



Municipalidad de Desamparados



UNIÓN NACIONAL DE
GOBIERNOS LOCALES

MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Versión 01-2018

Aprobado por: Concejo Municipal de Desamparados, bajo el acuerdo 1,
Sesión 30-2018 del 21 de mayo del 2018

Elaborado por: Comisión Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad de
Desamparados – CAM, UNGL

Supervisado por: Mario Corrales Rodríguez, Asesor UNGL.

Desamparados, San José, Costa Rica

Tabla de contenido

Introducción	5
Alcance	6
Descripción de objetivos y funciones por dependencias.....	7
Nivel Político.....	7
Concejo Municipal	7
Alcaldía Municipal	11
Nivel Asesor	17
Secretaría del Concejo Municipal	17
Auditoría Interna.....	22
Contraloría de Servicios.....	27
Comunicación e Imagen	32
Planificación Institucional Estratégica.....	36
Talento Humano	42
Jurídicos.....	50
Tecnologías de la Información y Comunicación	53
Nivel Estratégico	59
Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros.....	59
Gestión Financiera	62
Nivel Administrativo	66
Proceso de Análisis Financiero Presupuestario	66
Proceso de Contabilidad y Costos	71
Proceso de Ingresos y Gastos	75
Nivel Estratégico	81
Gestión de Administración Tributaria	81
Nivel Administrativo	84
Proceso de Licencias.....	84
Proceso de Bienes Inmuebles	87
Proceso de Cobranzas.....	90
Proceso de Fiscalización Tributaria.....	94
Nivel Estratégico	100

Gestión Administrativa Institucional	100
Nivel Administrativo	104
Proceso Institucional de Archivo Central	104
Proceso de Adquisiciones	108
Proceso de Servicio al Cliente	112
Proceso de Servicios de Mantenimiento Automotor	115
Proceso de Servicios Generales	118
Sub Proceso de Limpieza de Edificios	121
Sub Proceso de Mantenimiento de Edificios	123
Nivel Estratégico	125
Gerencia de Servicios Ciudadanos	125
Gestión Desarrollo Social, Cultural y Económica	128
Nivel Administrativo	131
Proceso de Arte y Cultura	131
Proceso de Innovación Económica	134
Proceso de Servicios Sociales	138
Programa de Oficina de la Mujer	141
Programa de Secretaría de Niñez, Adolescencia y Juventud	144
Nivel Estratégico	147
Gestión de Seguridad Ciudadana	147
Nivel Administrativo	150
Programa de Seguridad Institucional	150
Programa de Policía Municipal	152
Programa de Regularización Vial	156
Nivel Estratégico	159
Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental	159
Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible	162
Nivel Administrativo	172
Proceso de Catastro y Topografía	172
Proceso Ambiental y Prevención de Riesgos	178
Proceso Planificación Territorial	183
Proceso de Control Urbano y Rural	188
Proceso de Infraestructura Vial y Obras Públicas	191

Proceso de Fiscalización Urbana y Rural	201
Proceso de Diseño y Ejecución de Proyectos.....	206
Nivel Estratégico	220
Gestión de Saneamiento Ambiental.....	220
Nivel Administrativo	226
Proceso de Limpieza de Vías	226
Proceso de Embellecimiento de Zonas Verdes.....	228
Proceso de Recolección de Residuos Sólidos	231
Proceso de Tratamiento de Residuos Sólidos y Disposición Final de Residuos Sólidos.....	234
Proceso de Limpieza del Alcantarillado Pluvial.....	236
Proceso de Administración de Cementerios	238
Proceso de Control de Saneamiento Ambiental	241

Introducción

La Municipalidad de Desamparados, consciente del compromiso que tiene con los contribuyentes de brindar una mejor gestión institucional, se ha propuesto crear una serie de manuales pilares para la nueva gestión de la administración pública.

Dentro de ese proyecto se plasmó el objetivo de crear el Manual de Organización y Funciones, con la finalidad de identificar las funciones de la gestión municipal y cuyo cumplimiento, contribuye a lograr que se alcancen de manera eficiente los objetivos funcionales de cada uno de los procesos establecidos y ligados a una estructura organizativa de la municipalidad.

El Manual de Organización y Funciones 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.

Actualmente, las instituciones públicas deben contar con la identificación de cada uno de los procesos que la integran a lo interno y externo de sus operaciones, lo cual permitirá que la productividad de sus actividades sea eficiente, respecto a la utilización de los recursos económicos, ambientales, sociales y demás utilizados. Por otro lado, como lo menciona Davalos, Luz. (2017), la productividad debe ir de la mano de la implantación y generación de conocimiento e innovación, maximizando las posibilidades de ser líderes en nuevos estándares de productividad, en este caso dentro de la gestión municipal costarricense.

En efecto, dicho manual colabora en una simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, que labora dentro de cada uno de los procesos identificados o que contribuyen a realizar acciones de una etapa o paso de un flujo de un procedimiento.

El establecer una estructura organizacional por procesos, genera principales factores, relevantes para la gestión municipal actual. Las ventajas se establecen como el conocimiento directo de los clientes y usuarios de los productos generados, considerando la satisfacción total de cada uno de ellos. Otro es establecer un ligamen sobre el aspecto de calidad del producto o servicio brindado en cada una de las etapas de los procesos. Además, la identificación de la misión, visión y objetivos tienen fuerte influencia en la preparación de dichos procesos, logrando ser mecanismos de peso para su respectivo cumplimiento.

Dicho instrumento se logra gracias a un conjunto de voluntades, se efectuaron talleres formativos e informativos, para hacerlos del conocimiento del proyecto que se estaba llevando a cabo. Diferentes colaboradores y colaboradoras brindaron su apoyo, facilitando el talento humano para el desarrollo y culminación de la etapa inicial.

Alcance

El presente Manual de Organización y Funciones, responde a las necesidades de organización de la Municipalidad de Desamparados, y es de aplicación obligatoria a todo el personal, a partir de la aprobación realizada por el Concejo Municipal, comunicada y presentada a todos los colaboradores municipales.

Descripción de objetivos y funciones por dependencias

Nivel Político

Concejo Municipal

Objetivo:

Garantizar la correcta gestión y fiscalización política de la Municipalidad, en apego al Plan de Gobierno desarrollado por la Alcaldía Municipal, la normativa legal, las necesidades de la comunidad y su entorno.

Funciones:

1. Fijar la política y las prioridades de desarrollo del municipio, conforme al programa de gobierno inscrito por el alcalde (sa) municipal, para el período por el cual fue elegido y mediante la participación de los vecinos.
2. 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.
3. Dictar los reglamentos de la Corporación, conforme a esta ley.
4. Organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales.
5. 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 o Alcaldesa Municipal, según el reglamento que se emita, el cual deberá cumplir con los principios de la Ley de Contratación Administrativa, No. 7494, de 2 de mayo de 1995 y su reglamento.
6. Nombrar y remover a la persona auditora, contadora, según el caso, así como a quien ocupe la Secretaría del Concejo Municipal.
7. 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.

8. Nombrar directamente y por mayoría absoluta a los miembros de la Comisión Municipal de Accesibilidad (COMAD), quienes podrán ser removidos por el Concejo, por justa causa. La COMAD será la encargada de velar para que en el cantón se cumpla la Ley N° 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, del 02 de mayo de 1996; para cumplir su cometido trabajará en coordinación con el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) y funcionará al amparo del Código Municipal y del reglamento que deberá dictarle el Concejo Municipal, ante el cual la COMAD deberá rendir cuentas.
9. Resolver los recursos que deba conocer de acuerdo con el Código Municipal.
10. 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.
11. Acordar la celebración de plebiscitos, referendos y cabildos de conformidad con el reglamento que se elaborará con el asesoramiento del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), observando, en cuanto a la forma e implementación de estas consultas populares, lo preceptuado por la legislación electoral vigente. En la celebración de los plebiscitos, referendos y cabildos que realicen las municipalidades, deberán estar presentes los delegados que designe el Tribunal Supremo de Elecciones, quienes darán fe de que se cumplieron los requisitos formales exigidos en el Código y el reglamento supra indicado. Los delegados del tribunal supervisarán el desarrollo correcto de los procesos citados.
12. 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.

13. Estos planes constituyen la base del proceso presupuestario de las municipalidades.
14. Conocer los informes de auditoría o contaduría, según el caso, y resolver lo que corresponda.
15. Crear las comisiones especiales y a las comisiones permanentes, asignarles funciones.
16. Conferir distinciones honoríficas, de acuerdo con el reglamento que se emitirá para el efecto.
17. Comunicar al Tribunal Supremo de Elecciones, las faltas que justifiquen la remoción automática del cargo de regidor, regidora o alcalde o alcaldesa municipal.
18. Dictar las medidas de ordenamiento urbano.
19. Constituir, por iniciativa del alcalde o alcaldesa municipal, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales y autorizar la constitución de sociedades públicas de economía mixta.
20. Autorizar las membresías ante entidades nacionales y extranjeras, públicas o privadas, que estime pertinentes para beneficio del cantón.
21. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDA
Expediente de Sesión del Concejo Municipal.	Desarrollo de la Sesión Ordinaria o Extraordinaria del Concejo Municipal de Desamparados.	Acta de Sesión Ordinaria o Extraordinaria del Concejo Municipal de Desamparados.
Borrador de Acta de Sesión del Concejo (presente) Municipal.		
Acta de Sesión del Concejo Municipal aprobada (sesión anterior).		

Nivel de reporte:

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 el alcalde o alcaldesa o vicealcaldes, todos de elección popular.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias directas:

- ✓ Secretaría del Concejo Municipal.
- ✓ Auditoría Interna.

Alcaldía Municipal

Objetivo:

Dirigir la acción administrativa del municipio para garantizar una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios municipales, la adecuada gestión de recursos, la coordinación interinstitucional cantonal y nacional, en pro del desarrollo humano local.

Funciones:

1. Desarrollar el programa de gobierno local, a partir de las necesidades de la comunidad, las políticas del gobierno central, las influencias del entorno y de los diferentes grupos de interés.
2. Plantear e impulsar estrategias, proyectos, políticas y acciones para la consecución de las metas y objetivos establecidos en los planes municipales.
3. Elaborar y presentar ante el Concejo Municipal y para su aprobación tanto el Plan de Desarrollo Municipal (PDM), el Plan Anual Operativo (PAO) y el Plan Estratégico Municipal (PEM), en concordancia con los parámetros señalados por el Código Municipal.
4. Efectuar coordinaciones interinstitucionales para el impulso y ejecución de proyectos municipales y cantonales.
5. Velar por una correcta operación de los diferentes procesos y dependencias municipales, asegurando un uso racional de los recursos disponibles y en respeto a la normativa legal.
6. Asegurar la operación del sistema de control interno de la municipalidad e impulsar medidas y estrategias para su perfeccionamiento.
7. Impulsar el trabajo en equipo en los diferentes procesos que conforman la municipalidad, que permitan lograr eficiencia y calidad en los servicios prestados a la comunidad.
8. Ejercer un rol de coordinador y facilitador entre el Concejo Municipal, la comunidad y la administración activa de la municipalidad.
9. Emitir las directrices institucionales para el buen funcionamiento de la Administración Local, así como velar por su cumplimiento.
10. Rendir al Concejo Municipal informes de labores de la gestión municipal.

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 12 de 243

11. Rendir cuentas a los vecinos del cantón, mediante informes de labores presentados ante el Concejo Municipal.
12. Sugerir y avalar la elaboración de normas jurídicas que permitan dinamizar el orden jurídico local.
13. Analizar y aprobar las propuestas o proyectos de derogación, reforma o creación de normativas jurídicas que realice el órgano técnico.
14. 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.
15. Proponer al Concejo Municipal, la creación de plazas y servicios indispensables para el buen funcionamiento del gobierno municipal.
16. Nombrar, promover y remover al personal de la municipalidad y personal de confianza a su cargo, así como concederle licencias e imponerle sanciones, todo de acuerdo con el Código Municipal, las leyes y reglamentos vigentes.
17. Vigilar el correcto desarrollo de la política adoptada por la municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales.
18. Vigilar el desarrollo correcto de las políticas adoptadas por la Municipalidad, el logro de los fines propuestos en el programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos.
19. Promover el desarrollo local en armonía con el entorno nacional e internacional.
20. Representar los intereses del municipio en diferentes instancias públicas y privadas, tanto en el ámbito nacional como internacional, con las facultades que le otorgue el Código Municipal y el Concejo Municipal.
21. Dictar resoluciones administrativas, de acuerdo con los procedimientos previos establecidos.
22. Definir y orientar las políticas locales y promover el desarrollo municipal en todas sus esferas.
23. Brindar atención a los vecinos para escuchar las necesidades planteadas de las diferentes comunidades, para tener una visión integral de la realidad de sus habitantes.
24. Velar para que se brinde una atención de calidad a los ciudadanos.
25. Conformar comisiones de equipos interdisciplinarios, para lograr objetivos de interés municipal.

26. Promover la participación de los ciudadanos en los diferentes ámbitos de la administración municipal.
27. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDA
Comunicación de Acuerdos	Elaboración y redacción de mociones para el Concejo Municipal	Mociones de Ejecución de acuerdos
	Seguimiento a acuerdos municipales	
Solicitudes	Recepción de correspondencia	Actos administrativos
Informes y criterios técnicos	Gestión de trámites	Convenios y cartas de entendimiento
Distintos requerimientos comunales, institucionales y particulares	Gestión Documental	Ejecución de proyectos
	Gestiones administrativas, seguimiento y evaluación	Directrices y Políticas Resoluciones
Información de las necesidades de las comunidades	Atención y seguimiento de audiencias	Circulares
Plan de Gobierno	Coordinación y atención institucional	Administración de los intereses de la comunidad
	Desarrollar el Programa de Gobierno local	Sistemas de seguimiento de gestión
	Dirección y gestión	Autorización de



	institucional	permisos
	Modernización de sistemas y herramientas informáticas	Uso racional de recursos Cumplimiento del plan de gobierno
Proyectos y anteproyectos	Promoción y ejecución de actividades Atención y coordinación de comisiones y proyectos (Comité Cantonal de Emergencias y CCCI, Proyectos Municipales)	Planes, programas y proyectos municipales ejecutados Proyectos interinstitucionales desarrollados
Estudio	Asesoría y asistencia	Informes
Recursos materiales, humanos y financieros	Nombrar, promover y remover al personal de la Municipalidad Análisis y definición del presupuesto Gestión de recursos municipales	Informes de presupuesto Reclutamiento Organización municipal eficaz y eficiente

	Cumplimiento de Servicios municipales normas de control operando internamente correctamente	
	Conformar comisiones de equipos interdisciplinarios	Comisiones de trabajo
Intereses del cantón, necesidades y solicitudes de la ciudadanía	Rendición de cuentas a la ciudadanía Elaboración de diagnósticos, registros y censos	Informe de labores Diagnósticos, registros, censos

Nivel de reporte:

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.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, la Alcaldía Municipal mantiene relación con todas las unidades de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Contraloría de Servicios.
- ✓ Comunicación e Imagen.
- ✓ Planificación Institucional Estratégica.
- ✓ Talento Humano.
- ✓ Jurídicos.
- ✓ Tecnologías de Información y Comunicación.
- ✓ Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros.
- ✓ Gerencia de Servicios Ciudadanos.
- ✓ Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental.

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 17 de 243

Nivel Asesor

Secretaría del Concejo Municipal

Objetivo:

Asistir al Concejo Municipal en el 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.

Funciones:

1. Asistir a las sesiones del Concejo Municipal, brindar el apoyo logístico necesario para que se realicen las sesiones de manera planificada.
2. Reproducir y custodiar toda la documentación producida y acordada por el Concejo Municipal y sus comisiones, en el ejercicio de sus funciones.
3. Preparar la agenda de las sesiones del Concejo Municipal y resúmenes ejecutivos.
4. Redactar, comunicar y notificar los acuerdos que establece el Concejo Municipal.
5. Preparar los documentos relacionados al quehacer del Concejo Municipal.
6. Redactar las actas de cada una de las sesiones del Concejo Municipal.
7. Atender los requerimientos de diferentes instancias con relación al quehacer del Concejo Municipal.
8. Atender consultas de diferentes usuarios, empresas o instituciones, de la municipalidad y del público en general.
9. Efectuar el reporte de pago de dietas.
10. Remitir el presupuesto anual de la municipalidad, debidamente aprobado por el Concejo Municipal a la Contraloría General de la República.
11. Gestionar las publicaciones en el diario oficial La Gaceta, en la Imprenta Nacional de Costa Rica u otros medios de comunicación.
12. Convocar al Concejo Municipal y al público en general, a las

- diversas sesiones extraordinarias.
13. Extender las certificaciones solicitadas a la Municipalidad.
 14. Elaborar el presupuesto anual de la unidad, para la operación eficiente del Concejo Municipal.
 15. Gestionar la compra de bienes y servicios para la operación eficiente del Concejo Municipal.
 16. Gestionar los trámites correspondientes del personal asignado a la Secretaría del Concejo Municipal del Concejo ante Talento Humano.
 17. Administrar el equipo de audio y video del Concejo Municipal y efectuar la grabación correspondiente, para su posterior utilización.
 18. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Procesos	Productos
Plan Estratégico Municipal. Plan Anual Operativo y Anual de años anteriores. Legislación Costarricense.	Elaboración del Plan Anual Operativo y de Trabajo de la Secretaría del Concejo Municipal, de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Municipal.	Plan Anual Operativo de la Secretaría del Concejo. Plan Anual de Trabajo
Presupuesto Aprobado Municipal	Planificación y Ejecución presupuestaria de la Secretaría Municipal	Expediente de Ejecución Presupuestaria de la Secretaría Municipal

Documentos recibidos internos y externos	Gestión Interna	Documental	Controles de Correspondencia Expedientes Administrativos Correspondencia
Correspondencia Mociones	Preparación de Sesión Ordinaria o Extraordinaria del Concejo Municipal de Desamparados.	la	Expediente de Sesión del Concejo Municipal Borrador de Acta de Sesión del Concejo (presente) Municipal Acta de Sesión del Concejo Municipal aprobada (sesión anterior) Audio de Sesión del Concejo Municipal
Expediente de Sesión del Concejo Municipal Borrador de Acta de Sesión del Concejo (presente) Municipal Audio de Sesión del Concejo Municipal	Elaboración de las Actas del Concejo Municipal de Desamparados.	de las	Acta para aprobación ante el Concejo Municipal de Desamparados

<p>Acta de Sesión del Concejo. (Aprobada).</p>	<p>Realizar la comunicación y control de acuerdos aprobados por el Concejo Municipal.</p>	<p>la Correspondencia.</p>
<p>Correspondencia.</p>	<p>Certificación documentos municipales.</p>	<p>de Documentos certificados</p>

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Concejo Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Demás dependencias internas de la Municipalidad de Desamparados, que por la naturaleza de sus funciones, mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

 Municipalidad de Desamparados	 UNIÓN NACIONAL DE GOBIERNOS LOCALES	Manual de Organización y Funciones	
		Versión 01-2018	Página: 21 de 243

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Auditoría Interna

Objetivo:

Proporcionar seguridad a la Administración Activa y a la ciudadanía, de 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 dirección en la Municipalidad.

Funciones:

1. Evaluar el sistema de control interno institucional, incluyendo el grado de riesgo, operatividad y eficacia de los sistemas de administración y de información de las distintas dependencias de la Municipalidad de Desamparados, para determinar su pertinencia y confiabilidad y la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía en el marco de las operaciones realizadas.
2. Realizar auditorías operativas, financieras y estudios de carácter especial (financieras, operativos, tecnologías de información, jurídicos y técnicos según la especialidad), inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones preliminares en la Municipalidad de Desamparados, para verificar el riesgo, la legalidad, exactitud y confiabilidad de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento, la eficiencia, eficacia, economía y los resultados de los planes y las acciones administrativas.
3. Realizar auditorías, estudios, análisis e investigaciones respecto de las actividades y operaciones que solicite la Contraloría General de la República u otros órganos de fiscalización superior.
4. Efectuar estudios organizativos, estadísticos, económicos y financieros, análisis e investigaciones presupuestarias, para determinar la razonabilidad de la eficacia con la que opera la Municipalidad de Desamparados.
5. Vigilar que las transferencias realizadas por entes externos (Ley 8114 Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria, Ley 7755 Ley de Partidas Específicas, y otras) sean invertidos en las finalidades para las cuales

fueron efectuados. Para tal efecto, podrá practicar inspecciones y establecer los sistemas de evaluación y fiscalización que estime convenientes.

6. Realizar los estudios especiales que le requiera el Concejo Municipal e informarle de sus resultados.
7. Autorizar mediante acto razonado y acorde a la normativa para tal efecto, los libros legales que se requieran para el fortalecimiento del control interno.
8. Mantener y perfeccionar sus capacidades y competencias profesionales mediante la participación en programas de educación y capacitación continua.
9. Recibir y tramitar las denuncias de particulares o las solicitudes que formule cualquier órgano, ente o servidores públicos, vinculadas con la comisión de actos, hechos u omisiones contrarias a una disposición legal, relacionados con la administración, manejo y custodia de fondos o bienes de la Municipalidad de Desamparados y de sus entes adscritos.
10. Realizar seguimiento al plan de acciones correctivas implementado por las dependencias conforme a la autoevaluación de control interno, para verificar su cumplimiento eficaz y oportuno.
11. Dar seguimiento a las recomendaciones formuladas en los informes de auditoría o de cualquier actividad de control y fiscalización.
12. Verificar las cauciones presentadas por los funcionarios encargados de la administración, recepción, custodia y manejo de fondos o bienes de la Municipalidad de Desamparados y sus entes adscritos.
13. Fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control y fiscalización sobre la gestión pública en la Municipalidad de Desamparados y de sus procesos.
14. Iniciar, sustanciar e informar sobre asuntos de los que puedan derivarse posibles responsabilidades para funcionarios, ex funcionarios de la institución y terceros de conformidad con lo previsto en la Ley General de Control Interno.
15. Establecer sistemas que faciliten el control, supervisión, seguimiento y medición del desempeño y el aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna.

16. Promover el uso y actualización de manuales de normas y procedimientos que garanticen la realización de procesos eficientes, así como el cumplimiento de los aspectos legales, técnicos y administrativos de los procesos y procedimientos de la Municipalidad de Desamparados y de sus entes adscritos.
17. Promover el uso y actualización de manuales de normas y procedimientos que garanticen la realización de procesos eficientes, así como el cumplimiento de los aspectos legales, técnicos y administrativos de los procesos y procedimientos de la Auditoría Interna.
18. Desarrollar y mantener actualizado el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
19. Elaborar su Plan Operativo Anual tomando en consideración las solicitudes y los lineamientos que formule el Contralor o Contralora General de la República, las denuncias recibidas, las áreas estratégicas, así como la situación administrativa, importancia, dimensión y áreas críticas de la Municipalidad de Desamparados y de sus entes adscritos.
20. Elaborar su proyecto de presupuesto anual con base a criterios de calidad, economía y eficiencia dentro de los lapsos que se señalen, a fin de que la Administración, lo incorpore al presupuesto municipal.
21. Preparar el informe de gestión de sus actividades.
22. Llevar un archivo permanente y actualizado, contentivo de la información que resulte de interés para el desempeño de sus funciones.
23. Resolver las consultas que se le formulen en las materias propias de su competencia.
24. Las demás funciones que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de la Ley General de Control Interno.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Información	Proceso de Gestión de Gestión Administrativa y Actualización de la Calidad	Plan Estratégico Plan Anual de Trabajo Plan POA Presupuesto Plan de Capacitación Administración General Archivo Permanente Archivo de Gestión Informe Anual de Gestión Autoevaluación de la calidad Supervisión de la calidad Calidad de Papeles Plan de Mejora SEVRAI
Información y pruebas Libros y actas	Proceso de servicios preventivos	Informes de Asesoría Informe de Advertencia Autorización de libros
Información Evidencia física, documental, testimonial y analítica	Proceso de servicios auditables	Servicios de Atención de Denuncias. Servicios de Auditoría Operativa. Servicios de Auditoría Financiera. Servicios de Auditoría de Carácter Especial. Servicios de Auditoría Técnica. Servicios de Auditoría Jurídica. Servicios de Auditoría de Tecnologías de

		Información y Comunicaciones
Información Evidencia física, documental, testimonial y analítica	Proceso de seguimiento	Informes de seguimiento

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Concejo Municipal

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Comité Cantonal de Deportes de Desamparados.
- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contraloría General de la República.
- ✓ Procuraduría General de la República.
- ✓ Tribunal Supremo de Elecciones.
- ✓ Servicio Civil.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Contraloría de Servicios

Objetivo:

Asesorar, canalizar y mediar los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la institución Municipal.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios y velar por su cumplimiento.
2. Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la municipalidad, sus procedimientos y los modos de acceso.
3. Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la municipalidad.
4. Presentar a la Alcaldía Municipal un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
5. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), el cual deberá tener el aval de la Alcaldía Municipal. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
6. Elaborar y proponer a la Alcaldía Municipal los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los

servicios que brinda la municipalidad. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

7. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la municipalidad, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.
8. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.
9. Evaluar dentro de la gestión municipal, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
10. Promover, ante la Alcaldía Municipal y/o ante los procesos municipales, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites, con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.
11. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa, respecto de los servicios que brinda la municipalidad, con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias.
12. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
13. Informar a la Alcaldía Municipal, cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

14. Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
15. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.
16. Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización.
17. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las personas usuarias relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.
18. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la persona usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la municipalidad, y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la ley correspondiente.
19. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumo	Proceso	Salida
<p>Solicitud de parte (Gestión Inicial)</p> <p>Formulario de Denuncia.</p>	<p>Recepción del caso</p> <p>Clasificar tipo de caso</p> <p>Formar expediente, realizar estudio previo</p> <p>Emitir respuesta a las consultas inmediatas</p> <p>Solicitar más información, investigación a las áreas involucradas o la respuesta inmediata para el solicitante en los casos de respuestas pendientes en trámites</p>	<p>Oficio de respuesta para consultas</p> <p>Oficios, traslados, correos electrónicos</p>
<p>Documento oficio- Informe respuesta a la investigación solicitada</p>	<p>Obtener la respuesta del estudio o investigación</p>	
	<p>Realizar documento de respuesta a solicitante en los casos de denuncias o consultas técnicas</p>	<p>Oficio de respuesta a usuarios</p>
	<p>Realizar informes, recomendaciones y/ o sugerencias del caso</p>	<p>Informe u oficio de recomendaciones y/ o sugerencias.</p> <p>Informe desviaciones y acciones correctivas.</p> <p>Informe Anual de MIDEPLAN</p>
	<p>Coordinar capacitaciones para los funcionarios en</p>	<p>Oficio y coordinación de solicitud para capacitaciones</p>

	temas sensibles referentes a servicios afectados	
--	--	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Jurídicos
- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (MIDEPLAN)
- ✓ Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Comunicación e Imagen

Objetivo:

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

Funciones:

1. Proponer, formular e implementar las estrategias y lineamientos de comunicación externa e interna de la Municipalidad de Desamparados, así como supervisar las actividades de relaciones públicas.
2. Difundir información de interés y las actividades institucionales de la municipalidad, a los medios de comunicación social, coordinando las acciones correspondientes con los organismos del sector público y/o privado, como a todos aquellos usuarios interesados.
3. Brindar apoyo a las unidades internas de la Municipalidad de Desamparados, en el desarrollo de actividades de comunicación y desarrollo de materiales de difusión.
4. Coordinar estrategias conjuntas de comunicación e imagen institucional entre la municipalidad, sus procesos y conexiones interinstitucionales y otros sectores vinculados a los servicios que brinda la municipalidad.
5. Gestionar y difundir la información relacionada con las actividades de comunicación e imagen institucional en la página web y redes sociales de la Municipalidad de Desamparados.
6. Coordinar las relaciones públicas que se desarrollan dentro de la municipalidad, por medio de un establecimiento de protocolo de actividades.
7. Velar y coordinar el cumplimiento del marco jurídico costarricense, relacionado sobre publicidad.
8. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Procesos	Productos
<p>Informes de gestión municipal.</p> <p>Estadísticas.</p> <p>Entrevistas y reuniones a personal municipal y contribuyentes.</p>	<p>Comunicación Externa</p>	<p>Comunicados de Prensa.</p> <p>Afiches.</p> <p>Ruedas de prensa.</p> <p>Redacción de publicaciones en redes sociales.</p> <p>Fotografías</p> <p>Videos informativos</p> <p>Boletines internos y externos</p> <p>Asesoría de voceros para medios de comunicación</p> <p>Publicaciones en diarios de circulación nacional y cantonal</p> <p>Cuñas radiales</p>
<p>Informes de gestión municipal.</p> <p>Estadísticas.</p> <p>Entrevistas y reuniones a personal municipal</p> <p>Solicitudes por escrito de comunicación</p>	<p>Comunicación Institucional</p>	<p>Comunicados de Prensa.</p> <p>Afiches.</p> <p>Redacción de publicaciones en redes sociales.</p> <p>Fotografías</p>

interna		<p>Videos informativos</p> <p>Boletines internos y externos</p>
Solicitudes por escrito de acompañamiento en eventos.	Relaciones corporativas y protocolo.	<p>Registro de actividades</p> <p>Comunicados de Prensa.</p> <p>Afiches.</p> <p>Redacción de publicaciones en redes sociales.</p> <p>Fotografías</p> <p>Videos informativos</p> <p>Campañas de divulgación de Eventos Masivos</p> <p>Cuñas radiales</p>

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Instituciones No Gubernamentales (ONG´S)
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Planificación Institucional Estratégica

Objetivo:

Coordinar 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 la Alcaldía Municipal y sus dependencias, cuenten con la información necesaria para la toma oportuna de decisiones, en la Municipalidad de Desamparados.

