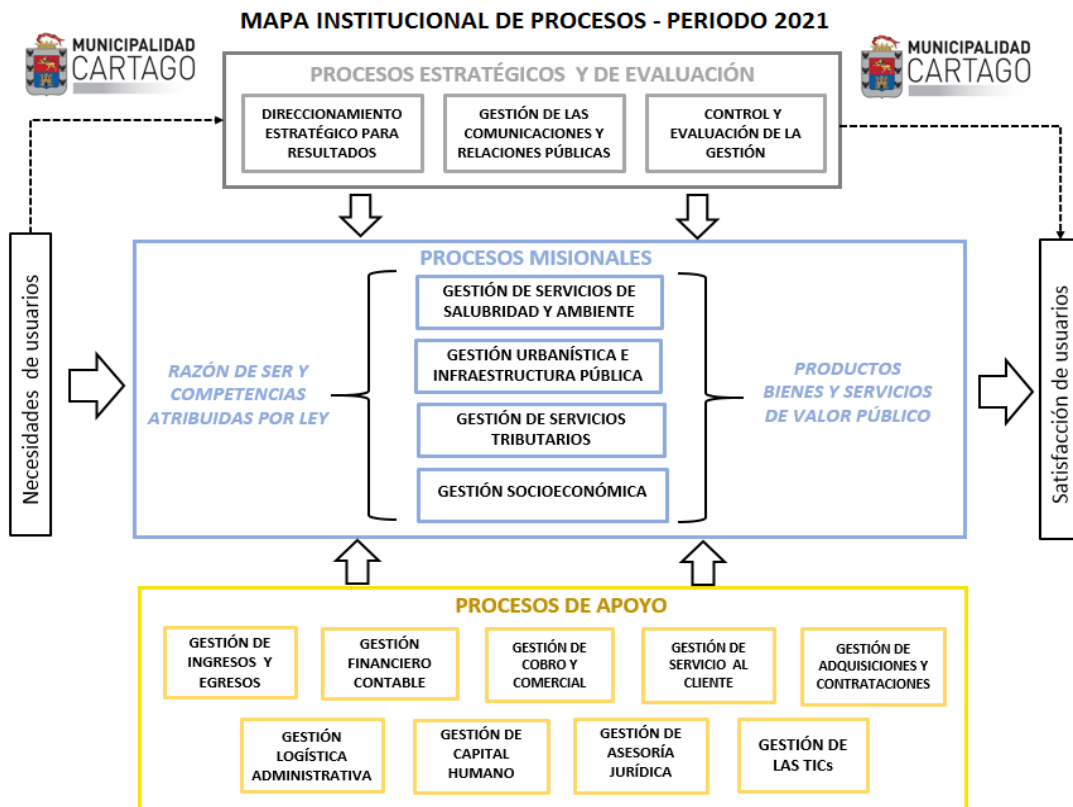


# Catálogo de servicios y productos de la Municipalidad de Cartago acordes con los procesos institucionales derivados de su marco de competencias, misión y visión institucional



