROCESO DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR: Auditoría Interna

#### NOMBRE DEL PROCESO

#### PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

**Definición Conceptual:** Es el fiscalizador de la aplicación de la normativa interna y la ley de control interno. Es una dependencia directa del Concejo Municipal dedicada a proporcionar seguridad a la Administración Activa y a la ciudadanía, en cuanto, que se alcancen los objetivos establecidos y se cumpla con el marco legal y técnico vigente, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad en la administración del riesgo, del control interno y de los procesos de la administración Municipal.

**Línea Procesal:** Fiscalización Superior

**Producto:** informes, oficios, seguimientos de acuerdos, auditorías, arqueos, mecanismos de control, advertencias y similares en función al cumplimiento del bloque de legalidad.

#### Actividades:

- Advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- Actualizar el Plan Estratégico de la Auditoría Interna.
- Actualizar el Universo Auditable.
- Asesorar al Concejo Municipal, Alcaldesa y demás funcionarios que lo requieran, en materia de su competencia.
- Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende, cuando así lo solicite.
- Asistir a sesiones del Concejo cuando este órgano así lo solicite, o según la dinámica que este considere para el objetivo planteado.
- Atender las solicitudes presentadas por el Concejo, y las denuncias de funcionarios o contribuyentes, así como los

#### DEFINICIÓN DEL PROCESO



establecidos en el Plan de Trabajo o a solicitud de otros entes de responsabilidad en tema, tales como la Contraloría General de la República, la Procuraduría de la Ética Pública entre otros.

- Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno.
- Comprobar el cumplimiento, suficiencia y validez del Sistema y procedimientos del Control Interno de la Institución.
- Comunicar los resultados de las auditorías realizadas a los miembros del Concejo Municipal, al jerarca o a los titulares subordinados de la administración activa, con competencia y autoridad para ordenar la implantación de las respectivas recomendaciones.
- Comunicar mediante Informes de Relaciones de Hechos, los resultados de los estudios en los que se evidencien eventuales responsabilidades, los cuales se confeccionarán y manejarán de acuerdo con las disposiciones emanadas por el Ente Contralor.
- Cumplir los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y en acatamiento a su Ley Orgánica N° 7428, así como lo indicado en sus Manuales de Normas Generales de Control Interno, Manual para el ejercicio de la Auditoría Interna Municipalidades sujetos a la Fiscalización de la Contraloría General de la República, entre otros que sean de su competencia.
- Establecer e implementar los mecanismos necesarios para verificar el cumplimiento efectivo disposiciones o emitidas.
- Dar trámite y atender debidamente las denuncias recibidas sobre presuntos hechos irregulares, cometidos en perjuicio del patrimonio municipal por funcionarios, exfuncionarios o terceros que sean custodios o administren fondos públicos; lo que se hará conforme lo dispone la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento

Ilícito en la Función Pública (Ley 8422), su Reglamento y cualquier otra normativa aplicable, cuando sea de su competencia.

- Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.
- Elaborar mecanismos de control para la Administración de la unidad de la Auditoría Interna.
- Elaborar procedimientos, prácticas, guías, e instrucciones escritas, metodologías, políticas, controles para los procesos especiales de la Auditoría, como para su administración.
- Elaborar un estudio técnico para solicitud de recursos en los presupuestos ordinarios de la Municipalidad.
- Elaborar un informe de seguimiento de recomendaciones, disposiciones, sugerencias.
- Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas fijados por la Administración.
- Evaluar posterior, objetiva, planeada y sistemática las operaciones contables, financieras, presupuestarias, administrativas, técnicas y de otra índole dentro de la institución.
- Evaluar la ejecución y liquidación presupuestaria.
- Evaluar la suficiencia y efectividad del sistema de control interno institucional.
- Evaluar periódicamente la estructura de control interno, para determinar su cumplimiento validez y suficiencia.

- Examinar la correcta utilización de los recursos que Administra la Municipalidad.
- Fiscalizar el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y objetivos de la organización.
- Informar al Jерarca o a los Titulares Subordinados que corresponda sobre errores o posibles irregularidades y a las instancias que correspondan internas o externas; en el manejo de los recursos municipales de acuerdo con los controles implementados en los procesos internos desarrollados por las dependencias municipales, sea éste de índole contable, administrativo, financiero, operacional o tecnológico o alguno otro.
- Las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable con la limitación de las prohibiciones que le regula la normativa vigente.
- Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.
- Participar en capacitaciones.
- Participar y Autorizar el nombramiento de los colaboradores de la unidad.
- Practicar auditorías y estudios especiales en cualquiera de las Dependencias que conforman la Municipalidad.
- Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República.
- Presentar los informes escritos de cada auditoría, estudio especial e informes con los resultados, conclusiones y recomendaciones pertinentes a los Titulares Subordinado que corresponda.
- Proporcionar un adecuado seguimiento a las acciones tomadas por el Alcalde o Alcaldesa en relación con la implementación de las acciones correctivas para atender las recomendaciones, disposiciones presentadas en los servicios de auditoría.

- Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.
- Realizar la autoevaluación de la calidad de la auditoría interna y elaborar acciones de mejoras
- Revisar las auditorías realizadas por sus diferentes unidades operativas, administrativas, financieras en términos de las normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados, las técnicas y herramientas de auditoría y las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos municipales y disposiciones de la Contraloría General de la República.
- Velar porque se cumpla lo establecido en la normativa técnica y legal vigente.
- Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en esta Ley, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- Verificar que los activos de la Municipalidad estén debidamente registrados, custodiados y controlados, de manera que estén salvaguardados contra pérdida, menoscabo, mal uso o desperdicio.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

- Realizar los Arqueos sorpresivos de las cajas recaudadoras establecidas en las unidades administrativas de la organización municipal.

**Auditoría**

**De dependencia Administrativa:** Del Concejo

**De coordinación:** Con el Concejo Municipal, con las áreas de Gestión de la estructura organizacional de la Municipalidad, con la Contraloría General de la República, con las instancias que se requieran para el normal desarrollo de sus funciones.

### 7.2.1.2. SUBPROCESO DE SECRETARÍA GENERAL: SECRETARÍA DEL CONCEJO

**NOMBRE DEL SUBPROCESO**

**SUBPROCESO DE SECRETARÍA DEL CONCEJO MUNICIPAL**

**Definición Conceptual:** Su contexto se centra en la certificación documental de la institución, transcripción de acuerdos y elaboración de actas. Es una dependencia directa del Concejo Municipal, dedicada al asesoramiento, elaboración de actas de sesiones, comunicación de acuerdos, emisión de certificaciones y demás deberes que este asigne, de conformidad con el artículo 53 del Código Municipal, le corresponde como Unidad Ejecutora

**Línea Procesal:** **Asistencia Profesional a la Gestión Parlamentaria**

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**

**Productos:** Actas, informes, oficios y coordinaciones con Alcaldía Municipal.

**Actividades:**

- Su dinámica se gestiona a partir de ser la Unidad Ejecutora de Gestión del Concejo Municipal, por lo que le corresponde como responsable de toda la actividad administrativa y de insumos coordinar con los demás entes de la institución,

para que se cumpla el propósito fundamental del Concejo.

- Asistir a las sesiones del Concejo, levantar las actas y tenerlas listas dos horas antes del inicio de una sesión, para aprobarlas oportunamente, salvo lo señalado en el Artículo 48 de este código conforme a la ley.
- Reproducir y custodiar toda la documentación producida y acordada por el Concejo Municipal y sus comisiones.
- Transcribir, comunicar y/o notificar los acuerdos del Concejo
- Controlar el cumplimiento de los acuerdos del Concejo Municipal
- Emitir certificaciones, de toda la información oficial de la Municipalidad  
A partir del documento emitido por el responsable del proceso o subproceso institucional que corresponde y que deberá estar debidamente firmado.
- Realizar las labores de apoyo administrativo que requiera el Concejo.
- Las demás atribuciones que la ley señale expresamente.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Secretaría del Concejo**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

Concejo Municipal en actividades propias de la Gestión Parlamentaria y asistencia de dicho ente, pero le corresponde coordinar con el Alcalde o Alcaldesa, todas las gestiones de tipo administrativo, tales como permisos, vacaciones entre otros.

## 7.2.2. PROCESO DE ALCALDÍA

**NOMBRE DEL PROCESO**

**ALCALDÍA MUNICIPAL**

**DEFINICIÓN DEL PROCESO**

**Objetivo General:** Es el jerarca superior de orden gerencial que administra las diferentes dependencias institucionales en función del interés de los munícipes y gestiona los procesos sustantivos en temas tales como: Planificación Institucional, Tecnologías de



Información, Talento Humano, Asuntos Jurídicos, Comunicación y Coordinación Institucional.

**Definición Conceptual:** Representa la máxima autoridad administrativa, y por tanto, actúa como la Gerencia de las Áreas Sustantivas y de Asistencia de la Municipalidad, asumiendo a su vez, las potestades de representación legal en todos los actos administrativos y judiciales propios de la gestión. Comparte el Gobierno Local con el Concejo Municipal.

**Línea Procesal:** Gerencia Política

**Productos:** Acuerdos ejecutados, Proyectos de obra pública terminados, servicios de calidad prestándose a la comunidad, Gerencia efectiva, Convenios de cooperación exitosos. Desarrollo cantonal.

**Objetivo Principal:** Ejercer de forma acertiva la Gerencia Política delegada por la ciudadanía a través del sufragio, ejerciendo a cavidad el Programa de Gobierno Propuesto en función con el Desarrollo del Cantón.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Ejercer las funciones inherentes a la condición de administrador general y jefe de las dependencias municipales, vigilando la organización, el funcionamiento, la coordinación y el fiel cumplimiento de los acuerdos municipales, las leyes y los reglamentos en general.
- Delegar las funciones encomendadas por esta ley, con base en los artículos 89 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública.
- Asistir, con voz, pero sin voto, a todas las sesiones del Concejo Municipal, asambleas, reuniones y demás actos que la Municipalidad realice.
- Sancionar y promulgar las resoluciones y los acuerdos aprobados por el Concejo Municipal y ejercer el veto, conforme a este código.

- Implementar la Mesa de temáticas en Coordinación con las asociaciones formalmente constituidas, donde se definan las políticas de concertación de necesidades y demandas de la población.
- Promover en toda la organización un clima laboral adecuado, que beneficie el entorno interno y la cultura institucional en beneficio de los colaboradores municipales y vecinos de la comunidad.
- Antes de entrar en posesión de su cargo, presentar, al Concejo Municipal, un programa de gobierno basado en un diagnóstico de la realidad del cantón. Este debe incorporar la perspectiva de género, el enfoque de derechos humanos y el principio de no discriminación por motivos de sexo o por cualquier otra condición. Este programa de gobierno deberá ser difundido a las diferentes organizaciones y a las personas vecinas del cantón.
- Rendir al Concejo Municipal, semestralmente, un informe de los egresos que autorice.
- Presentar ante Concejo Municipal para su debido análisis y aprobación el Plan Presupuesto Anual Operativo de la Municipalidad.
- Rendir cuentas a los vecinos del cantón, mediante un informe de labores ante el Concejo Municipal, para ser discutido y aprobado en la primera quincena de marzo de cada año. Dicho informe debe incluir los resultados de la aplicación de las políticas para la igualdad y la equidad de género.
- Autorizar los egresos de la Municipalidad, conforme a las condiciones dictadas por el Concejo Municipal.
- Presentar los proyectos de presupuesto, ordinario y extraordinario, de la Municipalidad, en forma coherente con el plan de desarrollo municipal, ante el Concejo Municipal para su discusión y aprobación.
- Proponer al Concejo la creación de plazas y servicios indispensables para el buen funcionamiento del gobierno municipal.

- Nombrar, promover, remover al personal de la Municipalidad, así como concederle licencias e imponerle sanciones. Las mismas atribuciones tendrán sobre el personal de confianza a su cargo.
- Vigilar el desarrollo correcto de la política adoptada por la Municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales.
- Administrar los programas de ayuda social
- Convocar al Concejo a sesiones extraordinarias o cuando se lo solicite, con veinticuatro horas de anticipación, por lo menos la tercera parte de los regidores propietarios.
- Ostentar la representación legal de la Municipalidad, con las facultades que le otorguen la presente ley.
- Fiscalizar y garantizar que la Municipalidad cumpla con una política de igualdad y equidad entre los géneros acorde con la legislación existente adoptada por el Estado, mediante el impulso de políticas, planes y acciones a favor de la equidad e igualdad entre los géneros.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Cumplir las demás atribuciones y obligaciones que le correspondan, conforme a las leyes, los reglamentos municipales y demás disposiciones legales pertinentes.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Alcaldía**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Órgano político y directivo**



## Relaciones Públicas y Prensa

**Objetivo General:** Es el proceso que se encarga de liderar lo relacionado con el tratamiento de la información a través de los medios de comunicación para efectuar informes, comunicar noticias, eventos, campañas de los diferentes procesos. Asimismo, la administración y uso de herramientas tecnológicas institucionales, tales como: Whatsap, redes sociales, pagina web entre otros. Equilibrar en dos vías la información generada, tanto del Gobierno Local hacia la comunidad local, nacional e internacional como de estas a la Municipalidad, enfatizando en la comunicación responsable, transparente y acertiva.

**Definición Conceptual:** Informar a la comunidad sobre la gestión municipal, implementando el plan de comunicación institucional eficientemente, con el fin de propiciar un acercamiento entre los ciudadanos y la administración.

**Línea Procesal:** Información, Comunicación y Coordinación Política para el Desarrollo

**Productos:** reuniones, espacios protocolarios, informes de promoción y alcance de manejo de comunicación institucional, alcances en publicaciones de redes sociales, prensa escrita, y otros medios on-line y off- line.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

### Actividades:

- Programar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones de comunicación y difusión de las actividades de la Gestión Municipal y de los actos de carácter protocolar.
- Formular, recopilar y evaluar la información que debe ser difundida por los medios de comunicación social.

- Coadyuvar en la organización de las sesiones solemnes y las ceremonias de actos oficiales que se realicen; así como, coordinar aquellas en las que asista la Alcaldía.
- Elaborar el calendario Cívico de la Municipalidad para su difusión.
- Propiciar y mantener estrecha comunicación con organizaciones de la población e instituciones públicas
- Organizar la información que debe publicarse en el sitio web de la Municipalidad y en las redes sociales.
- Organizar la agenda de entrevistas de prensa de la Alcaldía, Regidores y funcionarios de la Municipalidad.
- Elaborar estudios, proyectos, guías, notas informativas y otras similares en el área de comunicaciones.
- Mantener informada a la Alcaldía de las noticias de prensa más importantes que conciernen a la Municipalidad, a partir del monitoreo permanente de la prensa y la Redes Sociales.
- Recepcionar y atender comisiones o delegaciones que visiten la Municipalidad, cuando así se requiera.
- Coadyuvar al éxito de la programación de las actividades sociales, culturales y filantrópicas que se desarrollen en la Municipalidad, o en conjunto con otras instituciones u organizaciones de carácter local o nacional.
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la Oficina de Relaciones públicas, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Coordinar con todos los funcionarios y responsables de las actividades y proyectos de gestión municipal los asuntos que deben ser de conocimiento público.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía en función a la demanda informativa de parte de la ciudadanía.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Relaciones Públicas**



## Alcaldía Municipal

### Encargado (a) del Proceso de Prensa y Relaciones Públicas

**7.3 PROCESOS SUSTANTIVOS: Órganos (CLAVES):** Gestión Social, Económica y Cultural, Gestión Ambiental, Ordenamiento Territorial, Seguridad Ciudadana, Gestión Tributaria y Financiera, Gestión Logística, Adquisición de Bienes y Servicios, Recursos Humanos, Gestión Jurídica, Planificación Institucional, Tecnologías de Información, Gestión Vial, Salud Ocupacional, Gestión Presupuestaria, Ejecución de obras y servicios.

**Objetivo General:** Este proceso tiene la rectoría de la Municipalidad en el desarrollo local, a partir de una eficiente gestión municipal; facilitando la funcionalidad y competitividad económica y social, controlando su crecimiento equilibrado; mejorando el espacio urbano, uso y tenencia de la tierra, así como la parte ambiental y la seguridad cantonal.

**Línea Procesal:** Trámites, Prestación de Servicios, Infraestructura y Obra Pública, Seguridad, Gestión Económica y Social.

**Productos:** Licencias, permisos, autorizaciones, ciudad limpia, ambiente sano, obra pública ejecutada, armonía, justicia, paz y convivencia social, desarrollo económico y social.

**Integrado por los subprocesos:** Servicios Ciudadanos, Ambientales y Municipales, Seguridad y Convivencia Social, Desarrollo Económico, Humano, Infraestructura y Obra Pública.

#### 7.3.1 PROCESO DE GESTIÓN SOCIAL ECONÓMICA Y CULTURAL.

##### NOMBRE DEL PROCESO

**Gestión Social Económica y Cultural**

##### DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Definición Conceptual (objetivo):** apuesta al “Diseño e implementación de políticas para los servicios socioculturales que propicie una transformación de la sociedad del cantón”. El equipo técnico que se ha conformado tendrá que enfocar su accionar de acuerdo al diagnóstico del cantón que le permita observar la brecha social que se mantiene, que afecta a un grupo poblacional significativo y a los cuales tendrá que estimular con la articulación institucional para disminuirlos.

**Línea Procesal:** Desarrollo Social, Económico Local y Cultural del Cantón.

**Productos:** Vivienda, Equidad de Género, Becas, Niñez, Adolescencia, Promoción Social, Adulto Mayor, Personas con Discapacidad, Gestión Cultural, Violencia Intrafamiliar, Atención Psicológica y Promoción Social.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Organizar y establecer las acciones que se requieran con el propósito de brindar los servicios de carácter social del gobierno local, que aseguren una mejor calidad de vida de la población, promover la participación ciudadana, articulando la gestión institucional para conciliarla con los intereses del entorno, favoreciendo el acceso de la población a los sectores de educación, cultura y recreación.
- Propiciar y crear las condiciones para promover la participación de la comunidad en las organizaciones sociales y vecinales de la población organizada como gestores del desarrollo local, con el fin de priorizar las necesidades de índole social de forma integral, tomando en cuenta el ambiente, la salud entre otros.
- Promocionar e impulsar proyectos y acciones afirmativas que garanticen el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, de esta manera, promover una cultura de paz y una mejor calidad de vida de los habitantes del cantón.
- Brindar una formación integral artística en la población del cantón mediante el establecimiento de las acciones estratégicas requeridas para estimular la formación y la organización de los grupos interesados en el desarrollo de actividades educativas y de capacitación en diversas disciplinas, de expresión artística, promocionando la producción y proyección de la cultura popular, con énfasis especial en lo tradicional, en sus diversas manifestaciones: música, canto, teatro, baile popular, baile folclórico, cine, poesía, cuento, cine documental, cine arte, fotografía, pintura, escultura, artesanías etc.