Funciones:

1. Asesorar a la Alcaldía Municipal y dependencias estratégicas en la formulación de políticas, lineamientos y directrices sobre el accionar institucional.
2. Elaborar los instrumentos metodológicos para que las diferentes instancias de la Municipalidad, puedan ordenar, uniformar y facilitar las labores de planificación, seguimiento, evaluación y el mejoramiento del sistema de control interno institucional, así como la formulación de proyectos.
3. Integrar y supervisar el Programa Anual Operativo de la municipalidad, mediante la articulación de los diferentes programas específicos, coordinadamente con la Gestión Financiera.
4. Integrar políticas, planes y presupuestos y normativas que formulen los diferentes procesos de ejecución municipal.
5. Realizar el seguimiento y evaluación del Sistema de Planificación Institucional.
6. Cumplir con los lineamientos y orientaciones relacionados con los procesos de planificación y rendición de cuentas de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) y de la Contraloría General de la República (CGR), con el objetivo de asegurar que los procesos de rendición de cuentas e informes sobre el accionar de la institución se ejecuten a cabalidad.
7. Cumplir con los lineamientos y orientaciones relacionados con los procesos de planificación y rendición de cuentas de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) y de la Contraloría General de la República (CGR), con el objetivo de

asegurar que los procesos de rendición de cuentas e informes sobre el accionar de la institución se ejecuten a cabalidad.

8. Establecer los vínculos necesarios con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y la Contraloría General de la República (CGR), para asegurar el cumplimiento de los procesos de rendición de cuentas e informes sobre el accionar de la municipalidad.
9. Asegurar el seguimiento de los compromisos de la municipalidad con otros entes u organismos con los cuales se tengan acuerdos, convenios y cartas de entendimiento para impulsar programas o proyectos orientados al desarrollo local.
10. Evaluar programas especiales de la municipalidad en función de las necesidades y demandas de las autoridades superiores.
11. Participar activamente en los procesos de planificación e integración institucional, sectorial y regional.
12. Colaborar en el diseño e implementación de sistemas de información institucional.
13. Planificar, diseñar y ejecutar la capacitación en materia de planificación, presupuestaria, programación, seguimiento y evaluación.
14. Impulsar los procesos de control interno que exige la Ley 8292, Ley General de Control Interno, relacionados con la transparencia de la función pública.
15. Elaborar los documentos técnicos y capacitar al personal en materia de control interno.
16. Coordinar y participar en la formulación de planes locales que conforma el sistema integrado de planificación municipal.
17. Articular los planes de la institución con la programación financiera administrativa y en forma participativa, mediante la coordinación con la comisión de Plan presupuesto Municipal, para, formular, ejecutar y evaluar el plan-presupuesto anual institucional.
18. Generar y aprobar los instrumentos en materia de planificación, seguimiento y evaluación para la acción municipal.
19. Coordinar las acciones de revisión, actualización de los instrumentos de organización institucional y estructura institucional, así como los instrumentos de planificación institucional y estratégica.
20. Inducir a las diferentes instancias municipales, en los distintos análisis del contexto nacional, procesos y procedimientos de planificación.

21. Apoyar y asesorar las instancias dependientes, adscritas y beneficiarias del presupuesto de la municipalidad en la formulación de planes, programas, proyectos e informes.
22. Planificar, dirigir, asesorar y coordinar el proceso de evaluación de riesgos municipales.
23. Dirigir los procesos de investigación municipal, generar documentos de resultados de investigación, así como facilitar los procesos de formulación de proyectos generando a la vez los instrumentos y metodologías de proyectos institucionales.
24. Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar la recopilación, sistematización de la información científica de la comunidad intelectual nacional e internacional en los temas sociales, económicos, ordenamiento territorial, población, entre otros temas que afecten la dinámica cantonal.
25. Organizar, dirigir y supervisar la preparación y difusión de los avances y resúmenes del trabajo de sistematización.
26. Establecer y mantener correspondencia y relaciones con los centros de información científica del país.
27. Coordinar y verificar que los trámites para proyectos de investigación guarden correspondencia con las normas establecidas y elaborar los reportes correspondientes.
28. Coordinar con editoriales la impresión y edición de libros, revistas especializadas y documentos de divulgación.
29. Coordinar y verificar que los trámites para proyectos de investigación guarden correspondencia con los lineamientos institucionales.
30. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	SALIDAS
Directrices, lineamientos Solicitudes de criterios técnicos, evaluaciones, análisis, resoluciones, datos, información, matrices programáticas, reportes/informes.	Planificación y institucional y de estratégica	1. PAO. 2. Evaluación PAO. 3. Informes técnicos/Avances. 4. Reportes. 5. Estudios. 6. Planes de acción. 7. Resoluciones técnicas. 8. Propuestas de mejora. 9. Talleres, capacitaciones y acompañamiento. 10. Guías, manuales, lineamientos. 11. Instrumentos y mecanismos metodológicos.
Solicitudes, directrices, informes, reportes, evaluaciones, lineamientos.	Control y seguimiento institucional	1. Guías/Manuales/Reglamentos. 2. Lineamientos. 3. Resoluciones técnicas. 4. Informes. 5. Instrumentos metodológicos de control y seguimiento. 6. Planes de mejoras. 7. Trámites validados y simplificados. 8. Estructura y procesos actualizados.
Solicitudes, estudios, informes/Reportes, lineamientos, fichas de proyectos, programación,	Asesoría y Apoyo Técnico de proyectos institucionales	1. Guías/manuales. 2. Lineamientos/Recomendaciones. 3. Oficio/resolución técnica. 4. Talleres, cursos, charlas.



planes de trabajo.

5. Instrumentos (formularios, plantillas, etc.) y métodos.

6. Informe de evaluación (en función del cumplimiento de objetivos institucionales).

7. Riegos identificados.

8. Informes de resultados de cada proyecto.

9. Registro de proyectos.

10. Portafolio de proyectos.

Solicitudes, directrices, informes, reportes, evaluaciones, datos, información, estudios

Investigación para el Desarrollo Local (en los ejes económico, social, ordenamiento territorial y ambiental (Observatorio Municipal))

1. Diagnósticos cantonales/distritales.

2. Estudios específicos.

3. Encuestas/Cuestionarios aplicados.

4. Informes/reportes.

5. Planes actualizados.

6. Catálogo de indicadores (sociales, económicos, ambientales).

7. Documentos, revistas, folletos, boletines, catálogos etc.

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 41 de 243

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (MIDEPLAN).
- ✓ Contraloría General de la República.
- ✓ Ministerio de Ciencia y Tecnología.
- ✓ Ministerio de Hacienda.
- ✓ Ministerio de Salud.
- ✓ Y otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Talento Humano

Objetivo:

Gestionar el talento humano idóneo, que permita cumplir con los objetivos y metas establecidos y además que contribuya en la mejora de los servicios que brinda la Municipalidad.

Funciones:

1. Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos de Talento Humano de la Municipalidad de Desamparados, además de asesorar y orientar a superiores, jefaturas y funcionarios en dicha materia, considerando especialmente los roles de las autoridades de línea hacia sus colaboradores.
2. Contribuir en el mejoramiento del clima organizacional.
3. Efectuar las acciones y atender las instrucciones concernientes a la administración del talento humano.
4. Tramitar conforme a la normativa en legislación laboral vigente, los procedimientos relacionados con cualquier cambio de la situación laboral de los trabajadores.
5. Tramitar las contrataciones de personal idóneo para las actividades correspondientes y elaborar la documentación de respaldo respectiva.
6. Realizar ante las instancias correspondientes, los trámites relacionados con la seguridad social de los trabajadores.
7. Aplicar y registrar los movimientos e incidencias de personal, e implementar los mecanismos de control respectivos.
8. Realizar las acciones necesarias, para el pago de remuneraciones al personal, en tiempo y forma, recabando la comprobación respectiva.
9. Aplicar las deducciones, retenciones o embargos a los salarios de los trabajadores, conforme a los términos de la legislación aplicable y en su caso a instrucción expresa de autoridad competente.
10. Expedir las constancias y acciones de movimientos del personal.
11. Coadyuvar al Proceso de Análisis Financiero Presupuestario, en la elaboración del proyecto de presupuesto de egresos, en lo relativo a la planilla municipal.

12. Gestionar, mantener actualizados y resguardar los Expedientes de los Funcionarios Municipales.
13. Establecer mecanismos para la detección de necesidades de capacitación del personal municipal y elaboración del Plan de Capacitación.
14. Gestionar la evaluación del desempeño a los funcionarios municipales.
15. Coordinar la implementación de los programas de seguridad e higiene y proponer las medidas tendientes a su optimización.
16. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	SALIDAS
Boleta de vacaciones	Recepción y registro de boletas de vacaciones	Disfrute de vacaciones
Oficio de solicitud de reconocimiento de anualidades.	Reconocimiento de anualidades.	Oficio donde se indica el tiempo reconocido, y fecha en que cumple aprobado por la dirección.
Oficio de solicitud de reconocimiento de carrera profesional.	Análisis de documentos presentados	Informe de carrera profesional. Inclusión en el sistema de planillas y cancelación del reconocimiento.
Registro de marcas de entrada y salida	Revisión del control de asistencia	Informe Alcaldía Municipal
Solicitud de aceptación de estudiantes para práctica o TCU, con su	Coordinación de ubicación dentro de las dependencias municipales	Oficio donde se comunica a los colegios o universidades, la

respectiva póliza del INS		aceptación o no de los estudiantes.
Oficio de solicitud.	Estudios técnicos de creaciones de plazas, reasignaciones, reclasificaciones y pluses.	Estudios técnicos
Consultas o reclamos de diferentes temas	Estudio de los casos.	Oficio de respuesta a cada funcionario
Boleta de vacaciones	Recepción y registro de boletas de vacaciones	Disfrute de vacaciones
Solicitud de nombramientos, traslados o cualquier tipo de movimiento del personal.	Nombramientos y/o traslados de personal ocasional, interino o en propiedad.	Pago de Salarios
Archivos que contienen los montos que se les deben rebajar a los funcionarios con sus respectivos cambios para cada mes.	Verificación de montos remitidos en los archivos.	Reporte a los diferentes entes de las retenciones realizadas a cada uno de los funcionarios, así como reporte al Área de Ingresos y Gastos
Oficio de sentencias por Pensiones Alimenticias o Embargos Judiciales	Aplicación en el sistema de planillas.	Reportes de los rebajos realizados al Área de Ingresos y Gastos.
Oficio de solicitud de rebajo de cuota por afiliación al sindicato, con la autorización del funcionario	Aplicación en el sistema de planillas.	Reporte de las deducciones realizadas durante el mes, tanto al Sindicato y al Área de Ingresos y Gastos para que se realice el respectivo trámite de pago.

Oficio de solicitud de rebajo de cuota por afiliación ANEP	Aplicación en el sistema de planillas.	el Reporte de las deducciones realizadas durante el mes, tanto al Sindicato y al Área de Ingresos y Gastos para que se realice el respectivo trámite de pago.
Boletas de Incapacidad	de Aplicación en el sistema de planillas.	el Se reportan en las planillas de la CCSS y en el INS.
Boletas de Incapacidad por riesgos del trabajo y accidentes de tránsito	de Aplicación en el sistema de planillas.	el Reportes en las planillas de la CCSS y en el INS.
Reportes Mensuales tiempo extraordinario remitido por cada una de las dependencias municipales	Revisión y posterior inclusión en el sistema de planillas.	Pago respectivo dentro de la planilla correspondiente.
Reporte de Asistencia de los regidores a sesiones del Concejo Municipales	Inclusión del número de dietas al que asistió cada miembro del Concejo Municipal, dentro del sistema de planillas.	Pago en la quincena correspondiente.
Denuncias (solicitudes de investigación de las faltas en que incurren los trabajadores)	Análisis de la denuncia.	Investigación preliminar
Solicitudes de información o criterios sobre temas laborales	Recopilación y análisis de la jurisprudencia.	Recomendaciones
Denuncias (solicitudes de investigación de las faltas en que	Análisis de la denuncia.	Investigación preliminar a la Alcaldía

incurren los trabajadores)		Recomendaciones a las jefaturas
Denuncias (solicitudes de investigación de las faltas en que incurren los trabajadores)	Análisis de la denuncia.	Investigación preliminar a la Alcaldía Oficio donde se le indica al denunciante que la denuncia no es competencia de la Municipalidad.
Boleta de reporte de accidentes de los encargados de departamentos	Denuncias de accidentes laborales al Instituto Nacional de Seguros.	Registro con el número de caso del accidentado en la página del Instituto Nacional de Seguros
Formulario VE-01	Reportes de accidentes semanales.	Correo electrónico con el documento VE-01,
Reporte de salarios correspondientes a cada mes.	Digitalización de la planilla del INS.	Registro exitoso de la planilla en la página del INS
Solicitud para inspecciones.	Inspecciones en las áreas de trabajo.	Diagnóstico final de acuerdo con lo solicitado
Solicitud Diagnóstico de puesto.	Diagnóstico de las condiciones laborales.	Recomendaciones y capacitación para el personal del departamento.
Solicitud de valoración para la adquisición de equipo de protección personal y uniformes.	Evaluación de requerimientos de equipo de protección personal y uniformes.	Recomendaciones sobre el equipo de protección personal y uniformes.
Paciente	Atención Médica de enfermedades agudas	Diagnóstico y tratamientos oportunos
Paciente	Atención médica de enfermedades crónicas	Control y tratamiento oportunos
Paciente	Atención Médica de	Estabilización del

	Accidentes Laborales	accidente
Riesgos en materia de seguridad e higiene y salud ocupacional	Coordinación del Departamento de Salud Ocupacional	Diagnósticos y Recomendaciones en Salud Ocupacional Capacitaciones en Salud Ocupacional
Formulario remitido por el Consejo de Salud Ocupacional	Informes mensuales de accidentabilidad	Informe Anual Departamento Salud Ocupacional
Paciente	Coordinación Equipo Consultorio	Compra Médico equipo médico y
Paciente	Coordinación Medicamentos requeridos por los empleados	Flujo de Medicamentos despachados
Paciente	Otorgar Incapacidades	Otorgamiento de incapacidades
Paciente	Reportes al Ministerio de Salud	Informe Notificación Obligatoria de Enfermedades
Participantes Concursos	Exámenes Médicos Pre-empleo	Recomendaciones de la condición de salud
Oficio de Solicitud de capacitación.	Análisis de la solicitud de acuerdo con los requisitos establecidos en el Reglamento del Sistema de Becas para la Capacitación y Formación de los Trabajadores de la Municipalidad de Desamparados.	Se remite un oficio de respuesta a la Dirección de Talento Humano.
Copia del oficio donde se solicitó el pago de la	El Área Capacitación y Desarrollo registra las capacitaciones y las	Informe sobre las capacitaciones realizadas, tanto para

capacitación solicitada autorizada.	archiva. y	la Evaluación del PAO como el informe sobre las capacitaciones coordinadas por esta Área.
Boletas de Solicitud de Capacitación.	Análisis de boletas de solicitud de capacitación.	Propuesta del Plan de Capacitación Anual.
Oficio informando si el Plan fue aprobado por la Alcaldía Municipal.	Análisis del Plan por parte de la Alcaldía Municipal.	Las capacitaciones autorizadas por la Alcaldía Municipal.
Boletas de Solicitud de Capacitación.	Análisis de boletas de solicitud de capacitación.	Propuesta del Plan de Capacitación Anual.
Oficio informando si el Plan fue aprobado por la Alcaldía Municipal.	Análisis del Plan por parte de la Alcaldía Municipal.	Las capacitaciones autorizadas por la Alcaldía Municipal.
Oficio de solicitud de trámite de concurso, con la información de las correspondientes plazas.	Reclutamiento de personal. Selección de personal.	Informes de cada una de las plazas del concurso respectivo. Resolución de la Alcaldía Municipal para el nombramiento. Notificación del candidato seleccionado.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso de Reclutamiento y Selección
- ✓ Proceso de Clasificación y Valoración de Puestos.
- ✓ Proceso de Salarios e Incentivos
- ✓ Proceso de Capacitación y Desarrollo
- ✓ Proceso de Relaciones Laborales
- ✓ Proceso de Salud Ocupacional

Jurídicos

Objetivo:

Garantizar 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.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual Operativo de Jurídicos y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del plan estratégico de la Municipalidad de Desamparados.
3. Elaborar informes técnicos legales requeridos por la gestión municipal.
4. Coadyuvar en la elaboración de proyectos de ley, reglamentos y procedimientos internos.
5. Visitar el sitio según el caso solicitado.
6. Administrar los recursos y bienes asignados a jurídicos de forma eficiente y oportuna para brindar un servicio de apoyo de calidad.
7. Gestionar capacitación de los colaboradores destacados en Jurídicos.
8. Representar los intereses de la Municipalidad en las diferentes instancias administrativas y judiciales.
9. Dictar criterios jurídicos de proyectos de ley consultados por la Asamblea Legislativa.
10. Brindar asesoría jurídica a las diferentes instancias de la Municipalidad.
11. Brindar criterios técnicos jurídicos para la contratación de bienes y servicios.
12. Recomendar resoluciones a los recursos judiciales y administrativos, presentados contra la Alcaldía Municipal o las demás dependencias de la municipalidad, excepto los casos de Contratación Administrativa.
13. Comunicar a la Administración y el Concejo Municipal, las disposiciones publicadas en el diario oficial la Gaceta.

14. Brindar capacitación a diferentes instancias municipales en materia jurídica.
15. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Procesos	Productos
El expediente judicial de la acción recursiva	El recurso de recibe y se solicita a las Unidades Técnicas que informen acerca de los detalles de hecho que configuran el recurso	Propuesta a la Alcaldía Municipal de respuesta al Recurso
El expediente judicial con la acción que se trate, sea demanda, medida cautelar, acción recursiva	Se atiende el proceso en sus diferentes incidencias e instancias	Contestación de demandas, audiencias y juicios, recursos e incidentes
Expediente de las contrataciones institucionales	Jurídicos está presente en casi todas las etapas del proceso de compras municipales	Informes de comisiones evaluadora. propuestas de contratos, vistos buenos
El expediente administrativo junto con la consulta que se trate	Se solicita la consulta o el apoyo a Jurídicos, para sustentar una situación legal de un asunto determinado	Criterios legales, Convenios, recursos administrativos conforme al art. 162 CM
Solicitud de atender o normativa reglamentaria	Se atiende la gestión y se procede a revisar o actualizar la normativa reglamentaria o en su defecto, a elaborar una nueva conforme a la solicitud	La propuesta de Reglamento

Solicitud de tramitar el Procedimiento Administrativo	Se tramita todo el procedimiento conforme al Libro II de la Ley 6227	Recomendación Final de Órgano Director
---	--	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Colegio de Abogados y Abogadas
- ✓ Defensoría de los Habitantes
- ✓ Fiscalía
- ✓ Instituciones Autónomas
- ✓ Registro Nacional
- ✓ Tribunales de Justicia

Dependencias Directas:

No tiene

Tecnologías de la Información y Comunicación

Objetivo:

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.

Funciones:

1. Elaborar el plan anual operativo de Tecnologías de Información y Comunicación.
2. Colaborar con el desarrollo el plan estratégico informático de la Municipalidad.
3. Desarrollar sistemas de información, para responder eficientemente a las diferentes necesidades de los usuarios internos y externos, atendiendo las innovaciones y cambios tecnológicos en materia informática.
4. Coordinar y articular en forma adecuada y oportuna las políticas municipales en materia de informática en conjunto con las demás instancias municipales.
5. Establecer las estrategias requeridas para desarrollar en el cantón, el adecuado acceso y consulta a diversos servicios municipales, de la mano de las políticas emitidas respecto a Gobierno digital.
6. Brindar acompañamiento técnico, junto a Comunicación e Imagen, para mantener actualizada la página de Internet de la Municipalidad de Desamparados.
7. Brindar soporte técnico a las diferentes dependencias municipales.
8. Diseñar y programar sistemas informáticos para la municipalidad.
9. Informar, asesorar y recomendar lo pertinente sobre las reformas, modificaciones y avances en informática; sistemas y equipos de cómputo a los funcionarios e instancias municipales.
10. Determinar y consolidar el plan de compras de equipo informático y software Municipal.
11. Diseñar, validar y ejecutar los mecanismos de comunicación e interoperabilidad entre los diferentes sistemas informáticos en

funcionamiento.

12. Capacitar al usuario en el manejo de programas informáticos.
13. Coordinar el Comité Institucional de Informática.
14. Realizar las actividades necesarias para cumplir con las disposiciones emanadas en la Ley General de Control Interno y el Sistema Institucional de Valoración del Riesgo, además de las normas para administración y control del Sistema de Información general de la Contraloría General de la Republica.
15. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
-Ingreso de la solicitud de Soporte TI.	Atención de solicitudes de soporte técnico	Adecuada atención de solicitudes
-Instalar Software		
-Cuentas de Usuario		
-Sistema Municipal		
-Cuentas de Correo Municipal		
-Cambio de Tonner		
-Cambio de equipo		
-Modificación del sistema Municipal		
Actualización Antivirus	de Actualización antivirus	de Antivirus actualizado instalado
Solicitud de cambio de	Cambio	de Sustitución del

dispositivo (mouse, teclado, monitor, CPU)	hardware. parlantes, monitor, CPU)	dispositivo dañado
Formulario de solicitud de cambio de tonner	Solicitud de Cambio de Tonner	Cambio de tonner
Formulario de solicitud de la instalación del Bos7, datos del usuario	Solicitud de instalación de usuario y sistema Bos7	Bos7 instalado
Formulario de solicitud de mantenimiento Equipo especializado	Solicitud de mantenimiento equipo	Reporte del diagnóstico obtenido del mantenimiento
Fluido eléctrico Internet Servidores Routers	Servicio de conectividad de los servicios municipales.	Conectividad de los servicios
Internet AEC NETWORK	Ingresar a la consola de "watchguard". Revisión, verificar de las políticas. Incluir el usuario al grupo asignado Guardar los cambios	Políticas de navegación
Formulario de solicitud de mejora de un proceso Requerimientos de la mejora	Solicitud a colaboración a la mejora de procesos informáticos.	Informe de asesoría



<p>Ingresos diarios</p>	<p>Ingreso al sistema Municipal- Cliente – Servidor</p> <p>Reporte del ingreso mensual y anual terminado</p> <p>Acumular los ingresos del día anterior</p> <p>Exportación del archivo a “.pdf”</p> <p>Ingresar a la consola de la intranet</p> <p>Subir el archivo en la carpeta soporte</p>	
<p>Solicitud de la creación de usuario para el sistema</p> <p>Correspondencia, con los datos correspondientes (nombre, número de cedula)</p>	<p>Creación de usuario a sistema municipal.</p>	<p>Usuario sistema</p> <p>Correspondencia creada</p>
<p>Solicitud de la creación de usuario para el correo municipal, con los datos correspondientes (nombre completo)</p>	<p>Creación de usuario a sistema de correo municipal.</p>	<p>Usuario de correo municipal creado</p>
<p>Reporte del Presupuesto Red Motor de Base datos</p>	<p>Reporte del Presupuesto</p>	<p>Visualización del reporte</p>

SQL		
Solicitud de la creación de usuario a sistema de resoluciones, con los datos correspondientes (nombre, número de cédula)	Creación de usuario a sistema de resoluciones.	Usuario sistema de resoluciones creado
Respaldo de Base de Datos Delphos	Respaldo de Base de Datos Delphos.	Respaldo de datos
Motor Baser Datos SQL		
Red		
Máquinas virtuales		
Datos del sistema Municipal Red	Respaldo de Base de Datos del Sistema Municipal.	Respaldo de datos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todas las dependencias de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Banco de Costa Rica
- ✓ Banco Nacional de Costa Rica
- ✓ Instituto Costarricense de Electricidad

		Manual de Organización y Funciones	
Versión 01-2018		Página: 58 de 243	

- ✓ AEC Networks
- ✓ Cabletica
- ✓ Telecable
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Gestión de Soporte Técnico
- ✓ Gestión de Desarrollo de software y seguridad
- ✓ Gestión de Nuevas Tecnologías

Nivel Estratégico

Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros

Objetivo General

Guiar los servicios administrativos y financieros de la Municipalidad de Desamparados, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la institución en los diversos planes establecidos, por medio de la calidad en la gestión brindada.

Funciones:

1. Participar junto con el alcalde o alcaldesa municipal y demás delegados, en la formulación de políticas institucionales en el área de servicios administrativos y financieros.
2. Coordinar y analizar los informes, análisis y evaluación de los logros de proyectos, objetivos y procesos bajo su administración y responsabilidad.
3. Acompañar en la formulación de proyectos, objetivos, planes e informes especializados, a los procesos bajo su administración y responsabilidad.
4. Evaluar la aplicación de políticas y planes específicos a su dependencia y procesos bajo su administración y responsabilidad.
5. Asesorar al Alcalde (sa) Municipal y demás colaboradores municipales, en materia de su competencia, resolviendo consultas técnicas que formulan los usuarios internos y externos.
6. Brindar atención especializada a todos los usuarios externos que visitan la gerencia, con el fin de obtener información sobre los procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.
7. Implantar junto a los procesos bajo su administración y responsabilidad, lo establecido en la Ley 8292 Ley General de Control Interno.
8. Programar, organizar, convocar y dirigir reuniones con los encargados de procesos, sub procesos y oficinas que conforman la Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros, con el fin de tratar asuntos técnicos y administrativos.