Macroproceso	Proceso	Responsables institucionales	Productos de valor (bienes y servicios)
Gestión de procesos estratégicos y de evaluación	Direccionamiento Estratégico para Resultados	Planeamiento Estratégico / Procesos / Proyectos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Anual Operativo (corto plazo -1año-)</li> <li>2. Plan Estratégico Municipal (mediano plazo -5 años-).</li> <li>3. Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local (largo plazo -10 años)</li> <li>5. Lineamientos para formulación de planes, programas, proyectos y gestión por procesos.</li> <li>6. Plataforma institucional de procesos y procedimientos actualizada.</li> <li>7. Portafolio de proyectos de inversión municipal.</li> <li>8. Estructura organizacional actualizada y alineada a la estrategia.</li> <li>9. Diseño de metodologías, lineamientos, instrumentos y acompañamiento al diseño de políticas públicas institucionales.</li> </ol>
		Presupuesto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto ordinario y ejercicios plurianuales de presupuestación.</li> <li>2. Presupuestos extraordinarios.</li> <li>3. Modificaciones presupuestarias.</li> <li>4. Informe anual de liquidación presupuestaria.</li> </ol>
	Gestión de las Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones / Relaciones Públicas / Prensa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategias de imagen, y promoción de la gestión institucional.</li> <li>2. Posicionamiento, venta y mercadeo de servicios institucionales y afines a la gestión de la administración tributaria.</li> <li>3. Generación de contenidos públicos internos y externos: producción audiovisual, diseño gráfico, campañas.</li> <li>4. Gestión de las comunicaciones y plan de medios de proyectos.</li> <li>5. Coordinaciones permanentes con prensa local y nacional.</li> <li>6. Actualización de reglamento y lineamientos de administración y actualización de contenido de sitio web.</li> <li>7. Boletín mensual institucional.</li> <li>8. Informes de evaluación y mejora continua de resultados de la estrategia de comunicación.</li> <li>9. Revisión constante y mejora continua del libro de marca.</li> </ol>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
Gestión de procesos estratégicos y de evaluación	Control y evaluación de la gestión	Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de evaluación Física Financiera al POI.</li> <li>2. Informes de atención de requerimientos de fiscalización y evaluación CGR.</li> <li>3. Administración del SEVRI y generación de: informe anual, informe de autoevaluación y Modelo de Madurez del SCI.</li> <li>4. Mecanismos e instrumentos efectivos de evaluación de planes, programas, proyectos y servicios municipales.</li> <li>5. Monitoreo de avance y evaluación de cumplimiento de</li> </ol>
	Control y atención de servicios	Unidad de Gestión Ciudadana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración de plataforma de recolección y trámite de consultas, denuncias, quejas y sugerencias ciudadanas.</li> <li>2. Informes de percepción de la calidad de los servicios públicos municipales.</li> <li>3. Informes estadísticos de denuncias e inconsistencias de servicios, de solicitudes tramitadas, resoluciones o de cumplimiento de recomendaciones de mejora a las dependencias institucionales.</li> </ol>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
Gestión de servicios de salubridad y ambiente	Mantenimiento y aseo público	Aseo de vías y sitios públicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestación continua, sostenible y optimizada en todo el cantón del servicio de aseo de vías y sitios públicos.</li> <li>2. Atención y solución de denuncias de usuarios.</li> </ol>
		Parques y obras de ornato	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestación continua, sostenible y optimizada del servicio de parques, obras de ornato y plazas públicas.</li> <li>2. Atención y solución de denuncias de usuarios.</li> </ol>
		Limpieza de lotes baldíos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestación continua, sostenible y optimizada del servicio de limpieza de lotes baldíos, con cobertura a todo el cantón.</li> <li>2. Atención y solución de denuncias de usuarios.</li> </ol>

<b>Gestión de servicios de salubridad y ambiente</b>	<b>Gestión de Residuos Sólidos</b>	Recolección de basura (residuos tradicionales)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recolección de los residuos sólidos ordinarios generados en los once distritos.</li> <li>2. Atención y solución de denuncias de usuarios: botaderos clandestinitos, otras.</li> </ol>
		Depósito y tratamiento de basura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiscalización y seguimiento del servicio.</li> <li>2. Informes de operación del relleno sanitario.</li> </ol>
		Recolección y tratamiento de residuos valorizables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan GIRS actualizado e implementado.</li> <li>2. Servicio de recolección de residuos selectivos valorizables en operación en todos los distritos.</li> <li>3. Centros de acopio en operación y funcionamiento, con el material adecuadamente clasificado y compactado.</li> </ol>
	<b>Gestión del Recurso Hídrico</b>	Subprocesos: Captación / Tratamiento y Almacenamiento / Distribución y abastecimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provisión de agua potable acorde los parámetros y normas nacionales de potabilidad y calidad del agua.</li> <li>2. Programa construcción y mejoras del Acueducto Municipal.</li> <li>3. Programa de Automatización y Telemetría ejecutado.</li> <li>4. Control Automático del Sistema SCADA.</li> <li>5. Continuidad del servicio acorde los parámetros regulatorios y normativos máximos permitidos.</li> <li>6. Plan maestro plurianual de inversiones del Acueducto.</li> <li>7. Control de pérdida real o aparente de agua potable no contabilizada en todo el sistema del acueducto.</li> <li>8. Programa adquisición de terrenos, fuentes de captación y nacientes.</li> <li>9. Programa instalación y mantenimiento de hidrantes ejecutado.</li> <li>10. Reducción del índice de Aguas no contabilizadas.</li> <li>11. Sistemas de Control y Monitoreo en operación continua.</li> <li>12. Planta de tratamiento y sistemas de bombeo en operación continua.</li> </ol>
	<b>Gestión del Alcantarillado Sanitario (saneamiento)</b>	Alcantarillado Sanitario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución del plan anual de mantenimiento, operación y recuperación de plantas de tratamiento.</li> <li>2. Programa anual construcción, mejoras y mantenimiento de la red de alcantarillado sanitario del cantón enfocado en ampliar las redes y colectores primarios y secundarios del sistema.</li> <li>3. Plan maestro plurianual de intervenciones e inversiones prioritarias a largo plazo.</li> <li>4. Planta de tratamiento de aguas residuales construida y en operación para el tratamiento y disposición final de las aguas negras y servidas.</li> </ol>