- Brindar atención de primera línea en casos de crisis para ser referidos luego según corresponda.
- Promover el desarrollo de proyectos culturales con énfasis especial en la recuperación, sistematización y socialización de las prácticas culturales autóctonas.
  
- Intervenir cuando se encuentren amenazados o vulnerados sus derechos para hacer prevalecer el principio de interés superior del niño y niña.
  
- Planificar, dirigir, ejecutar, controlar y coordinar acciones en lo concerniente a planes, políticas y proyectos sobre Desarrollo Humano y Social.
  
- Programar, Coordinar y Ejecutar las actividades que fomenten el Desarrollo Humano en el Cantón.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades de capacitación y asesoramiento a la población en materia de Programas Sociales a cargo de la Municipalidad.
  
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la promoción de la población vulnerable como niños y adolescentes, mujeres, adultos, discapacitados, para lograr su plena integración a la vida en comunidad, desde una perspectiva Libre de Violencia.
  
- Promocionar información sobre el tema de la igualdad y equidad de género y realizar acciones afirmativas para promover la igualdad y equidad de género.
  
- Participar con el Área de Planificación en la transversalización de planes, programas y proyectos en temas como DDHH y Equidad de Género.
  
- Trabajar grupos de apoyo permanente durante el año, abierto para ingresar en cualquier momento, dirigido a hombres y mujeres adultos
  
- Conmemorar efemérides que tengan que ver con la No violencia de género en nuestra sociedad y con temas culturales, sociales y cívicos.

- Organizar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la población y derechos de la población vulnerable como la niñez y adolescencia, mujeres, hombres, adultos, personas con discapacidad, para lograr su plena inclusión a la vida en comunidad.
- Apoyar, auspiciar y difundir programas preventivos relacionados con problemas que afecten al joven como drogadicción, pandillaje, delincuencia, alcoholismo, sexualidad.
- Brindar orientación multidisciplinaria a la familia para prevenir situaciones críticas, siempre que no exista procesos judiciales previos.
- Efectuar los estudios pertinentes requeridos como marco de referencia para los programas de ayuda social, conformar los expedientes requeridos con las recomendaciones técnicas de rigor, y someterlos a la debida revisión y aprobación de la Alcaldía.
- Fomentar la participación, el liderazgo y la toma de decisiones de las mujeres.
- Programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de promoción social, integrando a la población en la gestión municipal; así como integrar plenamente a la vida de la comunidad a las personas en condición vulnerable.
- Promover liderazgos juveniles y programas de orientación vocacional que fortalezcan las capacidades de los jóvenes, su creatividad y espíritu emprendedor.
- Promover y gestionar acciones con el fin de aumentar el cumplimiento de las políticas públicas, que favorezcan a las mujeres, a través de la Oficina de la Mujer.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.

- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la unidad de Desarrollo Social, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Realizar acciones que signifiquen un control integral y real del cumplimiento de las Disposiciones para proteger a la Persona con Discapacidad.
- Realizar el censo respectivo para detectar la cantidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y elaborar el registro de las mismas.
- Conmemorar efemérides que tengan que ver con la No violencia de género en nuestra sociedad y con temas culturales, sociales y cívicos.
- Coordinar las acciones requeridas a efectos de referir a mujeres y hombres a los distintos servicios y programas gubernamentales.
- Apoyar, auspiciar y difundir programas preventivos relacionados con problemas que afecten al joven como drogadicción, pandillaje, delincuencia, alcoholismo.
- Promover liderazgos juveniles y programas de orientación vocacional que fortalezcan las capacidades de los jóvenes, su creatividad y espíritu emprendedor.
- Brindar orientación multidisciplinaria a la familia para prevenir situaciones críticas, siempre que no exista procesos judiciales previos.
- Efectuar los estudios pertinentes requeridos como marco de referencia para los programas de ayuda social, conformar los expedientes requeridos con las recomendaciones técnicas de rigor, y someterlos a la debida revisión y aprobación de la Alcaldía.
- Realizar estudios socioeconómicos a familias para conocer la realidad cantonal respecto al tema de pobreza.

## **Gestón Social (Servicio De Desarrollo Económico: Gestión turística, emprendurismo, PYMESs, Atracción Inversiones, Responsabilidad Social empresarial.)**

**Definición Conceptual(objetivo):** Es un proceso novedoso que se fundamenta en *“Impulsar el diseño de un sustentable del desarrollo económico que responda a los bajos indicadores del cantón”*, el principal resultado se centra en la expansión de las capacidades humanas y en una serie de sub procesos que permite a la población en general optar por un verdadero crecimiento al potencializar un portafolio de oportunidades gestionado por la institucionalidad.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

### **Actividades:**

- Elaborar y ejecutar acciones de capacitación técnica a la comunidad.
- Coordinar acciones para que las personas con discapacidad accedan a los diferentes Niveles educativos y formación de micro empresarios.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades de promoción para la prevención del consumo de drogas y otros tóxicos.
- Promover campañas de manera que las construcciones de infraestructuras cumplan con las normas de Accesibilidad para las Personas con Discapacidad.
- Promover y gestionar empresariado en las mujeres y los diferentes sectores del cantón.
- Realizar acciones que signifiquen un control cabal del cumplimiento de las Disposiciones para proteger a la Persona con Discapacidad.
- Realizar el censo respectivo para detectar la cantidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y elaborar el registro de estas.

- Realizar estudios socioeconómicos a familias para conocer la realidad cantonal respecto al tema de pobreza
- Coordinar acciones para que las personas con discapacidad accedan a los diferentes Niveles educativos y formación de micro empresarios.
- Promover campañas de manera que la infraestructura cantonal cumpla con las normas de Accesibilidad para las Personas con Discapacidad.
- Promover y gestionar la empresariedad en las mujeres y los diferentes sectores del cantón.
- Promover el desarrollo de proyectos culturales con énfasis especial en la recuperación, sistematización y socialización de las prácticas culturales autóctonas.
- Formular estudios y diagnósticos en materia de cultura, fin que se prioricen proyectos de inversión pública y privada.
- Organizar actividades culturales en el cantón, dirigiendo ensayos y conciertos, mediante la selección de repertorios y obras musicales propias para las celebraciones patrias, religiosas, actividades especiales y otras.
- Participar y colaborar en la ejecución del sistema de reclutamiento y selección del personal docente de la Escuela Municipal De Música, por medio de instancias públicas o privadas
- Promover y proponer las contrataciones de obras, servicios y suministros con fines artísticos y educativos.
- Proponer los gastos de acuerdo con el presupuesto destinado a la Promoción Cultural.
- Promover e impulsar las relaciones de la Promoción Cultural con su entorno social
- Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene debido a sus objetivos de creación, de la Escuela Municipal de Música.

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA  
RESPONSABLE

- Establecer los mecanismos y desarrollar las acciones requeridas para que favorezca los espacios de proyección y atracción de actividades de promoción de la cultura.
- Establecer políticas y lineamientos que permitan optimizar los procesos y recursos de Promoción Cultural.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Coordinadora de Género y Desarrollo Social, en su ámbito de competencia.

Igualdad de Género y Desarrollo Social, Promoción Cultural, Bienestar Social y Familia

Alcaldía Municipal  
Coordinador(a) de Proceso

### 7.3.2 PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL

NOMBRE DEL PROCESO

SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL

**Definición Conceptual (objetivo):** Promover el cuidado, protección y conservación del medio ambiente, velando porque los servicios que brinda la Municipalidad sean óptimos, proponer políticas para contribuir con el desarrollo sostenible, entendido este como el equilibrio entre el desarrollo social, económico local y el medio ambiente, sustentado en el uso racional y sostenible de los recursos naturales.

**Línea Procesal:** Equilibrio del Medio Ambiente para el desarrollo de las actividades que se den en el cantón en la interacción con la ciudadanía y otros seres vivos del medio.

**Productos:**

Ambiente Sano, ciudad Limpia, coordinación de espacios entre las actividades humanas, otros seres vivos con su habitat.

DEFINICIÓN DEL PROCESO



**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Definir los mecanismos técnicos y tecnológicos para la utilización de instrumentos de monitoreo ambiental.
- Difundir, capacitar y educar a los ciudadanos para promover la cultura de prevención y el control del deterioro ambiental.
- Procurar, formular y ejecutar investigaciones, proyectos y programas para rescatar, limpiar y rehabilitar los ríos y acequias del Cantón.
- Promover la ejecución de estudios de la realidad del cantón en materia de recolección de residuos sólidos.
- Fomentar la ejecución de los estudios necesarios y diseñar las rutas de recolección de residuos sólidos bajo criterios de eficiencia y servicio.
- Establecer y mantener un sistema para el registro de información con indicadores establecidos a través de diagnósticos y los planes para la caracterización de los servicios ecosistémicos y/o ambientales, además de su correlación con los problemas y puntos críticos de control ante problemas de contaminación ambiental.”
- Fiscalizar los servicios públicos locales, para procurar el cumplimiento de las normas técnicas, legales y contractuales.
- Establecer mecanismos de coordinación con instituciones del estado a efectos de obtener recursos y cooperación en apoyo a los proyectos del ambiente.
- Participar y procurar el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental Cantonal y el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y Aguas Residuales en coordinación con las autoridades correspondientes del Ministerio de Salud y los otros entes internos y externos correspondientes.

- Llevar a cabo reportes de atención de las rutas de recolección.
- Organizar y supervisar en forma ágil y oportuna de acuerdo a rutas previamente establecidas mediante estudios, la recolección de los residuos sólidos ordinarios y extraordinarios, generados en el cantón, para su depósito y tratamiento final, según la modalidad de servicio existente.
- Promover, coordinar y ejecutar planes integrales de manejo o recuperación ambiental de los recursos naturales.
- Realizar acciones en coordinación y representación institucional según designación en comités, comisiones, entre otros de convergencia local e interinstitucional.
- Conocer y resolver las impugnaciones, reclamos y quejas que presenten los habitantes en materia ambiental, conforme a la normativa legal existente.
- Ejecutar y supervisar las acciones técnicas preventivas de conservación de las áreas verdes públicas y privadas, tala, eliminación de maleza y desmonte.
- Organizar y dirigir actividades relacionadas con el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos
- Emitir criterio técnico en el desarrollo y ejecución de los procesos institucionales que estén vinculados con la gestión ambiental.
- Proponer las normas, reglamentos orientados a prevenir, controlar o mitigar los impactos ambientales negativos generados por las actividades socioeconómicas, tendientes a la preservación, protección y conservación del ambiente y los recursos naturales.
- Asesorar y coadyuvar dentro de los procesos municipales que requieran criterio en materia ambiental.
- Determinar y tipificar las infracciones que contravengan las disposiciones municipales en materia ambiental, de acuerdo con su competencia con base a normas ambientales establecidas.

- Dirigir el programa de reciclaje con la finalidad de crear una cultura de reutilización de materiales a partir de la programación correspondiente
- Planear, coordinar y ejecutar campañas de información y educación sobre residuos.
- Promover la educación y la participación vecinal activa, con la finalidad de crear una cultura ambiental en la población e incrementar la conciencia cívica en materia de sensibilización ambiental.
- Contribuir con el ordenamiento territorial municipal en función de las políticas ambientales para el desarrollo urbano.
- Cumplir con las demás funciones que se asigne por las autoridades institucionales en su ámbito de competencia, así como las establecidas en la leyes y reglamentos que regulan la materia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Gestión Ambiental**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Alcaldía Municipal**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) del Proceso**

### 7.3.3 PROCESO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

**NOMBRE DEL PROCESO**

**PROCESO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL**

**DEFINICIÓN DEL PROCESO**

**Definición Conceptual(objetivo):** El Proceso de Ordenamiento Territorial, es una unidad técnica de gestión que como órgano de línea, tiene como objeto conducir los procesos de desarrollo urbano, en sus aspectos de planeamiento de la infraestructura urbana, administrar el catastro, renovación urbana, así como la ejecución de obras públicas que no estén contemplados en la jurisdicción de la Gestión Vial de la Municipalidad. Además, tiene por normatividad, proponer políticas sobre el aprovechamiento sostenible de los estudios formulados en el ámbito local y de



realizar el mantenimiento, acondicionamiento y ejecución de obras de infraestructura de servicio público o de apoyo a la comunidad, así como la planificación urbana del territorio y la ubicación a partir de los mapas catastrales del cantón.

**Línea Procesal:** Producción Técnica para el Ordenamiento Territorial

**Productos:** Mapa Catastral, Administración, Plan Regulador, control constructivo, recuperación de zonas públicas municipales entre otros.

**Subprocesos contenidos:** Gestión Catastral, Planificación Territorial, Control Constructivo, Inspección, Infraestructura de obra pública no vial, Recuperación de áreas públicas.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Establecer los mecanismos técnicos para orientar el desarrollo urbano del cantón mediante la elaboración de planes generales urbanos, reglamentos, normas y proyectos estratégicos, de modo que se logre su crecimiento ordenado y equilibrado, y se aumente su eficiencia y competitividad económica, ejerciendo a su vez el control constructivo en el Cantón.
- Administrar los alcances de los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial vigentes.
- Organizar el sistema de inspecciones de obras.
- Planificar mecanismos de mejoramiento para administrar los procesos de obra pública y privada
- Ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente al proceso de Ordenamiento Territorial, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.

- Promover políticas y normas para la adecuada prestación de los servicios administrativos que brinda la Municipalidad, en materia de ordenamiento territorial.
- Representar a la Municipalidad ante organismos internos y externos para la coordinación de las actividades correspondientes al ámbito de su competencia.
- Resolver los recursos de apelación presentados en relación con las sanciones impuestas por infracción a las disposiciones municipales administrativas, a los trámites de autorizaciones, registros, entre otros.
- Velar por la organización del proceso de visado de planos.
- Proponer y reglamentar las distintas modalidades de ejecución de obras públicas y municipales, así como que regulen el uso y configuración de los espacios públicos.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable en proyectos urbanos de urbanizaciones tales como condominios y fraccionamientos.
- Establecer y promover la realización del monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Establecer los mecanismos que permitan organizar un sistema de información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de ofrecer información para la gestión planificadora.
- Promover la formulación de planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón.
- Promover la elaboración de programas de inversión urbana, de acuerdo con el plan urbano, programa de gobierno del Alcalde y otros acuerdos del Concejo Municipal.
- Promover la realización de investigaciones sobre diversos aspectos de la problemática urbana y la aplicación e impacto de los planes que se ejecutan.
- Coordinar con las instituciones públicas, la elaboración de cualquier tipo de obras, en su ámbito de competencia
- Planear, organizar y controlar la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.

- Establecer el sistema de alineamientos de calles municipales.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía en el ámbito de su competencia.

## RECUPERACIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS

### Actividades:

- Ejecutar y velar por la adecuada administración y control del servicio de mantenimiento de parques y zonas públicas
- Diseñar y ejecutar planes estratégicos de inversión y mantenimiento en parques y espacios públicos del cantón
- Gestionar la inversión y coordinación institucional para garantizar la seguridad en los parques y zonas públicas.
- Gestionar y administrar los convenios de administración y uso de propiedades municipales, entre la ciudadanía, la Administración Municipal y el Concejo.
- Implementar y velar por las acciones que garanticen el uso correcto y aprovechamiento de los parques y zonas públicas
- Mantener actualizado el inventario que permita identificar los activos físicos que corresponden a los parques, zonas públicas y zonas verdes registradas a nombre de la municipalidad.
- Diagnosticar y atender problemas organizacionales y operativos relacionados con la gestión de parques y zonas públicas.

## UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

- Rediseñar y sugerir nuevos modelos de gestión que modernicen y hagan más eficientes la gestión de parques.
- Establecer mecanismos que permitan la planificación y evaluación de las labores de gestión de parques y zonas públicas, con el fin de lograr los objetivos propuestos para su uso sano y correcto.
- Preparar informes, estudios estadísticos y de diagnóstico de la realidad del cantón en materia de gestión de parques y zonas públicas.

Alcaldía Municipal

Coordinador(a) de Proceso

### 7.3.3.1 SUBPROCESO DE GESTIÓN CATASTRAL

NOMBRE DEL SUBPROCESO

SUBPROCESO DE GESTIÓN CATASTRAL

DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Tiene como objeto principal, mantener un registro actualizado de los bienes inmuebles en el cantón, sean estos publicos o privados, asi como la descripción lo mas exacta posible de las condicones de cada uno, mismos que se reflejan en mapa catastral por capas, según la condición que este exprese (comercial, de riesgos, calles públicos, zonas o reservas naturales, zonas urbana, zonas rural, entre otras condiciones.

**Línea Procesal:** Registro Catastral.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Controlar, ejecutar y supervisar el Mapa Catastral.
- Coordinar con otros subprocesos de ordenamiento territorial las autorizaciones para la colocación de torres, antenas,

cajeros automáticos, cabinas telefónicas, así como el de postes y cableado en la vía pública.