9. Asegurar el correcto manejo de valores, manuales, informes, comunicaciones y otros documentos rutinarios y confidenciales.
10. Preparar informes de las labores realizadas por la gerencia y exponerlos en las reuniones que se coordinen con la Alcaldía Municipal.
11. Ejecutar las tareas administrativas correspondientes al nivel de jefatura que ostenta.
12. Procurar el máximo de seguridad, confidencialidad y precisión en manejo de la información a su disposición.
13. Coordinar equipos de mejora, para la eficiente administración de los procesos internos.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por la Alcaldía Municipal, o aquellas que le sean dadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Proceso:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Plan Estratégico Municipal. Plan Anual Operativo y Anual de años anteriores. Legislación Costarricense.	Elaboración del Plan Anual Operativo y de Trabajo de la Gerencia de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Municipal.	Plan Anual Operativo de la Gerencia. Plan Anual de Trabajo
Manual de funciones de la Municipalidad de Desamparados Plan estratégico Plan de trabajo	Definir y actualizar los lineamientos, manuales y directrices de los procesos internos.	Manual de procedimientos. Políticas Lineamientos

Consultas	Atención	de Informes
Formularios	consultas	e
Visitas	información	Lineamientos
Reuniones		Documentos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todas las coordinaciones de las dependencias de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Gestión Financiera.
- ✓ Gestión de Administración Tributaria.
- ✓ Gestión Administrativa Institucional.

Gestión Financiera

Objetivo:

Manejar el entorno económico, regulador y fiscal de las instituciones y empresas vinculantes al sector financiero municipal, desde los ámbitos nacional e internacional.

Funciones:

1. Brindar asesoría profesional financiera, para que se tomen decisiones en cuanto a la ejecución presupuestaria y cumplimiento de compromisos adquiridos.
2. Desarrollar informes de conocimiento general tema país, que puede afectar sobre el accionar del gobierno local.
3. Revisar, analizar y validar la información que se emite a través de los informes que brindan las unidades que reportan a la gestión (Estados financieros, liquidación presupuestaria, informes de ejecución, flujos de caja y otros afines).
4. Elaborar o resolver las distintas directrices u oficios que remita el superior.
5. Coordinar a lo interno de la dirección, lo referente a las diversas actividades que se deben desarrollar dentro de la Comisión de Plan de Presupuesto de la Municipalidad.
6. Apoyar, coordinar y elaborar de conformidad con lo que se requiera dentro de las comisiones, que le sean asignadas por parte de la Alcaldía Municipal.
7. Coordinar, analizar y resolver con instituciones externas, sobre temas vinculantes a negocios de la institución, inversiones, créditos, otros servicios de beneficio institucional.
8. Coordinar, elaborar y presentar los informes de gestión de la Gestión Financiera, de conformidad con lo solicitado por el superior.
9. Coordinar y presentar informes de análisis de los ingresos institucionales, juntamente con el Proceso de Administración Tributaria y otros procesos afines.
10. Coordinar, elaborar e implementar, políticas, procedimientos, lineamientos y normativas que coadyuven en los procesos que realizan los procesos adscritos a la Gestión Financiera.

11. Coadyuvar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional.
12. Elaborar el Plan Anual Operativo y el Plan de Trabajo de la Gestión Financiera, para cumplir con la operatividad institucional.
13. Vigilar y cumplir lo estipulado en las normas de control interno.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros o aquellas que le sean dadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Gestión asesora	Elaborar instrumentos financieros y otros documentos, que puedan facilitar a la administración, la toma de decisiones.	Instrumentos financieros
Estados Financieros, Presupuesto Ordinario, Liquidación Presupuestario y Flujo de Cajas	Revisión, análisis, validación y presentación de información. En los flujos verificación de las proyecciones	Paquete de información financiera, Documento de PAO, Liquidación Presupuestaria y Flujo de Cajas
Información de las distintas transacciones financiera	Asesorar en materia de gasto y utilización efectiva de los recursos por medio de instrumentos financieros.	Informes sobre acciones estratégicas en materia financiera.
Oficios, directrices u otros	Análisis y resolución de conformidad con la gestión	Oficio o informe (Inversiones, servicios financieros)
Oficios, directrices u otros	Recepción y elaboración de la información para procesos evaluación	Evaluaciones, PAO, informe de gestión

	y ejecución presupuestaria	
Directrices, normativa	Revisión, análisis y aplicación según corresponda	Directrices o informes
Solicitud informe de gestión anual	Se lleva a cabo la recopilación de los procesos, gestiones y resultados del ejercicio económico finalizado	Informe de Rendición de Cuentas
Informes de cierres legales	Revisión, análisis y validación de los informes	Informes validados
Remisión de informes de ingresos o recuperación del pendiente	Se analiza juntamente con las dependencias proveedoras, las variables encontradas	Informes de mejora y corrección conforme a la legalidad
Actualización de Tasas	Estudio Direccionar las gestiones necesarias, para que se cumpla con la actualización de conformidad con los costos de los servicios.	Estudio de tasas

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todas las coordinaciones de las dependencias de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contraloría General de la República
- ✓ Bancos Estatales
- ✓ Ministerio de Hacienda
- ✓ Contabilidad Nacional
- ✓ Ministerio de Obras Públicas y Transportes
- ✓ Concejo de Seguridad Vial
- ✓ Ministerio de Educación Pública
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso de Análisis Financiero y Presupuesto
- ✓ Proceso de Contabilidad y Costos
- ✓ Proceso de Ingresos y Gastos

Nivel Administrativo

Proceso de Análisis Financiero Presupuestario

Objetivo:

Ordenar el proceso de ejecución presupuestaria de las compras institucionales y ser vigilantes en la ejecución eficiente de los recursos.

Funciones:

1. Formular y actualizar los manuales de procedimientos, reglamentos e instructivos, permitiendo la mejora en materia técnica presupuestaria en cada una de las fases (formulación, ejecución, control y evaluación)
2. Valorar la aplicación de normas, procedimientos en la elaboración de proyectos institucionales en materia presupuestaria, programación de su ejecución, contenido económico y reportes de los sistemas en la Administración Financiera.
3. Participar en la elaboración de la política presupuestaria.
4. Formular las propuestas de niveles de gastos para su aprobación.
5. Formular las propuestas de ingresos de conformidad a las políticas, estudios, proyecciones, a fin de someterlas a consideración por las entidades municipales.
6. Dar asesoría a las unidades ejecutoras administrativas en sus proyectos.
7. Formular anteproyecto de presupuesto junto a Planificación Institucional Estratégica, de conformidad con los planes de corto y largo plazo.
8. Realizar la apertura presupuestaria aprobado por la Contraloría General de la República.
9. Analizar, registrar, validar y elaborar las solicitudes de variaciones presupuestarias presentadas por las unidades ejecutoras.
10. Monitorear la ejecución presupuestaria y el sistema informático.

11. Controlar a nivel de aprobación los respectivos trámites administrativos presentados por las unidades ejecutaras, a fin de cumplir los planes institucionales.
12. Apoyar la gestión presupuestaria del presupuesto Institucional en el acompañamiento de la ejecución y formulación para cada proceso municipal.
13. Evaluar la ejecución del presupuesto, aplicando normas y criterios establecidos en el Código Municipal, Normas Técnicas, reglamentos u otros documentos relacionados.
14. Formular y analizar los informes de ejecución presupuestaria.
15. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Entrada	Procesos	Salida
Boleta de caja Chica	Verificación del contenido presupuestario, creación de reserva presupuestaria.	Reserva presupuestaria en sistema
Reintegro de caja Chica (detalle de boletas de caja chica)	Revisión de las boletas con la respectiva reserva para ajustarla si es el caso en el sistema presupuestario	Reserva presupuestaria ajustada en el sistema
Formulario de solicitud de Bienes y Servicios	Verificación del contenido presupuestario, Creación de reserva presupuestaria y autorización	Reserva presupuestaria en sistema



Boleta para pago específico	Verificación del contenido presupuestario, Creación de reserva presupuestaria,	del Reserva presupuestaria en sistema
Oficio detallando de las transacciones correspondientes al consumo de combustibles	Verificación del contenido presupuestario, Creación de reserva presupuestaria y Registro en auxiliares de combustible	del Reserva presupuestaria en sistema
Emisión de Orden de Compra (física)	Registro en auxiliares y control (verificación de obligaciones) de presupuesto en el sistema	Detalle de Órdenes de compra y archivo
Correos, oficinas	peticiones, Análisis, Control y reportes del financiera	Revisión, Emisión de reportes del sistema
Detalle de reservas presupuestaria en el sistema financiero	Control de reservas periódicas	Asiento de liquidación de las reservas en el sistema
Reporte mensual de la planilla institucional, reportes de retenciones a funcionarios y la distribución de la Caja Costarricense de Seguro Social	Crear el Detalle de Distribución en el presupuesto institucional, registro de la planilla por programa en el sistema	Asiento presupuestario

Oficios, formularios de petición para modificación	Elaboración de documento justificado de la Modificación Presupuestaria	Documento de Modificación Presupuestaria
Oficios, formularios de petición para variación	Elaboración de documento justificado de la variación Presupuestaria	Documento de variación Presupuestaria
Oficio y cuadro de conciliación	Revisión y análisis de los ingresos mensuales	Informe de Ejecución Presupuestaria
Correo, detalles de transferencias	Cálculo de las transferencias a entidades según Ley	Detalle de transferencias por Ley
Norma técnica Presupuestaria	Liquidación del ejercicio económico cuentas de ingreso y egresos	Matriz de formulación, informes y resultados de liquidación
Reglamento, manual de procedimiento	Actualización de insumos presupuestarios	Reglamento, manual de procedimiento
Oficio, Lineamiento, Reglamento	Elaboración de estimación de ingresos y egresos de conformidad con los planes operativos	Documento de Presupuesto Ordinario
Expediente, acuerdos, archivos electrónicos	Incorporar variaciones presupuestarias al sistema financiero	Asiento presupuestario

Sistema financiero, Revisar, analizar correos, oficios	Auxiliar de Compromisos Presupuestarios
--	---

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión Financiera; posee la característica de apoyo administrativo en materia presupuestaria.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contraloría General de la República
- ✓ Ministerio de Hacienda
- ✓ Contabilidad Nacional
- ✓ Ministerio de Obras Públicas y Transportes
- ✓ Concejo de Seguridad Vial
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Proceso de Contabilidad y Costos

Objetivo:

Generar información financiera de calidad, cumpliendo con los requerimientos establecidos por las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Funciones:

1. Desarrollar el Plan Anual Operativo del proceso.
2. Coadyuvar en el desarrollo del plan estratégico municipal.
3. Ejecutar el registro contable de las diferentes operaciones financieras de la Municipalidad.
4. Registrar el movimiento de ingresos y egresos y su respectiva vinculación con las partidas presupuestarias correspondientes.
5. Llevar el control y registro de los diferentes auxiliares: deudas, inventarios, inversiones, cuentas por cobrar, activos, entre otros.
6. Formular los estados financieros.
7. Determinar el costo efectivo de los servicios internos y de cada uno de los proyectos y servicios que brinda la municipalidad, a partir de la información emanada de las diferentes dependencias.
8. Elaborar conciliaciones bancarias
9. Elaboración de informes financieros para diferentes instancias e instituciones.
10. Actualización de libros legales.
11. Identificación e implementación de centros de costos de la Municipalidad
12. Levantamiento y actualización de los costos directos e indirectos de cada Centros.
13. Recibir información de planillas y asociarlos a cada Centro de Costo
14. Solicitar informe de gastos mensual de consumo de combustibles y de energía eléctrica, para asociar a cada Centro de Costo.
15. Verificar los activos que posee cada Centro de Costo y determinar la depreciación mensual
16. Solicitar información de proyectos generados por la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible, con el fin de reconocer dentro de los

estados financieros las obras terminadas y rebajarlos de obras en proceso.

17. Preparar Informe de Tasas de Servicios Públicos una vez al año, ante la Alcaldía Municipal, previa revisión de la coordinación de Contabilidad y Costos, Gestión Financiera y Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros.
18. Buscar, recibir y analizar las disposiciones de los entes reguladores, así como conocer la normativa legal aplicable a la Municipalidad de Desamparados, relacionadas con la Contabilidad y la municipalidad, a fin de cumplir la normativa vigente.
19. Preparar estudios especiales, solicitados por la Gestión Financiera.
20. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Solicitud de pagos específicos y a proveedores	Emisión de Cheques y nómina de pago	Cheque
Solicitud de pagos partidas específicas	Transferencia en Tesoro Digital y nómina de pago	Transferencia bancaria
Reportes de planilla	Registro Contable	Asiento Contable
Reportes de planilla (BPDC)	Transferencia Bancaria	Depósito de Salarios
Recibo de pago de Operaciones crediticias con el Banco Popular	Registro Contable	Asiento Contable
Reportes de planillas (Ley N°8114 y BCR)	Transferencias Bancarias	Depósito de Salarios

Trámite de Pago de Becas (Primaria, secundaria y Banda Municipal)	Transferencias Bancarias	Deposito a becados
Reportes de Ingresos	Registro Contable	Asiento Contable
Boletas de Caja Chica	Registro Contable	Asiento Contable
Recibos de pago de operaciones crediticias (BNCR)	Registro Contable	Asiento Contable
Transacciones generadas por el Proceso de Adquisiciones	Registro Contable	Asiento Contable
Transacciones registradas por el Proceso de Ingresos y Gastos.	Registros Contables	Asientos Contables
Registro de transacciones	Reconocimiento, medición, clasificación	Estados financieros

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión Financiera; posee la característica de apoyo administrativo en materia contable.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Secretaría del Concejo Municipal.
- ✓ Alcaldía Municipal.
- ✓ Talento Humano.
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental.

- ✓ Gestión de Desarrollo Social y Económico.
- ✓ Proceso de Ingresos y Gastos.
- ✓ Proceso de Adquisiciones.
- ✓ Proceso de Tecnologías de Información y Comunicación.
- ✓ Proceso Fiscalización Urbana y Rural.
- ✓ Proceso de Administración y Mantenimiento Automotor.

Relaciones externas:

- ✓ Dirección General de Contabilidad Nacional.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Proceso de Ingresos y Gastos

Objetivo:

Administrar y dirigir la correcta captación de los ingresos municipales, custodia y control de los gastos a partir de la aplicación de mecanismos financieros y administrativos.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual y el Plan de Trabajo de Ingresos y Gastos, además de velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Velar porque la recaudación de los ingresos, llevada a cabo por las entidades financieras autorizadas, se trasladen a las arcas municipales en el tiempo y cantidades correctas.
4. Ejercer la administración y control del fondo fijo de caja chica de la municipalidad.
5. Recibir y verificar que el comprobante de adelanto por caja chica contenga toda la información requerida (presupuesto, autorizaciones, monto, descripción).
6. Consolidar las solicitudes de comprobante de caja chica, preparar nómina de confección de cheques generando el listado y emitir cheque para reintegro.
7. Efectuar puntualmente los pagos resultantes de las obligaciones municipales, verificando que los mismos se realicen de acuerdo con las políticas y normativa dictada para tales efectos.
8. Realizar los cierres mensuales sobre saldos existentes en las diferentes cuentas, para efectos internos de la Municipalidad y de la Contraloría General de la República respectivamente.
9. Recibir, custodiar, devolver o trasladar para su ejecución, las garantías de participación o cumplimiento de los oferentes participantes en contrataciones.
10. Realizar inversiones a la vista o a plazo fijo según las disposiciones legales existentes.

11. Analizar y verificar que el flujo de efectivo municipal existente en cuenta corriente o en certificados, se ajuste al movimiento de los diferentes compromisos y obligaciones adquiridos.
12. Generar lista de pago de proveedores semanal (cheques o transferencia por realizar) y confrontar con las cuentas bancarias (flujo de caja).
13. Firmar los cheques municipales, órdenes de compra y pagos a efectuar por servicios.
14. Efectuar los registros de los ingresos y egresos en los auxiliares bancarios.
15. Emitir el informe diario de caja (entradas: depósitos de banco, comprobantes, pagos con tarjetas, notas de crédito, salidas: cheques, transferencias bancarias, débitos).
16. Custodiar cheques emitidos en espera de su entrega (incluye el informe diario) y eliminarlo en la lista del informe diario una vez retirado por el interesado.
17. Revisar y firmar la nómina de pagos.
18. Clasificar y organizar los documentos relativos al pago (cheque, nómina, orden de compra, facturas) y distribuirlas a contabilidad y archivar según corresponda.
19. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Saldos en cuentas Bancarias	Revisar los saldos en todas las cuentas bancarias	Informe sobre Saldos Bancarios llamado "Distribución del recurso económico por Banco"
Movimientos bancarios diarios (Notas de crédito, notas de débito, depósitos y	Registrar dichos movimientos bancarios al Sistema Financiero Contable	Notas de débito, notas de Crédito, depósitos, comisiones.



comisiones)	Institucional (BOSS)	
Archivos planos de Conectividad (TXT) por recaudación de impuestos y servicios	Conciliar lo registrado (pagos) en el sistema de Facturación con los archivos (TXT)	Boletas de Cierre diario de Ingresos por recaudación general
Notas de crédito o depósitos que cancelan deudas de contribuyentes y que no se han aplicado por falta de información	Revisar, depurar y trasladar los créditos bancarios o depósitos en cuentas bancarias que no se identifican	Oficios de traslado al Proceso de Cobranzas, con la lista de Créditos no aplicados
Notas de débito (débitos en cuenta bancaria)	Revisar, identificar las notas de débito en cuentas bancarias	Informe mensual sobre débitos, pagos y comisiones
Estado de cuenta	Revisar e informar sobre los saldos tanto en cuentas de fondos propios como de partidas específicas	Informe semanal sobre los saldos en cuentas específicas
Formulario de caja chica lleno	Atender el requerimiento entregar el dinero.	Boleta de Reintegro de caja chica



Oficio de solicitud de descarga, recibos y comprobante de depósito bancario	Revisar, confirmar y aplicar pago de recibo con leyenda de cancelado	Afectación de la cuenta por cobrar del contribuyente, recibo con sello de cancelado, cierre de ingresos diarios
Oficio de solicitud de pago	Revisar facturas y separar los fondos propios de los específicos	Solicitud formal de confección de nóminas y pagos
Cheque o transferencia Bancaria para firmas	Firmar cheque o transferencia bancaria, revisar los requisitos, entregar los cheques	Cheque o transferencia
Factura y orden de compra original	Revisar requisitos y solicitar recibido del cheque o transferencia	Pago de compromiso (parcial o total)
Solicitud formal de pago directo	Solicitar confección de nómina y pago	la Boleta de pagos de específicos
Cuadro de cuentas por pagar por transferencias de ley.	Solicitar confección de nómina y pago	la Boleta de pagos de específicos
Análisis de propuestas bancarias y sus rendimientos	Revisar el flujo de caja con el fin de determinar el monto a invertir, sin que afecte la liquidez.	Solicitud formal ante la entidad bancaria, para inversión
Boleta de cierre de Ventas	Revisar, conciliar ventas diarias	Cierre de ingresos diarios



Depósito Bancario	Confirmar depósito Bancario y descargar recibo en sistema	Cierre de ingresos diarios
Atención integral de los usuarios que requieren el servicio de la unidad	Realizar el cobro con tarjeta o cheque el recibo, de la deuda a cancelar	Cierre de ingresos diarios
Carta bancaria, depósito, certificado, cheque de gerencia, cheque certificado	Confeccionar oficio de recibido de la garantía de cumplimiento o participación	Se elaboran 3 notas de recibido y sus respectivas entregas
Resoluciones en firme y notas de devoluciones varias	Revisar y trasladar solicitud la Unidad de Contabilidad para confección de nómina y pago	Boleta de pagos específicos
Entradas a eventos controlados según Ley de espectáculos públicos	Sellar entradas, emitir oficio de cobro del 5 %, cobrar recibo	Recibo con sello de cancelado, cierre de ingresos
Nóminas, cheques o transferencias bancarias	Separar documento de Archivo interno de los de Contabilidad	Auxiliar electrónico del archivo
Solicitud de reintegro de fondos BCR combustibles	Revisión del consumo, conciliar los movimientos	Boleta de Liquidación y reintegro de fondos

Boleta de solicitud de pago de Servicios Públicos	Completar Boleta de Pagos específicos y trasladar.	Boleta de pagos específicos
Boleta de Tramites	Analizar y dar respuesta a solicitud	Comprobante de cierre de trámite en sistema
Retenciones mensuales a colaboradores	Llenar boleta de pago de retenciones a colaboradores	Boleta de pago de retenciones

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión Financiera.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal.
- ✓ Talento Humano.
- ✓ Gestión Financiera.
- ✓ Gestión Administrativa Institucional.
- ✓ Gestión de Administración Tributaria.
- ✓ Gestión Seguridad Ciudadana e Institucional.
- ✓ Gestión Desarrollo Urbano Sostenible.
- ✓ Gestión de Desarrollo, Social y Económica.
- ✓ Proceso Tecnología de Información y Comunicación.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Nivel Estratégico

Gestión de Administración Tributaria

Objetivo:

Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones a los contribuyentes y velar por la aplicación oportuna de las leyes tributarias, a aquellos que las incumplan, condiciones imprescindibles para la gestión de un sistema tributario moderno.

Funciones:

1. Desarrollar el plan estratégico de la Gestión de Administración Tributaria.
2. Desarrollar el Plan Anual Operativo y el Plan de Trabajo de la Gestión de Administración Tributaria y velar por su adecuado cumplimiento.
3. Velar por la aplicación del control interno, en los diferentes procesos que conforman la Gestión de Administración Tributaria.
4. Establecer las prioridades, sobre diferentes programas de trabajo de los procesos que conforman la Gestión de Administración Tributaria.
5. Dar seguimiento y evaluar la ejecución de los programas, proyectos y otras actividades de las diferentes unidades de la Gestión de Administración Tributaria.
6. Emitir resoluciones de reclamos presentados por los contribuyentes.
7. Asesorar a los coordinadores de los procesos, en cuanto a la aplicación del marco legal vigente.
8. Representar a la Municipalidad en diferentes instancias y foros, especializados en la gestión tributaria municipal.
9. Asesor a la Administración Superior en materia tributaria.
10. Elaborar proyectos de reformas al marco legal vigente.
11. Presentar informes de gestión trimestral y anual.
12. Evaluar el desempeño de los coordinadores de los procesos.
13. Ejecutar labores técnicas de gran dificultad, investigaciones, análisis, actividades administrativas y otras relacionadas con el área tributaria.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Información de los ingresos	Elaboración de informes de gestión.	de Informes de Gestión Tributario
Información del Plan de Gobierno, Plan Estratégico Municipal, Plan Desarrollo Humano Cantonal.	Elaboración del Plan Anual Operativo.	Plan Anual Operativo.
Solicitudes por escrito	Elaboración de estudio	Resoluciones
Identificación de omisos y morosos.	Regularizar omisos, apoyo en cobro.	Cumplimiento tributario.
Identificación (estrategias de cobro).	Comparación de periodos.	por Recaudación efectiva de
Información de nuevos contribuyentes y ajustes.	Actualización de base de datos.	Registro de contribuyentes actualizado.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Gestión Desarrollo Urbano Sostenible
- ✓ Proceso de Fiscalización Urbana y Rural
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental

Relaciones externas:

- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso de Licencias
- ✓ Proceso de Bienes Inmuebles
- ✓ Proceso de Cobranzas
- ✓ Proceso de Fiscalización Tributaria

Nivel Administrativo

Proceso de Licencias

Objetivo:

Autorizar el ejercicio de una actividad lucrativa, la cual grava a los negocios según los ingresos brutos, mediante una licencia municipal.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual y el Plan de Trabajo del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Aprobar o denegar las solicitudes de nuevas patentes comerciales, industriales y de servicio mediante la resolución correspondiente.
4. Supervisar y controlar el trámite de solicitudes de renuncia, traslado, cambio de actividad, de nombre y traspaso de los patentados.
5. Recibir, evaluar y determinar el impuesto de acuerdo con las declaraciones juradas de patentes.
6. Realizar las constancias de no patentado, de acuerdo con la solicitud de los interesados.
7. Elaborar los debidos cambios de razón social, a solicitud de las partes interesadas.
8. Realizar los estudios especializados, a solicitud de la Gestión de Administración Tributaria.
9. Supervisar y controlar las solicitudes de licencia, espectáculos públicos, rótulos, ventas estacionarias y ambulantes, así como el cierre indefinido de establecimientos.
10. Actualizar mediante inclusión, exclusión o cambio los registros municipales en los rubros de licencias otorgadas.
11. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Declaraciones Juradas	Contabilizaciones de declaraciones	Registro de Declaraciones Juradas
Trámites de solicitud de patentes comerciales y de licores	Validación de la solicitud	Resolución de Solicitud de Certificación de Patentes
Solicitud por escrito de resoluciones.	Elaborar estudio de licencia.	Resoluciones
Identificación de omisos y morosos.	Regularizar omisos	Registro de omisos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión de Administración Tributaria.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Gestión Desarrollo Urbano Sostenible
- ✓ Proceso de Fiscalización Urbana y Rural
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental

Relaciones externas:

- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Proceso de Bienes Inmuebles

Objetivo:

Gestionar, fiscalizar y administrar el impuesto sobre Bienes Inmuebles, promoviendo el cumplimiento voluntario de la declaración de bienes inmuebles, verificar la exactitud de lo declarado y fiscalizar los contribuyentes omisos, para mantener actualizada la información de los registros informáticos municipales.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual y el Plan de Trabajo del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico de la municipalidad.
3. Coordinar con el Ministerio de Hacienda la actualización de la plataforma de valores de los bienes inmuebles del cantón y una vez oficializada implementarla.
4. Aprobar o rechazar la concesión de la no afectación de las solicitudes de los propietarios.
5. Diseñar, dar seguimiento, controlar y fiscalizar el proyecto de declaración de bienes inmuebles dirigido, ordenado y controlado.
6. Coordinar y ejecutar los proyectos de valoración de los bienes inmuebles del cantón.
7. Elaborar las certificaciones de valor registrado.
8. Resolver los recursos presentados por los sujetos pasivos en cuanto a la aplicación de la Ley de Bienes Inmuebles.
9. Confeccionar y mantener expedientes administrativos, de acuerdo con las funciones establecidas
10. Elaborar informes de avances de proyectos y metas.
11. Estudiar e identificar las sociedades mediante el Registro Mercantil.
12. Actualizar el valor de las propiedades por gravámenes hipotecarios y licencias de construcción.
13. Controlar y dar seguimiento a la base de los registros municipales con la información del Registro Nacional.

14. Actualizar mediante inclusión, exclusión o cambio los registros municipales en los rubros de bienes inmuebles, servicios municipales, patentes, cementerios, entre otros.
15. Llevar el control contable de los registros municipales
16. Efectuar el avalúo final de las licencias de construcción.
17. Aplicar las sanciones establecidos en los artículos 76, 76 bis, 76 del Código Municipal.
18. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Información.	Alimentación y depuración de la Base de Datos del Sistema Municipal.	Registro de Declaraciones Juradas.
Solicitud mediante trámite, oficio o correo.	Cambios de propietarios, segregaciones y reuniones de fincas, revisiones de valor fiscal, devolución de timbres, correcciones de derechos, traslados de cargos, acreditaciones, etc.	Ajustes Respuesta al trámite Oficios RBI
Regularización	Promover el cumplimiento de la obligación tributaria mediante la presentación.	Declaración o Avalúo.
Declaraciones Fiscalización de declaraciones	Determinación de la base imponible. Inspección de campo para la verificación de información suministrada por los contribuyentes.	Actualización e incremento de la base imponible.

<p>Avalúos. Recursos de Revocatoria.</p>	<p>Determinación de la base imponible, realizada por peritos mediante la información de campo. Estudio y resolución de recursos de revocatoria.</p>	<p>Actualización e incremento de la base imponible.</p>
<p>Consultas.</p>	<p>Atención al público.</p>	<p>Información y Trámite.</p>

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión Tributaria.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ No tiene

Proceso de Cobranzas

Objetivo:

Gestionar el cobro de los tributos municipales, de los saldos deudores a los contribuyentes morosos de nuestro cantón.