<b>Gestión de servicios de salubridad y ambiente</b>	<b>Gestión y protección de recursos naturales</b>	Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa anual de educación ambiental y ejecución de actividades: talleres, charlas, seminarios, campañas.</li> <li>2. Programa Gestión Ambiental Institucional (PGAI).</li> <li>3. Informes de PGAI, Programa Bandera Azul Ecológica y Carbono Neutral.</li> <li>4. Resolución oportuna de denuncias y trámites ambientales.</li> <li>5. Desarrollo de políticas, acciones y estrategias cantonales.</li> <li>6. Asesoría, gestión e implementación de proyectos ambientales.</li> <li>7. Estudios y análisis de viabilidad ambiental de proyectos de inversión municipal.</li> </ol>
	Parque Ambiental Río Loro – CEANA – CMECA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de manejo de cuencas del cantón.</li> <li>2. Campañas de limpieza de ríos, recolección de envases de agroquímicos, recolección de aceite, reutilización de plástico.</li> <li>3. Campañas de Reforestación, Arboricultura, intervención de áreas verdes comunales, Programa de donación de árboles para zonas verdes municipales o zonas de protección hídrica.</li> <li>4. Talleres, charlas y tours ambientales, y desarrollo de capacitaciones en educación ambiental.</li> <li>5. Administración del Parque Ambiental Río Loro.</li> <li>6. Celebraciones de efemérides ambientales.</li> <li>7. Programas de uso racional del agua.</li> <li>8. Programa de Capacitación para Agricultores.</li> <li>9. Proyectos de Compostaje, Huertas Orgánicas, otros.</li> <li>10. Plan obtención de Galardón Bandera Azul áreas protegidas.</li> <li>11. Reportes semestrales de calidad de agua potable para los 14 sistemas de acueducto.</li> <li>12. Sellos de Calidad Sanitaria.</li> <li>13. Programa Pago por Servicios Ambientales Hídrico</li> <li>14. Administración y funcionamiento del Centro Municipal de Educación para el Cuido Animal (CMECA), para el cuidado y el bienestar animal.</li> <li>15. Servicio de atención de perros de la calle: recuperación, esterilización, vacunación, adopción.</li> <li>16. Capacitaciones materia de bienestar animal y tenencia responsable de mascotas.</li> <li>17. Informe de impactos y resultados del estatus del análisis de perros callejeros en el cantón.</li> </ol>	