- Coordinar con los funcionarios (as) y responsables de las actividades y proyectos de la gestión municipal las necesidades de información catastral, así como el flujo de información para el mantenimiento de las bases de datos del catastro.
- Crear la metodología e instrumentos que sean necesarios para el desarrollo progresivo del proceso de planificación territorial en la Municipalidad, tanto en el nivel político como de gestión, en lo que a Catastro corresponde.
- Dirigir, actualizar y producir el Catastro Multifinalitario del Cantón
- Establecer los parámetros y estándares requeridos para controlar y evaluar el grado de avance de los proyectos de información y conservación catastral que permitan conocer la ciudad.
- Establecer y revisar periódicamente la sectorización del territorio cantonal en zonas, unidades urbanas, centros, sub-centros y barrios entre otros, de acuerdo al mapeo respectivo.
- La determinación físico jurídico de los límites de propiedad inmueble en beneficio de los propietarios(as) o poseedores de la comunidad.
- Organizar, dirigir y controlar el cumplimiento de las normas y reglamentos de la ubicación y buen uso de los elementos de publicidad exterior en predios, mobiliario urbano y otros elementos publicitarios en coordinación con lo otros subprocesos del Proceso de Ordenamiento Territorial
- Organizar, dirigir y controlar los procesos de captura, tratamiento, mantenimiento, actualización y archivo de la información catastral, mediante el desarrollo y aplicación de sistemas informáticos y tecnologías idóneas para su eficaz explotación.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el otorgamiento de las autorizaciones referentes a parcelas que comprenden la habilitación

urbana, la regulación, las segregaciones, certificados de usos del suelo y alineamiento de vías.

- Realizar levantamientos topográficos en zonas de interés municipal.
- Coordinar con otras entidades en relación a los estudios que se realizan en el Distrito concernientes a su campo.
- Elaborar estrategias de divulgación de información oficial geoespacial.
- Recopilar, ordenar y sistematizar la información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de ofrecer información para la gestión planificadora reflejado en la capa catastral respectiva.

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

Gestión catastral

Ordenamiento Territorial

Coordinador(a) de Subproceso

### 7.3.3.2 SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

NOMBRE DEL SUBPROCESO

SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Orientar el desarrollo urbano del cantón mediante la elaboración de planes generales urbanos, reglamentos, normas y proyectos estratégicos, de modo que se logre su crecimiento ordenado y equilibrado, en aras de la más alta competitividad cantonal.

**Línea Procesal:** Alineamiento para el Desarrollo Urbano

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.



### Actividades:

- Aplicar notificaciones, multas y sanciones administrativas por cualquier trasgresión realizada a las normas en materia de edificación y publicidad exterior, no autorizadas, siempre que medie un reglamento para el efecto.
- Organizar, programar y controlar el sistema de información geográfica en coordinación con los otros subprocesos de ir
- Elaboración de Planes de Paisajismo entre otros aspectos de mejorar la belleza urbana y rural del cantón en armonía con el ambiente. Autorizar y controlar los usos de suelo del territorio cantonal, de conformidad con las potestades dadas al gobierno local a partir de la legislación pertinente.
- Controlar el correcto uso del espacio urbano, garantizando un aspecto ordenado de la ciudad, estableciendo las normas que regulen las disposiciones de instalaciones y uso de la vía pública.
- Controlar, ejecutar y supervisar el Plan Regulador.
- Asesorar a la Alcaldía y a las demás instancias municipales en materia de planificación y desarrollo territorial.
- Autorizar la colocación de torres, antenas, cajeros automáticos, cabinas telefónicas, así como el de postes y cableado en la vía pública, en coordinación con los otros subprocesos de Ordenamiento Territorial.
- Crear la metodología e instrumentos que sean necesarios para el desarrollo progresivo del proceso de planificación territorial en la Municipalidad, tanto en el nivel político como de gestión.
- Organizar, programar y controlar el sistema de información geográfica, como insumo a la toma de cisione del desarrollo urbano.
- Habilitación urbana, la regulación, las segregaciones, certificados de usos del suelo y alineamiento de vías, como insumo para alimentar el Sistema de Información Geográfica.

- Autorizar, Regular y Controlar el funcionamiento de avisos luminosos, publicidad comercial y propaganda política de acuerdo al ornato y planes directorales aprobado por la Municipalidad provincial, previo informe técnico de la Policía Municipal, en coordinación con los otros subprocesos de Ordenamiento Territorial
- Elaborar estrategias de divulgación de información oficial geoespacial.
- Formular planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón.
- Realizar investigaciones sobre diversos aspectos de la problemática urbana y la aplicación e impacto de los planes que se ejecutan.
- Tramitar los estudios y proyectos de inversión local de gran envergadura para su aprobación municipal.
- Recopilar, ordenar y sistematizar la información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de registrar la información, proveniente de Control Constructivo para los efectos de la planificación Territorial del cantón.
- Cualquier función que le asigne la Coordinación del Proceso, en el ámbito de su competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Planificación Territorial**

**Ordenamiento Territorial**

**Coordinador(a) de Proceso**



### 7.3.3.3 SUBPROCESO DE CONTROL CONSTRUCTIVO

#### NOMBRE DEL SUBPROCESO

#### SUBPROCESO DE CONTROL CONSTRUCTIVO

#### DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Aplicar la regulación establecida en la normativa vigente del plan regulador, de manera que se controle las construcciones y edificaciones, de modo que se logre su crecimiento ordenado y equilibrado, y se aumente su eficiencia y competitividad económica, ejerciendo a su vez el control constructivo en el Cantón.

#### Línea Procesal: Control Constructivo

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

#### Actividades:

- Establecer los mecanismos técnicos para orientar el desarrollo urbano del cantón mediante la elaboración de planes generales urbanos, reglamentos, normas y proyectos estratégicos, de modo que se logre su crecimiento ordenado y equilibrado, y se aumente su eficiencia y competitividad económica, ejerciendo a su vez el control constructivo en el Cantón.
- Administrar los alcances de los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial vigentes.
- Ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente al proceso de Ordenamiento Territorial, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Promover políticas y normas para la adecuada prestación de los servicios administrativos que brinda la Municipalidad, en materia de ordenamiento territorial.

- Representar a la Municipalidad ante organismos internos y externos para la coordinación de las actividades correspondientes al ámbito de su competencia.
- Resolver los recursos de apelación presentados en relación con las sanciones impuestas por infracción a las disposiciones municipales administrativas, a los trámites de autorizaciones, registros, entre otros, en relación de la gestión constructivo.
- Velar por la organización del proceso de visado de planos.
- Supervisar el cumplimiento de los requerimientos que se contemplan para el proceso de certificados de uso de suelo.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable en proyectos urbanos de, urbanizaciones tales como condominios y fraccionamientos.
- Establecer y promover la realización del monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Establecer los mecanismos que permitan organizar un sistema de información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros), con el objeto de ofrecer información para la gestión planificadora.
- Promover la formulación de planes y programas para la preservación del patrimonio histórico y cultural del cantón.
- Promover la elaboración de programas de inversión urbana, de acuerdo con el plan regulador o similar en esta materia, programa de gobierno del Alcalde y otros acuerdos del Concejo Municipal.
- Coordinar con las instituciones públicas, la elaboración de cualquier tipo de obras, en su ámbito de competencia
- Planear, organizar y controlar la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.

- Establecer el sistema de alineamientos de calles municipales.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita en relación con la materia constructiva y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Organizar el sistema de inspecciones de obra de construcción con la finalidad de que las mismas se encuentren a derecho, en coherencia con la materia que se establece para el efecto.
- Resolver los recursos de apelación presentados en relación con las sanciones impuestas por infracción a las disposiciones municipales administrativas, a los trámites de autorizaciones, registros, entre otros en función del control constructivo
- Proponer y reglamentar las distintas modalidades de ejecución de obras públicas y municipales, así como que regulen el uso y configuración de los espacios públicos. En relación con el control constructivo.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable en proyectos urbanos de urbanizaciones tales como condominios y fraccionamientos.
- Establecer y promover la realización del monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Establecer los mecanismos que permitan organizar un sistema de información respecto a la labor constructiva del cantón (comercio, industria, vivienda entre otros),
- Coordinar con las instituciones públicas, la elaboración de cualquier tipo de obras, en su ámbito de competencia

- Planear, organizar y controlar la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.
- Establecer el sistema de alineamientos de calles municipales.
- Organizar y mantener actualizada una base de datos con la estadística de las licencias de construcción.
- Administrar, ejecutar y mantener actualizado el sistema de estadísticas de la construcción con la base que mantiene el Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Apoyar en la formulación de los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras municipales, de acuerdo con las normas que los rigen.
- Aprobar las valorizaciones de avance de las obras de carácter municipal.
- Aprobar y dar conformidad a la recepción de Obras Municipales y dictaminar sobre el cumplimiento de los contratos y la liquidación en la ejecución y supervisión de las obras contratadas.
- Dar trámite a los expedientes sobre Licencias de Construcción y Edificaciones.
- Efectuar las valorizaciones de las construcciones que son materia de autorización.
- Formular y establecer los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras municipales, de acuerdo con las normas que los rigen.
- Inspeccionar y dar seguimiento a los trabajos que se realizan mediante el reporte diario de las obras que se realizan en el cantón.
- Establecer y mantener debidamente ordenado y actualizado una bitácora de inspección de obras como base final de cierre de la inspección.

- Controlar que los planos correspondientes a las obras, estén debidamente aprobados por los servicios respectivos y que el proyecto en general cuente con las aprobaciones institucionales correspondientes.
- Dejar constancia en el registro de inspección de las diferentes actividades producidas en terreno y de la información relevante asociada a la construcción de las obras.
- Comprobar que se dé total cumplimiento a las recomendaciones y/o acciones correctivas que se hayan emitido, en virtud de observaciones emitidas previamente
- Programar, organizar, dirigir y ejecutar la fiscalización de las obras de infraestructura privada que se ejecuten en el Cantón.
- Recibir, evaluar y atender las denuncias y solicitudes sobre reclamos, irregularidades, inconsistencias de diversa naturaleza en las obras de infraestructura privada.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los procesos de otorgamiento de autorizaciones, certificaciones, registros de los asuntos de su competencia relacionados a Licencias de Construcciones que solicitan los vecinos a la Municipalidad.
- Regular, planear, organizar, dirigir y controlar la supervisión de las obras de infraestructura pública considerada en el presupuesto anual.
- Tramitar de acuerdo con la normativa, las solicitudes para el aval técnico de construcción, ampliación, remodelación y demolición entre otras, en observación de la normativa que regula la actividad constructiva en el país o de manera particular en el cantón.
- Velar por la correcta aplicación de la normativa tanto de nivel nacional como local, así como otras normas conexas vigentes, en materia de construcción y planificación territorial.

- Apoyar en la elaboración de los estudios y proyectos de inversión local de gran envergadura para su aprobación municipal.
- Apoyar las acciones sobre elaboración de perfiles y proyectos de inversión pública en el ámbito de su competencia que requieran las organizaciones sociales.
- Dirigir y controlar la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.
- Diseñar y presupuestar la construcción de parques y otras obras de similar naturaleza en el cantón, con el fin de embellecer, recrear, mejorar y conservar el medio ambiente.
- Ejecutar el control de las edificaciones, procediendo si fuese el caso para realizar los procedimientos de paralización y demolición.
- Bases técnicas y estudios de proyectos de inversión.
- Formular, ejecutar, mantener y consolidar en su caso, proyectos de inversión en beneficio de la comunidad.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de difusión de las normas en materia de control de las edificaciones y remodelaciones.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la promoción y ejecución de obras de renovación interna.
- Realizar una labor de monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Reportar el incumplimiento de la ejecución de estudios y obras municipales para su reprogramación.
- Emitir actos administrativos en materia de obra privada.

- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la promoción y ejecución de las obras privadas de edificaciones.
- Cualquier función que le asigne la coordinación del proceso de Ordenamiento Territorial, en el ámbito de su competencia
- Controlar el correcto uso del espacio urbano, garantizando un aspecto ordenado de la ciudad, estableciendo las normas que regulen las disposiciones de instalaciones y uso de la vía pública.
- Administrar, ejecutar y mantener actualizado el sistema de estadísticas de la construcción del Instituto Nacional de Estadística y Censos.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Subproceso de Control Constructivo**

**Ordenamiento Territorial**

**Coordinador(a) de Proceso**

#### 7.3.3.4 SUBPROCESO DE INSPECCIÓN

**NOMBRE DEL SUBPROCESO**

**SUBPROCESO DE INSPECCIÓN**

**Definición Conceptual(objetivo):** Realizar el control constructivo de toda construcción que se realice en el cantón a partir de la inspección de campo, tengan el permiso respetivo o no, asi como las inspecciones de verificación de las obligaciones tributarias que tienen los comerciantes dentro de la territorialidad de potestad de la Municipalidad, coadyuvan el proceso de inspección de otros asuntos Municipales tales como, ambiental, catastro, verificación de servicios

**Línea Procesal:** Producción técnica.

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**



**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Realizar las inspecciones vinculadas con las actividades de control constructivo: inspección previa, inspección de seguimiento y conclusión de obras tramitadas ante la municipalidad.
- Realizar las inspecciones vinculadas con las actividades de regularización: notificación de obras sin licencia constructiva, clausura de obras sin licencia constructiva, traslado de notificaciones al subproceso de control constructivo, entre otros
- Fiscalizar las demoliciones realizadas en propiedades de ciudadanos omisos como parte del proceso de regularización constructiva.
- Atender y canalizar denuncias sobre los aspectos que inspecciona.
- Dar seguimiento a las licencias de construcción otorgadas por el subproceso de control constructivo para garantizar su correcta ejecución, en apego a lo aprobado por la municipalidad.
- Planificar y ejercer políticas, controles, procedimientos y mecanismos que garanticen el cumplimiento de licencias comerciales aprobadas conforme a la normativa correspondiente.
- Inspeccionar los diferentes espectáculos públicos que se realizan en el cantón, con el fin de verificar que cuenten con los permisos respectivos.
- Realizar las inspecciones que permitan velar por que se cumpla con la ley de licores.
- Hacer inspección de ventas ambulantes y estacionarias y velar por que cumplan con los requisitos establecidos para ejercer la actividad.

- Velar por que los patentados estén al día con el pago de sus patentes y rótulos.
- Efectuar los cierres de negocios cuando la actividad no se encuentra a derecho, o de otros servicios no cancelados conforme la normativa.
- Realizar informes de labores diarias con la correspondiente documentación que la respalde.
- Inspeccionar locales comerciales para controlar el uso correcto de las licencias comerciales, licencias de expendio de bebidas con contenido alcohólico y espectáculos públicos.
- Realizar inspecciones con el fin de controlar actividades industriales, relacionado con emisiones líquidas, sólidas y atmosféricas.
- Atender denuncias y solicitudes relacionadas con el ambiente y salud.
- Las demás actividades que incluye el marco regulativo y directrices institucionales de la materia.

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Ordenamiento Territorial**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) de Gestión**

### 7.3.3.5 SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA DE OBRA PÚBLICA NO VIAL

**NOMBRE DEL SUBPROCESO**

**SUBPROCESO DE OBRA PÚBLICA NO VIAL**

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**

**Definición Conceptual(objetivo):**

Realizar los planes y proyectos de desarrollo municipal de obra pública, con la participación de todos los agentes de desarrollo



local que no estén contemplados en la jurisdicción de la Gestión Vial de la Municipalidad. Además, tiene por normatividad, proponer políticas sobre el aprovechamiento sostenible de los estudios formulados en el ámbito local y de realizar el mantenimiento, acondicionamiento y ejecución de obras de infraestructura de servicio público de propiedad municipal o coadyuvancia con otra institución pública.

### **Línea Procesal: Diseño y construcción de Obra Pública no Vial..**

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

#### **Actividades:**

- Apoyar en la formulación de los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras municipales, de acuerdo con las normas que los rigen.
- Aprobar las valorizaciones de avance de las obras de carácter municipal.
- Aprobar y dar conformidad a la recepción de Obras Municipales y dictaminar sobre el cumplimiento de los contratos y la liquidación en la ejecución y supervisión de las obras contratadas.
- Formular y establecer los términos de referencia de contratos, bases y especificaciones técnicas de concursos y supervisión de los estudios y obras municipales, de acuerdo a las normas que los rigen.
- Inspeccionar y dar seguimiento a los trabajos que se realizan mediante el reporte diario de las obras que se realizan en el cantón contratadas por la Municipalidad en función de Obra Pública.
- Establecer y mantener debidamente ordenado y actualizado una bitácora de inspección de obras de construcción propia de la Municipalidad.

- Controlar que los planos correspondientes a las obras, estén debidamente aprobados por los servicios respectivos y que el proyecto en general cuente con las aprobaciones institucionales correspondientes.
- Dejar constancia en el registro de inspección de las diferentes actividades producidas en terreno y de la información relevante asociada a la construcción de las obras realizadas por la institución.
- Comprobar que se dé total cumplimiento a las recomendaciones y/o acciones correctivas que se hayan emitido, en virtud de observaciones emitidas previamente
- Programar, organizar, dirigir y ejecutar la fiscalización de las obras de infraestructura pública que se ejecuten en el Cantón
- Recibir, evaluar y atender las denuncias y solicitudes sobre reclamos, irregularidades, inconsistencias de diversa naturaleza en las obras de infraestructura pública.
- Regular, planear, organizar, dirigir y controlar la supervisión de las obras de infraestructura pública considerada en el presupuesto anual.
- Tramitar de acuerdo con la normativa, las solicitudes para el aval técnico de construcción, ampliación, remodelación y demolición entre otras, en observación de la normativa que regula la actividad constructiva en el país o de manera particular en el cantón.
- Velar por la correcta aplicación de la normativa tanto de nivel nacional como local, así como otras normas conexas vigentes, en materia de construcción y planificación territorial.
- Apoyar en la elaboración de los estudios y proyectos de inversión local de gran envergadura para su aprobación.
- Apoyar las acciones sobre elaboración de perfiles y proyectos de inversión pública en el ámbito de su competencia que requieran las organizaciones sociales.