Funciones:

1. Gestionar la solicitud ante Tecnologías de Información y Comunicación, en la primera semana laboral de enero, sobre la base de los datos contribuyentes morosos al 31 de diciembre del año natural anterior.
2. Distribuir en forma proporcional por gestor interno, la base de datos municipal.
3. Conciliar la base de datos municipal con el Registro Público, Registro Nacional de Costa Rica y Registro Civil con el fin de segmentar lo gestionable.
4. Clasificar la base de datos por antigüedad y saldos.
5. Formalizar arreglos de pago de los contribuyentes que desean regularizar sus deudas por tributos municipales.
6. Emitir la notificación a personas físicas y jurídicas y patentados, con pendientes mayores a doscientos mil colones, durante el primer semestre del año laboral.
7. Elaborar y trasladar los expedientes a cobro judicial de los contribuyentes que vencido el plazo, no se apersonaron a la municipalidad a cancelar, abonar o formular un arreglo de pago.
8. Elaborar y trasladar expedientes a cobro judicial de los contribuyentes, que formalizaron arreglos de pago e incumplieron.
9. Coordinar con la Gestión de Seguridad Ciudadana e Institucional, la entrega de las diferentes Comisiones Judiciales (presentación de la demanda, nombramiento de perito, remate).
10. Solicitar al Proceso de Ingresos y Gastos, los depósitos de perito para poder realizar en sede judicial los avalúos y dar celeridad al proceso.
11. Formalizar arreglos de pago de los casos en cobro judicial, posterior a la cancelación de los honorarios del abogado director del proceso.
12. Realizar la identificación y emisión de recibos, de los depósitos y transferencias bancarias enviados por Proceso de Ingresos y Gastos.

13. Gestionar el cobro de los contribuyentes que poseen permiso para la venta ambulante, con seguimiento al cumplimiento del pago mensual.
14. Registro y traslado de las notificaciones de patentados, en la cual el inspector indica que no opera, con la finalidad de que el departamento correspondiente proceda como corresponde.
15. Emisión, entrega y registro de las facturas de gobierno a instituciones públicas.
16. Respuesta a trámites ingresados a través del Servicio al Cliente (Constancias, estudios, históricos de pago y otros).
17. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Base de datos de contribuyentes morosos de al 31 de diciembre del año anterior.	Recibir, analizar y depurar la base de datos.	Base de datos gestionable.
Base de datos gestionable.	Cobro administrativo	Notificación de los saldos deudores a contribuyentes morosos.
Notificación efectiva		Formalización de arreglo de pago, cancelación o abono a la cuenta.

Notificación omisa. Arreglo de pago.	Cobro Judicial	Elaboración y traslado de casos a etapa judicial.
Comisiones Judiciales (demanda, peritaje o remate)		Cancelación de honorarios y formalización de arreglo de pago.
Comisiones Judiciales omisas.		Ubicación de adjudicatario para cancelación de deuda municipal.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión Tributaria.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal.
- ✓ Talento Humano.
- ✓ Proceso Bienes Inmuebles.
- ✓ Proceso Ingresos y Gastos.
- ✓ Proceso de Fiscalización Urbana y Rural.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Abogados Externos.

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 93 de 243

- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ No tiene

Proceso de Fiscalización Tributaria

Objetivo:

Incrementar la eficacia y eficiencia de la administración y recaudación de tributos de todos los niveles administrativos, identificando los servicios con mayor índice de morosidad y poniendo a disposición de los diversos usuarios, la información actualizada y precisa.

Funciones:

1. Desarrollar el Plan Anual Operativo y el Plan de Trabajo del Proceso de Fiscalización Tributaria.
2. Coadyuvar en el desarrollo del plan estratégico de la municipalidad.
3. Coordinar y seleccionar los casos que serán fiscalizados juntamente con la Dirección General de Tributación.
4. Fiscalizar los contribuyentes no domiciliados en el cantón de Desamparados.
5. Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.
6. Desarrollar programas de fiscalización de deberes formales.
7. Fiscalizar las tasaciones de oficio.
8. Desarrollar de programas de fiscalización especial.
9. Ejecutar programas de fiscalización de control cruzado.
10. Atender y resolver consultas y reclamos.
11. Comprar la situación tributaria de los sujetos pasivos, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes materiales y propiciar la regulación correspondiente.
12. Realizar exámenes de los comprobantes (libros, estados y otros) al sujeto pasivo.
13. Obtener de las entidades públicas, en los casos y bajo las condiciones que establece la ley, copia de los informes del ejercicio.
14. Generar el acto administrativo de liquidación de oficio, determinando la correcta cuantía de la obligación tributaria.
15. Aplicar las sanciones por las infracciones administrativas, que hubieran cometido los sujetos pasivos.
16. Resolver el recurso de revocatoria.
17. Inspección a locales en el proceso de regularización.
18. Levantar actas de conclusión de actos administrativos y re direccionar la resolución del área competente para la aplicación.

19. Programas de cultura tributaria, con clientes internos y externos.
20. Programas de deberes formales.
21. Operativos interinstitucionales y en coordinación con los procesos respectivos.
22. Análisis de morosidad en los distintos tributos e impuestos.
23. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Procesos	Productos
- Recibo de Informes/estadísticas/resoluciones.	- Informes de gestión	- Acta de Notificación
- Revisión de informes/estadísticas/resolución	- Resoluciones	- Documento de traslado de informes/estadísticas/resolución
- Visto bueno/devolución informes/estadísticas/resolución	- Estadísticas Tributarias	- Informe de gestión tributaria.
- Confeccionar Acta de Notificación/traslado/firma informes/estadísticas/resolución	- Realizar el examen de los comprobantes, libros, registros, sistemas, programas y archivos de contabilidad manual, mecánica o computarizada del sujeto pasivo a fiscalizar. Igualmente podrán examinar la información previsiblemente pertinente para efectos tributarios que se halle en poder del sujeto pasivo o terceros.	- Base de datos gestionable.
- Elaborar informe de gestión /traslado/firma ante el superior (control tributario)	- Entrar o acceder a fincas, locales de negocios y en general, a inmuebles o muebles donde se encuentren documentos o información previsiblemente pertinente para la determinación de	- Acta de notificación de cobro/cierre de negocio.
- Declaraciones Juradas de patentes.		- Recibo de cancelación.
- Base de Datos de		- Documento de formalización facilidad de pago.
		- Acta de inicio de actuación fiscalizadora al sujeto pasivo
		- Acta de requerimiento de información



<p>los Contribuyentes del impuesto sobre la Renta ubicados en el Cantón de Desamparados.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se definen estrategias de sensibilización en el tema de la Educación Fiscal.	<p>los tributos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Requerir a los sujetos pasivos y terceros para que, en los casos y bajo las condiciones que establece la ley, aporten cualquier tipo de documentos o información que pueda ser previsiblemente pertinente.- Obtener de otras entidades públicas (Municipalidades), en los casos y bajo las condiciones que establece la ley, copia de los informes que en el ejercicio de sus tareas de control hayan efectuado en relación con los contribuyentes, responsables o declarantes investigados, y recabar de aquellas el apoyo técnico necesario para el cumplimiento de sus tareas.- Realizar el control de ingresos por ventas o prestación de servicios gravados, con las declaraciones de pagos parciales presentadas en Hacienda.- Generar el acto administrativo de liquidación de oficio,	<ul style="list-style-type: none">- Acta de comparecencia del sujeto pasivo (contribuyentes)- Actas de inspección de local- Resolución de propuesta provisional de regularización- Acta de Notificación de propuesta de regularización- Informe de valoración de alegatos y pruebas presentadas- Notificación de convocatoria a la audiencia final- Acta de Constancia expresa de los aspectos desarrollados en la audiencia final, firmada por los funcionarios actuantes y por el compareciente- Resolución de Propuesta de Regularización- Resolución administrativa de ingreso y registro de la deuda tributaria- Acta de Conclusión
---	---	---



determinando la correcta cuantía de la obligación tributaria a cargo del sujeto fiscalizado con carácter de liquidación previa o definitiva de conformidad con lo establecido el artículo 21 de la Ley de patentes 9110, así como los intereses que correspondan y proponer la regularización que proceda.

- Aplicar las sanciones por las infracciones administrativas que hubieren cometido los sujetos pasivos objeto de las actuaciones fiscalizadoras, según art 27 de la Ley de patentes 9110,
- Resolver el recurso de revocatoria regulado en el art. 25 de la Ley de Patentes 9110; para tales efectos, podrá requerir prueba para mejor resolver.
- Recibir y analizar la base de datos
- Conciliar la base de datos municipal con la registro público y civil

- de la actuación
- Expediente administrativo de la actuación, comprobación e investigación.
- Documento de estrategias
- Programa de educación fiscal
- Plan de monitoreo

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión Tributaria.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Planificación Institucional Estratégica
- ✓ Talento Humano
- ✓ Jurídicos
- ✓ Contraloría de Servicios
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Gestión Servicios Ambientales
- ✓ Gestión Desarrollo Urbano Sostenible
- ✓ Gestión Seguridad Ciudadana e Institucional
- ✓ Proceso de Contabilidad y Costos
- ✓ Proceso de Análisis Financiero y Presupuesto.
- ✓ Proceso de Bienes Inmuebles
- ✓ Proceso de Adquisiciones
- ✓ Gerencia de Servicios Ciudadanos
- ✓ Proceso de Fiscalización Urbana y Rural
- ✓ Proceso Catastro y Topografía
- ✓ Proceso de Administración y Mantenimiento Automotor

Relaciones externas:

- ✓ Poder Judicial de Costa Rica.
- ✓ Contraloría General de la República de Costa Rica.
- ✓ Defensoría de los Habitantes.
- ✓ Instituto Mixto de Ayuda Social.
- ✓ Instituto Nacional de Seguros
- ✓ Contribuyentes
- ✓ Dirección de Tributación

 Municipalidad de Desamparados	 UNIÓN NACIONAL DE GOBIERNOS LOCALES	Manual de Organización y Funciones	
		Versión 01-2018	Página: 99 de 243

- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Nivel Estratégico

Gestión Administrativa Institucional

Objetivo:

Apoyar el crecimiento y diversificación de los servicios municipales, con sanos criterios que fortalezcan la variación de ingresos, liderazgo y posicionamiento, para satisfacer, las necesidades de los usuarios internos y externos.

Funciones:

1. Elaborar y establecer políticas, procedimientos, lineamientos y normativas para la estandarización de los procesos que conforma la Gestión Administrativa Institucional.
2. Elaborar el Plan Estratégico y el Plan Anual Operativo de la Gestión Administrativa Institucional y velar por su cumplimiento.
3. Asegurar la aplicación del sistema de control interno en la Gestión Administrativa Institucional.
4. Elaborar informes de los alcances parciales o totales de las metas y proyectos contemplados en el plan estratégico y el plan anual operativo.
5. Determinar las necesidades de capacitación del personal de la Gestión Administrativa Institucional.
6. Coadyuvar en la elaboración del plan estratégico y plan anual operativo de la Municipalidad.
7. Representar los intereses de la Municipalidad en diferentes instancias, foros, empresa e instituciones, en su ámbito de acción.
8. Velar por una correcta administración del personal de la Gestión Administrativa Institucional, acorde con la normativa institucional que rige la materia.
9. Elaborar informes de gestión anual sobre el cumplimiento de planes de corto y mediano plazo.
10. Gestionar el sistema de suministros de la Municipalidad, velando por

su eficiencia y oportunidad.

11. Supervisar la operación del Proceso de Servicio al Cliente, asegurando la calidad y eficiencia en el servicio prestado.
12. Velar por la correcta operación del Proceso Institucional de Archivo de la Municipalidad.
13. Supervisar la operación del Proceso de Servicios Generales y sus sub procesos.
14. Administrar de manera eficiente, la operatividad y servicios del Complejo Deportivo Villa Olímpica José Figueres Ferrer.
15. Gestionar el Complejo Deportivo Villa Olímpica José Figueres Ferrer, programando el uso de las instalaciones para el disfrute de todas las personas usuarias.
16. Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del Complejo Deportivo Villa Olímpica José Figueres Ferrer.
17. Las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros, o aquellas que le sean dadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Proceso	Productos
Leyes, reglamentos y procedimientos Presupuestos.	Elaboración de políticas, planes y normas.	de Planes, presupuestos, políticas, de la Gestión Administrativa Institucional.
Solicitudes de servicios	Organización y/o apoyo para eventos y fechas especiales.	Coordinación para eventos especiales.

Solicitudes escritas o verbales.	o	Coordinación interna y externa.	Acuerdos y convenios.	y
Presupuestos Especificaciones técnicas Requerimientos técnicos Solicitudes de bienes		Adquisición de bienes y servicios.	El bien y/o servicio.	
Informes, bitácoras y solicitudes.	y	Controles y supervisión.	Una mejor administración.	
Solicitudes escritas o verbales.	o	Otros servicios.	Prestación de servicio.	
Solicitudes escritas o verbales.	y	Autorizaciones.	Un mayor control.	

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Servicios Administrativos y Financieros.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

✓ Contribuyentes.

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 103 de 243

- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso Institucional de Archivo.
- ✓ Proceso de Adquisiciones.
- ✓ Proceso de Servicio al Cliente.
- ✓ Proceso de Servicios Generales.
 - Sub Proceso de Limpieza.
 - Sub Proceso de Mantenimiento de Edificios.
- ✓ Proceso de Servicios de Mantenimiento Automotor.

Nivel Administrativo

Proceso Institucional de Archivo Central

Objetivo:

Administrar el Archivo Central y ejecutar los procesos de reunión, organización, clasificación, ordenación, selección, descripción, conservación, custodia y procurar dar acceso a los documentos e información producida en cada uno de los Archivos de Gestión de la Municipalidad de Desamparados, de acuerdo con la legislación archivística costarricense.

Funciones:

1. Centralizar todo el acervo documental de las dependencias y oficinas de la institución, de acuerdo con los plazos de remisión de documentos.
2. Coordinar con la Dirección General del Archivo Nacional la ejecución de las políticas archivísticas de la institución respectiva.
3. 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 sido declarados con valor científico cultural por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSED), posteriormente al cumplimiento de su vigencia administrativa y legal.
4. Elaborar los instrumentos y auxiliares descriptivos necesarios para aumentar la eficiencia y eficacia en la municipalidad.
5. Velar por la aplicación de políticas archivísticas y asesorar técnicamente al personal de la municipalidad que labore en los archivos de gestión.
6. Colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la municipalidad.

7. Los archivistas que laboren en el archivo central deberán asistir al Congreso Nacional de Archivística, a realizarse cada año, como así a las actividades de capacitación profesional.
8. Solicitar asesoramiento técnico a la Dirección General del Archivo Nacional, cuando sea necesario.
9. Integrar el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, al que se refiere el artículo 33 de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.
10. 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 Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.
11. 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.
12. Entregar a la Dirección General del Archivo Nacional, según lo establezca el reglamento, una copia de los instrumentos de descripción, en lo que esté registrada toda la documentación.
13. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Procesos	Productos
Manual de funciones de la Municipalidad de Desamparados Plan estratégico Plan de trabajo Solicitudes de Usuarios Legislación Archivística	Definir y actualizar los lineamientos directrices para administrar, controlar y conservar la documentación de la municipalidad.	Manual de procedimientos y políticas archivísticas de la Municipalidad de Desamparados.



Documentos producidos por las dependencias de Legislación Archivística Organigrama Procedimientos	Realizar la valoración documental, acuerdo con las funciones que se realizan en la municipalidad y que producen documentos de archivo.	Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos. Actas del Comité Institucional Selección y Eliminación de Documentos
Lineamientos de Manual de procedimientos y políticas archivísticas de la Municipalidad de Desamparados. Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos.	Coordinar la administración y gestión de los archivos de gestión, de acuerdo con lo que está establecido en los lineamientos, manual de gestión documental y tablas de conservación y eliminación de documentos.	Documentos organizados de acuerdo con los lineamientos, manual y tablas de plazos.
Tablas de Plazos de Conservación y eliminación de Documentos Solicitud de remisión	Programar, verificar y validar las transferencias documentales de los Archivos de Gestión al Archivo Central, según lo definido en el procedimiento para las remisiones de los archivos de gestión.	Plan de Trabajo Cronograma de remisiones documentales Inventario Documental Registro de Solicitudes de Consulta y Préstamo documental.

<p>Documentos remitidos al Archivo Central de Tablas de Plazos de Conservación y eliminación de Documentos Solicitudes de préstamo documental</p>	<p>Administrar el Archivo Central de la Municipalidad de Desamparados. Incluyendo la custodia, conservación, consulta y préstamo, descripción y disposición final de los documentos, según lo que se establece legalmente.</p>	<p>Inventario Archivo Central actualizado de Transferencias a la Dirección General del Archivo Nacional.</p>
---	--	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Dirección General del Archivo Nacional.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Adquisiciones

Objetivo:

Adquirir los bienes y servicios para la gestión municipal, en forma oportuna, en las cantidades solicitadas y bajo las mejores condiciones de calidad y precio, según lo establecido en la legislación vigente y la disponibilidad de fondos.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad y velar por su cumplimiento.
2. Gestionar el funcionamiento del sistema general de adquisición, almacenamiento, custodia y distribución de los bienes y servicios requeridos por la Municipalidad, mediante compras directas, licitaciones abreviadas y públicas.
3. Dar trámite a las solicitudes para la adquisición oportuna de bienes y servicios que necesiten las diferentes dependencias, para el normal funcionamiento de la Institución.
4. Solicitar cotizaciones a los potenciales oferentes, de acuerdo con las necesidades del bien o servicio a adquirir de acuerdo con lo establecido en la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa.
5. Velar porque los bienes y servicios que cotizan los oferentes se ajusten en calidad, cantidad, precio y tiempo de entrega requeridos por el solicitante y según lo establezca la Ley.
6. Llevar un registro calificado y actualizado mensualmente de las existencias de materiales en bodega, implementos de limpieza y de oficina.
7. Mantener actualizado el Registro de Proveedores, para uso de los trámites de adquisición de bienes y servicios mediante un aviso que se publicará en La Gaceta como lo indica el Art.108 de la Ley de Contratación Administrativa.
8. 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.

9. Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación administrativa.
10. Generar trámite de contratación de los servicios requeridos por las dependencias solicitantes.
11. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos	Procesos	Productos
Solicitud de Bienes y Servicios.	<p>Contrataciones Directas consisten en confección de cartel, atención de objeciones al cartel, invitación, estudios legales, administrativos y técnicos, atención de recursos de revocatoria, resolución de adjudicación, emisión de la orden de compra.</p> <p>Licitaciones Abreviadas y Públicas, invitación, estudios legal, administrativo y técnico, atención de recursos, reunión de comisión, informe de recomendación al Concejo, confección de orden de compra.</p>	Adquisición del bien o servicio.

Trámites de exoneración, tres veces en un proceso.	de Documentación a tres exonerar, solicitud vía exonet mediante formulario, envió de documentación a Ministerio de Hacienda.	Autorización para desalmacenaje, inscripción en el registro y exoneración de impuestos de marchamos.
Garantías de participación y cumplimientos.	de Registro en el sistema, sobre el ingreso, archivo y vencimiento de garantías.	Vigencia de las garantías, para el fiel cumplimiento contractual.
Bodega (recepción de los bienes), mediante factura y orden de compra.	Acta de recepción, traslado de artículos en el sistema (bodega virtual), aviso del ingreso a las unidades usuarias mediante correo electrónico.	Almacenamiento.
Solicitud de boleta de requisición.	Descarga del sistema (BOSS) y plaqueo del bien (según corresponda), confección de boleta para la entrega al usufructuario.	Entrega del bien.
Activos nuevos Boletas de entrega de los activos (traslados, de baja, en desuso y otros).	Plaqueo, confección de boleta, ingreso en el sistema informático BOSS, plaqueo del activo y confección de un expediente.	Entrega del bien.
Activos existentes Boleta de activos.	Registrar el estado del activo en el sistema BOSS (traslados, baja, desuso, desecho), de conformidad con el manual de activos municipales.	Recepción del bien o entrega del bien.

Facturas.	Descarga de facturas en el sistema BOSS. (ESTE SISTEMA DESCARGA EL INVENTARIO).	Documento trámite de pago. (Facturas y autorizaciones de pago).
Recepción de documentación interna.	Registro del ingreso en el sistema/ trámite correspondiente.	Control de documentación recibida.
Atención de proveedores.	Entrega de órdenes de compra, recepción de ofertas y otros.	Control en la entrega de documentación.
Documentación de registro de proveedores.	Recepción del registro de proveedores, ingreso al sistema, notificación del vencimiento cada dos años.	Conformación del registro de proveedores.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Empresas e instituciones proveedores de bienes o servicios.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Servicio al Cliente

Objetivo:

Garantizar la organización y orientación a los contribuyentes mediante el seguimiento de los trámites y gestiones realizadas en la municipalidad, mediante la plataforma de servicios velando por la aplicación de las leyes.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual Operativo y Plan de Trabajo y velar por su cumplimiento.
2. Atender e informar de los diversos servicios municipales a los clientes externos.
3. Asegurar la prestación del servicio al cliente bajo el principio de calidad.
4. Atender las consultas telefónicas, relacionadas con la consulta del estado de trámite municipal.
5. Retroalimentar a la organización en materia de prestación de servicios municipales.
6. Recibir y distribuir correspondencia.
7. Recibir y distribuir expedientes para trámites
8. Brindar información a los clientes externos en forma integral de tal forma, que siga el principio de ventanilla única para la gestión de los diferentes trámites por parte de los usuarios.
9. Informar a la comunidad sobre diferentes aspectos relevantes del quehacer municipal (suspensiones de servicios, variación en procedimientos de trabajo y cualquier otro tipo de información relevante).
10. Atender al público especial (adulto mayor, personas con capacidades diferentes, etc.) en cumplimiento de la Ley 7600.
11. Dar seguimiento a los plazos de resolución de los trámites más constantes.
12. Elaborar informes diarios y mensuales de los trámites.
13. Confeccionar recibos de cobros de impuestos y servicios urbanos.

14. Entregar resoluciones administrativas emitidas por las diferentes áreas.
12. Mantener existencia de formularios de las diferentes gestiones que se solicitan ante la Municipalidad.
13. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

Insumos		Procesos		Productos	
Documentos	Trámite	de	Recepción de trámite.	Traslado de trámites a las Unidades correspondientes	
Recepción	respuesta a trámite	de	Entrega de respuesta de trámites	Entrega de respuesta a interesado	
Solicitud verbal	escrita	o	Confección de recibos de pago	Recibos de pago	
Solicitud verbal	escrita	o	Atención de consultas telefónicas y personales	Información y guía al usuario	
Solicitud verbal	escrita	o	Confección constancias	de Constancia	
Solicitud verbal	escrita	o	Confección certificaciones registrales	de Certificación registral	

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ No tiene

Proceso de Servicios de Mantenimiento Automotor

Objetivo:

Brindar una solución ágil, eficiente y eficaz a las necesidades de Transporte que tengan todos y cada uno de los procesos de la Municipalidad, dar solución pronta e inmediata a la necesidad de mantenimiento preventivo y correctivo que requiera la flota vehicular municipal.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Gestionar el funcionamiento de las unidades de transporte y del equipo especial del Municipio.
4. Preparar las especificaciones técnicas para los carteles de licitación para la adquisición y mantenimiento de las unidades de transporte, y realizar los respectivos estudios técnicos.
5. Mantener registros estadísticos confiables y actualizados sobre el uso de las unidades de transporte y equipo especial. Manejo de estadísticas de eficiencia, calidad y costos de los servicios generales subcontratados a terceros.
6. Determinar en conjunto con las diferentes áreas y procesos municipales, las necesidades del equipo de transporte y equipo especial.
7. Desarrollar un programa de mantenimiento para asegurar la conservación en buen estado de la flotilla vehicular y de la infraestructura municipal.
8. Tramitar y registrar las pólizas de los activos (vehículos) de la Municipalidad (incendio, vehículos, robo, entre otros).
9. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Solicitud de Bienes y Servicios	Reparación de vehículos:	Vehículo reparado
Tarjetas de combustible	Control de gastos y transacciones de cada funcionario y departamento	Abastecimiento de combustible flota Vehicular.
Tramitología en cada dependencia	Tramitología de estudios de mercado, exoneraciones, inscripciones, pesos y dimensiones, etc.	Adquisición de Vehículos nuevos
Coordinación con cada dependencia	Tramitología de Pago de Marchamos, RTV, choques y posibles conciliaciones con terceros, etc.	Vehículos al día de acuerdo con la normativa y ley de tránsito vigente.
Archivo en cada expediente y tabulación de información en el sistema digital.	Actualización de los expedientes de la flota vehicular Municipal, formulación de matrices de consumo y gasto	Expedientes físicos y digitales actualizados
Coordinación con cada dependencia ya sea a nivel Interno o Externo	Coordinación a nivel interno o bien externo para la obtención del mantenimiento preventivo, correctivo o predictivo de la	Flota Vehicular con un mantenimiento adecuado y oportuno

	Flota Vehicular.	
--	------------------	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Instituto Nacional de Seguros (INS).
- ✓ Ministerio de Hacienda.
- ✓ Consejo Nacional de Viabilidad (CONAVI).
- ✓ Consejo Seguridad Vial (COSEVI).
- ✓ Empresas e instituciones proveedores de bienes o servicios.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Proceso de Servicios Generales

Objetivo:

Coordinar con los colaboradores de la municipalidad, los servicios generales de limpieza, mantenimiento de edificios, mensajería y fotocopiado documental, con la finalidad de garantizar una oportuna manutención de las necesidades institucionales.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Coordinar las labores de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura municipal para asegurar su buen uso a través del tiempo.
4. Preparar las especificaciones técnicas de los carteles de licitación para los servicios de mantenimiento de la infraestructura municipal incluido los estudios técnicos.
5. Gestionar los servicios de mensajería asegurando que se realicen de forma eficiente y oportuna.
6. Supervisar el adecuado funcionamiento, limpieza y vigilancia de las instalaciones
7. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Plan Estratégico Municipal. Plan Anual Operativo y Anual de años anteriores. Legislación Costarricense.	Elaboración del Plan Anual Operativo y de Trabajo de Servicios Generales de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Municipal.	Plan Anual Operativo del proceso Plan Anual de Trabajo
Manual de funciones de la Municipalidad de Desamparados Plan estratégico Plan de trabajo	Definir y actualizar los lineamientos, manuales y directrices de los procesos internos.	Manual de procedimientos. Políticas Lineamientos
Consultas Formularios Visitas Reuniones	Atención de consultas e información	Informes Lineamientos Documentos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ No tiene

Sub Proceso de Limpieza de Edificios

Objetivo:

Brindar el servicio de aseo y ornato con el fin de atender las necesidades de los usuarios internos y externos de los diversos edificios municipales.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del sub proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Gestionar las labores de limpieza preventiva de la infraestructura municipal para asegurar su buen cuidado a través del tiempo.
4. Preparar las especificaciones técnicas de los carteles de licitación para los servicios de limpieza incluido los requerimientos técnicos.
5. Coordinar y supervisar los servicios de limpieza asegurando que se realicen de forma eficiente y oportuna.
6. Mantener registros documentales de la unidad.
7. Mantener el control de ingreso y salida de los suministros de las bodegas a los colaboradores y unidades que los requieran.
8. Coordinar y colaborar en actividades protocolarias de la institución.
9. Las demás funciones que le sean asignadas por el Proceso de Servicios Generales, o aquellas que le sean dadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA		PROCESOS	SALIDA
Suministros de limpieza	de	Limpieza y mantenimiento de edificios municipales	Mantenimiento del edificio municipal.
Cronograma de limpieza	de		Bitácora de roles de limpieza

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ No tiene

Sub Proceso de Mantenimiento de Edificios

Objetivo:

Promover el mantenimiento preventivo de las áreas estructurales de los edificios municipales y sus principales componentes.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Ejecutar las labores de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura municipal para asegurar su buen uso a través del tiempo.
4. Colaborar en la preparación de las especificaciones técnicas de los carteles de licitación para los servicios de mantenimiento de la infraestructura municipal incluido los estudios técnicos.
5. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Suministros de mantenimiento de edificios Solicitudes de obra constructiva	Mantenimiento de edificios municipales	Mantenimiento del edificio municipal. Bitácora de trabajo de reparación y obras constructivas.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión Administrativa Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ No tiene

Nivel Estratégico

Gerencia de Servicios Ciudadanos

Objetivo General

Guiar la Gestión de Desarrollo Social, Cultural y Económico, junto a la Gestión de Seguridad Ciudadana e Institucional de la Municipalidad de Desamparados, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la institución en los diversos planes establecidos, por medio de la calidad en la gestión brindada.