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
<b>Gestión Urbanística e Infraestructura Pública</b>	<b>Gestión de la Infraestructura Vial</b>	Conservación Vial (UTGV)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura vial construida, rehabilitada, reparada y mejorada según Programa Anual de Mantenimiento de Caminos y Calles.</li> <li>2. Plan Quinquenal de Gestión Vial vigente y actualizado acorde el marco de políticas y la priorización de obras e intervenciones.</li> <li>3. Construcción de ejes viales del Plan Regulador.</li> <li>4. Atenciones de trámites solicitudes y consultas.</li> <li>5. Inspecciones realizadas para determinar avance y desarrollo de las obras.</li> <li>6. Informes periódicos sobre la eficacia en los proyectos de conservación y mantenimiento vial.</li> <li>7. Vías debidamente demarcadas e iluminadas.</li> </ol>
		Gestión de obras complementarias (aceras, caños, puentes y taludes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intervención de puentes prioritarios sobre rutas de administración cantonal.</li> <li>2. Obras de estabilización de taludes y estabilización de linderos públicos para recuperar derechos de vía cantonal.</li> <li>3. Plan de construcción, reparación y restauración de aceras.</li> <li>4. Inventario actualizado de la condición y estado de puentes cantonales.</li> <li>5. Plan plurianual para la construcción e intervención de puentes prioritarios del cantón.</li> </ol>
	<b>Gestión del Alcantarillado Pluvial</b>	Alcantarillado Pluvial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan maestro plurianual actualizado con intervenciones e inversiones prioritarias del cantón.</li> <li>2. Programa anual de construcción, mejoras y mantenimiento de la red alcantarillado pluvial del cantón que comprenda parrillas, cajas de registro, tragantes, cordones de caño y red de tuberías, entre otros.</li> <li>3. Construcción de colectores pluviales prioritarios en rutas cantonales.</li> <li>4. Plan remedial de intervenciones de cordón y caño, obras conexas, tragantes, alcantarillas según normativa técnica. Redes pluviales distritales y canalización de aguas.</li> </ol>
	<b>Gestión y Fiscalización Urbana</b>	Gestión y Planificación Urbana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Regulador vigente y actualizado.</li> <li>2. Reglamentos constructivos actualizados.</li> <li>3. Plan Maestro de Renovación Urbana para la ciudad de Cartago actualizado.</li> <li>4. Programa mantenimiento, rescate y restauración de patrimonio sitios y edificios públicos Inventario de Patrimonio actualizado.</li> <li>5. Planes de embellecimiento y paisajismo urbano, ampliación de espacios verdes y parques temáticos.</li> <li>6. Renovación de espacios urbanos, transformación de cuadrantes, mobiliario urbano y espacios públicos del</li> </ol>

<b>Gestión Urbanística e Infraestructura Pública</b>			<p>cantón.</p> <p>7. Programa descontaminación visual, regulación y limpieza de rótulos en el casco urbano.</p> <p>8. Plan Cantonal de Movilidad Urbana que comprenda el mejoramiento de la infraestructura de movilidad peatonal y ciclística (Ciclovía).</p>
	<b>Gestión y Fiscalización Urbana</b>	Fiscalización y Control Urbano (Urbanismo)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismos efectivos de fiscalización e inspección de construcciones y control urbano en todo el territorio del cantón.</li> <li>2. Notificaciones entregadas.</li> <li>3. Permisos de construcción inspeccionados y corroborados. Reportes de obras terminadas.</li> <li>4. Construcciones clausuradas.</li> <li>5. Informes periódicos de inspecciones de construcciones.</li> <li>6. Verificación de uso del suelo según la licencia otorgada.</li> <li>7. Inspecciones por visado de planos.</li> <li>8. Aprobaciones o rechazos de usos de suelo y emisión de certificados.</li> <li>9. Visado de planos.</li> <li>10. Aprobación o rechazo de permisos de construcción y emisión de licencias.</li> <li>11. Levantamientos topográficos.</li> <li>12. Alineamientos de propiedades.</li> </ol>
	<b>Gestión del Riesgo y Atención de emergencias</b>	Gestión de Riesgo y Atención de emergencias cantonales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Cantonal de Gestión del Riesgo a Desastres diseñado, actualizado e implementado.</li> <li>2. Política Pública de Gestión del Riesgo a Desastre.</li> </ol>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
<b>Gestión de servicios tributarios</b>	<b>Gestión de patentes comerciales</b>	Control y fiscalización de licencias comerciales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspecciones para velar por el correcto uso de las patentes.</li> <li>2. Otorgamiento de licencias de actividades lucrativas del cantón, acorde normativa aplicable.</li> <li>3. Informe de patentes suspendidas, clausuradas o rechazadas.</li> <li>4. Solicitudes de renuncia, traslado, cambio de actividad, de nombre y traspaso de los patentados y espectáculos públicos.</li> </ol>