- Dirigir y controlar la construcción de las distintas obras y edificios municipales tomando en cuenta aspectos de accesibilidad.
- Diseñar y presupuestar la construcción de parques y otras obras de similar naturaleza en el cantón, con el fin de embellecer, recrear, mejorar y conservar el medio ambiente.
- Ejecutar el control de las edificaciones, procediendo si fuese el caso para realizar los procedimientos de paralización y demolición.
- Formular, ejecutar, mantener y consolidar en su caso, proyectos de inversión en beneficio de la comunidad.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de difusión de las normas en materia de control de las edificaciones y remodelaciones.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la promoción y ejecución de obras de renovación interna.
- Realizar una labor de monitoreo sistemático de los procesos de construcción, de tal forma que se evalúen las tendencias reales de la evolución de la ciudad, verificando su ajuste a los planes y reglamentos.
- Reportar a la Coordinación del Proceso el incumplimiento de la ejecución de estudios y obras municipales para su reprogramación.
- Emitir actos administrativos en materia de obra pública.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la promoción y ejecución de las obras públicas.
- Cualquier función que le asigne la coordinación del Proceso, en el ámbito de su competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Infraestructura de Obra Pública**

**Ordenamiento Territorial**

**Coordinador de Proceso**



### 7.3.4 PROCESO DE SEGURIDAD CIUDADANA

#### NOMBRE DEL PROCESO

#### SERVICIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

#### DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Es el servicio que define un modelo de Seguridad Ciudadana para el cantón con la participación de los actores sociales”. El mismo conlleva al logro de un propósito al emprender la Fiscalización.

**Línea Procesal:** Regulación y Seguridad Ciudadana.

**Productos:** Ciudad segura, ambiente tranquilo, Paz Social.

**Subprocesos contenidos:** Policía Municipal, Gestión y prevención de Riesgos

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

#### Actividades:

- Desarrollar, coordinar y ejecutar planes para la vigilancia y resguardo de los bienes y servicios comunales del Cantón.
- Elaborar y ejecutar programas de información, educación, capacitación y prevención a la población en materia de seguridad ciudadana, en coordinación con los Concejos de Distrito, Asociaciones de Desarrollo, centros educativos, instituciones públicas con sede en el Cantón.
- Brindar la vigilancia y seguridad necesaria en los diferentes acontecimientos que efectúa el gobierno local, así como coadyuvar con los responsables de la seguridad, en los actos públicos que se realicen en el Cantón.
- Colaborar con las organizaciones comunales en programas tendientes a mejorar la seguridad de los ciudadanos.
- Participar y colaborar con las acciones estratégicas y la ejecución de planes de acción de la Comisión Municipal de Emergencias en el ámbito de su competencia.

- Colaborar con las autoridades judiciales, con los organismos de investigación y con los demás entes policiales, para la mejor ejecución de tareas específicas, para lo cual se le solicite expresamente por autoridad competente.
- Administrar el servicio de vigilancia electrónica municipal
- Brindar vigilancia o custodia de instalaciones municipales.
- Confeccionar los informes respectivos producto de su gestión
- Atender solicitudes de llamadas de auxilio, incendios, inundaciones, amenazas de bomba, robos y atracos, vehículos abandonados en vía pública, entre otros.
- Ejercer vigilancia sobre actividades de patentes, horarios de negocios, ventas ambulantes, ventas callejeras, aplicación de la Ley N° 9074 y Ley 9028.
- Colaborar en las diligencias relacionadas al control urbano municipal.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Realizar cualquier otra función que le asigne la jefatura inmediata.
- Proponer las políticas, estrategias y lineamientos que considere necesarios para mejorar la gestión de la seguridad vial del cantón.
- Confeccionar las boletas por infracciones contempladas en la ley correspondiente.
- Prevenir delitos relacionados al tránsito y transporte, efectuando todas las medidas concernientes a la seguridad de las personas y medios de transporte, dando intervención a las autoridades policiales y judiciales competentes

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

Polica Municipal

Alcaldía Municipal

Coordinador(a) de Proceso

- Prevenir los accidentes de tránsito y los daños que la circulación pueda causar a la salud, tranquilidad o bienestar de la población.
- Remover vehículo u obstáculos de la vía pública, cuando estos se encuentren en infracción a las leyes o reglamentos respectivos.
- Colaborar en las actividades especiales como el día de la independencia, regulación de tránsito en trabajos municipales, entrada y salida de lecciones en los centros educativos, entre otros.

#### 7.3.4.1 SUBPROCESO DE GESTIÓN PREVENTIVA DE RIESGOS

NOMBRE DEL SUBPROCESO

SUBPROCESO DE DE GESTIÓN PREVENTIVA DE RIESGOS

**Definición Conceptual(objetivo):** Una dependencia dirigida a la Gestión de Riesgo, que utilizando los medios legales, técnicos y constructivos que permitan revertir las condiciones de vulnerabilidad de la población, los asentamientos humanos, la infraestructura, así como las líneas vitales, las actividades productivas de bienes y servicios y el ambiente, mediante un modelo sostenible y preventivo al que se incorporarán criterios efectivos de prevención y mitigación de desastres dentro de la planificación territorial, sectorial y socioeconómica, así como a la preparación, atención y recuperación ante las emergencias desde una dependencia permanente que permitirá mantener un programa durante todo el año, lo que facilitará las labores de las diferentes dependencias municipales.

**Línea Procesal:** Gestión preventiva de riesgos naturales y similares.



**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Coordinar la elaboración de los planes y programas sobre la prevención, mitigación y respuesta ante eventos adversos para el Cantón, en coordinación con instituciones públicas, no gubernamentales y privadas.
- Planificar, organizar, coordinar, dirigir las acciones de prevención, mitigación, preparación para la respuesta y recuperación relacionadas con las emergencias y desastres desde el ámbito institucional y comunitario.
- Activar y apoyar la coordinación en la atención de situaciones de emergencia, así también para cualquier actividad que se realice con el propósito de fortalecer los sistemas de prevención y atención de emergencias.
- Evaluar planes y programas de prevención, mitigación y respuesta ante eventos adversos a nivel de instituciones públicas, no gubernamentales y privadas.
- Mantener canales de información y comunicación con diferentes entes estatales, la comunidad y personas que así lo soliciten.
- Realizar acciones y gestiones administrativas para el buen funcionamiento del Comité Municipal de Emergencias y la ejecución de los planes y programas.
- Realizar acciones y gestiones administrativas inherentes al puesto.
- Apoyar a la coordinación del levantamiento de mapas de zonas de riesgo inminentes de emergencia.
- Realizar conjuntamente con los diferentes sectores (instituciones) el levantamiento de censos con el fin de determinar la caracterización de familias que se encuentran

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**



en condiciones de riesgo por la eventual ocurrencia de eventos hidrometeorológicos.

- Coordinar con los diferentes grupos e instituciones la elaboración de los planes y programas de prevención, mitigación y respuesta ante eventos adversos.
- Fortalecer los canales de comunicación entre los grupos de interés para contar con el apoyo de éstos en todo lo relacionado a la materia.
- Capacitar a los miembros del Comité Institucional, Comité Municipal de Emergencias y a grupos organizados en esta materia.
- Elaborar procedimientos, guías, protocolos y propuestas de regulaciones para la atención y prevención de emergencias, conjuntamente con profesionales que estén directamente relacionados con ese campo.
- Ejecutar conjuntamente con las diferentes comisiones, comités y grupos organizados del cantón, las acciones de los planes sobre la prevención, mitigación y respuesta ante eventos adversos
- Realizar estudios e investigaciones en materia de riesgos y prevención con el fin de realizar acciones en este campo.
- Realizar acciones educativas en centros de educación o grupos organizados para que la población esté preparada ante eventos y puedan elaborar y mejorar los planes y programas.
- Realizar el seguimiento de las acciones colaborativas para la población damnificada con las instituciones correspondientes.
- Atender solicitudes de intervención de la población que denuncien condiciones de riesgo en coordinación con los profesionales y/o dependencias municipales correspondientes.
- Realizar inspecciones conjuntamente con los profesionales y dependencias municipales correspondientes en las

diferentes zonas del cantón y actuar como enlace con otras instituciones.

- Apoyar la conformación de los diferentes grupos que apoyen las diferentes acciones en la materia y sean vigilantes en caso de eventos de desastre.
- Articular las acciones y planes conjuntamente con los comités, para brindar una respuesta ágil y eficiente ante situaciones de emergencia.
- Colaborar en el diseño, coordinación y control sobre el aprovisionamiento logístico en casos de emergencia.
- Realizar el seguimiento de los planes y programas elaborados y aprobados
- Evaluar las acciones de los planes y programas conjuntamente con la comisión, comités y grupos organizados.
- Elaborar las guías y formularios para las evaluaciones correspondientes conjuntamente con las instituciones y o profesionales relacionados con la atención de emergencias.
- Mantener actualizadas las bases de datos de las personas encargadas de las diferentes instituciones o grupos organizados en caso de ser requerido en una emergencia.
- Elaborar informes para ser remitidos a las instituciones correspondientes sobre eventos acontecidos con el propósito de obtener apoyo y colaboración para la comunidad afectada.
- Elaborar informes sobre rendición de cuentas ante quien corresponda sobre las acciones realizadas en la materia.
- Brindar información a centros educativos, personas o estudiantes que así lo requieran.
- Gestionar la ejecución de campañas de prevención en el tema de multi-amenazas en coordinación con la dependencia municipal correspondiente y la CNE.

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

- Coordinar la divulgación relacionada con las zonas de amenaza para mantener informada a la ciudadanía.
- Llevar el control de activos, mantenimiento y supervisión del uso de éstos.

Gestión de Riesgo

Seguridad Ciudadana

Coordinador(a) de Proceso

### 7.3.5 PROCESO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y FINANCIERA

NOMBRE DEL PROCESO

PROCESO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y FINANCIEROS

DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Este es un proceso que viene desde el modelo tradicional el cual se reajusta para ocuparse de “Formular y aplicar un modelo de captación de los recursos estimados y el control del gasto para atender las necesidades internas y de las comunidades del cantón”, que permitan ser el soporte para la toma de decisiones como el financiamiento de lo ordinario como aquello que se contemple de inversión para lograr alcanzar cumplir en gran medida con la misión y visión trazada por la Institución.

**Línea Procesal:** Administración Financiera y Gestion Tributaria

**Productos:** Gestión de Pagos, Custodia de Valores, Gestión Contable: Contabilidad de costos y análisis financieros; Gestión de cobros, arreglos de pagos, asignación y control de recursos: Captación de ingresos, generación de ingresos y control fiscal,

**Subprocesos contenidos:** Gestión de Pagos y custodia de valores, Gestión Contable, Generación de Ingresos y Gestión de cobros.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la Administración de la Hacienda Municipal.
- Promover el establecimiento de normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades de la Administración tributaria y financiera.
- Regular, supervisar y controlar la apropiada aplicación de los procedimientos contables para el registro de las operaciones económicas financieras de la municipalidad, considerando las normas internacionales de contabilidad y las obligaciones tributarias, a fin de estructurar los estados financieros básicos consolidados.
- Dirigir y supervisar las actividades relacionadas con la emisión de informes financiero-contables.
- Dirigir y supervisar las actividades relacionadas con las inversiones transitorias que tenga que realizar la tesorería municipal.
- Supervisar y controlar el flujo de los ingresos y gastos de la Municipalidad, con el objeto de racionalizar los recursos municipales.
- Programar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de administración, recaudación, fiscalización, determinación, control y supervisión de los ingresos de la Municipalidad, cobranzas regulares en cartera y morosas de acuerdo a las normas y dispositivos legales vigentes.
- Organizar y proponer los estudios y propuestas de creación y/o modificación de normas y procedimientos con la finalidad de optimizar el proceso de captación de recursos.

- Establecer controles internos, lineamientos y procedimientos para el cobro oportuno de impuestos y servicios y su eficiente recaudación.
- Establecer métodos de trabajo adecuados para la gestión tributaria de la Municipalidad.
- Coordinar y autorizar, la elaboración de las escalas y tablas de valoración de bienes inmuebles y sus modificaciones, así como los estudios económicos financieros para determinar las tarifas por concepto de servicios públicos que presta la Municipalidad y someterlos al análisis de la Alcaldía.
- Autorizar los reajustes de precios que solicitan los proveedores de los diferentes bienes y servicios.
- Organizar la administración del flujo de efectivo anual optimizando el uso de los recursos líquidos mediante inversiones financieras a través de las entidades autorizadas.
- Organizar y regular el sistema de autorización de las nóminas de pagos a proveedores.
- Desarrollar la coordinación con entidades públicas y privadas sobre proyectos de carácter financiero que sean de interés municipal.
- Establecer los mecanismos para controlar la veracidad de la información proporcionada en las declaraciones juradas de impuestos de licencias comerciales y en caso de encontrarse alguna inconsistencia plantear las acciones administrativas pertinentes.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente al proceso de Gestión Tributaria y Financiera, disponiendo eficiente y

	<p>eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía, en su ámbito de competencia.</li><li>○ Supervisar la actualización de pólizas adquiridas por la Municipalidad</li></ul>
<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<b>Tributaria y Financiera</b>
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA</b>	<b>Alcaldía Municipal</b>
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Coordinador(a) de Proceso</b>

### 7.3.5.1 SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PAGOS Y CUSTODIA DE VALORES

<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	<b>SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PAGOS Y CUSTODIA DE VALORES</b>
<b>DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO</b>	<p><b>Definición Conceptual(objetivo):</b> Aplicar las normas legales, administrativas y técnicas para llevar a cabo el proceso de pagos municipales, así como la custodia de valores de la Municipalidad, tales como efectivo, recursos en cuentas bancarias, depósitos de garantía, títulos valores entre otros.</p> <p><b>Línea Procesal:</b> Administración Financiera.</p> <p><b>De coordinación:</b> Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.</p> <p><b>Actividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Analizar y verificar que el flujo de efectivo municipal se ajuste al movimiento de los diferentes recursos empleados.</li><li>○ Controlar los ingresos por agentes de recaudación.</li></ul>

- Cumplir con el pago a proveedores de bienes, servicios, planilla de sueldos y salarios y otras cuentas por pagar de acuerdo con la programación establecida de acuerdo con la disponibilidad real de los recursos monetarios.
- Efectuar puntualmente los pagos resultantes de las diferentes obligaciones municipales.
- Consignar la firma de cheques en forma mancomunada o la modalidad de pago existente y efectuar los pagos por servicio.
- Formular la programación de caja en concordancia con la captación de ingresos.
- Realizar el depósito oportuno en las cuentas bancarias de los ingresos captados por la Municipalidad, según las normas vigentes.
- Verificar que los pagos de la Municipalidad se realicen de acuerdo con las políticas y normativa dictada para tales efectos.
- Realizar la liquidación de la caja chica y solicitar la elaboración de la nómina para reintegro de la misma.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Administrar y custodiar las especies valoradas, velando por su vigencia, exigibilidad, renovación y percepción que generen.
- Cumplir con apertura y mantener actualizada las cuentas bancarias de la Municipalidad.
- Controlar y centralizar los ingresos a la Caja Municipal, llevando el registro cronológico correspondiente.
- Coordinar, informar y remitir mensualmente el consolidado del flujo de fondos a nivel de ingresos y egresos, así como el saldo en la caja y en bancos, a fin de disponer correctamente los recursos financieros.

- Disponer con las medidas de seguridad para la custodia de las cartas fianzas, cheques de gerencia, pólizas de seguro y otros valores de propiedad de la institución que garanticen el fiel cumplimiento de contratos, adelantos a proveedores y otros derechos a favor de la Municipalidad, velando por su permanente vigencia y exigibilidad de renovación oportuna.
- Establecer los medios de pago idóneos que garanticen el control interno y posibiliten el control externo.
- Hacer uso correcto del fondo para pagos en efectivo y fondo fijo (caja chica), de acuerdo con la resolución autoritativa respectiva.
- Llevar a cabo la recaudación y custodia de los diferentes ingresos de la Municipalidad.
- Llevar un registro de los comprobantes de pago que emite la Municipalidad en orden cronológico.
- Velar por la liquidez en cuentas bancarias.
- Mantener un control estricto sobre las operaciones bancarias que involucren la utilización de recursos municipales.
- Solicitar y recabar chequeras y otros documentos bancarios a fin de constatar los saldos de las cuentas bancarias y tramitar cualquier reclamo relacionado con las mismas.
- Velar por la correcta captación de los ingresos municipales, su custodia y el apropiado control del manejo de los egresos, a partir de la aplicación de mecanismos financieros.
- Llevar controles variados sobre las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad
- Asesorar a otros procesos en materia de su competencia.
- Realizar una constancia de las garantías en custodia.

- Realizar certificaciones de liquidez para presupuestos.
- Llevar el consecutivo de cheques y archivo de comprobantes
- Realizar labores variadas de oficina que surgen como consecuencia de la actividad que lleva a cabo.
- Atender al público, orientarlo y suministrarle información variada.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Coordinación del proceso de Hacienda Municipal en su ámbito de competencia.
- Elaborar los flujos de caja de corto, mediano y largo plazo.
- Coordinar las acciones pertinentes para depositar las planillas del personal de la Municipalidad que le remita Recursos Humanos.
- Velar porque se mantengan actualizados los registros y controles de los cheques expedidos y compromisos pendientes de pago de la institución.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Tesorería**

**Gestión Tributaria y Financiera**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.5.2 SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE

**NOMBRE DEL SUBPROCESO**

**SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE**



## DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Disponer un registro contable de las operaciones financieras de la Municipalidad de acuerdo con la normativa vigente y la observación de lineamientos emanado de la Coordinación del proceso de Gestión Tributaria y Financiera en concordancia con las normas contables para el sector público.