Funciones:

1. Participar junto con el alcalde o alcaldesa municipal y demás delegados, en la formulación de políticas institucionales en el área de servicios administrativos y financieros.
2. Coordinar y analizar los informes, análisis y evaluación de los logros de proyectos, objetivos y procesos bajo su administración y responsabilidad.
3. Acompañar en la formulación de proyectos, objetivos, planes e informes especializados, a los procesos bajo su administración y responsabilidad.
4. Evaluar la aplicación de políticas y planes específicos a su dependencia y procesos bajo su administración y responsabilidad.
5. Asesorar a la Alcaldía Municipal y demás colaboradores municipales, en materia de su competencia, resolviendo consultas técnicas que formulan los usuarios internos y externos.
6. Brindar atención especializada a todos los usuarios externos que visitan la gerencia, con el fin de obtener información sobre los procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.

7. Implantar junto a los procesos bajo su administración y responsabilidad, lo establecido en la Ley 8292 Ley General de Control Interno.
8. Programar, organizar, convocar y dirigir reuniones con los encargados de procesos, sub procesos y oficinas que conforma la Gerencia de Servicios Ciudadanos, con el fin de tratar asuntos técnicos y administrativos.
9. Asegurar el correcto manejo de valores, manuales, informes, comunicaciones y otros documentos rutinarios y confidenciales.
10. Preparar informes de las labores realizadas por la gerencia y exponerlos en las reuniones que se coordinen con la Alcaldía Municipal.
11. Ejecutar las tareas administrativas correspondientes al nivel de jefatura que ostenta.
12. Procurar el máximo de seguridad, confidencialidad y precisión en manejo de la información a su disposición.
13. Coordinar equipos de mejora, para la eficiente administración de los procesos internos.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Proceso:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Plan Estratégico Municipal.	Elaboración del Plan Anual Operativo y de Trabajo de la Gerencia de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Municipal.	Plan Anual Operativo de la Gerencia.
Plan Anual Operativo y Anual de años anteriores.		Plan Anual de Trabajo
Legislación Costarricense.		
Manual de Funciones de la Municipalidad	Definir y actualizar los lineamientos,	Manual de procedimientos.

de Plan de trabajo	Desamparados estratégico de trabajo	manuales directrices de procesos internos.	y los	Políticas	Lineamientos
Consultas	Formularios	Visitas	Reuniones	Atención de consultas e información	de Informes e Lineamientos Documentos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todas las coordinaciones de las dependencias de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Gestión de Desarrollo Social, Cultural y Económica.
- ✓ Gestión de Seguridad Ciudadana e Institucional.

Gestión Desarrollo Social, Cultural y Económica

Objetivo:

Contribuir, desde un enfoque de Derechos Humanos, con el desarrollo integral de los y las habitantes del cantón de Desamparados, facilitando el ejercicio de los derechos sociales, culturales y económicos.

Funciones:

1. Coordinación de la Gestión Desarrollo Humano Social Cultural y Económica.
2. Coordinación de proyectos por convenios interinstitucionales, relacionados con la temática de desarrollo humano cantonal.
3. Coordinación con agencias internacionales de Cooperación e instituciones del Estado.
4. Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas de Gestión y la integración de los resultados anuales presentados por los socios contraparte de la Gestión.
5. Elaboración de planes de trabajo anuales y sus correspondientes evaluaciones trimestrales.
6. Revisión de los componentes del Control Interno.
7. Administración de los colaboradores desempeñados en la Gestión Desarrollo Humano Social Cultural y Económica.
8. Búsqueda de opciones en capacitación y financiamiento, para cubrir la demanda de mujeres emprendedoras.
9. Coordinación con Instituciones del Estado y Desarrolladoras de Proyectos de Vivienda para la implementación de proyectos de interés social.
10. Administración y mantenimiento de las instalaciones fuera del Edificio principal que le sean asignadas.
11. Atención a investigadores con interés en conocer la labor social de la Municipalidad.
12. Representante municipal ante el Concejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional en el tema de Diversidad y Género.

13. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Solicitud formal Plan Anual Operativo Plan Anual de Trabajo Informes de gestión	Supervisión Control Definición de políticas internas	Acciones estratégicas para el óptimo uso de los recursos institucionales: humanos, financieros, tecnológicos Trabajo integrado entre las áreas que conforman la dirección
Referencias Solicitudes Formales	Seguimiento, definición de Proyectos o Acciones concretas	Proyectos Convenios Cartas de entendimiento Alianzas Coordinación interinstitucional
Normativa Documentación Entrevistas Propuesta de la Política aprobada Presupuesto Política aprobada Denuncia	Revisión de fuentes Diagnóstico participativo Presentación al Concejo Municipal Ejecución Seguimiento	Diagnóstico Propuesta de la política Política aprobada Actividades realizadas Resultados

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Social Económica.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso de Arte y Cultura.
- ✓ Proceso de Innovación Económica.
- ✓ Proceso de Servicios Ciudadanos.

Nivel Administrativo

Proceso de Arte y Cultura

Objetivo:

Brindar acceso al ejercicio y disfrute de los derechos culturales de los ciudadanos, por medio de la ejecución de programas, proyectos y actividades para el mejoramiento de la calidad de vida.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Coordinación de proyectos por convenios interinstitucionales.
4. Coordinación con agencias internacionales de Cooperación e instituciones del Estado.
5. Proyecciones de compras, presupuestos, solicitudes de bienes y servicios y cajas chicas relacionados a la gestión del arte y la cultura.
6. Gestionar el personal y los recursos asignados al Proceso de Arte y Cultura.
7. Apoyar la realización de eventos culturales en las comunidades y coordinando con diferentes grupos culturales del cantón.
8. Coordinar Celebraciones Cívicas y Patrias con diferentes organizaciones e instituciones públicas y privadas.
9. Gestionar capacitaciones para gestores culturales.
10. Desarrollar actividades del aniversario del Cantón.
11. Administrar el Museo Nacional de la Carreta.
12. Coordinar el mantenimiento y conservación del Museo García Monge.
13. Gestionar el Teatro Municipal y espacios culturales
14. Elaborar los registros audiovisuales del Cantón
15. Realizar el inventario, registro y promoción de íconos culturales y

directorio de artistas desamparadeños.

16. Administrar las Agrupaciones Culturales Municipales.
17. Apoyar el programa Kamuk Especial (grupo del folklore).
18. Producir la asamblea Cantonal de Cultura.
19. Conformar la red local para la promoción de la cultura (Asamblea Cantonal de Cultura).
20. Participar en diferentes redes culturales afines al quehacer Municipal
21. Coordinar actividades del Teatro Municipal de Desamparados.
22. Coordinar actividades culturales con fines turísticos.
23. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Boleta de solicitud de uso de instalaciones culturales.	Recepción, valoración y resolución de solicitud.	Solicitud aprobada, actividad programada.
Solicitud aprobada.	Confección de documentos y recibos.	Contrato, convenio, recibo de pago.
Documento o recibo de pago.	Producción de la actividad.	Plan de trabajo.
Plan de Trabajo.	Realización de la actividad.	Actividad cultural.
PAT Anual.	Definición de agrupaciones culturales año en ejercicio.	Programa de agrupaciones culturales.
Cartel director	Contratación del director.	Contrato.
Solicitud de ingreso	Audiciones para integrantes de los grupos.	Elenco.

Solicitud de presentación.	de	Definición del programa de ensayos y funciones.	Calendario de ensayos y conciertos.	de	y
Calendario.		Realización de presentación cultural.	Presentación Cultural.		
Información de actividad realizada.	de	la	Informes de labor trimestral.	de	Informe.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Servicios Ciudadanos.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes
- ✓ Organizaciones No Gubernamentales (ONG).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Innovación Económica

Objetivo:

Articular de manera efectiva, eficaz y eficiente los planes y programas derivados de las políticas de desarrollo económico local, a través de alianzas con los sectores que generen al cantón inversión, recursos y empleo, aprovechando las condiciones naturales geográficas de Desamparados.

Funciones:

1. Gestor nacional de empleo.
2. Entrevista de selección de personal.
3. Procesos de prospección de personal.
4. Ingreso de datos en plataforma.
5. Negociación con empresas de dentro y fuera del cantón para generar alianzas estratégicas en los procesos de reclutamiento.
6. Coordinar mediante documentación respectiva, las reuniones con representantes empresariales para ofrecer servicios de intermediación laboral.
7. Capacitaciones para representantes empresariales en materia de discapacidad, género y habilidades blandas.
8. Diseñar y facilitar taller de capacitación sobre técnicas para buscar empleo.
9. Capacitar y formar a otras personas gestoras de empleo en habilidades blandas e intermediación laboral con enfoque de género.
10. Realizar informes para la alcaldía municipal y la dirección nacional de empleo
11. Representar el programa emplaté en Desamparados y establecer estrategias de reclutamiento, trámites que se coordinen con dicho programa.
12. Participar en representación de la Alcaldía Municipal, cuando lo soliciten. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
<p>Personal para la atención, computadoras, oficinas, materiales y útiles de oficina. Capacitaciones para la atención. Casos de atención.</p>	<p>Atención de casos.</p>	<p>Creación de un perfil para búsqueda de empleo.</p>
<p>Puestos vacantes y proyecciones de contratación. Personal competente, vehículos y otros insumos.</p>	<p>Prospección Empresarial.</p>	<p>Registro de vacantes</p>
<p>Demandas de puestos de trabajo. Perfil de persona en búsqueda de empleo.</p>	<p>Preselección de personas candidatas</p>	<p>Vinculación entre perfiles y candidatos.</p>
<p>Información</p>	<p>Identificación de capacidad a nivel cantonal</p>	<p>Estudio de necesidades de capacitación respecto al Mercado Laboral</p>
<p>Oferta curricular</p>	<p>Negociación de oportunidades de formación.</p>	<p>Acuerdo de opciones formativas.</p>

Solicitudes y/o recomendaciones de capacitación.	Capacitaciones relacionadas a temas laborales. Selección de espacios.	Talleres y charlas formativas.
Listas de graduados. Atención de empleo.	Mapeo de recurso humano del cantón.	Registro de profesionales, técnicos, administrativos y operativos por áreas.
Flujograma informativo.	Mapeo de tramitología para la creación y funcionamiento de una empresa. Gestión simplificada de trámites.	Guía de información sencilla y actualizada.
Lista de patentados. Registros del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.	Identificación y contacto de fuentes de inversión. Alianzas con fuentes de inversión.	Registro de posibles inversores. Acuerdos.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión de Desarrollo Social Económica.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal.
- ✓ Talento Humano.
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 137 de 243

Relaciones externas:

- ✓ Personas usuarias (os).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Servicios Sociales

Objetivo:

Promover acciones afirmativas para fortalecer la vigencia de los derechos de la población en condición de desventaja o vulnerabilidad social, así como la atención de problemáticas sociales y la generación de oportunidades para el acceso a la educación, la capacitación y la salud de la población del cantón.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Estratégico y Plan Anual operativo del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Elaborar informes de los alcances parciales o totales de las metas y proyectos contemplados en los planes estratégicos y plan anual operativo.
3. Coordinación permanente con los diferentes Programas que integran el Proceso de Servicios Sociales.
4. Coordinación interinstitucional para la formulación de programas y proyectos sociales.
5. Coordinar el Programa de becas para estudiantes de primaria y secundaria del cantón.
6. Acompañamiento de los programas de atención especializada que integran el Proceso de Servicios Sociales.
7. Atención de público: vivienda, violencia intrafamiliar, necesidades de capacitación, becas, pensiones, acceso a Servicios Sociales Estatales.
8. Supervisión de estudiantes que realizan trabajos comunales, prácticas profesionales o afines.
9. Las demás funciones que sean asignadas por normativa expresa en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Referencia	Filtro de información.	Solicitud de servicio atendida
Solicitud de atención	Atención legal o psicológica.	Referencias y constancias
Necesidades institucionales de la ciudadanía (cuales)	Orientación	Agenda cantonal
	Apertura de Expediente	Política de igualdad de género
	Elaboración de referencias y constancias.	Personas usuarias sensibilizadas y capacitadas
	Construcción e implementación de estrategias de colaboración de acciones de mejora a población vulnerable.	Bases de datos, boletines.
	Capacitaciones, charlas y talleres.	Expedientes administrativos
	Investigar, recopilar y publicar datos relevantes para la promoción de derechos.	

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 140 de 243

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión de Desarrollo Social Económica.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Comunicación e Imagen
- ✓ Planificación Institucional Estratégica
- ✓ Talento Humano
- ✓ Jurídicos
- ✓ Gestión Desarrollo Social Económica
- ✓ Gestión Seguridad Ciudadana e Institucional
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Personas usuarias (os).
- ✓ Organizaciones No Gubernamentales (ONG).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Programa de Oficina de la Mujer
- ✓ Programa de la Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud.

Programa de Oficina de la Mujer

Objetivo:

Impulsar políticas y acciones estratégicas para favorecer el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres y la igualdad de género en el cantón de Desamparados.

Funciones:

1. Brindar información permanente a las mujeres sobre sus derechos, servicios existentes en distintas instituciones; así como de los programas y servicios que desarrolla el Instituto Nacional de las Mujeres y otras instituciones públicas como privadas, a favor de la igualdad y equidad de género.
2. Fomentar la participación, la conformación de redes, el liderazgo y la toma de decisiones de las mujeres en los distintos espacios locales y organizaciones.
3. Monitorear el cumplimiento de las políticas públicas a favor de las mujeres en el ámbito local.
4. Impulsar políticas y planes municipales para lograr la igualdad y la equidad de género en el quehacer municipal y en el desarrollo local.
5. Referir a las mujeres a distintos servicios y programas estatales y gubernamentales.
6. Coordinar de manera permanente con el Instituto Nacional de las Mujeres y con el Programa de Oficinas Municipales de la Mujer (OFIM).
7. Promover la creación de redes de apoyo a la labor de las OFIM, con organizaciones, profesionales y grupos de mujeres.
8. Mantener una coordinación a nivel interinstitucional y con la cooperación internacional para unir recursos que contribuyan al empoderamiento de las mujeres.
9. Coordinar sistemáticamente con la Comisión de la Condición de la Mujer de las Municipalidades, y las distintas instancias municipales que tengan que ver con el cumplimiento de sus objetivos.
10. Brindar atención especializada en violencia intrafamiliar, en las Municipalidades en que así se haya definido, mediante el desarrollo

de diversas estrategias: grupos de apoyo, conformación de redes, grupos terapéuticos, entre otros.

11. Promover la sensibilización a diferentes actores locales sobre el tema de derechos y perspectiva de género, para promover una transformación de patrones socioculturales que promueven relaciones de dominación y discriminación.
12. Elaborar el Plan Operativo Anual del programa y velar por su cumplimiento.
13. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Referencia	Filtro de información Atención legal o psicológica Orientación Apertura de Expediente en casos de mujeres víctimas de la violencia	Solicitud de servicio atendida Referencias y Constancias
Solicitud de atención	Elaboración de referencias y constancias	Agenda Cantonal de Mujeres
Necesidades institucionales o de la ciudadanía	Construcción e implementación de de estrategias de promoción de derechos de las mujeres Capacitaciones, charlas y talleres Investigar, recopilar y publicar datos relevantes para la promoción de	Política de Igualdad de Género Personas usuarias sensibilizadas y capacitadas Bases de datos, boletines

derechos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Proceso de Servicios Sociales.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Comunicación e Imagen
- ✓ Planificación Institucional Estratégica
- ✓ Talento Humano
- ✓ Jurídicos
- ✓ Gestión Desarrollo Social Económica
- ✓ Gestión Seguridad Ciudadana e Institucional
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Personas usuarias (os).
- ✓ Organizaciones No Gubernamentales (ONG).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Programa de Secretaría de Niñez, Adolescencia y Juventud.

Objetivo:

Apoyar la organización de estrategias y programas para la niñez, adolescencia y juventud, donde ellos puedan desarrollarse en ámbitos como social, cultural, académico y deportivo, otorgándoles una mayor oportunidad de crecimiento integral, desde el enfoque de derechos.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del programa y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Acompañamiento a los procesos del Centro Cívico para la Paz.
4. Acompañamiento a los procesos de los Centros de Cuido Infantil.
5. Gestionar y coordinar los proyectos y convenios, que se realicen por parte de la municipalidad y del Patronato Nacional de la Infancia, en pro de las condiciones de la niñez desamparadeña.
6. Apoyar a la Junta de Protección del Patronato Nacional de la Infancia.
7. Coordinar del programa "Impulso Joven" en conjunto con Fundación Ciudadelas de Libertad y el Ministerio de Educación.
8. Gestión del programa "Cantones Amigos de la Infancia".
9. Apoyar los Organismos No Gubernamentales (ONG) en la coordinación de actividades y programas para jóvenes tales como: "Festival de Juventudes" y "Desampa Joven" y otros, que incentiven el fortalecimiento y estrategias en los adolescentes y jóvenes, del cantón de Desamparados.
10. Atención de consultas, por parte de usuarios internos y externos.
11. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Solicitudes ciudadanas	Gestión de trámites	Actos administrativos
Requerimientos comunales, institucionales y particulares	Gestiones administrativas, y seguimiento y evaluación	Convenios y cartas de entendimiento Ejecución de proyectos
Plan de Gobierno Informes sobre el Estado del Cantón	Coordinación y atención institucional Dirección y gestión institucional Coordinación interinstitucional	Directrices y Políticas Resoluciones Circulares Administración de los intereses de la comunidad

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Proceso de Servicios Sociales.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Comunicación e Imagen
- ✓ Planificación Institucional Estratégica
- ✓ Talento Humano
- ✓ Jurídicos
- ✓ Gestión Desarrollo Social Económica
- ✓ Gestión Seguridad Ciudadana e Institucional
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Personas usuarias (os).
- ✓ Organizaciones No Gubernamentales (ONG).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Nivel Estratégico

Gestión de Seguridad Ciudadana

Objetivo:

Velar por la seguridad de ciudadanos del cantón desamparadeño, ofreciendo los servicios de seguridad ciudadana, municipal, tránsito, electrónica, preventiva y comunitaria en todos sus énfasis, para mejorar la convivencia social de los pobladores.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Coordinar las acciones y estrategias de Seguridad Ciudadana e Institucional, con los diferentes entes y organismos involucrados directa e indirectamente con la gestión y políticas de seguridad ciudadana que defina el municipio.
4. Direccionar las acciones operacionales de la Policía Municipal, en la atención de los requerimientos de las comunidades en la atención de sus problemas en materia de seguridad ciudadana.
5. Formular e implementar políticas municipales en la atención de diversos temas que involucran a la seguridad ciudadana tales como la prevención de asaltos, drogas, y la educación vial cantonal.
6. Coordinar y mediar en la articulación de acciones integrales en materia de seguridad ciudadana, con las diferentes áreas municipales.
7. Coordinar el diverso accionar de cada una de los programas tales como la Policía Municipal y Tránsito, Seguridad Comunitaria, Seguridad Vial y Control Vial.

8. Velar por la seguridad ciudadana de los habitantes del cantón de Desamparados, de forma integral, vinculando los diversos programas, acciones e instituciones en una estrategia común.
9. Utilizar las herramientas de prevención para el combate de la delincuencia, dentro de las cuales se incorpora la tecnología posible.
10. Fortalecer mecanismos de coordinación interinstitucional, para una mayor y equitativa distribución de esfuerzos y mejor inversión de recursos.
11. Avanzar en el uso de las tecnologías, para el fortalecimiento de la seguridad que se brinda en el cantón de Desamparados, para el disfrute y sana convivencia de todos y todas las personas que habitan el cantón.
12. Administrar y gestionar los sistemas de seguridad electrónica y digital para el cantón de Desamparados e instalaciones municipales.
13. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Revisión y cumplimiento de la normativa. Coordinación Interinstitucional y operacional.	Operativos de Control de la normativa, Reuniones, coordinación y programación interinstitucional e interna de planes operacionales. Coordinación de Cooperación externa	Decomiso motocicletas con actividad ilícita, disminución del micro tráfico de estupefacientes, disminución de índices delictivos, percepción mayor de seguridad, infracciones multa ingresos no tributarios. Cierre de actividades sin licencias e ilícitas, regulación de comercios. Asegurar el libre

		tránsito. Seguridad preventiva en eventos de la comunidad.
--	--	---

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Social Económica.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Ciudadanos (as).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Programa de Policía Municipal.
- ✓ Programa de Regularización Vial.
- ✓ Seguridad Institucional.

Nivel Administrativo

Programa de Seguridad Institucional

Objetivo:

Velar por la seguridad interna institucional, en la protección de los activos y la integridad de los funcionarios, así como usuarios que visitan las instalaciones municipales.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del programa y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Establecer estrategias y acciones para la seguridad interna institucional, en la protección de los activos y la integridad de los funcionarios, así como usuarios que visitan las instalaciones municipales.
4. Establecer un control de acceso, procurando una pronta respuesta a la seguridad de los usuarios y usuarias municipales, como así de todos los colaboradores de la institución.
5. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Protocolo de actuación para Seguridad Municipal.	de Vigilancia de instalaciones, seguridad de personas y resguardo de activos municipales.	de Resguardo de las personas, seguridad y apoyo a funcionarios, evitar robos alteraciones o destrucción de activos municipales, control, buen uso de activos y vehículos. Prevención y
Vigilancia de instalaciones, control es de bitácora, registro de incidencias, control de activos, controles de uso de vehículos y		

<p>otros bienes, resguardo y protección de personas visitantes y funcionarios.</p>	<p>protección de las personas y activos mediante participación coordinada en vigilancia y operaciones de eventos y actividades, concentrados en instalaciones.</p>
--	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión de Seguridad Ciudadana.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Se mantiene relación con todas las dependencias de la municipalidad, por la naturaleza de sus funciones.

Relaciones externas:

- ✓ Ciudadanos (as).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Programa de Policía Municipal.

Objetivo:

Ser el cuerpo policial que desarrolla plenamente las funciones públicas de vigilancia y seguridad preventiva del municipio, con autonomía funcional en el ámbito de su jurisdicción y colaborador de otras autoridades administrativas y judiciales.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del programa y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Velar por el cumplimiento de la Constitución Política, leyes y reglamentos respectivos, así como los acuerdos municipales, actos administrativos y demás acciones vinculantes de la gestión municipal relacionados con el tema de seguridad.
4. Respaldar la gestión fiscalizadora de la Administración Tributaria, cuando ésta se lo solicite.
5. Realizar el control de las ventas estacionarias y ambulantes de acuerdo con la normativa vigente.
6. Apoyar a los diferentes cuerpos de policía nacionales.
7. Colaborar con la Policía de Control Fiscal Nacional y la Administración Tributaria Municipal en la inspección de establecimientos comerciales, con el propósito de verificar el cumplimiento de la legislación tributaria existente, así como en la coordinación y ejecución de allanamientos en delitos de naturaleza tributaria, cuando lo requiera alguna autoridad judicial.
8. Velará en la medida de sus posibilidades y según las herramientas de las cuales disponga para su servicio, por la protección y conservación de los parques, edificios, instalaciones y demás bienes que constituyen el patrimonio municipal
9. Colaborar con la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible de la Municipalidad, en las diferentes acciones que ejecutan en el cantón; así como también colaborar con las organizaciones de comerciantes

y empresarios del cantón en la seguridad de sus negocios y empresas en situaciones de emergencia cuando así lo requieran, todo lo anterior en apego a su función preventiva, según lo establecido en el voto número 10134-99 de la Sala Constitucional estableciendo un sistema de comunicación entre las partes.

10. Coordinar acciones con los cuerpos policiales establecidos en el cantón, cuando se presenten situaciones calificadas, a petición de éstos, así como también solicitarles la colaboración cuando lo requiera la Municipalidad. Estas acciones estarán subordinadas a la previa autorización de la Alcaldía, o cuando el Concejo Municipal se lo solicite a la Alcaldía para su valoración.
11. Realizar funciones de seguridad preventiva y de protección a los ciudadanos cuando exista la posibilidad de comisión de delito, delitos "in fraganti", y cuando sus funciones lo demanden, conformando redes de apoyo de información ciudadana que permitan la identificación de sectores, personas o grupos de la comunidad.
12. Apoyar programas de seguridad comunal, incentivando la participación comunal, por medio de las fuerzas vivas del cantón, conforme a los recursos que para estos efectos sean dispuestos en el presupuesto municipal.
13. Colaborar con las instituciones y organizaciones sociales en la realización de sus actividades, de acuerdo con las posibilidades de los recursos municipales.
14. Prestar colaboración a las autoridades de Tránsito que realizan actividades en las vías nacionales y cantonales, dentro de la jurisdicción del cantón de Desamparados, así como a los Oficiales de Parquímetros de la Municipalidad.
15. Colaborar con las distintas áreas de trabajo de la Municipalidad que así lo requieran, en el ejercicio de sus funciones.
16. Colaborar con la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias en los casos de desastres, cuando así lo requieran.
17. Colaborar con las autoridades judiciales y con los organismos de investigación y prevención del delito, cuando lo soliciten.
18. Colaborar en el mantenimiento de la seguridad y el orden en las actividades que realice la Municipalidad de Desamparados.
19. Abrir una línea directa receptora de denuncias en el puesto de la Oficialía de guardia, dotando de una bitácora donde se lleve el

inventario de las mismas, especificando día-hora-fecha y lugar de la denuncia así como el incidente.

20. Poner la denuncia ante el organismo nacional que corresponda, de cualquier acto ilícito que en cumplimiento de sus funciones determine la Policía Municipal.
21. Se mantendrá el sistema de vigilancia y monitoreo que actualmente opera, procurando que el mismo sea extendido, de forma que permita su desarrollo e instalación en puntos estratégicos del cantón.
22. Incentivar la creación de una unidad canina de apoyo a la labor policial.
23. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Revisión de cumplimiento de la normativa.	y Operativos de control y de la normativa.	Decomiso de motocicletas con actividad ilícita, disminución del micro tráfico de estupefacientes, disminución de índices delictivos, percepción mayor de seguridad,
Coordinación interinstitucional y operacional.	Reuniones, coordinación y programación interinstitucional e interna de planes operacionales. Coordinación de cooperación externa.	infracciones, multa, ingresos no tributarios. Cierre de actividades sin licencias e ilícitas, regulación de comercios.
		Asegurar el libre tránsito.

Seguridad preventiva
en eventos de la
municipalidad.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión de Seguridad Ciudadana e Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Se mantiene relación con todas las dependencias de la municipalidad, por la naturaleza de sus funciones.

Relaciones externas:

- ✓ Ciudadanos (as).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Programa de Regularización Vial.