<b>Gestión de servicios tributarios</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Clausulas y/o cierres preventivos, suspensión de patentes en forma temporal o definitiva.</li> <li>6. Certificados de resoluciones municipales de ubicación para el trámite de los permisos sanitarios de funcionamiento y licencias municipales.</li> </ul>
	<b>Gestión de bienes inmuebles</b>	Valoración, catastro y fiscalización de bienes inmuebles	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Catastro municipal y mapa base actualizado.</li> <li>2. Base de datos de propiedades y propietarios del cantón actualizada.</li> <li>3. Bases cartográficas y literales del cantón actualizados.</li> <li>4. Preparación y notificación de avalúos.</li> <li>5. Mapa de valores del cantón desarrollado y actualizado.</li> <li>6. Certificaciones de propiedad de bienes muebles e inmuebles.</li> <li>7. Certificaciones literales de bienes inmuebles.</li> </ul>
	<b>Gestión de actividades comerciales</b>	Gestión del mercado municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Plan anual de administración y mantenimiento del inmueble ejecutado.</li> <li>2. Control e informe de ingresos propios por concepto de alquiler de piso del inmueble.</li> <li>3. Actividad comercial del mercado debidamente regulada.</li> </ul>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
<b>Gestión Socioeconómica</b>	<b>Gestión y Promoción Social</b>	Mujer y Equidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Política Pública de Equidad de Género y Mujer actualizada.</li> <li>2. Diagnósticos participativos con enfoque de género, para el levantamiento de necesidades, intereses y problemáticas.</li> <li>3. Servicios de psicoterapia orientada a mujeres víctimas de violencia.</li> <li>4. Estrategias para la incorporación de la perspectiva igualdad y de género en cada una de las acciones, reglamentos, planes y proyectos municipales.</li> <li>5. Programas de capacitación en manejo y prevención de violencia intrafamiliar, comunicación familiar, abuso sexual, derechos de las mujeres.</li> </ul>
		Servicios de Protección Social (niñez y adolescencia, juventud adulto mayor, población con discapacidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Política Pública de Bienestar y Solidaridad Social Cantonal 2021-2026 implementada.</li> <li>2. Programas sociales eficientes en promoción, defensa y cumplimiento de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables.</li> <li>3. Evaluación e informes anuales de efectos e impactos de los programas sociales y poblaciones atendidas – beneficiadas.</li> <li>4. Obras y proyectos sociales ejecutados con recursos de partidas específicas en los distritos.</li> </ul>



<p style="text-align: center;"><b>Gestión Socioeconómica</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Gestión y Promoción Social</b></p>	<p style="text-align: center;">Servicios de Protección Social (niñez y adolescencia, juventud adulto mayor, población con discapacidad)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Reglamentos actualizados con alcances y beneficios de los programas sociales.</li> <li>6. Estudios socioeconómicos requeridos para proyectos de inversión municipal.</li> <li>7. Servicio de acompañamiento a la operación de los CECUDI acorde al modelo y convenio API CEN-CINAI.</li> <li>8. Servicio de acompañamiento para el buen funcionamiento de la Red de Centro de Atención al Adulto Mayor</li> <li>9. Programas en prevención de la violencia y salud mental.</li> <li>10. Capacitaciones de liderazgo en juventud.</li> <li>11. Servicio de acompañamiento a la ejecución del Plan de trabajo anual del Comité Cantonal de la Persona Joven.</li> <li>12. Política Cantonal de Discapacidad.</li> <li>13. Desarrollo del Programa de promoción de la salud por medio de la Casa de la Salud: acciones y estilos de vida saludables, prevención de enfermedades, programas de rehabilitación.</li> <li>14. Desarrollo de programas y convenios interinstitucionales con Asociaciones y ONGs en salud.</li> <li>15. Desarrollo de ferias de la salud en comunidades y distritos.</li> <li>16. Administración de portes y ayudas a CEN-CINAI del cantón.</li> <li>17. Programas de sensibilización y visibilización de derechos de las personas con discapacidad.</li> </ol>
--	--	---	---