**Línea Procesal:** Registro y control de Transacciones financieras y contables.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

### Actividades:

- Certificar deudas por tributos.
- Clasificar y registrar las afectaciones a las cuentas por cobrar.
- Clasificar, revisar y registrar en orden cronológico las operaciones contables que realiza la Municipalidad, así como el control contable de sus cuentas corrientes y fondos, tomando para ello como base las NICSP.
- Presentar informes de retenciones de impuesto (declaraciones informativas y tributarias)
- Controlar en coordinación con el proceso general, gastos correspondientes a diferentes cuentas contables
- Coordinar, dirigir y controlar la emisión oportuna de la información financiera mensual de los ingresos y gastos de la Municipalidad.
- Efectuar la revisión de nóminas de pago.
- Organizar el sistema de contabilidad de la Municipalidad.
- Dirigir y supervisar la implementación de medidas correctivas de la gestión contable
- Efectuar las conciliaciones de saldos de cuentas contables de efectivo de la Municipalidad

- Ejecutar el registro contable de las salidas de efectivo, elaborar cheques y registro, transferencias electrónicas, que representen un gasto al ayuntamiento, como gastos fijos de operación, entre otros.
- Elaborar directrices de los procedimientos a utilizar para desarrollar la Contabilidad municipal.
- Emitir informes para análisis contables y financieros evaluando el comportamiento económico de la institución, como base para la toma de decisiones
- Emitir informes periódicos sobre la marcha y resultados financieros de la Municipalidad, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.
- Llevar registro y control de las operaciones contables de la Municipalidad
- Mantener actualizados registros de la deuda de la Municipalidad, para controlar montos globales y detalle de los endeudamientos, señalando condiciones, plazos y vencimientos, con el propósito de emitir normas y políticas de endeudamiento
- Participar en la elaboración anual del anteproyecto de presupuesto de la entidad, de acuerdo con las normas establecidas.
- Registrar las transacciones que afecten las cuentas corrientes.
- Registrar las deudas por adquisición de préstamos para inversión en el cantón o lo que estime la administración municipal.
- Registrar de los compromisos por adquisición de bienes y servicios a proveedores, así como las retenciones por impuestos de renta y salarios, prestamos, embargos, entre otros.
- Registrar y dar seguimiento de las deudas y provisiones producto de las planillas de funcionarios, dietas, liquidaciones y otros, consecuencia de las actividades operativas del ayuntamiento.

- Revisar en la interfaz contable del Sistema informático municipal, el registro contable de inventario de mobiliario y equipo de la entidad
- Revisar en la interfaz contable del Sistema informático municipal, el registro de activos no corrientes, así como aquellas obras en proceso que representaran a futuro un activo, además seguimiento para darlos de baja y la determinación de la depreciación.
- Velar y supervisar por la correcta sustentación de la documentación fuente para la ejecución de los compromisos de pago.
- Analizar la información contable remitida por entidades del cantón a quienes la Municipalidad transfiere recursos.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Coordinación en el ámbito de su competencia
- Elaboración de estados financieros
- Registro de los activos municipales para los efectos contables

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Contabilidad**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Gestion Tributaria y Financiera**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.5.3 SUBPROCESO DE GENERACIÓN DE INGRESOS

**NOMBRE DEL SUBPROCESO**

**GENERACIÓN DE INGRESOS**

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**



**Definición Conceptual(objetivo):** Velar por la aplicar y recibir los tributos mediante una serie de normas que regulan las relaciones entre la Municipalidad y el contribuyente

**Línea Procesal: Gestión de ingresos**

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Servicios Urbanos**

**Actividades:**

- Proponer a la Alcaldía las políticas, estrategias y lineamientos que considere necesarios para mejorar la gestión de los servicios públicos que son responsabilidad de la municipalidad, incluyendo la gestión integral de residuos, limpieza de vías públicas, gestión de cementerios, mantenimiento de parques y zonas públicas, limpieza de alcantarillado pluvial, entre otros
- Desarrollar las actividades necesarias para la tasación de los servicios públicos que brinda la municipalidad, iniciando con la recopilación de la información para la elaboración de los estudios tarifarios, hasta concluir con la publicación de las nuevas tasas previamente aprobadas por el Concejo Municipal.
- Rendir cuentas en materia de gestión de servicios
- Asesorar al Concejo Municipal y a la Alcaldía para la toma de decisiones sobre los servicios internos y externos o cualquier otro de su competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Generación de ingresos**

**Gestión Tributaria y Financiera**

**Coordinador(a) de Proceso**



### 7.3.5.3.1 GESTIÓN DE LICENCIAS COMERCIALES

#### NOMBRE

#### GESTIÓN DE LICENCIAS COMERCIALES

#### DEFINICIÓN

##### **Definición Conceptual(objetivo):**

Administrar las labores de apoyo necesarias para la gestión del proceso de licencias municipales, inspeccionar y controlar su funcionamiento y mantener actualizadas las bases de datos de las mismas. De lo anterior debe inferirse que en esta unidad orgánica no se contempla el proceso de las licencias que regulan las actividades de construcción, que están establecidos como funciones del subproceso de Inspección.

**Línea Procesal: Gestión de licencias comerciales, rótulos y venta de licores.**

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

##### **Actividades:**

- Administrar las labores para la aprobación de las licencias municipales y mantener actualizadas las bases de datos de estas.
- Llevar correctamente los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias municipales, según el Manual de Procedimientos.
- Mantener actualizado el registro de patentados en relación con la cantidad y clasificación de éstos, según su actividad lucrativa, distrito y monto.
- Regular, planear, organizar, dirigir y controlar la emisión de licencias de funcionamiento y autorizaciones para el desarrollo de las diversas actividades económicas en la propiedad privada.

- Resolver en primera instancia los recursos de reconsideración presentados por los administrados con relación a los trámites de autorizaciones y licencias.
- Tramitar las solicitudes de licencia, así como el cierre indefinido de establecimientos.
- Tramitar, Supervisar, controlar y aprobar el trámite de solicitudes, de renuncia, traslado, cambio de actividad, de nombre y traspaso de los patentados.
- Llevar control de establecimientos donde se desarrolle actividad comercial sin la debida licencia municipal, a fin de que se realice el registro correspondiente del mismo en apego a lo estipulado en la ley 7364.
- Administrar las labores de apoyo necesarias para la gestión de las licencias de licor y mantener actualizada la base de datos de las mismas
- Llevar control de los períodos establecidos en la ley 9047 Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico en cuanto a declaraciones juradas de cada uno de los patentados
- Investigar sobre mecanismos que fomenten el desarrollo de la actividad comercial en pro del desarrollo del cantón tanto a nivel de ingreso por concepto de impuesto de patente como generador de fuentes de empleo para la población del Cantón.
- Controlar y coordinar el uso adecuado de las licencias otorgadas
- Conformar expediente administrativo preliminar en el trámite de procesos sancionatorios de los incumplimientos detectados en el ejercicio de las licencias municipales y proceder a la remisión de toda la documentación a Asesoría Legal.
- Ejercer vigilancia sobre actividades de patentes, horarios de negocios, ventas ambulantes, ventas callejeras, aplicación de la Ley N° 9074 y Ley 9028.

- Recibir, evaluar y atender las denuncias y solicitudes sobre reclamos, irregularidades, inconsistencias de diversa naturaleza en locales comerciales.
- Controlar que la documentación sobre licencias municipales en los locales comerciales cuente con las aprobaciones institucionales correspondientes.
- Dejar constancia en el registro de inspección de las diferentes actividades producidas en terreno y de la información relevante asociada a las licencias municipales.
- Llevar el control de los periodos de morosidad de los patentados a fin de emitir notificaciones y actas de cierre en apego al artículo 81 bis del Código Municipal.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Coordinación del proceso de Gestión Tributaria y Financiera en su ámbito de competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Licencias Comerciales**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Gestión de Ingresos**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.5.3.2 GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES

**NOMBRE**

**GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES**

**DEFINICIÓN**

**Definición Conceptual(objetivo):** Planificar, organizar, fiscalizar, coordinar, ejecutar, y controlar las actividades de administración tributaria relativa a los bienes inmuebles.

**Línea Procesal:** Administración tributaria de las propiedades inmuebles registradas en el cantón.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.



## Bienes Inmuebles

### Actividades:

- Administrar y mantener actualizada la base de datos de bienes inmuebles
- Ajustar y actualizar las bases imponibles de los predios
- Ajustar y actualizar los valores de los bienes inmuebles comprendidos en el cantón; según la plataforma de valores del Órgano de Normalización Técnica del Ministerio de Hacienda.
- Ajustar y actualizar los valores de los bienes inmuebles en construcciones comprendidos en el cantón; según el Manual de Valores Base Unitarios por Tipología constructiva proporcionada por el Órgano de Normalización Tributaria del Ministerio de Hacienda.
- Coordinar el Ingreso, control, seguimiento y fiscalización de las declaraciones de Bienes Inmuebles por período de vigencia.
- Coordinar y fiscalizar los procesos de valoración de los bienes inmuebles del cantón.
- Diseño, seguimiento, control y fiscalización del proyecto de declaración de bienes inmuebles dirigido, ordenado y controlado.
- Estimar y Proyectar la cuantía de los ingresos por impuesto y recursos directamente recaudados para la formulación y programación del presupuesto institucional de apertura, con la participación directa de su Unidad a su cargo.
- Recibir, evaluar y atender las denuncias y solicitudes sobre evasión tributaria, subvaluaciones y omisión de pago.
- Revisar, resolver y aprobar las solicitudes de no afectación al impuesto de bienes inmuebles.

- Efectuar la actualización literal del Sistema Tributario Municipal.
- Tramitar las solicitudes de propietarios de fincas agrícolas y pecuarias, para la aplicación de la Ley 9071 (fincas de uso agropecuario), por medio de visitas de campo.
- Verificar y controlar la información ingresada al sistema, proporcionada por los contribuyentes y agentes internos
- Atender, asesorar y evacuar consultas de avalúos, declaraciones, no afectación al impuesto y otros planteada por los usuarios externos e internos, con visitas al sitio cuando se amerite.
- Coordinar y supervisar los procesos de notificación de los avalúos realizados u otros relacionados con actividades de bienes inmuebles.
- Desarrollar planes piloto sobre actualización de propiedades y propietarios.
- Elaborar los informes FRA de segregación de propiedades para el Ministerio de Hacienda y cambio en la base de datos municipal a partir del valor de la finca madre.
- Elaborar procedimientos, circulares, directrices y manuales de su competencia, para la mejor aplicación de los procedimientos tributarios y no tributarios
- Elaborar resoluciones administrativas con fundamento en la Ley de Bienes Inmuebles y normas conexas
- Establecer los nexos de coordinación con el Registro de la Propiedad, Catastro Nacional, Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Hacienda y otros, con el fin de garantizar la construcción y actualización de la base de datos de propiedades y propietarios del cantón.
- Gestionar y analizar los movimientos registrales del Registro Nacional, que se realizan en el cantón cada trimestre, por medio del programa SENDA, por hipotecas, cedulas hipotecarias, escritura pública, planos digitales y la información de sociedades anónimas.

- Implementar las políticas de orientación al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y no tributarias.
- Instruir y capacitar al personal del proceso o subproceso, sobre los alcances, directrices, normativas y decretos y otras referentes a la aplicación de la Ley 7509, emitidas por el Órgano de Normalización Técnica y otros entes reguladores.
- Organizar y supervisar el proceso de atención de consultas de los contribuyentes o responsables sobre las normas y procedimientos tributarios, y de las acciones de divulgación y orientación de los derechos y obligaciones tributarias de los administrados.
- Proporcionar e implementar los procesos de declaración digital, a los contribuyentes que lo soliciten.
- Proporcionar la información veraz y oportuna a los administrados acerca de sus obligaciones, así como de los procedimientos administrativos aplicables a los tributos y otros ingresos, que están bajo su responsabilidad.
- Registrar en la base de datos municipal los valores de los permisos de construcción aprobados, de acuerdo con el listado que envía la coordinación del proceso, en atención al artículo 14 inciso f), siempre que represente un valor igual o superior al veinte por ciento del valor registrado.
- Requerir información a las entidades públicas o privadas para efectuar la fiscalización relacionada con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- Tramitar las solicitudes de exoneraciones de la ley 7779, uso y conservación de suelos, inmuebles que constituyan cuencas hidrográficas, reserva forestal
- Tramitar solicitudes de exoneración a iglesias y congregaciones religiosas que únicamente se dediquen al culto.

- Tramitar solicitudes a las asociaciones declaradas de utilidad pública.
- Elaborar dictámenes técnicos a usuarios internos y externos en cuanto a la aplicación de la Ley de Bienes Inmuebles
- Controlar y supervisar el manejo y archivo de los documentos, clasificación y seguridad. Así como el envío de la documentación por fecha de vencimiento al archivo municipal.
- Desarrollar y mantener actualizado el mapa de valores del cantón, para lo cual colabora activamente con los funcionarios del Órgano de Normalización Técnica del Ministerio de Hacienda, en la delimitación de las zonas homogéneas, proporcionando la información de área y frente de las fincas para la determinación del lote tipo y el análisis y aprobación de los valores establecidos para cada zona.
- Emitir los formularios al subproceso de Gestión Catastral, en la que se indica la vigencia de la declaración, tipo y cantidad de construcciones u obras complementarias existentes en la finca, con su respectiva área constructiva, como insumo para la aprobación de los usos de suelo.
- Organizar y trasladar a la unidad de catastro la información sobre las segregaciones o reuniones de finca que se realizan en el Cantón, para su actualización gráfica.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Coordinación del proceso de Gestión Tributaria y Financiera en su ámbito de competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Bienes Inmuebles**

**Generación de Ingresos**

**Coordinador(a) de Proceso**

#### 7.3.5.4 SUBPROCESO DE GESTIÓN DE COBROS



## NOMBRE DEL SUBPROCESO

## SUBPROCESO DE GESTIÓN DE COBROS

### DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Ejecutar las acciones de cobranza ordinaria de las obligaciones tributarias y de las deudas tributarias y no tributarias y las sanciones administrativas, de acuerdo con la normativa vigente y disposiciones emanadas de la Gestión Tributaria y financiera. En concordancia con la normativa existentes que rige la materia.

**Línea Procesal:** Captación de ingresos

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

#### Actividades:

- Actualizar constantemente la Base de Datos, con el fin de acceder a información real de los contribuyentes del cantón.
- Ejecutar de manera oportuna todos los procesos correspondientes a las operaciones en Cobro Administrativo y Judicial.
- Atender personalmente los administrados que se encuentren en Cobro Judicial, brindar información del estado en que se encuentra el mismo y en caso de pago realizar la Solicitud del levantamiento de embargos a la Asesoría Jurídica de la Municipalidad.
- Controlar la situación actual de los contribuyentes con respecto a las fechas de pago, la comunicación oportuna a los contribuyentes sobre sus obligaciones.
- Coordinar acciones específicas para fomentar la puntualidad en el pago de los tributos.
- Coordinar con las áreas intervinientes a efecto de poder organizar y ejecutar con éxito los procesos de cobranza coactiva de deudas tributarias y no tributarias que poseen

las personas naturales y jurídicas en su condición de contribuyentes, con la Municipalidad.

- Dar seguimiento a contribuyentes morosos y con arreglos de pago, con la finalidad de garantizar una apropiada gestión de recuperación de los recursos de la Municipalidad.
- Llevar control de los períodos de morosidad de los patentados a fin de emitir notificaciones y actas de cierre en apego al artículo 81 bis del Código Municipal
- Desarrollar la gestión de cobro en las etapas de monitoreo del estado de pago por contribuyentes, notificación, gestión de cobro administrativo e iniciación del cobro judicial.
- Ejecutar administrativamente el cobro de los impuestos y tasas municipales.
- Ejercer en nombre de la Municipalidad las acciones de coerción para el cobro de las deudas tributarias y no tributarias conforme a las normas legales vigentes.
- Gestionar el cobro judicial y extrajudicial de las cuentas atrasadas ante la Asesoría Jurídica de la Municipalidad
- Informar sobre los saldos por cobrar.
- Llevar un control de la morosidad tributaria
- Mantener actualizado el registro de contribuyentes morosos y en ejecución de cobranza coactiva.
- Mantener un efectivo control de las operaciones en proceso de Cobro Administrativo y judicial.
- Programar, dirigir, coordinar y controlar las acciones pertinentes a la acción coactiva con el objeto de ejecutar la cobranza coactiva de deudas administrativas, tributarias, no tributarias que incluyen las sanciones administrativas tributarias y no tributarias, así como el pago de intereses y costas.
- Resolver solicitudes de prescripción.

- Revisar, fiscalizar y clasificar las cuentas morosas y por cobrar, según el plan de cobro.
- Tramitar los expedientes de los contribuyentes para trámite judicial.
- Verificar que el expediente coactivo se encuentra totalmente completo y la deuda sea exigible para la ejecución de los procesos coactivos.
- Atender personalmente los administrados que se encuentren morosos en el pago de impuestos y/o servicios municipales, brindar información del estado en que se encuentra el mismo a fin de brindar posibilidad de gestionar arreglo o intensión de pago evitando un proceso legal.
- Atender consultas a través de cualquier medio de comunicación que facilite la Municipalidad a los administrados en relación con su estado de morosidad
- Es responsable de la fiscalización de la base de datos de cobro.
- Coordinar el proceso de formalización de los arreglos de pago.
- Coadyuvar en la depuración de la base de datos
- Emitir informe mensual referente a los cobros administrativos y judiciales realizados durante el mes, desglosados en cuentas a corto y largo plazo.
- Informar mensualmente sobre la recaudación efectiva que realiza mediante acciones coactivas.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Gestión de Cobro**

**Gestión Tributaria y Financiera**

**Coordinador(a) de Proceso**



### 7.3.6 PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

#### NOMBRE DEL PROCESO

#### PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

#### DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Definición conceptual(objetivo):** Este es un proceso que se constituye para fortalecer una gestión integral de los diferentes macro procesos al conjuntar e implementar la adquisición de bienes y servicios, mantenimiento preventivo, correctivo de vehículos, maquinaria, equipo, instalaciones, adquisiciones y servicios, gestión documental y plataforma de servicios que demande la gestión institucional”.

**Línea Procesal:** Logística Institucional.

**Productos:** Servicios generales, Gestión Documental, Adquisición de Bienes y Servicios y servicio al cliente-ciudadano.

**Subprocesos contenidos:** Plataforma de Servicios, Servicios Generales, Gestión Documental

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

#### Actividades:

- Proponer a la Alcaldía, las políticas, estrategias y lineamientos que considere necesarios para mejorar la gestión de procesos de apoyo logístico de la municipalidad
- Emitir criterios técnicos y diseñar los instrumentos que deben observar y utilizar las áreas de la municipalidad con relación a los procesos que son parte del área que supervisa.
- Planificar, organizar y controlar la gestión de la municipalidad relacionada con la administración de recursos físicos y el apoyo logístico a sus actividades sustantivas.