Objetivo:

Generar espacios de viabilidad y libre tránsito para todas aquellas personas que conviven en el cantón de Desamparados, con el fortalecimiento de la seguridad de tránsito y disminución de los índices de riesgo.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del programa y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Velar por el cumplimiento de la Constitución Política, leyes y reglamentos respectivos, así como los acuerdos municipales, actos administrativos y demás acciones vinculantes de la gestión municipal relacionados con el tema de seguridad vial.
4. Apoyar programas de seguridad vial, relacionados con la educación, prevención y fortalecimiento de la disminución de índices que afectan el desarrollo del cantón.
5. Colaborar con las instituciones y organizaciones sociales en la realización de sus actividades, de acuerdo con las posibilidades de los recursos municipales.
6. Elaborar actividades que incentiven en la población desamparadeña, la seguridad vial y disminución de accidentes en las vías públicas.
7. Establecer estrategias y mecanismos de control y administración correcta del uso de los espacios de estacionamiento autorizado del cantón de Desamparados, así como la regulación vial correspondiente.
8. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Plan Estratégico Municipal. Plan Anual Operativo y Anual de años anteriores. Legislación Costarricense.	Elaboración del Plan Anual Operativo y de Trabajo de Programa de Seguridad Vial de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Municipal.	Plan Anual Operativo del proceso Plan Anual de Trabajo
Manual de funciones de la Municipalidad de Desamparados Plan estratégico Plan de trabajo	Definir y actualizar los lineamientos, manuales y directrices de los procesos internos.	Manual de procedimientos. Políticas Lineamientos
Consultas Formularios Visitas Reuniones	Atención de consultas e información	Informes Lineamientos Documentos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de Gestión de Seguridad Ciudadana e Institucional.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Se mantiene relación con todas las dependencias de la municipalidad, por la naturaleza de sus funciones.

Relaciones externas:

- ✓ Ciudadanos (as).
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Nivel Estratégico

Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Objetivo General

Guiar la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible, junto a la Gestión de Saneamiento Ambiental de la Municipalidad de Desamparados, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la institución en los diversos planes normados, por medio de la calidad en la gestión brindada.

Funciones:

1. Participar junto con el alcalde o alcaldesa municipal y demás delegados, en la formulación de políticas institucionales en el área de servicios administrativos y financieros.
2. Coordinar y analizar los informes, análisis y evaluación de los logros de proyectos, objetivos y procesos bajo su administración y responsabilidad.
3. Acompañar en la formulación de proyectos, objetivos, planes e informes especializados, a los procesos bajo su administración y responsabilidad.
4. Evaluar la aplicación de políticas y planes específicos a su dependencia y procesos bajo su administración y responsabilidad.
5. Asesorar a la Alcaldía Municipal y demás colaboradores municipales, en materia de su competencia, resolviendo consultas técnicas que formulan los usuarios internos y externos.
6. Brindar atención especializada a todos los usuarios externos que visitan la gerencia, con el fin de obtener información sobre los procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.

7. Implantar junto a los procesos bajo su administración y responsabilidad, lo establecido en la Ley 8292 Ley General de Control Interno.
8. Programar, organizar, convocar y dirigir reuniones con los encargados de procesos, sub procesos y oficinas que conforma la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental, con el fin de tratar asuntos técnicos y administrativos.
9. Asegurar el correcto manejo de valores, manuales, informes, comunicaciones y otros documentos rutinarios y confidenciales.
10. Preparar informes de las labores realizadas por la gerencia y exponerlos en las reuniones que se coordinen con la Alcaldía Municipal.
11. Ejecutar las tareas administrativas correspondientes al nivel de jefatura que ostenta.
12. Procurar el máximo de seguridad, confidencialidad y precisión en manejo de la información a su disposición.
13. Coordinar equipos de mejora, para la eficiente administración de los procesos internos.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Proceso:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Plan Estratégico Municipal.	Elaboración del Plan Anual Operativo y de Trabajo de la Gerencia de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Municipal.	Plan Anual Operativo de la Gerencia.
Plan Anual Operativo y Anual de años anteriores.		Plan Anual de Trabajo
Legislación Costarricense.		
Manual de funciones	Definir y actualizar los	Manual de

de la Municipalidad de Desamparados	lineamientos, manuales directrices de los procesos internos.	procedimientos. y Políticas
Plan estratégico de trabajo		Lineamientos
Consultas	Atención de consultas e información	de Informes e Lineamientos
Formularios		Documentos
Visitas		
Reuniones		

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Alcaldía Municipal.

Relaciones de coordinación interna:

Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todas las coordinaciones de las dependencias de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible.
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental.

Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible

Objetivo:

Promover el desarrollo del Cantón, estableciendo políticas y procedimientos en el marco del Ordenamiento Territorial, de conformidad con el marco jurídico en materia urbana, que respondan a las necesidades existentes y a las tendencias de desarrollo tecnológico, socioeconómico y ambiental que proyecta el Cantón de Desamparados.

Funciones:

1. Elaborar y establecer políticas, procedimientos, lineamientos y normativas para la normalización y estandarización de los procesos que conforman la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible.
2. Velar por un correcto desarrollo urbano y rural en el cantón, y por un adecuado control constructivo de obras de carácter privado y público.
3. Supervisar la aplicación correcta de sanciones a personas físicas y jurídicas por incumplimiento en la normativa técnica y ambiental que rige la planificación urbana.
4. Revisar y aprobar el Plan Anual Operativo de los procesos que conforman la gestión y velar por su cumplimiento.
5. Aplicar el Plan Estratégico Municipal.
6. Asegurar la aplicación del sistema de control interno en las diferentes dependencias a su cargo.
7. Elaborar informes de los alcances parciales o totales de las metas y proyectos contemplados en el plan estratégico y el plan anual operativo.
8. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
9. Coadyuvar en la elaboración del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo de la Municipalidad.
10. Representar los intereses de la municipalidad en diferentes instancias, foros, empresas e instituciones, en su ámbito de acción.
11. Velar por una correcta administración del personal a cargo, acorde con la normativa institucional que rige la materia.

12. Elaborar informes de gestión anual sobre el cumplimiento de planes de corto y mediano plazo.
13. Preparar informes técnicos relativos a recursos de amparo, recursos de la Defensoría de los Habitantes, informes solicitados por la Alcaldía Municipal y el Concejo Municipal, informes de Auditoría Interna, entre otros.
14. Realizar visitas de campo y preparar informes técnicos relativos a denuncias, audiencias o solicitudes expresas del concejo.
15. Atender audiencias del público en general relativo a asuntos Gestión de Desarrollo Urbano Rural Sostenible y de sus procesos internos.
16. Buscar alianzas estratégicas con universidades, instituciones semi-autónomas, empresa privada y el Estado; para el diseño, formulación y ejecución de proyectos de mejoramiento urbano y paisajístico en los entornos más deteriorados del cantón.
17. Brindar la aprobación final de los permisos de construcción, uso de suelo, anteproyectos, desfogues pluviales y de proyectos urbanísticos de gran envergadura.
18. Revisar la documentación diaria de la dirección, responder solicitudes, direccionar según corresponda y tomar las acciones pertinentes.
19. Coordinación permanente con los procesos a cargo, mediante la realización de reuniones y actividades grupales.
20. Efectuar la evaluación de desempeño del personal del área.
21. Dar soporte técnico en diseño de proyectos de carácter comunal (guarderías, centro de nutrición, escuelas, guardias rurales etc.)
22. Coordinar y generar el informe técnico de los antecedentes de los accesos cantonales.
23. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
24. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Solicitud directa de la Alcaldía Municipal y Planificación Institucional Estratégica	Elaborar y establecer políticas, procedimientos, lineamientos y normativas para la normalización y estandarización de las unidades que conforman la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible.	Actualización y mantenimiento del Plan de Ordenamiento Territorial. Reglamento de Desarrollo Sostenible. Reglamentos varios en materia de urbanismo (demoliciones, aceras y otros)
Reglamentos Código Municipal,	Velar por una correcta planificación urbana y desarrollo en el cantón y por un adecuado control constructivo de obras de carácter privado y público.	Visitas de Inspección, Informes técnicos, administración ejecución, control y Actualización del Plan de Ordenamiento Territorial.
Informes de Visitas de campo, fotografías. Informes técnicos. Traslados de la Alcaldía Municipal	Autorizar técnicamente las sanciones a personas físicas y jurídicas por incumplimiento en la normativa técnica y ambiental que rige la planificación urbana.	Notificaciones, Resoluciones Administrativas, Informes Técnicos, Demoliciones,

Contenido presupuestario para proyectos específicos en materia de urbanismo.	Revisar y aprobar el Plan Estratégico y el Plan Anual Operativo de las unidades que conforman la dirección y velar por su cumplimiento.	Documento Plan Anual Operativo, Documento Plan Anual Estratégico, Documento Presupuesto Anual
Control Interno	Asegurar la aplicación del sistema de control interno en las diferentes unidades que conforman la dirección	Matrices de Control Interno
Plan Estratégico Municipal, Plan Anual Operativo	Elaborar informes de los alcances parciales o totales de las metas y proyectos contemplados en el plan estratégico y el plan anual operativo.	Valoración de los Cumplimientos
Invitaciones Interinstitucionales en materia de Urbanismo	Representar los intereses de la Municipalidad en diferentes instancias, foros, empresas e instituciones, en su ámbito de acción.	Informes más completos y con información actualizada en materia de Urbanismo
Reglamento Autónomo y Servicios	Velar por una correcta administración del personal asignado, acorde con la normativa institucional que rige la materia.	Seguimiento y Control de Políticas en Talento Humano

<p>Documentos digitales de planos catastrados del cantón, Informes literales de las fincas, estudios de registro nacional, imágenes satelitales y mapas</p>	<p>Administración del Sistema de Información geográfico municipal y asesoría en materia de topografía. (Insumo vital para interpretación gráfica en materia de urbanismo)</p>	<p>Modelo Catastral del Cantón, Informes Técnicos</p>
<p>Solicitudes de las comunidades, Solicitudes de la Alcaldía Municipal, Partidas Municipales y Partidas específicas, Solicitudes de los Concejos de distrito, Plan quinquenal</p>	<p>Velar por una adecuada ejecución de proyectos de infraestructura, vialidad y obra pública, realizando análisis y programación de las zonas de atención del cantón de acuerdo con las necesidades de los administrados y al plan de Desarrollo Cantonal.</p>	<p>Obras de infraestructura y vialidad</p>
<p>Art. 75 Código Municipal, Ley 7600, Solicitudes de las comunidades, Solicitudes de la Alcaldía Municipal, Partidas Municipales y Partidas específicas, Solicitudes de los Concejos de distrito, Plan quinquenal</p>	<p>Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad y equipamiento urbano del cantón de manera que el entorno y espacios urbanos del cantón sean más transitables, amigables con los ciudadanos.</p>	<p>Obras de infraestructura en materia de mobiliario urbano y de accesibilidad</p>



Solicitudes de apoyo	Administración y ejecución de proyectos municipales (proyectos para partidas municipales, proyectos de otras dependencias municipales, proyectos comunales que no cuentan con partidas específicas, proyectos de elaboración interinstitucional, entre otros)	Diseño de Anteproyecto, Planos constructivos, presupuestos, carteles de contratación administrativa, visitas de campo, Inspecciones, Informes técnicos, Documentos para presentación de proyectos a otras instituciones como Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), Edificaciones Nacionales y otras.
Recursos de Amparo, Denuncias de la Defensoría de los habitantes, Traslados de la Alcaldía Municipal y Solicitudes de información de Jurídicos	Preparar informes técnicos relativos a recursos de amparo, recursos de la Defensoría de los Habitantes, informes solicitados por la Alcaldía Municipal y el Concejo Municipal, informes de auditoría interna, entre otros.	Informes técnicos de respuesta y documentación probatoria

Solicitud de atención de Denuncias	Realizar visitas de campo y preparar informes técnicos relativos a denuncias, audiencias o solicitudes expresas de la diferentes áreas municipales y el Concejo	Informes técnicos, levantamiento topográfico.
Solicitudes directas de los Administrados	Atender audiencias del público en general relativo a gestiones de la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible y de sus procesos.	Informes Técnicos, y/o Inspecciones de campo
Necesidades que surjan y que requieren coordinación institucional, Solicitud directa de la Alcaldía Municipal	Buscar alianzas estratégicas con universidades, instituciones semiautónomas, empresa privada y el Estado; para el diseño, coordinación, formulación y ejecución de proyectos de mejoramiento urbano y paisajístico en los entornos más deteriorados del cantón.	Convenios institucionales

Trámites de Servicio al Cliente	Coordinar y fiscalizar los procesos para la aprobación final de los permisos de construcción, uso de suelo, anteproyectos, desfogue pluviales y visados de planos de proyectos urbanísticos de gran envergadura.	Informes técnicos, Licencias de permisos para construcción, certificados de uso de suelo, aprobación técnica de anteproyectos y proyectos
Trámites de Servicio al Cliente, Traslados de otras dependencias municipales, Solicitudes de otras instituciones públicas	Revisar la documentación diaria de la dirección, responder solicitudes, direccionar según corresponda y tomar las acciones pertinentes.	Informes técnicos, Licencias de permisos para construcción, certificados de uso de suelo, visados, aprobación técnica de anteproyectos y proyectos entre otros
Solicitud de la Gestión de Desarrollo Urbano, Solicitud de Coordinadores de procesos o solicitud de alguna otra dependencia municipal	Coordinación permanente con los procesos a cargo, mediante la realización de reuniones, trabajo en equipo y actividades grupales, análisis de los trabajos realizados, toma de decisiones colegiadas en términos interdisciplinarios.	Informes técnicos de comisión de urbanismo, toma de decisiones más asertivas, nuevos proyectos
Solicitud de la Alcaldía Municipal y Talento Humano	Efectuar la evaluación de desempeño del personal del área.	Boleta de Evaluación del funcionario y reunión de análisis en

		conjunto con cada funcionario,
Solicitudes de Necesidades de Capacitación, Invitaciones de entidades capacitadoras, correos promocionando cursos de interés	Determinar las necesidades de capacitación del personal del área en materia de urbanismo. Velar que los funcionarios se encuentren actualizados en materia urbana (legislación, técnicas, procesos constructivos, entre otros)	Informe de Necesidades de Capacitación
Solicitud directa de la Alcaldía Municipal y Planificación Institucional Estratégica	Coadyuvar en la elaboración del plan estratégico y plan anual operativo de la Municipalidad.	Informe de Necesidades de Intervención en temas urbanos
Estructura Plan Anual Operativo.	Elaborar informes de gestión anual sobre el cumplimiento de planes de corto y mediano plazo.	Informes de Gestión para Alcaldía Municipal, Planificación Institucional Estratégica

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso de Catastro y Topografía
- ✓ Proceso Ambiental y Prevención de Riesgos
- ✓ Proceso de Planificación Territorial
- ✓ Proceso de Control Urbano y Rural
- ✓ Proceso de Infraestructura Vial y Obras Públicas
- ✓ Proceso de Fiscalización Urbana y Rural
- ✓ Proceso de Diseño y Ejecución de Proyectos

Nivel Administrativo

Proceso de Catastro y Topografía

Objetivo:

Construir y actualizar del modelo catastral cantonal, como fuente de información actualizada y producir planos topográficos, para ser utilizados por la organización municipal en materia tributaria, de planificación urbana y de proyectos.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual y Presupuesto del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Efectuar levantamiento topográfico para el desarrollo de obras de infraestructura y edificación, obteniendo datos de campo a partir de los cuales se realizan los cálculos, diseño, dibujo y replanteo de las obras.
4. Realizar trabajos geodésicos efectuando observaciones de origen satelital y cálculos geométricos.
5. Preparar informes técnicos relativos a su campo de acción
6. Ejecutar las labores de agrimensura local.
7. Mantener actualizada la información gráfica de las fincas en el Sistema de Información Geográfico.
8. Soporte técnico intra institucional en materia catastral para la elaboración de proyectos y programas.
9. Participar en la elaboración del informe técnico de los antecedentes de los accesos cantonales.
10. Efectuar los estudios topográficos presentados por solicitudes de propietarios o usuarios internos.
11. Confeccionar mapas catastrales.
12. Brindar información de base de datos literal y gráfica a los procesos

de la Gestión de Administración Tributaria.

13. Proporcionar información para ubicar las propiedades no localizadas.
14. Conciliar la información literal con respecto a la información gráfica municipal.
15. Implementar de módulos de información para el uso multifinalitario.
16. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
17. Efectuar la evaluación del personal del área.
18. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Hojas cartográficas de Costa Rica Archivo digital de planos catastrados del cantón. Diseños de sitio de proyectos. Estudios de Registro Nacional en la página web, descarga y visualización de la información del (SNIT) Sistema Nacional de información Territorial. Consultas al Sistema de Información del Registro Inmobiliario (SIRI), Imágenes satelitales del Cantón. ortofotos del Catastro Nacional. Fichas de Censo prediales. Sistema informático Municipal y el mismo	Conformación del modelo catastral municipal en el Sistema de información Geográfico (SIG).	Mapa catastral Municipal, con ubicación e información de las fincas del Cantón, mediante el Sistema de información Geográfico Municipal (SIG).

S.I.G. Municipal.		
<p>Hojas cartográficas de Costa Rica</p> <p>Archivo digital de planos catastrados del cantón.</p> <p>Diseños de sitio de proyectos.</p> <p>Estudios de Registro Nacional en la página web, descarga y visualización de la información del (SNIT) Sistema Nacional de información Territorial.</p> <p>Consultas al Sistema de Información del Registro Inmobiliario (SIRI), Imágenes satelitales del Cantón.</p> <p>ortofotos del Catastro Nacional.</p> <p>Fichas de Censo prediales.</p> <p>Sistema informático Municipal y el mismo S.I.G. Municipal.</p>	<p>Recopilación y análisis de información de campo, registral, catastral, cartográfica e imágenes aéreas y satelitales.</p>	<p>Informes técnicos, estudios de accesos, mapas temáticos, análisis de tablas de datos para modelos o comportamientos geográficos (análisis geoespacial)</p>



<p>Hojas cartográficas de Costa Rica Archivo digital de planos catastrados del cantón. Diseños de sitio de proyectos. Estudios de Registro Nacional en la página web, descarga y visualización de la información del (SNIT) Sistema Nacional de información Territorial. Consultas al Sistema de Información del Registro Inmobiliario (SIRI), Imágenes satelitales del Cantón. ortofotos del Catastro Nacional. Fichas de Censo prediales. Sistema informático Municipal y el mismo Sistema de Información Geográfica Municipal. Equipo de medición Topográficos. Programas de Cálculo y Diseño.</p>	<p>Levantamientos topográficos</p>	<p>Planos topográficos: Cálculo de áreas, diseño de curvas de nivel, diseños de sitio, perfiles longitudinales,</p>
---	------------------------------------	---

<p>Solicitudes directas de la Gestión de Desarrollo Urbano.</p> <p>Alcaldía Municipal y otras dependencias municipales.</p> <p>Solicitudes del Proceso de Planificación Territorial.</p> <p>Solicitudes de Talento Humano.</p> <p>Auditoría Interna.</p>	<p>Coordinación general de la Unidad de Catastro y Topografía considerando la Formulación y evaluación del Plan Anual Operativo, Ejecución presupuestaria, Evaluaciones del desempeño, Atención de audiencias y trámites internos, Control interno,</p>	<p>Informes de Formulación y Evaluación del Plan Anual Operativo.</p> <p>Solicitudes de Bienes y Servicios.</p> <p>Carteles de Contratación Administrativa.</p> <p>Informe de Evaluación del desempeño. Informes de Auditoría Interna.</p>
--	---	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 177 de 243

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso Ambiental y Prevención de Riesgos

Objetivo:

Promover que las actividades del cantón se realicen de conformidad con la normativa ambiental vigente, a fin de contribuir con la conservación de los recursos naturales y salud pública, para reducir o compensar su impacto.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Brindar informes de gestión a la jefatura y dirección de área, sobre el cumplimiento de metas, objetivos y proyectos.
4. Brindar un efectivo y oportuno servicio de atención de denuncias de carácter ambiental
5. Brindar soporte técnico a los procesos Municipales que lo requieran
6. Efectuar diagnósticos ambientales preliminares para la valoración y elaboración de certificados de uso de suelo para proyectos mayores o proyectos municipales.
7. Dar seguimiento a los compromisos ambientales de los proyectos.
8. Brindar la asesoría a solicitudes de aprobación a la solicitud de uso de suelo para los proyectos urbanísticos.
9. Brindar soporte técnico a la formulación de los proyectos de impacto ambiental de importancia para el Cantón (recuperación de cuencas, proyectos de arborización entre otros).
10. Elaborar y coadyuvar en el desarrollo de proyectos, campañas de información y educación ambiental.
11. Asumir y gestionar la regencia ambiental de los proyectos desarrollados por la Municipalidad.
12. Atención de audiencias para el público general.
13. Suministrar información para la actualización de capas del sistema de información geográfico del Cantón.
14. Gestionar el permiso o aval de la licencia ambiental de la Secretaría Técnica Nacional.

15. Elaborar y dar seguimiento a denuncias ambientales.
16. Participar en diferentes comisiones institucional e interinstitucionales relacionadas al tema ambiental.
17. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
18. Efectuar la evaluación de desempeño del personal del área.
19. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Denuncia	Inspección - análisis Ley Forestal, Ley de Vida Silvestre, Ley de Aguas, etc.	1- Denuncia al Tribunal Ambiental, Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) o ministerio correspondiente. 2- En algunos casos la denuncia debe ser trasladada a otras dependencias internas de la Municipalidad
Solicitud Certificado de uso de suelo (proyectos mayores)	Análisis de gabinete, Inspección, estudio físico ambiental	Resolución, certificado de uso de suelo para proyectos incluyendo la variable ambiental
Solicitud de trámite de Viabilidad Ambiental D2 / D1-DJCA	Análisis de estudios, Inspección, Elaboración de documentos	Documento presentado en Secretaría Técnica Ambiental (SETENA) expediente para obtención de viabilidad ambiental



Solicitud Regencia Ambiental	Apertura de bitácora, regencias, informes, estudio consolidado	Bitácora Apertura de Proyecto. Cierre Proyecto Secretaría Técnica Ambiental (SETENA)
Análisis ambiental preliminar	Análisis - Inspección	Informe ambiental
Solicitud PGAS (Plan de Gestión Ambiental y Social) y regencia	Análisis - elaboración de documento	Informe y regencia
Actualización de variables ambientales	Coordinar con instituciones - inspecciones	Variables actualizadas Sistema de Información Geográfico (SIG)
Proceso legal	Testigo - denunciante	Acta de Testificación



Solicitudes directas de la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible, Alcaldía Municipal y otros procesos municipales,	Coordinación general de la Unidad de Gestión Ambiental considerando la Formulación y evaluación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Ejecución presupuestaria, Evaluaciones del desempeño, Atención de audiencias y trámites internos, Control interno	Informes de la Gestión Informes de Formulación y Evaluación del Plan Anual Operativo. Solicitudes de Bienes y Servicios Carteles de Contratación Administrativa, Informe de Evaluación del desempeño, Informes de auditoría.
Trámites de administrados y atención de audiencias	Inspección - análisis	Oficio respuesta al trámite, Oficio canalizando el trámite a otro proceso.
Solicitud de participación en reuniones y o representación en Comisiones de índole ambiental, incluyendo inspecciones interinstitucionales	Asistencia - elaboración de documento	Bitácora actividad o lista de asilencia o Informe

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso Planificación Territorial

Objetivo:

Regular el cumplimiento con las normativas cantonales y nacionales desde el marco técnico, por medio de la solicitud de trámites municipales, tomando en cuenta las disposiciones referidas en el Plan de Ordenamiento Territorial.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Plantear planes a corto, mediano y largo plazo, que orienten en forma global el desarrollo urbanístico, comercial, industrial y ambiental del cantón.
4. Elaborar programas de inversión urbana y rural, de acuerdo con el plan de gestión urbana, programa de gobierno de la Alcaldía Municipal y otros acuerdos del Concejo Municipal.
5. Velar por la correcta aplicación de las normas locales y conexas referentes a la planificación urbana y rural del cantonal.
6. Atender las solicitudes de certificados de uso de suelo para Permisos de Construcción, Licencias y brindar su respectiva resolución.
7. Realizar investigaciones sobre diversos aspectos de la problemática urbana y rural, a raíz de la aplicación e impacto de los planes que se ejecutan.
8. Actualizar y mantener el sistema de información geográfico del cantón.
9. Efectuar inspecciones técnicas concernientes a los usos de suelo y visado.
10. Otorgar los alineamientos viales.
11. Participar en la elaboración del informe técnico de los antecedentes de los accesos cantonales.
12. Atender las solicitudes de visado de planos otorgando la respectiva

aprobación

13. Realizar visitas de campo en los casos que lo amerite para atender las solicitudes de visado.
14. Atención de audiencias para el público general.
15. Suministrar información para la actualización de capas del sistema de información geográfico del Cantón.
16. Atención de trámites de procesos de segregación, fraccionamiento entre otros.
17. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
18. Efectuar la evaluación de desempeño del personal del área.
19. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Plano de catastro. Proceso de Servicio al cliente. Mapas (hidrológicos, relieve y otros)	Elaboración de Certificados de Usos de Suelo. (Vivienda, actividades comerciales, entre otras)	Informes técnicos (Certificado de Uso de Suelos), se elabora documento donde se indica la condición del trámite.

Trámite de Servicio al Cliente, Plano de catastro, Formulario, disponibilidad de agua, Alineamiento, Informe técnico, Mapa de calles, Inventario Vial, Mapas de nacientes, Mapa catastral.	Visados de planos de catastro, se resuelve mediante el plano con sello de aprobación o mediante oficio con la justificación del rechazo.	Sello del plano de Catastro (visado del plano aprobado) y oficio (rechazado).
Trámite de Servicio al Cliente, Plano de catastro, mapa de calles, Inventario Vial.	Alineamiento vial, se resuelve mediante oficio, analizando la información de plano de catastro.	Oficio, donde se indica el alineamiento vial según la zona donde se ubica la propiedad.
Trámite de Servicio al Cliente, Plano de catastro, mapa de calles, Inventario Vial, mapa de nacientes, Modelo Catastral	Estudios puntuales de fraccionamientos, se resuelve tomando en cuenta el plano de catastro general, el croquis que se aporta y se compara con la zonificación del Plan Regulador o con la normativa general, tomando en cuenta frente, área mínimos, accesos y distribución propuesta.	Informe Técnico, con recomendaciones.
Trámite de Servicio al Cliente, Plano de catastro, Hojas Cartográficas, Inventario Vial	Elaboración de Informes Técnicos para análisis de accesos. Donde se revisan antecedentes de la información recopilada y se aporta a tal informe para que sea valorada.	Informe Técnico, con recopilación de antecedentes y documentos que sirvan de referencia para resolver.