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
<p style="text-align: center;"><b>Gestión Socioeconómica</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Gestión Educativa, Cultural y Deportiva</b></p>	<p style="text-align: center;">Servicios Educativos (Biblioteca)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de aportes a centros de enseñanza del cantón.</li> <li>2. Modelo de operación sostenible de los Centros Comunitarios Inteligentes.</li> <li>3. Ciudadanos capacitados y formados en uso de las tecnologías por medio del Programa de Alfabetización Sostenible y la Biblioteca Digital.</li> <li>4. Ciudadanos capacitados y formados por el Centro Municipal de Formación para el Empleo.</li> <li>5. Ciudadanos capacitados y formados por medio de los programas ambientales de Río Loro, CMECA y Unidad Ambiental.</li> <li>6. Ciudadanos capacitados y formados por medio de los Programas Preventivos de Seguridad Comunitaria.</li> <li>7. Ciudadanos capacitados y formados por medio de los programas de seguridad vial de la Escuela Vial Municipal.</li> <li>8. Ciudadanos capacitados y formados en temas de salud por medio de la Casa de la Salud.</li> </ol>

<b>Gestión Socioeconómica</b>	<b>Gestión Educativa, Cultural y Deportiva</b>	Servicios Deportivos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades deportivas y recreativas planificadas, ejecutadas de manera gratuita y promocionadas en diferentes comunidades e instalaciones públicas.</li> <li>2. Plan anual de actividades deportivas en los distritos.</li> <li>3. Registros actualizados de organizaciones deportivas del cantón.</li> <li>4. Construcción de canchas multiusos, parques recreativos e intergeneracionales en distritos y otras inversiones deportivas afines.</li> </ol>
		Servicios Culturales ( Museo- Anfiteatro)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia de gestión cultural articulada a las políticas y planes de desarrollo local.</li> <li>2. Reglamentos actualizados de los servicios culturales responsables de prestación, alcance y cobertura de servicios.</li> <li>3. Programa anual de actividades y oferta cultural integrada.</li> <li>4. Actividades culturales en Anfiteatro Municipal de forma gratuita y bajo modalidad de pago por uso temporal.</li> <li>5. Programas de desarrollo integral de individuos y valores.</li> <li>6. Registros actualizados los escultores, grupos artísticos y organizaciones culturales del cantón.</li> <li>7. Exposiciones de arte, conversatorios, visitas guiadas y conferencias de Arte por medio del Museo.</li> <li>8. Actividades culturales gratuitas en comunidades.</li> <li>9. Programa de Anfiteatro en la Comunidad.</li> <li>10. Coordinación y ejecución del programa cultural anual de promoción de efemérides patrias</li> </ol>
	<b>Gestión de la Seguridad Pública</b>	Seguridad Comunitaria y Policía Municipal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Operativo de la Policía Municipal.</li> <li>2. Acciones policiales correctivas ejecutadas.</li> <li>3. Acciones policiales preventivas efectivas.</li> <li>4. Reglamento del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad actualizado con alcances y cobertura. Inspecciones policiales, detenciones y decomisos.</li> <li>5. Emergencias debidamente atendidas.</li> <li>6. Convenios interinstitucionales y alianzas de cooperación en pro de la seguridad del cantón y desarrollo de proyectos.</li> <li>7. Programas preventivos.</li> <li>8. Proyectos ejecutados en coordinación con el Ministerio de Seguridad Pública, para la organización de la vigilancia en las comunidades.</li> <li>9. Programas de capacitación para los miembros policiales y grupos comunales organizados.</li> <li>10. Bienes inmuebles debidamente vigilados.</li> </ol>