- Rendir cuentas a la Alcaldía en relación con la administración de los recursos físicos de la institución y la prestación del apoyo logístico necesario para el buen desarrollo de las actividades sustantivas de esta.
- Recomendar a la Alcaldía, las políticas y estrategias que considere necesarias para una sana administración de los recursos físicos de la institución.
- Definir lineamientos específicos, en conjunto con los responsables de los subprocesos, para velar por el desarrollo de los procesos técnicos bajo su gestión, conforme a los objetivos del área.
- Supervisar y controlar las acciones orientadas a la adquisición de los bienes y servicios necesarios para brindar un apoyo logístico eficaz y eficiente a las áreas sustantivas de la municipalidad.
- Supervisar y controlar las acciones orientadas al mantenimiento y protección de los bienes e inmuebles de la organización.
- Planificar y dirigir las actividades de formulación y actualización de reglamentos y manuales de procedimientos que regulen los procesos técnicos y administrativos del área.
- Plantear sus necesidades de recursos a la Alcaldía y participar en la elaboración del presupuesto ordinario de sus áreas y en las modificaciones que le afecten.
- Dirigir y supervisar el proceso logístico y productivo del área de competencia para orientar la acción integral, planificando, organizando, controlando y evaluando resultados de acuerdo con la programación y planificación establecida.

**UNIDAD DE GESTIÓN**  
**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**  
**RESPONSABLE**

**Gestión Logística**  
**Alcaldía Municipal**  
**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.6.1 SUBPROCESO DE PLATAFORMA DE SERVICIOS



## NOMBRE DEL SUBPROCESO

## SUBPROCESO DE PLATAFORMA DE SERVICIOS

**Definición Conceptual(objetivo):** Proporcionar a la ciudadanía los medios, procedimientos de información sustantiva para plantear todo tipo de solicitudes de los servicios públicos que forman parte de los procesos misionales de la Municipalidad, asegurando una atención de calidad, en el menor tiempo y con el uso de las mejores herramientas tecnológicas, logrando los mejores niveles de eficacia y eficiencia, en donde el ciudadano, las organizaciones, las instituciones y el sector empresarial, vean satisfechas sus expectativas de servicio del gobierno local.

**Línea Procesal:** Servicio al cliente-ciudadano.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

### Actividades:

- Atender diariamente y en forma directa al público que concurre a la Municipalidad solicitando información respecto de los servicios, normas administrativas, tributarias o de otra naturaleza por diferentes conceptos que sean de interés.
- Organizar, administrar, supervisar y ejecutar los servicios de recepción de documentos y trámites para el otorgamiento de licencias municipales, asuntos relacionados con el cementerio, quejas y solicitudes especiales, permisos de construcción, declaración de impuesto de bienes inmuebles, solicitudes de no afectación al impuesto de bienes inmuebles y arreglos de pago, con base en los procedimientos y lineamientos establecidos en los manuales de procedimientos específicos para cada proceso.

## DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO



- Asumir labores de recaudación y custodia de los diferentes ingresos de la Municipalidad, aplicando los lineamientos y criterios técnicos emitidos por la Tesorería de la Municipalidad
- Emitir constancia de valor de predios
- Organizar, administrar, supervisar y ejecutar los servicios de entrega de documentos de salida producidos en la ejecución de los procesos administrativos de la Municipalidad, como resoluciones, certificaciones, certificados y constancias.
- Orientar al público respecto de los derechos que posee en la administración tributaria y no tributaria.
- Orientar al público respecto al trámite de su expediente.
- Proponer y/o sugerir a las autoridades institucionales, las modificaciones de las normas de procedimientos, para la gestión de los diferentes servicios públicos que se brinda a la población.
- Tramitar las sugerencias que presenten los contribuyentes que son atendidos en su área para mejorar la administración.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se presente a la Municipalidad independientemente de la Unidad orgánica que corresponda, abrir el respectivo expediente, gerenciar y dar seguimiento a la ruta de cada solicitud, hasta que se reciba la respectiva resolución en los de cada proceso, según corresponda y se haya determinado para este tipo de solicitudes y con base en los procedimientos establecidos en los respectivos manuales.
- Incorporar a los requisitos de las diferentes solicitudes y trámites, aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales, entre otros.

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

- Verificar, confrontar y cotejar la documentación, requerida para toda solicitud de servicios y conformar un expediente con la documentación requerida para el estudio y resolución de toda solicitud.
- Asumir el proceso de notificación de documentos, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en la Ley de Notificaciones Judiciales.
- Mantener un registro de solicitudes de servicios planteadas a la Municipalidad con la debida división entre solicitudes recibidas, no tramitadas, resueltas, aprobadas y denegadas.

Plataforma de Servicios

Gestión Logística

Coordinador(a) de Proceso

### 7.3.6.2 SUBPROCESO DE SERVICIOS GENERALES

NOMBRE DEL SUB PROCESO

SUBPROCESO DE SERVICIOS GENERALES

DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** La Unidad de Servicios Generales, es una unidad de gestión que tiene como objeto realizar y supervisar las labores de reparación, mantenimiento, seguridad y limpieza de equipos y planta física y apoyo logístico general que requiera la gestión institucional.

**Línea Procesal:** Mantenimiento y servicio oportuno de atención a los bienes internos, para su correcto y pronto uso, en razón de la continuidad de la operación institucional.



**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Dirigir, coordinar y supervisar las labores de reparación, mantenimiento, limpieza de equipos y planta física.
- Dirigir, coordinar y supervisar las labores de seguridad y vigilancia de las instalaciones de la Municipalidad.
- Coordinar las labores de mantenimiento general de la flotilla vehicular de la Municipalidad, con especial atención al uso racional de lubricantes, carburantes, repuestos y otros requeridos por la flota vehicular según necesidad varias de uso y prevención de estos.
- Coordinar la prestación de servicios de transporte de personal de la Municipalidad para ejercer funciones de su cargo.
- Coordinación de traslado documental institucional (oficios, informes, etc.) según agenda de actividades para terceros institucionales o empresa privada
- Coordinar el mantenimiento de las instalaciones eléctricas, telefónicas, de agua, desagüe y los edificios propiedad de la Municipalidad.
- Velar por el buen estado, limpieza y seguridad de las áreas físicas, equipos y mobiliarios de la institución.
- Administrar la flotilla vehicular de la Municipalidad.
- Coordinar y supervisar las labores de transportación de correspondencia.
- Revisar y tramitar las solicitudes de reparación, mantenimiento de equipos y de los vehículos de la institución.

- Coordinar y supervisar el trabajo asignado al personal de labores misceláneas y de apoyo logístico en la Municipalidad.
- Supervisar los trabajos de reparación de mobiliarios de oficina, como: puertas, estanterías, escritorios, sillas y otros.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Solicitar el presupuesto de los trabajos relativos a reparación y mantenimiento de mobiliarios y equipos en la institución, a ser realizados y someterlos a la aprobación correspondiente.
- Velar por la debida recepción, guarda y suministro de materiales y equipos requeridos para atender las responsabilidades de mantenimientos, reparación, seguridad, dentro de la institución.
- Tramitar las solicitudes y renovaciones de placas, matrículas, seguros y revisión técnica para la flota vehicular de la Municipalidad.
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la Unidad de Servicios Generales, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Gestión Logística.
- Garantizar la seguridad e integridad de las personas funcionarias municipales, así como los visitantes a las instalaciones municipales mediante la gestión y supervisión de los servicios de seguridad y limpieza con que cuenta la institución.

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

- Mantener en apropiadas condiciones de limpieza y orden de las instalaciones municipales y su inmobiliario.
- Velar por la debida seguridad de los bienes e instalaciones y a los funcionarios frente a las acciones de terceros.

**Servicios Generales**

**Gestión Logística**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.6.3 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**NOMBRE DEL SUBPROCESO**

**SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**

**Definición Conceptual(objetivo):** Brindar un servicio de información eficiente y oportuno al usuario interno y externo, aplicando las técnicas archivísticas de administrar, clasificar, conservar y seleccionar el conjunto de documentos que conforman el fondo documental de la Municipalidad en el ejercicio de sus funciones, con el fin de apoyar la gestión administrativa, para la toma de decisiones, la información a los ciudadanos, la investigación y la cultura.

**Línea Procesal:** Custodia de documentación significativa para la institución, con valor histórico y similar.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.



### Actividades:

- Coordinar con los demás procesos de la Municipalidad para el envío de documentación al archivo central.
- Coordinar las políticas de simplificación y estandarización de los procedimientos de trámite documentario de acuerdo a la normatividad vigente.
- Cumplir con todas aquellas normas que sean vinculantes en esta materia y que están establecidas en el artículo 42 de la Ley 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- Coordinar con la Dirección General del Archivo Nacional la ejecución de las políticas archivísticas de la institución respectiva.
- Efectuar la búsqueda de antecedentes cuando lo requiera el trámite de los documentos.
- Efectuar la lectura y análisis sobre publicaciones del Diario Oficial La Gaceta, que sean de interés institucional y proceder a su divulgación.
- Entregar a la Dirección General del Archivo Nacional, según lo establezca el reglamento, una copia de los instrumentos de descripción, en los que esté registrada toda la documentación.
- Eliminar la documentación del archivo central de conformidad con la tabla de plazos de cada proceso o subproceso.
- Coordinar la eliminación de la documentación conservada en cada archivo de gestión de acuerdo con la tabla de plazos documental de cada unidad.
- Facilitar diariamente del servicio de información.
- Mantener control sobre el ingreso y salida de documentación del
- Organizar, ejecutar y controlar los procesos de recepción, registro, clasificación, control, información y

archivo de las transferencias documentales de los archivos de gestión.

- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas al Sistema de Archivo Histórico del Gobierno Municipal.
- Recepcionar, clasificar, registrar, codificar, supervisar y evaluar el proceso y seguimiento de la conservación de la documentación que forma parte del archivo general de la Municipalidad, siendo responsable de su cumplimiento y aplicación.
- Rendir un informe anual a la Dirección General del Archivo Nacional sobre el desarrollo archivístico de la institución.
- Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar el acervo documental de la institución. Asimismo, transferir a la Dirección General del Archivo Nacional los documentos que hayan cumplido el período de vigencia administrativa.
- Velar por el cumplimiento de las normas generales de procedimientos administrativos y municipales que regulan la administración documentaria y de archivos.
- Centralizar todo el acervo documental de las dependencias y oficinas de la institución, de acuerdo con los plazos de remisión de documentos.
- Coordinar con la Dirección General del Archivo Nacional la ejecución de las políticas archivísticas de la institución respectiva.
- Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar el acervo documental de la institución. Asimismo, transferir a la Dirección General del Archivo Nacional los documentos que hayan cumplido el período de vigencia administrativa.
- Elaborar los instrumentos y auxiliares descriptivos necesarios para aumentar la eficiencia y eficacia en el servicio público.

- Velar por la aplicación de políticas archivísticas y asesorar técnicamente al personal de la institución que labore en los archivos de gestión.
- Colaborar con la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la entidad.
- Los archivistas que laboren en el archivo central deberán asistir a la asamblea general de archivistas, cada año.
- Solicitar asesoramiento técnico a la Dirección General del Archivo Nacional, cuando sea necesario.
- Integrar el comité a que se refiere el artículo 33 de la presente ley. (Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos)
- Solicitar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos autorización para eliminar documentos. El jefe formará parte de la Comisión de acuerdo con el artículo 32 de la presente ley.
- Rendir un informe anual a la Dirección General del Archivo Nacional sobre el desarrollo archivístico de la institución. Esta Dirección dará a conocer los resultados a la Junta Administrativa del Archivo Nacional.
- Entregar a la Dirección General del Archivo Nacional, según lo establezca el reglamento, una copia de los instrumentos de descripción, en los que esté registrada toda la documentación.
- Cualquier otra por disposición de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.
- Elaborar en coordinación con el Encargado del Archivo de Gestión las Tablas de Plazos de Conservación Documental de cada proceso o subproceso, para ser remitidas a aprobación por parte de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

- Confrontar con las personas de la oficina la documentación a transferir al Archivo Central, con las listas de remisión y reportar los faltantes o cualquier anomalía que se encuentre en un plazo prudencial.
- Cualquier otra función que le sea asignada por la coordinación del proceso de Gestión Logística.

**Archivo Central**

**Gestión Logística**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.7 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**NOMBRE DEL PROCESO**

**PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO**

**Definición Conceptual(objetivo):** Conducir los procedimientos de contratación administrativa que interesen a la Municipalidad, así como realizar los procedimientos de almacenamiento y distribución o tráfico de bienes y llevar un inventario permanente de todos sus bienes en los casos que proceda, según las disposiciones contenidas en la Ley de Contratación Administrativa y su respectivo reglamento

**Línea Procesal:** Provisión de bienes y Servicios a través de la contratación pública.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades**

- Asesorar al personal en materia de contratación administrativa, según corresponda.



- Contratar los servicios que solicitan los diferentes órganos de la Municipalidad.
- Coordinar el Ingreso, custodia y control de salida de materiales, herramientas, repuestos y otros activos de la bodega del plantel municipal.
- Efectuar los trámites de exoneración, importación y desalmacenaje de los materiales y equipos importados, de conformidad con la legislación vigente.
- Elaborar el Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones de Bienes y Servicios, el mismo que elaborará en coordinación con los funcionarios y responsables de las actividades y proyectos de la Gestión Municipal.
- Emitir la recomendación de adjudicación y/o declaratoria de desierto en los procedimientos de contratación administrativa.
- Gestionar las solicitudes de autorización de contrataciones directas.
- Planear, organizar, programar, coordinar y controlar el funcionamiento de la proveeduría, mediante las diferentes normas establecidas en la Ley de Contratación Pública y su Reglamento, así como las normas internas aprobadas por la institución.
- Preparar los carteles de licitación y las invitaciones, recibir ofertas, coordinar los actos de apertura, analizarlas, preparar el acto de adjudicación, adjudicar las ofertas cuando proceda, considerando y justificando cada oferta, analizar y resolver apelaciones.
- Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación administrativa.
- Todas las otras funciones y responsabilidades determinadas en la ley de contratación pública, el reglamento a la ley y las normas de carácter interno.

- Velar por la administración eficiente de los diferentes materiales y equipos existentes en bodega.
- Llevar el control de saldos órdenes de compra en contratos de servicios continuos
- Realizar los procedimientos requeridos para la recepción y tramite de facturas
- Confeccionar y dar el trámite requerido a contratos de diversa naturaleza
- Definir el rango mínimo indispensable de materiales en almacén.
- Gestionar el Registro de Proveedores conforme el contenido de la ley de contratación Pública y su reglamento.
- Mantener registros estadísticos confiables y actualizados sobre las operaciones y trámites atinentes a la contratación administrativa, suministro de bienes y servicios y otros aspectos conexos con el fin de facilitar la toma de decisiones.
- Programar, organizar, dirigir y controlar en conjunto con el área contable y las jefaturas, las actividades del inventario físico de los materiales, muebles, inmuebles, equipos, maquinarias y vehículos de propiedad municipal.
- Recibir, registrar y custodiar las donaciones recibidas por la Municipalidad.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad

interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.

- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la unidad de Proveeduría, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Preparar y remitir informes a otras dependencias según requerimientos de ley (Hacienda)
- Administrar el proceso para la liberación o ejecución de garantías de participación y de cumplimiento.
- Realizar los inventarios necesarios de material en trámite de entrega.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la jefatura en su ámbito de competencia.
- Almacenar y disponer apropiadamente de los materiales o especies.
- Mantener el orden, conservación, limpieza y seguridad de todos los materiales almacenados.
- Ingresar física y electrónicamente los bienes adquiridos.
- Confeccionar guía de ingreso, conforme a cantidades indicadas en factura o guías emitidas por la proveeduría, estableciendo además el destino del producto y quien ingresa el producto a bodega.
- Remitir las facturas y los informes de pago a la Proveeduría Municipal.
- Verificar que la salida de los bienes se haga con guía de despacho, previa firma de quien retira.
- Mantener en forma mensual un inventario físico, tanto del listado de los bienes existentes, informe de

<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA</b>
<b>RESPONSABLE</b>

ingresos, listado de consumo, recepciones mensuales y listado de movimiento por artículo.

**Proveeduría**

**Alcaldía Municipal**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.8 PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

#### NOMBRE DEL PROCESO

#### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Objetivo General:** Es el proceso que se encarga de liderar los procedimientos de reclutamiento, selección de personal, los manuales de puestos, organizacional, contratación de personal, emitir reglamentación y directrices en relación a temas relacionados; los beneficios, deberes, responsabilidades de los funcionarios en todos los procesos.

**Línea Procesal:** capacitacion pro habilidades y competencias de capital humano, criterios tecnicos para toma de decisiones, control coadyudado de planillas, reuniones con procesos municipales, reglamentos de organización, funcionamiento y procesos de la institución, analisis de necesidades del capital humano para soporte de los servicios y procesos institucionales.

**Productos:** informes de desarrollo del personal, criterios técnicos, oficios internos y hacia instancias externas, propuestas de reglamentos y directrices, control y supervición de personal, soporte en resolucion de casos administrativos de carácter interno y judicial, asesoría interna y consultada, planillas, nombramientos entre otros.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

### Actividades

- Analizar y proponer cambios que se requieran respecto de la organización administrativa, funcional, ocupacional y salarial de la Municipalidad.
- Autorizar y remitir a la coordinación del proceso de Gestión Tributaria y Financiera, las respectivas planillas para el pago correspondiente al personal de la Municipalidad.
- Coordinar y ejecutar los procedimientos de reclutamiento, selección, calificación, evaluación, promoción, ascenso, inducción, reasignación y rotación de personal, en concordancia con la norma legal vigente.
- Elaborar estudios por creación, reclasificación o reasignación de puestos, reconocimiento de anualidades, pago de carrera profesional, pago de dedicación exclusiva, pago de prohibición, entre otros.
- Establecer los mecanismos para confeccionar el cálculo de salarios mensuales, quincenales, semanales, pago de horas extra, pago de incentivos, aplicación de embargos, aplicación de incapacidades, liquidaciones laborales, obligaciones financieras personales, entre otros.
- Programar, supervisar y coordinar los subsistemas de clasificación y valoración de puestos, sueldos e incentivos, reclutamiento, selección e inducción de personal, evaluación del desempeño, adiestramiento y desarrollo y otros referentes a la administración de personal público.
- Propiciar el desarrollo de actividades de mejora para mantener un clima organizacional adecuado que permita el desarrollo efectivo de las labores municipales.
- Administrar y dirigir el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad.