Trámite de Servicio al Cliente, Plano de catastro, mapa de calles, Inventario Vial, Reglamento de Plan Regulador, Modelo Catastral	Atención de consultas de los administrados, tanto con relación al Plan Regulador, usos permitidos, como a posibles segregaciones.	Informe Verbal y en algunos casos informe técnico, donde se indica en forma oficial lo resuelto.
Solicitud de Jefatura u otras dependencias municipales, Plano de catastro, mapa de calles, Inventario Vial, Reglamento de Plan Regulador	Estudios e informes puntuales solicitados tanto por la jefatura como por otras dependencias.	Informe Técnico
Trámite de Servicio al Cliente, Plano de catastro, mapa de calles, Inventario Vial, Reglamento de Plan Regulador	Resolución de Recursos de Revocatoria interpuestos a raíz de disconformidad por lo resuelto.	Resolución de Recurso de Revocatoria
Solicitudes directas de la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible, Alcaldía Municipal y otras dependencias municipales, Solicitudes de Planificación Institucional Estratégica, Solicitudes de Talento Humano y Auditoría Interna.	Coordinación general de la Unidad de Planificación considerando la Formulación y evaluación del Plan Anual Operativo, Ejecución presupuestaria, Evaluaciones del desempeño, Atención de audiencias y trámites internos, Control interno	Informes de Formulación y Evaluación Plan Anual Operativo. Solicitudes de Bienes y Servicios, Carteles de Contratación Administrativa, Informe de Evaluación del desempeño, Informes de auditoría.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Control Urbano y Rural

Objetivo:

Coadyuvar en el desarrollo urbano y rural del cantón, mediante la resolución de las solicitudes de permisos de construcción, en apego al plan regulador cantonal y al marco legal que regula la planificación urbana.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Revisar las solicitudes de Permisos de Construcción, tanto físicas como por el sistema de Administrador de Permisos de Construcción (APC).
4. Elaboración de documentos, relacionados con la aprobación de solicitudes de permiso de construcción.
5. Elaboración de documentos, relacionados con el rechazo de solicitudes de permiso de construcción.
6. Elaborar los informes trimestrales del Plan Anual Operativo.
7. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
8. Brindar informes de gestión a la jefatura, sobre el cumplimiento de metas, objetivos y proyectos.
9. Atención de audiencias al público en general.
10. Elaboración de documentos de respuesta a trámites externos e internos.
11. Asistir a la Alcaldía Municipal en temas relacionados a permisos de construcción y procesos de demolición.
12. Revisión en conjunto con la Gestión de Desarrollo Urbano-Rural Sostenible, de los anteproyectos de urbanizaciones, condominios y obras de impacto.
13. Elaboración de Informes de Anteproyectos.
14. Elaboración de Informes de Proyectos para remitir al Concejo Municipal.

15. Asistir a reuniones de Comisión de Obras del Concejo Municipal.
16. Inspecciones sobre denuncias y proyectos.
17. Elaboración de resoluciones de procedimientos administrativos.
18. Responder recursos de revocatoria de las resoluciones administrativas y de las solicitudes de permiso de construcción.
19. Participación en la ejecución de las demoliciones.
20. Brindar apoyo técnico a otros procesos.
21. Participar en reuniones que la Gestión de Desarrollo Urbano estime necesario.
22. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
23. Efectuar la evaluación de desempeño del personal del área.
24. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Solicitud de PC APC - Física Trámite Planos Disponibilidad Agua Disponibilidad Agua Certificaciones- Consultas Alineamientos - EIV- Accesos Certificación Morosidad Viabilidad Ambiental Alineamiento Aprobación de Urbanización o Condominio Autorización	Solicitud de Permiso de Construcción	Expediente de Permiso de Construcción Licencia para el desarrollo de un proyecto.

Declaratoria Social Consultas VB Interés Torres Telecomunicaciones Uso de Suelo - Visado Uso de Suelo Desfogue Pluvial SIG Actualizado Anteproyecto Póliza Riegos Trabajo		
---	--	--

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Infraestructura Vial y Obras Públicas

Objetivo:

Desarrollar obras de infraestructura vial y obras públicas en derecho de vía con alta rigurosidad técnica, económicas, ambientales y con relaciones costo beneficio ventajosas, que fomenten el crecimiento económico, la protección del ambiente y el desarrollo urbano coherente con una alta calidad de vida para los ciudadanos del cantón de Desamparados.

Funciones:

1. Atención de Audiencias provenientes de gestiones de contribuyentes, gestiones de Alcaldía y Dependencias Internas de la Municipalidad.
2. Realización de Inspecciones en Campo de solicitudes de contribuyentes, gestiones de Alcaldía y Dependencias Internas de la Municipalidad.
3. Realización de Inspecciones y visitas de campo para levantamientos y diseños de proyectos.
4. Coordinación y realización de cálculos, diseños y formulación de proyectos (función semanal).
5. Contestar correspondencia (función diaria).
6. Redacción de informes (función diaria).
7. Asistencia de reuniones de Alcaldía, Comisiones y de otras Unidades, además de otras instituciones (función diaria).
8. Labores de control interno en la Unidad Técnica de Gestión Vial (función mensual).
9. Coordinación y elaboración de desfogues de descarga pluvial (función semanal).
10. Formulación del Plan Anual Operativos (función anual).
11. Seguimiento Plan Anual Operativo (función trimestral).
12. Coordinación del equipo de trabajo, equipo y maquinaria encargado de los proyectos de infraestructura (funciones diarias).
13. Participación Comisión de Obras Alcaldía.
14. Participación en Comisión de Urbanismo.
15. Coordinación de gestiones ante la Unidades Municipales.

16. Coordinación de gestiones con el Departamento de Transportes para reparaciones y mantenimiento de maquinaria, equipo y vehículos.
17. Coordinación de gestiones ante instituciones del estado.
18. Planeación de Proyectos de Infraestructura Vial y Obras Públicas en derecho de Vía.
19. Coordinación y realización de diseños de Proyectos de Infraestructura Vial y Obras Públicas en derecho de Vía
20. Coordinación y realización de estudios de Factibilidad Técnica y Económica de Proyectos
21. Coordinación y Ejecución de proyectos de Infraestructura Vial y Obras Públicas en derecho de vía
22. Actividades de formulación, diseño y ejecución de proyectos en las siguientes áreas de la Ingeniería:

- Caminos y Carreteras
- Puentes
- Señalización Vial
- Seguridad Vial
- Diseño y construcción de pavimentos
- Obras para el control de escorrentía superficial (alcantarillado pluvial)
- Obras de protección fluvial (Mecánica de Ríos)
- Obras de dragado de ríos
- Obras de contención
- Obras de peatonización (aceras)
- Estructuras de puentes; con el fin de impulsar el crecimiento económico del cantón de Desamparados y el bienestar social de sus habitantes, sin que ello implique la degradación del ambiente natural y urbano de la ciudad.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESO	SALIDA
Usuarios Alcaldía Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible	Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia menor de infraestructura vial y obras pública en derecho de vía	Ejecución de obras por Administración
Usuarios Alcaldía	Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de infraestructura vial y obras públicas en derecho de vía	Ejecución de obras por Contrato
Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible Usuarios Alcaldía	Documento presupuestario sobre las partidas de distrito de un determinado año	Ejecución de obras por Administración o por contrato

<p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p> <p>Unidad de Presupuesto</p> <p>Concejos de Distrito</p> <p style="text-align: center;">Alcaldía</p> <p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p>	<p>Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de infraestructura vial y obra pública en derecho de vía</p>	<p>Elaboración de consultoría en el desarrollo de proyectos de la Unidad de Infraestructura Vial y Obras Públicas en las áreas de diseño e ingeniería.</p>
<p style="text-align: center;">Alcaldía</p> <p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p>	<p>Comunicación sobre el requerimiento de apoyo en diseño e ingeniería para el desarrollo de proyectos de infraestructura vial y obras públicas en derecho de vía</p>	<p>Elaboración de consultoría en el desarrollo de proyectos de infraestructura urbana en los cuales se requiere el apoyo de la Unidad de Infraestructura Vial y Obras Públicas Pública en las áreas de diseño e ingeniería.</p>
<p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p> <p style="text-align: center;">Alcaldía</p>	<p>Requerimiento de un determinado proyecto de infraestructura vial y obras públicas en derecho de vía, que requiere viabilidad ambiental</p>	<p>Elaboración de investigaciones de diversos campos de la ingeniería y la ciencia para la presentación de información ante el MINAE SETENA</p>

<p>Unidad de Gestión Ambiental</p> <p>Administrados Alcaldía</p> <p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p>	<p>Trámite de plataforma</p> <p>Oficio Interno</p> <p>Traslado de Correspondencia</p>	<p>Gestión de campo y oficina para la tramitación de una solicitud de inspección</p>
<p>Planificación Urbana</p> <p>Dependencias Municipales</p>		
<p>Usuarios</p>	<p>Trámite de plataforma</p> <p>Llamada telefónica</p>	<p>Gestión de oficina para la atención de una audiencia</p>
<p>Usuarios</p>	<p>Trámite de plataforma</p> <p>Llamada telefónica</p>	<p>Gestión de oficina para la atención de un oficio, nota u otra gestión proveniente de un usuario</p>

<p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p> <p>Unidad de Control Urbano</p>	<p>Solicitud verbal, escrita o vía correo electrónico para el suministro de maquinaria para la ejecución de un proceso de demolición derivado de incumplimientos de las Normas de Planificación Urbana</p>	<p>Suministro de apoyo físico para la ejecución de demoliciones derivada de incumplimientos de las Normas de Regulación Urbana</p>
<p>Unidad Técnica de Gestión Vial</p>	<p>Reportes diarios sobre el despacho de personal, maquinaria y equipo a los proyectos</p>	<p>Recopilación sobre los insumos destinados a los proyectos e intervenciones realizados por la Unidad Técnica de Gestión Vial</p>
<p>Personal de campo</p> <p>Unidad Técnica de Gestión Vial</p> <p>Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible</p>	<p>Órdenes de compra</p>	<p>Conteo de cantidades de materiales adquiridos por la Unidad Técnica de Gestión Vial</p>
<p>Proveeduría Municipal</p> <p>Dirección de Alcaldía</p> <p>Alcaldía</p> <p>Auditoría Interna</p>	<p>Informes de Auditoría</p>	<p>Investigación y preparación de respuesta a la gestión de la Auditoría Interna</p>

Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible Alcaldía	<p>Solicitud verbal, escrita o vía correo electrónico para la elaboración de informes especiales sobre un asunto específico</p> <p>Levantamiento de campo que identifica la necesidad de la constitución de una servidumbre</p> <p>Estudios de Catastro</p>	Elaboración de Informes Especiales
Unidad de Catastro	Planos catastrados	Proceso legal y técnico para la constitución de una Servidumbre Pluvial Urbana
Usuario Secretaría del Concejo Asesoría Legal	Autorizaciones Gestión social	
Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible	Propuestas de desarrollo Planes Estratégicos Municipales Planes de Desarrollo	
Unidades de la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible Unidad de Planificación	Políticas Municipales Políticas Nacionales Diagnósticos Municipales Informes de la Nación Estadísticas Nacionales	Elaboración del Plan Anual Operativo

Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible Unidades de la Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible	Proyecciones de ingreso Proyecciones de gasto	Elaboración de Presupuesto para la Unidad Técnica de Gestión Vial
Unidad de Planificación	Histórico de presupuestos anteriores Metas del Plan Anual Operativo	
Unidad Técnica de Gestión Vial	Requerimiento de compras Requerimiento de contrataciones	Elaboración de Especificaciones Técnicas
Contraloría de Servicios	Denuncia de usuarios por falta de atención	Atención de gestión de denuncia por falta de atención de usuarios
Alcaldía Asesoría Legal	Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos legales relacionados con deficiencias o faltantes de infraestructura vial u obra pública en derecho de vía	Elaboración de respuesta para la atención de asuntos legales tales como recursos de amparo, juicios contenciosos, órdenes sanitarias, etc., relacionados con deficiencias o faltantes de infraestructura vial u obra pública en derecho de vía

Alcaldía Asesoría Legal	Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos de la Defensoría de los Habitantes relacionados con deficiencias o faltantes de infraestructura vial u obra pública en derecho de vía	Elaboración de respuesta para la atención de asuntos de la Defensoría de los Habitantes relacionados con deficiencias o faltantes de infraestructura vial u obra pública en derecho de vía
Dirección de Recursos Humanos	Solicitud de Criterio para selección de personal	Elaboración de entrevistas e informes para la selección de personal asignado a la Unidad de Infraestructura Vial y Obras Públicas
Alcaldía	Informe de Comisión de Emergencias	Gestiones y tramitación para la obtención de permisos de extracción y uso de materiales fluviales
Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible Usuarios	Informe de Comisión Local de Emergencias Informe de MINAE	

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Fiscalización Urbana y Rural

Objetivo:

Inspeccionar que las actividades lucrativas, constructivas y de movilidad peatonal que se desarrollan en el Cantón de Desamparados, cuenten con la normativa vigente, además de colaborar con los procesos de recaudación del Municipio.

Funciones:

1. Revisar que las construcciones que se ejecutan en el cantón cuenten con la respectiva licencia municipal.
2. Entregar notificaciones por morosidad y de diversa índole a los contribuyentes.
3. Revisar que las actividades lucrativas que se desarrollen en el cantón cuenten con la respectiva licencia municipal, (coordinación con otras instituciones, operativos interinstitucionales).
4. Inspeccionar los diferentes espectáculos públicos que se realizan en el Cantón, con el fin de verificar que cuenten con los permisos respectivos.
5. Fiscalizar el cumplimiento de los deberes formales de los patentados.
6. Realizar programas de fiscalización mediante censos y verificaciones.
7. Efectuar decomisos de productos irregulares, como licores, máquinas de juegos entre otros.
8. Acompañamiento a los procesos de demolición y desalojos.
9. Colabora en la administración de los estacionómetros
10. Notificar incumplimientos establecidos en el artículo No. 75 del Código Municipal.
11. Gestionar y supervisar obras de mejora urbana, incumplimientos al artículo No. 75 del Código Municipal respecto a accesibilidad y mobiliario urbano de espacios públicos.
12. Atención de trámites de la Plataforma de Servicios.
13. Realizar informes técnicos en topografía por construcciones sin licencia que se desarrollaron en bienes de demanial público.

14. Realizar informes técnicos por profesional en Ingeniería o Arquitectura de construcciones con y sin licencia municipal.
15. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
16. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
17. Participar en la elaboración del informe técnico de los antecedentes de los accesos cantonales.
18. Atención de audiencias del público general
19. Realizar labores de levantamiento con RPAS (DRONES).
20. Coordinar proyectos para la recuperación del presupuesto municipal.
21. Determinar las necesidades de capacitación del personal del área.
22. Efectuar la evaluación de desempeño del personal del área.
23. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Denuncia	Notificaciones por incumplimientos de los propietarios registrales.	1- Respuesta del Trámite al contribuyente 2- Ejecución o regularización de incumplimientos (Notificación, Cargas de multas, ejecución de las obras)
Solicitud de Verificación de Uso de Suelo	Usos de Suelo Previo de Otorgamiento de Licencia	Boleta de verificación de usos de suelo
Documento de solicitud de verificación de cargos o realización de censo	Realización de Censos y Verificaciones de Cargos	Oficio de Traslado con la Boleta de Cargos
Notificación	Entrega de Cobros y Avalúos	El documento notificado o con una observación del

		motivo por el cual no se pudo notificar
Denuncia	Inspección Actividad Lucrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1- Clausura de establecimiento 2- Decomiso 3- Respuesta a las dependencias 4- Notificación o Informe
Denuncia	Intervenciones Interinstitucionales de casos puntuales como Bares, restaurantes y licoreras, ventas clandestinas de bebidas con contenido alcohólico, "chatarreras", sitios conflictivos de actividades lucrativas sin licencia, sitios conflictivos de actividades lucrativas con licencia, asentamientos informales.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Clausura de establecimiento o construcción 2- Decomiso 3- Respuesta a las dependencias 4- Notificación o informe
Denuncia	Inspección Actividad Constructiva	<ol style="list-style-type: none"> 1- Clausura de la construcción 2- Traslado de la notificación a Planificación Territorial y Gestión Ambiental para el proceso Administrativo 3- Respuesta a la dependencia solicitante
Denuncia	Informes Topográficos	Informe Topográfico



	por construcciones con el detalle de la desarrolladas en invasión bienes demaniales el cual se desarrolla con el análisis del caso, levantamiento en sitio y desarrollo del informe	
Trámite	Atención de Trámites de la Plataforma de Servicios	1- Respuesta del Trámite al contribuyente 2- En algunos casos la denuncia debe ser trasladada a otras dependencias internas y externas
Proyectos Aceras	Análisis del Proyecto y Desarrollo del Cartel	1- Cartel del Proyecto 2- Ejecución del Proyecto
Expediente de demolición	la Acompañamiento a los procesos de demolición	Demolición
Documento expediente	o Atención de la Auditoría Interna, Recursos de Amparo, Contraloría de Servicios, Recursos de Revocatoria	Oficio de respuesta

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Diseño y Ejecución de Proyectos

Objetivo:

Desarrollar obras de edificaciones, proyectos e intervenciones en espacios públicos con alta rigurosidad técnica, económicas y con relaciones costo beneficio ventajosas, que fomenten la armonía dentro de la ciudad, el bienestar de los habitantes, la protección del ambiente y el desarrollo urbano, coherente con una alta calidad de vida para los ciudadanos del cantón de Desamparados.

Funciones:

1. Atención de Audiencias provenientes de gestiones de contribuyentes, gestiones de Alcaldía y Dependencias Internas de la Municipalidad.
2. Realización de Inspecciones en Campo de solicitudes de contribuyentes, gestiones de Alcaldía y Dependencias Internas de la Municipalidad.
3. Realización de Inspecciones y visitas de campo para levantamientos y diseños de proyectos.
4. Coordinación y realización de cálculos, diseños y formulación de proyectos (función semanal).
5. Contestar correspondencia (función diaria).
6. Redacción de informes (función diaria).
7. Asistencia de reuniones de Alcaldía, Comisiones y de otras Unidades (función diaria).
8. Labores de control interno en la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos (función mensual).
9. Formulación del Plan Anual Operativos (función anual).
10. Seguimiento Plan Anual Operativo (función trimestral).
11. Coordinación del equipo de trabajo encargado de los proyectos de edificaciones e intervenciones en espacios de infraestructura pública.
12. Coordinación de gestiones ante la Unidades Municipales.
13. Coordinación de gestiones ante instituciones del estado.
14. Planeación de proyectos de edificaciones e intervenciones en espacios públicos.

15. Coordinación y realización de diseños de Proyectos de Edificaciones e intervenciones en espacios públicos.
16. Coordinación y realización de estudios de Factibilidad Técnica y Económica de Proyectos de edificaciones e intervenciones en espacios públicos.
17. Coordinación y Ejecución de proyectos de edificaciones e intervenciones en espacios públicos.
18. Actividades de formulación, diseño y ejecución de proyectos en las siguientes áreas del desarrollo de edificaciones:
 - a) Edificios Municipales.
 - b) Edificios institucionales.
 - c) Diseño e intervenciones en espacios públicos, tales como plazas, paseos, bulevares, parques, etc.
 - d) Edificaciones para la provisión de servicios sociales tales como guarderías, comedores, asilos de ancianos, Redes de Cuido.
 - e) Edificaciones para la provisión servicios escolares.
 - f) Edificaciones para la provisión de espacios deportivos.
 - g) Edificaciones para la provisión de servicios culturales.
 - h) Edificaciones para la provisión de servicios médicos.
 - i) Obras de peatonización y movilidad.
 - j) Plazas.
 - k) Monumentos.
 - l) Paisajismo.
 - m) Otras obras de edificaciones e intervenciones en espacios públicos definidas por la Dirección de Desarrollo Urbano y Rural.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia de Edificaciones o espacios públicos	Ejecución de obras por Contrato	Proyecto o intervención de edificaciones y espacios públicos ejecutada
Documento presupuestario sobre las partidas de distrito	Ejecución de obras por contrato o adquisición	Proyecto o intervención de edificaciones y

de un determinado año		espacios públicos ejecutada con financiamiento de partidas presupuestarias en su defecto materiales para su ejecución por parte de la comunidad
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de edificaciones y espacio públicos	Elaboración de desarrollo proyectos de Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos en las áreas de edificaciones y espacios públicos	y Planos de diseño de edificaciones y espacios públicos por medio de administración
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de edificaciones y espacio públicos	Elaboración de consultoría en desarrollo de proyectos de edificaciones y espacio públicos en los cuales se requiere el apoyo de la Unidad en las áreas de diseño y ejecución de obra.	de Diseños de edificaciones y espacios públicos por medio de contratación
Requerimiento de un determinado proyecto de edificaciones y espacio público que requiere viabilidad ambiental	Elaboración de investigaciones y estudios respectivos por medio de contratación presentación de información ante el MINAE SETENA	Informe por presentar ante la Unidad de Gestión Ambiental para la tramitación de la Viabilidad Ambiental de un determinado, por medio de contratación de estudios.

"Trámite plataforma Oficio Interno Traslado de Correspondencia"	de	Gestión de campo y oficina para la tramitación de una solicitud de inspección	Informe u oficio de la Inspección de campo debidamente respaldado con experiencia y criterio técnico.
"Trámite plataforma Llamada Telefónica"	de	Gestión de oficina para la atención de una audiencia	Realización e Informe de audiencia debidamente respaldadas con experiencia y criterio técnico.
"Trámite plataforma Llamada Telefónica"	de	Gestión de oficina para la atención de un oficio, nota u otra gestión proveniente de un usuario	Realización e Informe para la respuesta de un trámite gestionado por un usuario
Órdenes de compra		Conteo de cantidades de materiales adquiridos por la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos	Inventario de las cantidades de materiales adquiridos por la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos
Informes de Auditoría		Investigación y preparación de respuesta a la gestión de la Auditoría Interna	Oficio de informe ante la gestión de Auditoría Interna
Solicitud verbal, escrita o vía correo electrónico para la elaboración de informes especiales sobre un asunto específico		Elaboración de Informes Especiales	Informe escrito y con respaldo digital

<p>"Propuestas de desarrollo Planes estratégicos Municipales Planes de Desarrollo Políticas Municipales Políticas Nacionales Diagnósticos Municipales Estados de la Nación Estadísticas Nacionales"</p>	<p>de Elaboración del Plan Anual Operativo</p>	<p>Documento del Plan Anual Operativo correspondiente a la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos</p>
<p>"Proyecciones de ingreso Proyecto de gasto Histórico de presupuestos anteriores Metas de Plan Anual Operativo"</p>	<p>de Elaboración de Presupuesto para la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos Elaboración de Especificaciones Técnicas</p>	<p>Documento del Presupuesto correspondiente a la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos</p>
<p>"Requerimiento de compras Requerimiento de contrataciones " Especificaciones técnicas para contrataciones "</p>		<p>"Especificaciones técnicas para adquisiciones</p>
<p>Denuncia de usuarios por falta de atención</p>	<p>Atención de gestión de denuncia por falta de atención de usuarios</p>	<p>Informe sobre casos de falta de atención solicitados por la Contraloría de Servicios</p>
<p>Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos legales relacionados con deficiencias</p>	<p>Elaboración de respuesta para la atención de asuntos legales tales como recursos de amparo, juicios contenciosos, órdenes sanitarias y</p>	<p>Informe técnico sobre para la atención de gestiones legales y jurídicas externas contra la Municipalidad de Desamparados</p>

faltantes edificaciones espacio públicos	de otros, relacionados y con deficiencias o faltantes de edificaciones y espacio públicos	
Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos de la Defensoría de los Habitantes relacionados con deficiencias o faltantes de infraestructura	Elaboración de respuesta para la atención de asuntos de la Defensoría de los Habitantes relacionados con deficiencias o faltantes de edificaciones y espacio públicos	Informe técnico sobre para la atención de gestiones y casos presentados por la Defensoría de los Habitantes contra la Municipalidad de Desamparados
Solicitud de Criterio para selección de personal	Elaboración de entrevistas e informes para la selección de personal asignado a la Unidad de Infraestructura Pública	Entrevistas e informes sobre la selección de aspirantes en plazas de la Unidad de edificaciones y espacio públicos
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia de Edificaciones o espacios públicos	Ejecución de obras por Contrato	Proyecto o intervención de edificaciones y espacios públicos ejecutada
Documento presupuestario sobre las partidas de distrito de un determinado año	Ejecución de obras por contrato o adquisición	Proyecto o intervención de edificaciones y espacios públicos ejecutada con financiamiento de partidas presupuestarias en su defecto materiales para su ejecución por parte de la



			comunidad
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de edificaciones y espacio públicos	Elaboración de proyectos de Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos en las áreas de edificaciones y espacios públicos	y de la espacios públicos por medio de administración	Planos de diseño de edificaciones y espacios públicos por medio de administración
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de edificaciones y espacio públicos	Elaboración de consultoría en el desarrollo de proyectos de edificaciones y espacio públicos en los cuales se requiere el apoyo de la Unidad en las áreas de diseño y ejecución de obra.	de el edificaciones y espacios públicos por medio de contratación	Diseños de edificaciones y espacios públicos por medio de contratación
Requerimiento de un determinado proyecto de edificaciones y espacio público que requiere viabilidad ambiental	Elaboración de investigaciones y estudios respectivos por medio de contratación presentación de información ante el MINAE SETENA	de y de la tramitación de un proyecto determinado, por medio de contratación de estudios.	Informe a ser presentado ante la Unidad de Gestión Ambiental para la tramitación de la Viabilidad Ambiental de un proyecto determinado, por medio de contratación de estudios.
"Trámite de plataforma Oficio Interno Traslado de Correspondencia"	de Gestión de campo y oficina para la tramitación de una solicitud de inspección	y la una inspección	Informe u oficio de la Inspección de campo debidamente respaldado con experiencia y criterio técnico.

"Trámite de plataforma Llamada Telefónica"	de Gestión de oficina para la atención de una audiencia	Realización e Informe de audiencia debidamente respaldadas con experiencia y criterio técnico.
"Trámite de plataforma Llamada Telefónica"	de Gestión de oficina para la atención de un oficio, nota u otra gestión proveniente de un usuario	Realización e Informe para la respuesta de un trámite gestionado por un usuario
Órdenes de compra	Conteo de cantidades de materiales adquiridos por la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos	Inventario de las cantidades de materiales adquiridos por la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos
Informes de Auditoría	Investigación y preparación de respuesta a la gestión de la Auditoría Interna	Oficio de informe ante la gestión de Auditoría Interna
Solicitud verbal, escrita o vía correo electrónico para la elaboración de informes especiales sobre un asunto específico	Elaboración de Informes Especiales	Informe escrito y con respaldo digital
"Propuestas de desarrollo Planes estratégicos Municipales Planes de Desarrollo Políticas Municipales Políticas Nacionales Diagnósticos Municipales Estados de la Nación Estadísticas"	Elaboración del Plan Anual Operativo	Documento del Plan Anual Operativo correspondiente a la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos



Nacionales"			
"Proyecciones de ingreso Proyecto de gasto Histórico de presupuestos anteriores Metas de Plan Anual Operativo"	de	Elaboración de Presupuesto para la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos	de Documento del Presupuesto correspondiente a la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos
"Requerimiento de compras Requerimiento de contrataciones " Especificaciones técnicas para contrataciones "	de	Elaboración de Especificaciones Técnicas	"Especificaciones técnicas para adquisiciones
Denuncia de usuarios por falta de atención		Atención de gestión de denuncia por falta de atención de usuarios	Informe sobre casos de falta de atención solicitados por la Contraloría de Servicios
Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos legales relacionados con deficiencias o faltantes de edificaciones y espacio públicos		Elaboración de respuesta para la atención de asuntos legales tales como recursos de amparo, juicios contenciosos, órdenes sanitarias, relacionados con deficiencias o faltantes de edificaciones y espacio públicos.	Informe técnico sobre para la atención de gestiones legales y jurídicas externas contra la Municipalidad de Desamparados
Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos de la		Elaboración de respuesta para la atención de asuntos de la Defensoría de los Habitantes	Informe técnico sobre para la atención de gestiones y casos presentados por la Defensoría de los

Defensoría de los relacionados con Habitantes contra la Habitantes deficiencias o Municipalidad de relacionados con faltantes de Desamparados deficiencias o edificaciones y faltantes de espacio públicos. infraestructura		
Solicitud de Criterio para selección de personal	Elaboración de entrevistas e informes para la selección de personal asignado a la Unidad de Infraestructura Pública	Entrevistas e informes sobre la selección de aspirantes en plazas de la Unidad de edificaciones y espacio públicos
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia de Edificaciones o espacios públicos	Ejecución de obras por Contrato	Proyecto o intervención de edificaciones y espacios públicos ejecutada
Documento presupuestario sobre las partidas de distrito de un determinado año	Ejecución de obras por contrato o adquisición	Proyecto o intervención de edificaciones y espacios públicos ejecutada con financiamiento de partidas presupuestarias en su defecto materiales para su ejecución por parte de la comunidad
Comunicación sobre la existencia de un faltante o deficiencia mayor de edificaciones y espacios públicos	Elaboración y desarrollo de proyectos del Proceso de Diseño y Ejecución de Proyectos en las áreas de edificaciones y espacios públicos	Planos de diseño de edificaciones y espacios públicos por medio de la administración
Comunicación sobre	Elaboración de	Diseños de

la existencia de un consultoría en el edificaciones y faltante o deficiencia desarrollo de espacios públicos por mayor de proyectos de medio de edificaciones y edificaciones y contratación espacios públicos en los cuales se requiere el apoyo de la Unidad en las áreas de diseño y ejecución de obra.		
Requerimiento de un determinado proyecto de edificaciones y espacio público que requiere viabilidad ambiental	Elaboración de investigaciones y estudios respectivos por medio de contratación presentación de información ante el MINAE y el SETENA.	Informe por presentar ante la Unidad de Gestión Ambiental para la tramitación de la la Viabilidad Ambiental de un proyecto determinado, por medio de contratación de estudios.
"Trámite de plataforma Oficio Interno Traslado de Correspondencia"	Gestión de campo y oficina para la tramitación de una solicitud de inspección	Informe u oficio de la Inspección de campo debidamente respaldado con experiencia y criterio técnico.
"Trámite de plataforma Llamada Telefónica"	Gestión de oficina para la atención de una audiencia	Realización e Informe de audiencia debidamente respaldadas con experiencia y criterio técnico.
"Trámite de plataforma Llamada Telefónica"	Gestión de oficina para la atención de un oficio, nota u otra gestión proveniente de un usuario	Realización e informe para la respuesta de un trámite gestionado por un usuario
Órdenes de compra	Conteo de	Inventario de las

	cantidades de materiales adquiridos por la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos	de cantidades de materiales adquiridos por la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos
Informes de Auditoría	Investigación y preparación de respuesta a la gestión de la Auditoría Interna	Oficio de informe ante la gestión de Auditoría Interna
Solicitud verbal, escrita o vía correo electrónico para la elaboración de informes especiales sobre un asunto específico	Elaboración de Informes Especiales	Informe escrito y con respaldo digital
"Propuestas de desarrollo Planes estratégicos Municipales Planes de Desarrollo Políticas Municipales Políticas Nacionales Diagnósticos Municipales Estados de la Nación Estadísticas Nacionales"	Elaboración del Plan Anual Operativo	Documento del Plan Anual Operativo correspondiente a la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos
"Proyecciones de ingreso Proyecto de gasto Histórico de presupuestos anteriores Metas de Plan Anual Operativo"	Elaboración de Presupuesto para la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos	Documento del Presupuesto correspondiente a la Unidad de Diseño y Ejecución de Proyectos



"Requerimiento de compras Requerimiento de contrataciones Especificaciones técnicas para contrataciones "	de de "	Elaboración de Especificaciones Técnicas	de	"Especificaciones técnicas para adquisiciones
Denuncia de usuarios por falta de atención		Atención de gestión de denuncia por falta de atención de usuarios	de	Informe sobre casos de falta de atención solicitados por la Contraloría de Servicios
Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos legales relacionados con deficiencias faltantes edificaciones y espacio públicos		Elaboración de respuesta para la atención de asuntos legales tales como recursos de amparo, juicios contenciosos, órdenes sanitarias y otros, relacionados con deficiencias o faltantes de edificaciones y espacio públicos	de	Informe técnico sobre para la atención de gestiones legales y jurídicas externas contra la Municipalidad de Desamparados
Oficio o gestión de solicitud de criterio técnico para la atención y respuesta de asuntos de la Defensoría de los Habitantes relacionados con deficiencias faltantes de infraestructura		Elaboración de respuesta para la atención de asuntos de la Defensoría de los Habitantes relacionados con deficiencias o faltantes de edificaciones y espacio públicos	de	Informe técnico sobre para la atención de gestiones y casos presentados por la Defensoría de los Habitantes contra la Municipalidad de Desamparados
Solicitud de Criterio para selección de personal		Elaboración de entrevistas e informes para la selección de	de	Entrevistas e informes sobre la selección de aspirantes en plazas

personal asignado a de la Unidad de la Unidad de edificaciones y Infraestructura Pública espacio públicos

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Secretaría del Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Otras dependencias de la municipalidad que, por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con ellas.

Relaciones externas:

- ✓ Contribuyentes.
- ✓ Organizaciones no Gubernamentales.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Nivel Estratégico

Gestión de Saneamiento Ambiental

Objetivo:

Resguardar la salud pública mediante la prestación de servicios de limpieza pública y embellecimiento, así como proteger el ambiente, de conformidad con el artículo 50 de la Constitución Política, y con el mandato legal contenido en el artículo 74 de Código Municipal, además de las de las políticas y normas nacionales.

Funciones:

1. Dirigir y coordinar las actividades de la organización industrial y la cadena de suministros para lograr eficiencia óptima, la economía de las operaciones y la maximización de las utilidades.
2. Planea y ejecuta políticas y objetivos organizacionales, coordina actividades afines con las operaciones, ingeniería, planificación, venta de servicios, mantenimiento e investigación y desarrollo.
3. Administra inventarios, establece pronósticos, dirige y coordina la promoción de productos de manufactura o servicios en nuevos mercados para aumentar su posición.
4. Orientar a determinar las formas más efectivas para utilizar los factores básicos de la producción: las personas, la maquinaria, los materiales, la información y la energía, con el fin de elaborar un producto o brindar un servicio.
5. Planificar la utilización de planta, equipo, materiales y personas para mejorar la eficiencia de las operaciones.
6. Direccionar, coordinar y supervisar las actividades de los procesos a su cargo, siendo éstas: Proceso de Limpieza de Vías, Proceso de Embellecimiento de Áreas Recreativas, Proceso de Recolección de Residuos Sólidos, Proceso de Tratamiento y Valorización de Residuos

Sólidos, Proceso de Limpieza y Alcantarillado Pluvial y Proceso de Administración de Cementerios.

7. Velar por el eficiente desarrollo de los programas asignados a la Gestión de Saneamiento Ambiental.
8. Desempeñar actividades de suma importancia para los habitantes del cantón en lo que respecta a buscar un equilibrio con el ambiente mediante la prestación de los servicios de recolección, transporte y valorización de residuos sólidos, limpieza del alcantarillado pluvial, mantenimiento de zonas verdes municipales, recolección de residuos no tradicionales, barrido de vías y sitios públicos, para lo cual se hace necesaria la elaboración de estudios técnicos que permitan alcanzar niveles de eficiencia y competitividad en la gestión de servicios públicos, mediante el establecimiento de parámetros para medir la efectividad y calidad de los servicios.
9. Responsable de los informes y ejecución de programas para las Unidades que coordina, los cuales como se mencionó anteriormente son de gran importancia para los habitantes del Cantón, cuyo bienestar es el fin último de esta Institución.
10. Realizar estudios del trabajo de los diferentes servicios, mediante los métodos para realizar actividades con el fin de mejorar la utilización eficaz de los recursos y de establecer normas de rendimiento con respecto a las actividades que se están realizando.
11. Realizar el estudio de tiempos y movimientos, diagramar las actividades de cada uno de los procesos, que permitan alcanzar niveles de eficiencia y competitividad.
12. Velar por que los recursos de la Gestión de Saneamiento Ambiental, se combinen de la mejor manera posible para alcanzar la máxima productividad.
13. Prestar permanente atención a las tareas asignadas generalmente fuera de la jornada de trabajo, debido a que se puede presentar alguna emergencia en la prestación de los servicios, apoyo logístico para la atención de emergencias por desastres naturales.
14. Implementar todo lo referente a Control Interno.
15. Atención de denuncias en materia de residuos sólidos en coordinación con el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Ministerio de Salud, Tribunal Ambiental Administrativo, entre otras entidades.

16. Asistir a las comisiones convocadas para el manejo de los residuos sólidos y otras.
17. Proponer las acciones de mejoramiento necesarias derivadas de las investigaciones que sean necesarias y realizar el seguimiento respectivo en materia de residuos sólidos.
18. Velar por la documentación adecuada y pertinente de los proyectos respectivos.
19. Velar por el cumplimiento de normativa nacional en materia de residuos sólidos en el Cantón.
20. Elaborar y coordinar la implementación del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
21. Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Residuos, que cumpla con los lineamientos establecidos en normas internacionales para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el medio ambiente.
22. Dar apoyo a la Alcaldía Municipal en lo que solicite, así como a los compañeros de la Gestión de Saneamiento Ambiental y de la Municipalidad.
23. Atención telefónica de clientes internos y externos.
24. Atención personalizada de clientes internos y externos.
25. Atención de proveedores.
26. Atención al personal de la Gestión de Saneamiento Ambiental, sobre vacaciones, permisos, incapacidades, problemas con los vehículos, rutas nuevas, resolución de conflictos y otras propias de la gestión.
27. Colaborar con la revisión de rutas, para supervisar anomalías reportadas de los contribuyentes, análisis de rutas para la reducción de tiempo y consumo de combustible.
28. Realizar recorridos de rutas de los servicios.
29. Controlar el buen uso de los uniformes.
30. Elaborar, actualizar, modificar el Plan Anual Operativo.
31. Llevar el control presupuestario por meta de cada erogación de dinero que se realice de los procesos.
32. Colaborar con la confección de los oficios que emite la Gestión de Saneamiento Ambiental tales como (nombramientos de los compañeros de Jornales, dar respuesta a correspondencia, información emitida hacia otras instancias internas, externas o contribuyentes y otros).

33. Velar por la implementación del Plan Municipal para la Gestión Integral de Residuos Sólidos en su totalidad y el instrumento regulatorio denominado Reglamento para la Gestión Integral de Residuos Sólidos y Servicios Públicos Relacionados, brindados en el Cantón de Desamparados, en amparo de la Ley 8839.
34. Colaborar con el Proceso de Adquisiciones para mejoras, compras, documentación varia, carteles de licitación de todas de la Gestión de Saneamiento Ambiental.
35. Mantener y promover las relaciones humanas con el fin de que se dé el buen trato entre los funcionarios y con los contribuyentes.
36. Coordinar con el promotor social las actividades a realizar en el Cantón en materia de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
37. Gestionar la documentación recibida y la emitida por la Gestión de Saneamiento Ambiental.
38. Colaborar con la redacción de políticas, procedimientos, planes de trabajo, reglamentos, entre otros.
39. Educación en materia de Gestión Integral de Residuos Sólidos, que incluye desde la programación hasta la ejecución de actividades educativas o la coordinación de estas.
40. Realizar las acciones de formulación, organización, coordinación, que garanticen el cumplimiento, control, monitoreo y mejoramiento del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
41. Elaborar y ejecutar programas de educación en Gestión Integral de Residuos Sólidos con escuelas, colegios, organizaciones comunales, instituciones y cualquier otra entidad cantonal, en lo referente al adecuado manejo de los residuos sólidos.
42. Proponer y organizar en coordinación con las instancias responsables, las acciones de capacitación y actualización que permitan cumplir con los objetivos y metas.
43. Establecer mecanismos con entes externos que permitan ejecución exitosamente las actividades de educación referente a la gestión integral de los residuos, con el fin de reducir la generación de residuos y cuando esta generación no pueda ser evitada, minimizar la cantidad y toxicidad de los residuos a ser generados.
44. Realizar en conjunto con la Gestión Financiera los estudios tarifarios de los servicios públicos que se brindan en el Cantón.
45. Realizar los criterios técnicos de los bienes y servicios de la Gestión de Saneamiento Ambiental.

46. Realizar las evaluaciones de los bienes y servicios de la Gestión de Saneamiento Ambiental y posteriormente recomendar su compra.
47. Levantar y tener actualizado los procedimientos del Área.
48. Revisar y autorizar resoluciones de recalificaciones del servicio de recolección de residuos sólidos.
49. Revisar y autorizar informes a los contribuyentes sobre el cobro de los diferentes servicios públicos brindados, según el Reglamento de Servicios Municipales.
50. Levantar y actualizar los manuales de funciones de la Gestión de Saneamiento Ambiental.
51. Realizar las solicitudes de estudios de revaloraciones de plazas.
52. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDA
Necesidades del Cantón, Desarrollo Cantonal, Estratégico Municipal, Plan de Gobierno	Elaboración del Plan de Anual Operativo Humano Plan	Plan Anual Operativo
Necesidades del Cantón, Desarrollo Cantonal, Estratégico Municipal, Plan de Gobierno	Elaborar/ Implementar el Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos Plan Local, Plan Municipal,	Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos
Información	Elaborar tasas en conjunto con la Gestión Financiera	Tasas actualizadas
Información	Elaborar SEVRI	Control Interno

Información	Elaborar estudios de Trabajo	Estudio de Trabajo
Información	Elaborar informes	Informes

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo Territorial Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Contraloría General de la República.
- ✓ Defensoría de los Habitantes.
- ✓ Ministerio de Ambiente y Energía.
- ✓ Ministerio de Salud.
- ✓ Acueductos y Alcantarillados.

Dependencias Directas:

- ✓ Proceso de Limpieza de Vías.
- ✓ Proceso de Embellecimiento de Áreas Recreativas
- ✓ Proceso de Recolección de Residuos Sólidos.
- ✓ Proceso de Tratamiento de Residuos Sólidos.
- ✓ Proceso de Limpieza y Alcantarillado Pluvial.
- ✓ Proceso de Administración de Cementerios.
- ✓ Control de Saneamiento Ambiental

Nivel Administrativo

Proceso de Limpieza de Vías

Objetivo:

Generar un ambiente sano y agradable mediante la prestación de servicios de limpieza de vías y sitios públicos dentro del área de cobertura del servicio.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico de la Municipalidad.
3. Gestionar el personal asignado al proceso.
4. Administrar los recursos, equipos, maquinaria asignados al proceso.
5. Supervisar la calidad de la prestación del servicio.
6. Plantear las necesidades de equipamiento y definir las especificaciones técnicas
7. Verificar en el campo las medidas de las propiedades para la verificación del cobro del servicio de limpieza de vías.
8. Limpieza manual y mecánica del cordón caño y acera de la vías públicas y sitios públicos del área de cobertura del servicio.
9. Recolección y transporte de los residuos sólidos producto de la limpieza de vías y sitios públicos del Cantón.
10. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDAS
Vías del cantón Suministros de limpieza Transporte Solicitudes extraordinarias	Limpiar las vías públicas del Cantón	Vías limpias

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Proceso de Servicios Ambientales.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Talento Humano
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Contraloría de Servicios
- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Acueductos y Alcantarillados
- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Embellecimiento de Zonas Verdes

Objetivo:

Recuperar las áreas públicas municipales en los distritos con cobertura y dar el servicio de mantenimiento a las zonas verdes de forma periódica, con el fin de que la ciudadanía cuente con espacios de esparcimiento en las comunidades, mejorando la calidad de vida.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Solicitar la contratación del servicio de limpieza de zonas verdes y parques de manera oportuna
4. Gestionar la contratación del servicio de limpieza de zonas verdes y parques de manera oportuna.
5. Administrar los recursos, equipos, maquinaria asignados al proceso.
6. Supervisar la calidad de la prestación del servicio.
7. Plantear las necesidades de equipamiento y definir las especificaciones técnicas de zonas verdes y parques.
8. Supervisar la prestación de los servicios contratos de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.
9. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESOS	PRODUCTO
Usuarios de distritos con cobertura, Alcalde Coordinación Unidad	Trámites de ingresa por plataforma, partidas específicas, solicitud de la Alcaldía, por criterio	Realizar las gestiones respectivas para equipar con mobiliario urbano y mejorar la

de Zonas Verdes Concejos de Distrito	técnico.	infraestructura, en las áreas recreativas y zonas municipales.
Administrados que se les cobra el servicio de mantenimiento	Necesidades de mantenimiento de las zonas municipales que demanda la población del Cantón	Realizar las gestiones respectivas para darle un oportuno y debido mantenimiento a la cobertura vegetal, en las áreas recreativas municipales.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión de Saneamiento Ambiental

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Concejo Municipal
- ✓ Jurídicos
- ✓ Talento Humano
- ✓ Contraloría de Servicios
- ✓ Proceso de Adquisiciones
- ✓ Proceso de Ingresos y Gastos
- ✓ Proceso de Contabilidad y Costos
- ✓ Gestión de Desarrollo Territorial Sostenible
- ✓ Proceso de Catastro y Topografía
- ✓ Procesos de Planificación Territorial
- ✓ Proceso de Fiscalización Urbana y Rural
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental

Relaciones externas:

- ✓ Defensoría de los Habitantes
- ✓ Ministerio de Salud
- ✓ Compañía Nacional de Fuerza y Luz

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 230 de 243

- ✓ Instituto Costarricense de Electricidad
- ✓ Proveedores
- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Recolección de Residuos Sólidos

Objetivo:

Mejorar las condiciones sanitarias mediante la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, garantizando un ambiente sano, que permita mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón de Desamparados.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de Trabajo.
2. Elaborar Plan Anual Operativo y velar por su cumplimiento.
3. Brindar el servicio de recolección de residuos sólidos ordinarios y valorizables.
4. Emitir Informes y reportes.
5. Atender contribuyentes.
6. Gestionar y administrar capital humano del proceso.
7. Administrar los recursos, equipos y maquinaria asignados al proceso.
8. Elaborar rutas de Recolección de Residuos.
9. Elaborar Carteles de Licitación (condiciones técnicas).
10. Supervisar Contratos.
11. Supervisar rutas de recolección de residuos sólidos.
12. Registrar el tonelaje diario de la disposición final de residuos (ordinarios).
13. Atender y resolver trámites de contribuyentes.
14. Recomendar ajustes de cobro de categorías por tipo de servicio.
15. Realizar Inspecciones.
16. Tramitar las autorizaciones de pagos a Proveedores.
17. Elaborar reportes de tiempo extraordinario del personal a cargo.
18. Colaborar con la Gestión de Saneamiento Ambiental, en la implementación del Plan Municipal para la Gestión Integral de Residuos Sólidos y demás planes y políticas Cantonales y Nacionales.
19. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDA
Residuos	Recolección y transporte	Disposición para valorización de residuos en los Centro de Recuperación de Materiales Valorizables
Información de campo	Elaboración de la Matriz	Plan Anual Operativo
Información de campo	Elaboración de Oficio	Registro de tonelaje.
Residuos	Recolección y transporte	Disposición para tratamiento de residuos en Relleno Sanitario
Información y procesos	SEVRI	Expediente de Control Interno

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Proceso de Servicios Ambientales.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Talento Humano
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental
- ✓ Proceso de Ingresos y Gastos

Relaciones externas:

- ✓ Ministerio de Ambiente y Energía.
- ✓ Ministerio de Salud.
- ✓ Florida Bebidas.
- ✓ Vidriera Centroamericana (VICESA).
- ✓ Centro de Acopio la Chinita.
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Tratamiento de Residuos Sólidos y Disposición Final de Residuos Sólidos.

Objetivo:

Brindar los servicios de tratamiento y disposición final de residuos sólidos, que garanticen el bienestar social y ambiental.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Gestionar el personal asignado al proceso.
4. Administrar los recursos, equipos, maquinaria asignados al proceso
5. Supervisar la calidad de la prestación del servicio.
6. Plantear las necesidades de equipamiento y definir las especificaciones técnicas
7. Supervisar la prestación de los servicios contratos de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.
8. Gestionar la mejor tecnología que trate los residuos sólidos generados en el Cantón.
9. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDA
Material Valorizable	Separación Compactación Trituración Comercialización de residuos valorizables	Material valorizable listo para la comercialización

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa del Proceso de Servicios Ambientales.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Talento Humano
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental
- ✓ Proceso de Ingresos y Gastos
- ✓ Proceso de Recolección

Relaciones externas:

- ✓ Ministerio de Ambiente y Energía
- ✓ Ministerio de Salud
- ✓ Florida Bebidas
- ✓ VICESA
- ✓ Centro de Acopio la Chinita
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.

Proceso de Limpieza del Alcantarillado Pluvial

Objetivo:

Mantener en óptimas condiciones el Sistema de Alcantarillado Pluvial, dentro del área de cobertura del servicio, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Operativo Anual del proceso y velar por su cumplimiento.
2. Coadyuvar en el desarrollo del Plan Estratégico Municipal.
3. Gestionar el personal asignado al proceso.
4. Administrar los recursos, equipos, maquinaria asignados al proceso.
5. Supervisar la calidad de la prestación del servicio.
6. Plantear las necesidades de equipamiento y definir las especificaciones técnicas.
7. Limpiar de vegetación y residuos sólidos el sistema de alcantarillado pluvial.
8. Reparar el sistema de alcantarillado pluvial, estas reparaciones incluyen: reparación de cajas de registro, reposición e instalación de parrillas y pozos de registro, cambio de tubería, reparación del cordón y caño.
9. Construcción de cordón y caño.
10. Instalación de tuberías y cunetas en zonas sin infraestructura pluvial.
11. Limpieza de acequias.
12. Liberar las obstrucciones del sistema de alcantarillado pluvial del Cantón que se ubique dentro del área de cobertura.
13. Recolección de los residuos sólidos producto de la limpieza del alcantarillado pluvial.
14. Coadyuvar en la atención de emergencias por inundaciones.
15. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO	PROCESO	SALIDA
Necesidades de la Población del Cantón	Limpiar el sistema de Alcantarillado Pluvial	Alcantarillado Pluvial limpio y en óptimas condiciones.

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión de Saneamiento Ambiental.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Por la naturaleza de sus funciones, se mantiene relación con todos los procesos de la municipalidad.

Relaciones externas:

- ✓ Defensoría de los Habitantes
- ✓ Ministerio de Salud
- ✓ Acueductos y Alcantarillados
- ✓ Proveedores
- ✓ Contribuyentes
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Administración de Cementerios

Objetivo:

Desarrollar los servicios de Cementerios Municipales, con calidad y eficiencia, para satisfacer las necesidades de los administrados.

Funciones:

1. Asignar, coordinar, supervisar las labores que se realizan a cargo del proceso.
2. Elaborar planes, programas y proyectos para mejorar la prestación de los servicios.
3. Dirigir y controlar las labores técnicas de gran dificultad en el proceso.
4. Realizar estudios jurídicos en materia de certificaciones, sucesorios, inclusiones, cesiones, resoluciones y otros asuntos administrativos y judiciales.
5. Mantener disponibilidad de horario extraordinario para tramitación de inhumaciones y prestación de servicios.
6. Participar en la redacción de proyectos de leyes, reglamentos, instrumentos afines y comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan.
7. Redactar cartas, informes, notas, mensajes, memorandos y otros documentos similares relacionados con la actividad que se lleva a cabo.
8. Asistir a reuniones con superiores y subalternos con el fin de coordinar métodos y procedimientos de trabajos, actualizar conocimientos, evaluar programas, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
9. Atender y resolver consultas que presentan los superiores, subalternos, compañeros, público en general relacionado con la actividad del cargo.

10. Llevar controles variados sobre las diferentes actividades que se tienen bajo responsabilidad.
11. Velar por el manejo adecuado del funcionamiento de bodega de activos y de suministros.
12. Realizar gestiones relacionadas con exhumación de cadáveres, para la comprobación de identidad mediante registro de libros posesorios.
13. Atender y resolver consultas que presentan los subalternos y orientarlos en sus tareas.
14. Instruir a subalternos sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.
15. Velar por que las actividades se lleven a cabo de manera regular y eficiente por la disciplina del personal y por el estricto cumplimiento de todos los aspectos de carácter técnico y administrativo que concierne en la unidad.
16. Realizar reportes sobre desperfectos que sufre el equipo con que se realiza la labor, sobre irregularidades que se observan en el desarrollo del trabajo y las actividades realizadas.
17. Sustituir a subalternos por vacaciones, enfermedad y otras circunstancias similares.
18. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

INSUMO		PROCESO	SALIDA	
Fallecidos		Exhumar el cuerpo	La Exhumación	
Fallecidos		Inhumación del Cuerpo	La Inhumación	
Información sobre costos.	sobre	Elaborar tasas	Tasas Actualizadas	
Necesidad del Cantón y Plan de Gobierno	del Plan de	Elaborar Plan Operativo de Cementerios.	Anual de	Plan Anual Operativo

 	Manual de Organización y Funciones	
	Versión 01-2018	Página: 240 de 243

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión de Saneamiento Ambiental.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental
- ✓ Talento Humano

Relaciones externas:

- ✓ Poder Judicial
- ✓ Dirección Nacional de Pensiones
- ✓ Usuarios
- ✓ Otras entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene

Proceso de Control de Saneamiento Ambiental

Objetivo:

Ejercer la fiscalización sobre las funciones y uso de los recursos públicos, relacionados con la prestación de servicios y protección del medio ambiente, colaborando con los procesos de educación sobre la protección del medio ambiente y la regulación de los servicios tanto desde la óptica del ciudadano, como desde la prestación.

Funciones:

1. Asignar, coordinar, supervisar las labores que se realizan a cargo del proceso.
2. Elaborar planes, programas y proyectos para mejorar la prestación de los servicios.
3. Dirigir y controlar las labores técnicas de gran dificultad en el proceso.
4. Participar en la redacción de proyectos de leyes, reglamentos, instrumentos afines y comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan.
5. Redactar cartas, informes, notas, mensajes, memorandos y otros documentos similares relacionados con la actividad que se lleva a cabo.
6. Asistir a reuniones con superiores y subalternos con el fin de coordinar métodos y procedimientos de trabajos, actualizar conocimientos, evaluar programas, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
7. Atender y resolver consultas que presentan los superiores, subalternos, compañeros, público en general relacionado con la actividad del cargo.
8. Llevar controles variados sobre las diferentes actividades que se tienen bajo responsabilidad.
9. Velar por el manejo adecuado del funcionamiento de bodega de activos y de suministros.

10. Establecer enlaces con otras instituciones, usuarios, Organismos No Gubernamentales (ONG) y demás entidades interesadas en el desarrollo de la cultura ambiental.
11. Implementar acciones de seguimiento a los procesos que se desarrollan, en la prestación de servicios públicos.
12. Concientizar a los funcionarios municipales y usuarios externos, sobre el adecuado uso de los recursos, la gestión de los recursos y la protección del ambiente.
13. Colaborar con la Gestión de Saneamiento Ambiental, sobre la implementación del Plan Municipal para la Gestión Integral de Residuos Sólidos y demás planes que sean implementados, en pro del mantenimiento del ambiente.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por normativa expresa, en el ámbito de su competencia.

Matriz de Procesos:

ENTRADA	PROCESOS	SALIDA
Trámites de Servicio al Cliente. Documentos	Ejecutar el proceso fiscalizador	Informes de fiscalización de Servicios Públicos.
Documentos Conversaciones Reuniones Charlas	Establecimiento de vínculos interinstitucionales.	Convenios Charlas Expediente de colaboración interinstitucional
Información y procesos	SEVRI	Expediente de Control Interno

Necesidades del Cantón, Plan de Desarrollo Humano Cantonal, Plan Estratégico Municipal, Plan de Gobierno	Elaboración del Plan Anual Operativo	Plan Anual Operativo
--	--------------------------------------	----------------------

Nivel de reporte:

Es una dependencia directa de la Gestión de Saneamiento Ambiental.

Relaciones de coordinación interna:

- ✓ Alcaldía Municipal
- ✓ Gestión de Saneamiento Ambiental
- ✓ Talento Humano

Relaciones externas:

- ✓ Usuarios y usuarias de los servicios de saneamiento.
- ✓ Entidades del sector público y empresas privadas, que se relacionan con las actividades de la Municipalidad de Desamparados.

Dependencias Directas:

No tiene.