- Coordinar acciones para propiciar un entorno de trabajo en el que se brinden condiciones que puedan mantener y preservar la salud física, mental y social del personal.
- Coordinar y aplicar las disposiciones contenidas en el Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Municipalidad, así como todas aquellas normas que regulan el régimen municipal y que enfocan la figura del servidor municipal.
- Coordinar y ejecutar en conjunto con las instancias municipales correspondientes la elaboración y actualización de manuales de procedimientos.
- Dictaminar y ejecutar las acciones administrativas concernientes al movimiento de personal, control de asistencia, remuneraciones, pensiones del personal municipal activo y cesante, vacaciones, licencias con o sin goce salarial, entre otros.
- Efectuar los estudios técnicos que requiera la organización a efectos de contar con esquemas de evaluación del desempeño, que se ajusten a las necesidades del Marco estratégico, las políticas de personal, el marco normativo establecido en el Código Municipal y las regulaciones internas.
- Ejecutar el Plan de Acción, Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la Unidad de Recursos Humanos, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuéstales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Establecer una comunicación asertiva con el personal municipal para la atención de conflictos interpersonales e interdepartamentales.
- Formular coordinar y ejecutar el Plan de Capacitación Institucional a fin de mejorar la formación técnica y profesional de los funcionarios, para el mejor cumplimiento de sus funciones y tareas municipales.

- Establecer los mecanismos para que los expedientes administrativos de todos los funcionarios municipales activos, estén completos, ordenados y actualizados.
- Orientar al personal de primer ingreso acerca del Régimen Municipal.
- Promover las acciones destinadas a una eficaz administración del personal de la Municipalidad, propiciando una cultura de la calidad, de la adaptación continua a los cambios culturales y tecnológicos y al desarrollo del trabajo cooperativo y en equipo con un alto nivel de compromiso con los fines y objetivos de la Institución, que garantice los más altos niveles de calidad en la ejecución de los procesos principales de la actividad institucional.
- Proponer acciones correctivas para la solución de conflictos laborales.
- Proponer proyectos de normas para la adecuada integración y gestión del personal de la Municipalidad.
- Realizar y canalizar los trámites necesarios para el proceso de pensiones y jubilaciones del personal de la institución.
- Emitir constancias de tiempo laborado, funciones desempeñadas, salario devengado, entre otros aspectos referentes de información personal que conste en el expediente administrativo (acciones de personal, contratos de trabajo y otros).
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Establecer los mecanismos para el control del registro de entrada y salida del personal, registrando los permisos concedidos para ausentarse en horas de trabajo y

preparando reporte de asistencia y puntualidad diaria de los empleados.

- Orientar al personal de los trámites que se deben realizar ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para las solicitudes de pensiones de los diferentes regímenes.
- Remitir al personal municipal que así lo requiera y en el plazo de ley, ante el Instituto Nacional de Seguros o el Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia para su debida atención.
- Velar por la implantación, desarrollo y actualización de la base de datos del personal, a fin de mantener un sistema de información ágil y oportuna que sirva de apoyo a la toma de decisiones
- Cualquier otra función que le sea asignada por la Alcaldía Municipal, en su ámbito de competencia
- Confeccionar el cálculo de salarios mensuales, quincenales, semanales, pago de horas extra, pago de incentivos, aplicación de embargos, aplicación de incapacidades, liquidaciones laborales, obligaciones financieras personales, entre otros y someter las planillas respectivas a la aprobación del proceso de Recursos Humanos.
- Emitir constancias de salario y colillas de reporte de pago de salario
- Aplicar los rebajos de salario por concepto de aplicaciones disciplinarias que impliquen afectación en la remuneración del personal, con base en la respectiva acción de personal.
- Hacer el cálculo de liquidación de prestaciones legales.
- Elaboración y confección de reportes de la Caja Costarricense del Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros y su debida presentación en software.
- Alimentación de los registros de aguinaldo y salario escolar y presentación en fechas estipulados para su pago.

- Tomar las providencias del caso para la recuperación de sumas giradas de más a los funcionarios de la Municipalidad.
- Atender las solicitudes de constancias, informes que demanden funcionarios o la Proceso de Recursos Humanos, dependencias internas de la organización y externas a esta.
- Colaborar con los procedimientos de reclutamiento, selección, evaluación, promoción, ascenso, inducción, reasignación y rotación de personal, en concordancia con la norma legal vigente.
- Colaborar en la ejecución de control de asistencia, remuneraciones, pensiones del personal municipal activo y cesante, vacaciones, licencias con o sin goce salarial, entre otros.
- Elaborar constancias de tiempo laborado, funciones desempeñadas, salario devengado, entre otros aspectos referentes de información personal que conste en el expediente administrativo (acciones de personal, contratos de trabajo y otros).
- Llevar registro de entrada y salida del personal, registrando los permisos concedidos para ausentarse en horas de trabajo y preparando reporte de asistencia y puntualidad diaria de los empleados
- Mantener los expedientes administrativos de todos los funcionarios municipales activos, completos, ordenados y actualizados.
- Colaborar en la orientación del personal de los trámites que se deben realizar ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para las solicitudes de pensiones de los diferentes regímenes.
- Colabora en la ejecución de actividades de orientación al personal de primer ingreso acerca del Régimen Municipal
- Colaborar con la implantación, desarrollo y actualización de la base de datos del personal, a fin de mantener un

UNIDAD DE GESTIÓN

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

RESPONSABLE

Recursos Humanos

Alcaldía Municipal

Coordinador(a) del Proceso

sistema de información ágil y oportuna que sirva de apoyo a la toma de decisiones

- Atender otras responsabilidades que le asigne la Alcaldía en el ámbito de su competencia.

### 7.3.9 PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

NOMBRE DEL PROCESO

GESTIÓN JURÍDICA

DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Objetivo General:** Es el proceso que se encarga de liderar la observancia de todos los procedimientos del derecho público que se aplican en la gestión institucional, así como sus efectos; fijar el momento de atención de los diferentes recursos, emitir criterios, atender procedimientos administrativos y judiciales; asesorar a los diferentes procesos en cuanto al tema que relacione su ámbito, formulación de normativa, criterios sobre convenios y acuerdos

**Definición Conceptual:** Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal, la cual Garantiza que las actuaciones de la Municipalidad se ajusten al ordenamiento jurídico, brindando la asesoría necesaria para ejecutar las acciones, plantear los proyectos y tomar las medidas preventivas y correctivas que aseguren una adecuada gestión de la institución.

**Línea Procesal:** Asesoría y Gestión para la correcta implementación del bloque de legalidad a la institución.



**Productos:** reglamentos, convenios, contratos, procesos de adquisición aprobados según la legalidad, criterios legales, procedimientos institucionales, dictámenes, casos administrativos, asesoría, seguimientos de casos, construcción de contratos y convenios, acuerdos internos y con terceros, atención de temas judiciales respecto de expedientes administrativos, emisión de criterios legales, aprobaciones internas, parte de órganos directores, revisión de reglamentos y mandatos internos.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Analizar y emitir criterio respecto de reclamos administrativos, así como en relación con recursos, apelaciones y otros que se interpongan contra actos emanados de las distintas instancias municipales.
- Asumir la dirección en todos los procesos y procedimientos en los que la Municipalidad actúe como demandante, demandado, denunciante, solicitante, reclamante, reclamado o parte civil, ante cualquier Tribunal o Juzgado
- Atender, asesorar, coordinar y girar las instrucciones que correspondan a nivel administrativo, en relación con las sentencias y resoluciones judiciales, provenientes de diversas autoridades judiciales, como la Sala Constitucional, que son de obligada observancia por la Municipalidad y los variados órganos que la conforman.
- Dar la aprobación interna a las contrataciones que celebre la Municipalidad por la vía licitatoria o de contratación directa, de acuerdo con los umbrales presupuestarios acorde con el presupuesto municipal.
- Dar el visto bueno a los contratos y convenios donde exista erogación de fondos públicos acorde a los umbrales presupuestarios, que suscriba este ente ante organismos varios, como requisito previo al refrendo de los mismos por la Contraloría General de la República y gestionar el mismo ante ese ente.

- Emitir opinión en los expedientes administrativos que se le remitan para informe legal.
- Evaluar, desde la perspectiva jurídica, la documentación oficial, los contratos, acuerdos y demás documentos legales, a efectos de emitir opiniones en los casos en que le sean requeridos.
- Plantear, ejecutar y dictaminar las acciones judiciales que se requieran en resguardo de los servicios e intereses municipales, así como realizar las defensas correspondientes a ese nivel, cuando la Municipalidad es demandada por diferentes personas.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades en defensa de los intereses de la Municipalidad.
- Promover y efectuar las gestiones pertinentes al trámite legal, judicial y extrajudicial que le competen a la Municipalidad.
- Representar a la Municipalidad ante las instancias administrativas y judiciales que corresponda, en función del asunto a ser tratado.
- Resolver Recursos de Amparo por derecho de petición y Amparos de Legalidad interpuestos en la vía contenciosa
- Asesorar al Alcalde en forma directa, al Concejo Municipal cuando este lo solicite y a las comisiones de ese órgano en las sesiones que se realicen cuando así lo requieran.
- Confeccionar los contratos y convenios que requiere suscribir la Municipalidad.
- Coordinar con todos los funcionarios y responsables de actividades y proyectos de gestión municipal sus necesidades de interpretación legal o la emisión de opiniones jurídicas sobre los asuntos de gestión.
- Dar el visto bueno a las escrituras relacionadas con el recibo de las áreas públicas en las urbanizaciones desarrolladas en el Cantón, por parte de la Municipalidad, en caso de escrituras elaboradas por los Notarios Públicos, designados por el Urbanizador.

- Ejercer el control jurídico previo con relación a las distintas contrataciones administrativas, que promueve la Municipalidad y emitir el criterio en forma oportuna.
- Elaborar dictámenes legales para elevar consultas ante la Contraloría y la Procuraduría General de la República.
- Organizar y mantener actualizada la base legal sobre la gestión administrativa de la institución.

Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades de asesoramiento e interpretación de las normas legales de observancia por la Municipalidad.

- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades de sistematización de la legislación municipal manteniendo actualizadas y concordadas las disposiciones legales nacionales y municipales.
- Fungir como órgano director en procedimientos administrativos amparados a la Ley General de Administración Pública, cuando así sea requerido por la Alcaldía Municipal.
- Informar a las distintas dependencias administrativas, la actualización del marco jurídico interno o nacional, que vincule los procedimientos que se realizan.
- Apoyo a funcionarios en labores de campo, para cierre de negocios, decomiso de productos, elaboración de actas, asesoría para la colocación de sello en caso de clausura, entre otros.
- Asesorar a la Alcaldía Municipal en la escogencia de los miembros del Comité de Deportes, Comité de la Persona Joven, Junta Vial Cantonal.
- Asesorar al personal del gobierno local en materia jurídica municipal
- Ejecutar el Plan de Acción, Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la Oficina de Asesoría Jurídica, disponiendo eficiente y eficazmente de los

recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.

- Ejercer las acciones de coerción para el cobro de las deudas tributarias y no tributarias conforme a las normas legales vigentes, interponiendo los procesos correspondientes.
- Elaborar los anteproyectos, proyectos, reglamentos e instrumentos jurídicos que requiera la Municipalidad, en las diversas áreas de gestión, ya sea nuevos o las reformas que demande la práctica laboral y modernizar el ordenamiento jurídico municipal.
- Elaborar y establecer los criterios de forma y contenido de las resoluciones administrativas que se emitan en cualquier proceso o subproceso de la Municipalidad
- Formular las propuestas de anteproyectos de leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, convenios, ordenanzas y órdenes departamentales para reformar o actualizar el marco normativo de la Municipalidad.
- Elaborar las propuestas de circulares o directrices, para la tramitación de solicitudes de información, pronunciamientos, requerimientos legales, entre otros que requieran las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad.
- Proponer proyectos para el perfeccionamiento de la legislación municipal, así como revisar las Ordenanzas Municipales, Acuerdos de Concejo, Decreto de Alcaldía, Resoluciones, etc., para su aprobación de acuerdo a ley.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Confeccionar las actas que han de ser utilizadas por los funcionarios municipales competentes, a la hora de realizar exhumaciones en los cementerios municipales, como

	<p>forma de asegurar el apego a legalidad de este tipo de trámites.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participar en reuniones con particulares, donde se hayan de discutir temas que afecten de forma directa al Gobierno Local, cuando así sea requerido por la Alcaldía Municipal u otra dependencia administrativa.</li> <li>○ Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía en el ámbito de su competencia.</li> </ul>
<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<b>Gestión Jurídica</b>
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA</b>	<b>Alcaldía Municipal</b>
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Coordinador(a) del Proceso</b>

### 7.3.10 PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>DEFINICIÓN DEL PROCESO</b>	<p><b>Objetivo General:</b> Es el proceso que se encarga de liderar dos subprocesos, la formulación e implementación de aquellos instrumentos estratégicos de planificación de: mediano y largo plazo. Comandar la implementación del control interno. Así en términos generales desde su perspectiva se le faculta emitir directrices, elaborar herramientas, instructivos, procedimientos, políticas institucionales; evaluación, medición y cumplimiento de las metas en vinculación con la planificación estratégica.</p> <p><b>Definición conceptual:</b> Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal, la cual, coordina los procesos de planificación institucional y estratégica, seguimiento y control interno, facilitando metodologías, instrumentos y mecanismos necesarios para estandarizar los procesos y su mejora continua, de forma que los procesos cuenten con la información necesaria para la toma oportuna de decisiones.</p>

**Línea Procesal:** Articulación de la política institucional y la gestión de los procesos para el cumplimiento de las metas y objetivos.

**Productos.** Perfiles de proyectos, plantillas de control y seguimiento, oficios de coordinación, planes anuales operativos, quinquenales y del decenio, informe de rendimientos y alcances de metas institucionales, participación en creación de reglamentos, promoción del control interno y del manejo de riesgos, planes proyectos y programas.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Analizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la situación organizacional y los procesos técnicos-administrativos a efectos de racionalizarlos y mejorar los niveles de eficiencia.
- Asesorar al Alcaldía y demás órganos de la Municipalidad en materia de planeamiento y planificación municipal.
- Brindar asesoría a las otras áreas de la institución en materia de su competencia.
- Coordinar, desarrollar el sistema de control interno institucional y el SEVRI en apego a las disposiciones contenidas en EL Manual de Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de la República.
- Coordinar y dirigir el proceso de Sistema de Información Municipal, según los lineamientos de la Contraloría General de la República
- Crear la metodología e instrumentos que sean necesarios para el desarrollo progresivo del proceso de planificación en la Municipalidad, tanto en el nivel político como de gestión.

- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía.
- Dirigir, supervisar y asesorar en la ejecución de los planes y programas de promoción en materia de Participación Vecinal.
- Ejecutar análisis administrativo y recomendar los cambios necesarios a efecto de subsanar los problemas que se presenten en el desarrollo de los servicios que presta la Municipalidad
- Implementar la Mesa temática en Coordinación para el Desarrollo Local, donde se define las políticas de concertación de necesidades y demandas de la población.
- Mantener el registro actualizado de las organizaciones sociales en materia de participación ciudadana.
- Organizar el sistema de control de riesgo de la Municipalidad
- Organizar, mantener y desarrollar los índices de resultados de gestión que requiera la institución para evaluar su desarrollo, así como proponer la normatividad, metodología y procedimientos con criterio técnico.
- Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los estudios y proyectos de inversión pública de la Municipalidad, en concordancia a los Planes Integrales de Desarrollo Local.
- Organizar el sistema de estadísticas con los componentes requeridos para conformar un marco de referencia para sustentar el proceso de Planificación institucional.
- Promover y elaborar programas de participación y apoyo vecinal que integre a los vecinos y demás organizaciones sociales a través de convenios y asistencia técnica en materia de Participación Ciudadana.
- Realizar diagnósticos, estudios de factibilidad, de costos y otros de similar naturaleza que ayuden a los jefes de la Municipalidad a tomar decisiones sobre la conveniencia o no de iniciar o retomar proyectos o servicios.

UNIDAD DE GESTIÓN
DEPENDENCIA JERÁRQUICA
RESPONSABLE

- Realizar evaluaciones sobre la marcha y ejecución de los programas y proyectos de la Municipalidad.
  - Representar a la Municipalidad ante organismos públicos o privados para la coordinación de las actividades de promoción en materia económica, social, infraestructura, servicios y participación vecinal.
  - Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía.
- Planificación**  
**Alcaldía Municipal**  
**Coordinador(a) del Proceso**

### 7.3.11 PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>
<b>DEFINICIÓN DEL PROCESO</b>	<p><b>Objetivo General:</b> Es el proceso que se encarga de liderar la formulación de políticas, instructivos, la emisión de directrices y herramientas que logre regular, innovar la sistematización y digitalización de la información institucional e incluso todo lo relacionado a la definición de los requerimientos en software y hardware que ocupan todos los procesos.</p> <p><b>Definición Conceptual:</b> Expandir la capacidad del sistema informático en respuesta sincronizada con la demanda, manteniendo un nivel óptimo de costo- efectividad alineándose de manera vertical y horizontal con la planificación de la Municipalidad.</p> <p><b>Línea Procesal:</b> Administración de Recursos Informaticos</p> <p><b>Productos:</b> infomes, mejoras de software y hardware, revisiones preventivas. Oficios y coordinaciones internas y con terceros, actualizaciones y soluciones integrales, continuidad de operación.</p>

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Aplicar normas de seguridad, almacenamiento y resguardo de la información y equipos informáticos de la Municipalidad.
- Coordinar y articular en forma adecuada y oportuna las políticas municipales en materia de informática en conjunto con las unidades, e instancias municipales. Coordinar y dirigir las actividades relativas a la implantación de nuevas tecnologías, con el fin de agilizar los procesos operacionales de la institución.
- Cumplir las normas técnicas de Informática.
- Disponer y mantener Bancos de Datos que garanticen la seguridad de la información.
- Elaboración de Proyectos de Sistemas Informáticos.
- Establecer los controles de acceso al sistema Informático.
- Estudiar, evaluar y proponer políticas y normas para el procesamiento de datos de la institución y dependencias.
- Impulsar activamente el desarrollo y funcionamiento de los sistemas informáticos en todos los procesos de trabajo de la Municipalidad.
- Llevar control de los trabajos procesados y de las solicitudes de los usuarios para la solución de problemas y mejoras de los sistemas.
- Organizar el sistema de base de datos de contribuyentes de la Municipalidad, cuyo origen sea producto de un pago de servicios de cualquier naturaleza o por concepto de bienes inmuebles.
- Supervisar el uso y mantenimiento de los equipos de cómputo, redes, etc.

- Velar por el mantenimiento adecuado de los equipos y programas del área.
- Administrar el conjunto de roles de la Base de Datos Municipal.
- Analizar los procesos técnicos y administrativos que pueden ser automatizados.
- Asesorar a las distintas instancias municipales, incluyendo al Concejo, en materia de su competencia.
- Asesorar en el área de su especialidad a los funcionarios y empleados que así lo requieran.
- Brindar servicios de informática y administrar los servicios de comunicación interna y externa (Portal Web).
- Dar soporte al personal usuario de la Municipalidad, para el adecuado uso de los aplicativos informáticos desarrollados.
- Diseñar y programar los aspectos relacionados al sitio web institucional.
- Diseñar, programar y ajustar sistemas informáticos para la Municipalidad.
- Diseñar, validar y ejecutar los mecanismos de enlace entre los diferentes sistemas informáticos en funcionamiento. (Sea dentro de una misma unidad de trabajo o enlazando diferentes unidades)
- Elaborar el Plan de contingencia de la Municipalidad controlando su aplicación a fin de sobrellevar los desastres informáticos por factores externos e internos.
- Elaborar y desarrollar el Plan Anual de Sistematización e informática de la Municipalidad, de acuerdo a las necesidades detectadas.
- Emitir criterios técnicos sobre las adquisiciones de equipos de naturaleza informática cómputo y sistemas informáticos,

así como repuestos y otros relacionados con sus funciones.

- Evaluar nuevas tecnologías informáticas en hardware y software y proponer su implementación en la institución municipal como parte del proceso del desarrollo de la organización y de la gestión del Gobierno Municipal, así como formular el Plan Estratégico Informático.
- Implantar y supervisar políticas, normas y procedimientos en materia de operación, programación y análisis de sistemas informáticos
- Informar, asesorar y recomendar lo pertinente sobre las reformas, modificaciones y avances en informática; sistemas y equipos de cómputo a los funcionarios de las áreas, unidades e instancias municipales.
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Planificar, organizar, controlar y evaluar el desarrollo de sistemas informáticos para la gestión Municipal.
- Prestar servicio de soporte técnico y asesoramiento informático a las unidades orgánicas de la Municipalidad.
- Programar, organizar y dirigir el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y de los sistemas de la Municipalidad.
- Realizar en conjunto con la coordinación del proceso de Gestión Logística, los estudios necesarios para la incorporación de las herramientas tecnológicas que permitan disponer en el sitio web de la Municipalidad, todos los servicios operativos en formato digital, ampliando así la cobertura que en forma presencial se realiza en la Plataforma de servicios.

- Realizar investigaciones para detectar necesidades de automatización y diseño de nuevas aplicaciones.
- Brindar el soporte institucional a usuarios.
- Coordinar, instalar y configurar equipos de comunicaciones y redes
- Vigilar situaciones o problemas que tengan relación con el área de electricidad y que puedan incidir en el normal funcionamiento de la plataforma tecnológica de la Municipalidad y recomendar lo que corresponda.
- Apoyar, emitir e incluir control de marcas y accesos de empleados
- Definir un plan de capacitación, basado en los manuales técnicos a los usuarios en materia de operación de sistemas informáticos.
- Disponer eficiente y eficazmente los materiales y equipos informáticos que cumplieron con su vida útil, con el fin de ser responsable con el destino de los desechos electrónicos.
- Establecer los canales de comunicación apropiadas entre los proveedores de tecnología a fin de obtener los mejores acuerdos de nivel de servicio (SLA's) para la Municipalidad.
- Promover, dirigir, coordinar e implementar el uso del Software libre en La Municipalidad, en el marco del Plan de Desarrollo Informático.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignada por la Alcaldía en su ámbito de competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**RESPONSABLE**

**Tecnologías de la Información**

**Alcaldía Municipal**

**Coordinador(a) del Proceso**



### 7.3.12 PROCESO DE GESTIÓN VIAL

#### NOMBRE DEL PROCESO

#### SERVICIO DE GESTIÓN VIAL

#### DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Realizar los planes y proyectos de desarrollo municipal de obra vial, con la participación de todos los agentes de desarrollo local, desarrollar el Plan de Gestión Vial de la Municipalidad

**Línea Procesal:** Mantenimiento y conservación de las vías públicas cantonales.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

#### Actividades:

- Elaborar los estudios previos, planificar, diseñar, ejecutar, aprobar, verificar la calidad y controlar los diferentes proyectos que se lleven a cabo en la Municipalidad en materia vial y dictaminar sobre el cumplimiento de los contratos y la liquidación en la ejecución y supervisión de las obras contratadas, en el área de gestión vial
- Asumir la Dirección de la Gestión Vial, en cuyo caso es responsable de la ejecución de las labores estipuladas en el artículo 14 del Decreto 34624 Ministerio de Obras Públicas y Transportes, que regula lo estipulado en el artículo 5) inciso b) de la Ley 8114.
- Coordinar las actividades relacionadas con los proyectos de seguridad vial en el cantón.
- Diseñar y ejecutar proyectos a nivel municipal, en cuanto a obras de alcantarillado pluvial.

- Elaborar planes de ordenamiento y mejoramiento del sistema vial de transporte y tránsito del cantón, considerando la normativa en materia de accesibilidad.
- Elaborar y desarrollar programas de conservación vial, de acuerdo con los planes formulados por la Junta Vial Cantonal que avale el Concejo.
- Promover la conservación vial participativa, mediante el fortalecimiento de la organización local y su vínculo con otras organizaciones afines, para propiciar trabajos conjuntos de conservación de las vías públicas y el control social de los proyectos que se realicen.
- Realizar los análisis de necesidades del cantón de todos los caminos a intervenir y solicitar la colaboración y asesoramiento del MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES para los diseños de obras de mejoramiento y construcción.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en materia vial.
- Colaborar en la administración de la maquinaria municipal dedicada a la atención de las vías públicas y de la que se contrate o se obtenga por medio de convenios.
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la Gestión Vial, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Colaborar en la promoción, consecución y ejecución de convenios que brinden beneficios al cantón en materia vial.

- Operar y mantener actualizado el sistema de gestión vial (SIGVI o similar) para la administración de la infraestructura vial del cantón.
- Apoyar en la elaboración de los estudios y proyectos de inversión local de gran envergadura para su aprobación municipal, en el área de gestión vial
- Autorizar las rupturas de vías públicas para el mejoramiento de la infraestructura pública
- Coordinar con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes en la realización y actualización del inventario de la red de calles y caminos del cantón.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía Municipal en el ámbito de su competencia.

UNIDAD DE GESTIÓN

Gestión Vial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA

Alcaldía Municipal

RESPONSABLE

Coordinador(a) de Proceso

### 7.3.13 PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL

NOMBRE DEL PROCESO

SALUD OCUPACIONAL

DEFINICIÓN DEL PROCESO

**Definición Conceptual(objetivo):** Promover un entorno de trabajo en el que se brinden condiciones que puedan mantener y preservar la salud física, mental y social del personal municipal, cumpliendo con las normas y reglamentos establecidos.

**Línea Procesal:** Gestionar y disminuir riesgos para proteger la salud de los funcionarios.



**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Coordinar con la Comisión de Salud Ocupacional para velar por el desarrollo y cumplimiento de sus acciones institucionales.
- Planear, organizar y ejecutar las actividades y tareas relacionadas con los servicios de primera respuesta.
- Establecer las especificaciones de implementos y equipo en materia de seguridad e higiene.
- Impulsar y coordinar capacitaciones dirigidas al personal municipal acerca de temas tales como: salud y seguridad ocupacional.
- Recopilar información para establecer estadísticas de los accidentes y enfermedades de origen laboral de los funcionarios municipales.
- Investigar las causas de accidentes y enfermedades sufridos por el personal en el ejercicio de sus funciones y recomendar las soluciones a las mismas.
- Desarrollar acciones para que todos los funcionarios municipales cuenten con un expediente clínico.
- Velar para que se integren y respeten las disposiciones institucionales en materia de seguridad e higiene ocupacional.
- Evaluar el estado de las instalaciones, equipo y maquinaria donde desarrollan las tareas los funcionarios y recomendar las políticas institucionales pertinentes.
- Verifica que todos los funcionarios municipales utilicen de manera adecuada los equipos necesarios para la protección personal.
- Proponer acciones que contemplen un programa de gestión preventiva del riesgo, en donde se tomen medidas para prevenir situaciones que puedan llegar a desencadenar en una enfermedad profesional y/o accidente laboral.

- Promover en el personal de la Municipalidad estilos de vida saludable que les permitan a los funcionarios tener una mejor calidad de vida y por consiguiente un desempeño más eficiente en las tareas asignadas.
- Elaborar el Plan Institucional de Emergencias y de las estrategias para mantener las brigadas de emergencia activas.
- Participar activamente en la Comisión Municipal de Emergencias.
- Brindar asesoría en el área de su competencia a las diferentes instancias municipales.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Salud Ocupacional**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Alcaldía Municipal**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.14 PROCESO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA

**NOMBRE DEL PROCESO**

**SERVICIO DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO**

**DEFINICIÓN DEL PROCESO**

**Definición Conceptual(objetivo):** Regular, establecer, organizar, ejecutar y dirigir el proceso de programación, formulación, ejecución, control y evaluación del proceso presupuestario de la Municipalidad, de conformidad con las normas técnicas sobre presupuesto en concordancia con las directrices emanadas de la Contraloría General de la República y otras normas complementarias, conexas y directivas emitidas periódicamente por la Dirección Nacional de Presupuesto Público

**Línea Procesal:** Administración del Presupuesto



**Productos:** Presupuestos Ordinarios y extraordinarios, modificaciones presupuestarias, autorización de recursos para tramites de adquisición de bienes y servicios, saldos presupuestarios, certificación de ingresos presupuestarios y de gastos, informes, liquidaciones, entre otros.

**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Analizar y suministrar información presupuestaria considerando los recursos libres y específicos (origen y aplicación de fondos).
- Autorizar la ejecución de desembolsos aprobados por la Alcaldía Municipal.
- Brindar información para el análisis de la ejecución presupuestaria según su programación, utilizando recursos según las posibilidades financieras, la naturaleza de los gastos y los avances en el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Coordinar y ejecutar los trámites necesarios para el envío definitivo a la Contraloría General de la República, de los diferentes presupuestos institucionales.
- Coordinar y preparar el presupuesto de ingresos y egresos de la institución.
- Dar seguimiento a los resultados financieros de la gestión institucional y aplicar los ajustes y las medidas correctivas que se estimen necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas, así como el uso racional de los recursos públicos.
- Desarrollar las actividades de planeación, organización, ejecución y control del subproceso de presupuesto.
- Desarrollar las fases de programación, formulación, ejecución, control y evaluación del proceso presupuestario de la Municipalidad, de conformidad con las normas técnicas

sobre presupuestos públicos que deben observar las entidades, órganos descentralizados, unidades desconcentradas y municipalidades, sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República, otras normas complementarias, conexas y directivas emitidas periódicamente por la Dirección Nacional de Presupuesto Público y Contraloría General de la República.

- Ejecutar el registro presupuestario de las diferentes operaciones financieras de la Municipalidad (ingresos, egresos y liquidaciones, entre otras), formulando los respectivos informes trimestrales.
- Ejecutar los trámites requeridos con el fin de ajustar los presupuestos institucionales según las solicitudes señaladas por la Contraloría General de la República.
- Elaborar la liquidación presupuestaria anualmente.
- Elaborar y controlar el programa para la ejecución de los desembolsos de las partidas rutinarias del presupuesto de la institución.
- Formular los diferentes anteproyectos de presupuesto y las modificaciones presupuestarias, según las disposiciones fijadas por la Contraloría General de la República, el Concejo y la Alcaldía.
- Incluir y actualizar la información presupuestaria (presupuestos ordinarios, extraordinarios, modificaciones presupuestarias, liquidaciones, informes trimestrales y semestrales) en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos, de la Contraloría General de la República.
- Llevar el respectivo control presupuestario, suministrando la información necesaria para la toma de decisiones.
- Preparar los informes financieros relativos al presupuesto a solicitud de la Alcaldía.
- Realizar el control de la ejecución presupuestal, y consolidar la ejecución de ingresos y gastos mensualmente.

- Realizar los ajustes necesarios al presupuesto de acuerdo con las variaciones que pudieran haberse producido.
- Registrar en orden cronológico las operaciones presupuestarias que realiza la Municipalidad.
- Revisar y velar por el cumplimiento de las disposiciones y reglamentaciones relacionadas con el presupuesto de la Municipalidad.
- Verificar los contenidos económicos de los procesos de contratación administrativa y codificar debidamente a la partida y sub-partida correspondiente, en razón a la cuenta a afectar, según lo establece la Contraloría General de la Republica.
- Asesorar a la Alcaldía Municipal y demás órganos de la Municipalidad en materia de presupuesto
- Brindar servicios de información estadística en materia de presupuesto a los órganos municipales y entidades públicas, privadas o público en general
- Formular procedimientos y manuales de Normatividad Interna para la aplicación de las disposiciones relacionadas con el presupuesto
- Formular y evaluar estadísticamente el comportamiento de los Ingresos y Gastos, proponiendo las modificaciones presupuestarias conducentes al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales trazados.
- Participar con la oficina de planificación y control, en la vinculación de los planes anuales operativos presentados por las diferentes áreas de trabajo y elaborar diferentes presupuestos.
- Recomendar transferencias de fondos entre los diversos programas del presupuesto según corresponda.
- Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia presupuestaria.

- Brindar asesoría a las otras áreas de la institución en materia de su competencia.
- Ejecutar los trámites requeridos con el fin de ajustar los presupuestos institucionales según las solicitudes señaladas por la Contraloría General de la República
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Municipal correspondiente a la Oficina de programación y ejecución presupuestaria, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne la Alcaldía Municipal, en su ámbito de competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Programación y Ejecución Presupuestaria**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Alcaldía Municipal**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) de Proceso**

### 7.3.15 PROCESO DE EJECUCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS.

**NOMBRE DEL PROCESO**

**EJECUCION DE OBRAS Y SERVICIOS**

**DEFINICIÓN DEL PROCESO**

**Definición Conceptual(objetivo):** Administrar las labores de apoyo necesarias para acompañar la gestión de obras públicas, mantenimiento a la red vial cantonal y al proceso de Gestión Ambiental

**Línea Procesal:** Ejecucion de obras de servicios



**De coordinación:** Por la naturaleza de sus actividades los niveles de coordinación se deben dar con todos los procesos y/o áreas generales de la institución.

**Actividades:**

- Coordinar la ejecución de labores relacionadas con el mantenimiento y siembra de plantas, arbustos y árboles y erradicar malezas.
- Coordinar, supervisar, controlar y participar en la limpieza de parques, calles, caños, y parcelas propiedad de la Municipalidad.
- Coordinar y controlar la ejecución de las diferentes actividades de construcción de obras y saneamiento ambiental básico, a partir de la asignación y distribución del personal a cargo según los requerimientos diarios, la supervisión y control de los servicios que se prestan.
- Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de labores de inhumación, exhumación de restos.
- Coordinar, supervisar y controlar la realización de las labores de recolección de residuos sólidos, mediante el recorrido de rutas preestablecidas.
- Coordinar, supervisar, controlar y participar en la construcción de caminos y vías, bacheo de calles, a partir de la verificación de las actividades establecidas en el respectivo plan, la operación de equipo automotor.
- Desarrollar y supervisar la correcta ejecución de las actividades de campo que se desarrollan, tanto en infraestructura pública como en saneamiento.
- Coordinar, supervisar, controlar las labores de albañilería, carpintería, pintura y fontanería básica, orientadas entre otros, a la construcción de tramos de acera, cordón de caño, colocación de tubos de alcantarillado, cajas de registro, tragantes y pozos, planches, cunetas, alcantarillas y otros de similar naturaleza, instalación de redes de conducción de agua y drenajes.

- Emitir informes de distribución y consumo de los materiales y suministros, en la ejecución de las labores encomendadas a esta unidad orgánica.
- Llevar el control y supervisión del retiro y consumo de los materiales, herramientas y suministros requeridos para las actividades desarrolladas por el personal de obras y servicios.
- Coordinar con las diferentes dependencias la solicitud de materiales, herramientas y suministros requeridos para las actividades desarrolladas por el personal operativo.
- Llevar el control y supervisión del personal operativo y de las horas extraordinarias, realizar reporte correspondiente.
- Establecer los mecanismos para el correcto funcionamiento de los equipos y maquinaria y de otra índole destinados para las diferentes actividades de construcción, reparación y saneamiento básico.
- Realizar reportes de las anomalías que se presenten en el área de trabajo, así como desperfectos en el equipo asignado.
- Velar por el adecuado mantenimiento, limpieza y buen estado del equipo bajo su responsabilidad y revisa el estado general del mismo.
- Coordinar en el desarrollo de las actividades de cierre de vías e instalación de las demarcaciones correspondientes durante actividades municipales.
- Procurar la instalación de los insumos municipales, toldos, sillas tarimas entre otros durante las actividades ambientales, sociales, culturales municipales.
- Atender todo tipo de solicitud especial, reclamo o queja que se le remita desde la Plataforma de servicios y resolver y preparar la resolución o respuesta respectiva y remitir la documentación a la Plataforma de servicios a efectos de que se proceda a la respectiva comunicación a la persona o entidad interesada y con el propósito de que se haga constar en el respectivo expediente del caso.

- Cualquier otra función que le sea asignada por la Alcaldía en el ámbito de su competencia.

**UNIDAD DE GESTIÓN**

**Cuadrilla Municipal**

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA**

**Alcaldía Municipal**

**RESPONSABLE**

**Coordinador(a) de Proceso**