<b>Gestión Socioeconómica</b>		Seguridad Vial y Estacionómetros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración y Operación de la Escuela Vial Municipal.</li> <li>2. Programa de capacitación ejecutado: examen teórico de conducción de COSEVI, otros.</li> <li>3. Control de tránsito y de ejecución de ley de tránsito.</li> <li>4. Demarcación horizontal y vertical de estacionamiento en vía pública.</li> </ol>
	<b>Gestión económica</b>	Intermediación Laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoría para el reclutamiento y orientación de ciudadanos dentro de la bolsa de empleo del cantón, que incorpore el enfoque de accesibilidad e inserción laboral de mujeres.</li> <li>2. Formalización de contactos para inventariar necesidades de personal.</li> <li>3. Coordinaciones de programas de capacitación con instituciones públicas competentes.</li> </ol>
		Turismo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y promoción de las comunidades para el fortalecimiento de sus atractivos turísticos.</li> <li>2. Coordinaciones con empresas e instituciones públicas competentes como ICT y Cámara de Comercio.</li> <li>3. Actividades de inversión cantonal y oportunidades de negocios, promoción de encadenamientos productivos.</li> <li>4. Programa Turismo sostenible y Turismo Rural Comunitario.</li> <li>5. Promoción de diversas ferias artesanales y turísticas, eventos Cartago Produce, programa EXPOTUR, otros.</li> <li>6. Programa aprendamos turismo y turismo gastronómico.</li> </ol>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
<b>Gestión de procesos de apoyo</b>	<b>Gestión de Cobro y Comercial</b>	Gestión comercial de servicios y tributos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración eficiente de la cartera del pendiente de cobro de bienes inmuebles, patentes comerciales y licores, licencias de construcción y servicios municipales.</li> <li>2. Impuestos y tributos cobrados oportunamente.</li> <li>3. Bases de datos y registro de contribuyentes actualizados.</li> <li>4. Notificaciones por pendientes de cobro administrativo. Arreglos de pago.</li> <li>5. Procesos de cobro judicial y administrativo.</li> <li>6. Coordinación de campañas informativas sobre fechas de vencimiento de pago y gestión de ingresos.</li> <li>7. Control del saldo del pendiente de cobro.</li> <li>8. Cuentas por cobrar de los servicios.</li> </ol>
	<b>Gestión de servicio al cliente</b>	Plataforma de Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual y catálogo de servicios y tributos actualizado y divulgado.</li> <li>2. Atenciones y consultas efectivas ciudadanas presenciales y no presenciales.</li> <li>4. Información sobre trámites para solicitud de servicios, pagos de tributos e impuestos, reclamos y otros.</li> </ol>

<b>Gestión de procesos de apoyo</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Servicio al cliente interno y externo.</li> <li>6. Oficios, resoluciones, dictámenes, formularios y otros documentos debidamente tramitados.</li> <li>7. Plataforma efectiva para el control, seguimiento y la trazabilidad de trámites, en respuesta ciudadana.</li> </ul>
	<b>Gestión de Ingresos y Egresos</b>	Tesorería (Recaudación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cierre de comprobantes de ingresos y nómina de recaudación.</li> <li>2. Custodia y administración de caja chica.</li> <li>3. Notas de crédito y débito.</li> <li>4. Custodia de todos los títulos valores de la institución.</li> <li>5. Registros de valores al día.</li> <li>6. Custodia y administración eficiente de los recursos económicos de la Institución.</li> <li>7. Control estricto de operaciones bancarias.</li> <li>8. Análisis y verificación del flujo de efectivo municipal.</li> <li>9. Pagos por obligaciones contraídas por medio de efectivo, cheque o transferencias.</li> <li>10. Tramitación de solicitudes de ejecución, devolución o recepción de las garantías de participación y cumplimiento.</li> <li>11. Control de cuentas por pagar de la Municipalidad (pagares).</li> <li>12. Recaudación de todos los rubros de ingreso y egreso.</li> <li>13. Emisión de declaraciones e informes de impuestos y tributos a usuarios -contribuyentes.</li> <li>14. Custodia y administración de garantías.</li> <li>15. Nóminas de Pago.</li> </ul>
	<b>Gestión Financiero Contable</b>	Finanzas y Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Estados financieros oportunos y confiables, certificados por la Auditoría Externa.</li> <li>2. Control efectivo de pólizas.</li> <li>3. Registros actualizados sobre el valor de los activos e inmuebles municipales.</li> <li>4. Sistema SIAF actualizado y 100% integrado.</li> <li>5. Actualización del manual institucional de contabilidad y políticas contables acorde la implementación de las NICSP.</li> <li>6. Inventario actualizado de activos y bienes inmuebles.</li> <li>7. Análisis y estudios de factibilidad financiera económica de proyectos de inversión.</li> <li>8. Determinación de costos de operación en la prestación de los diferentes servicios.</li> <li>9. Estudios tarifarios actualizados.</li> <li>10. Informes sobre estimaciones y proyecciones del comportamiento de los ingresos y egresos.</li> <li>11. Análisis, control y verificación de la disponibilidad de recursos económicos institucionales.</li> <li>12. Informes mensuales de ingresos, egresos y balances.</li> </ul>

<b>Gestión de procesos de apoyo</b>	<b>Gestión de Adquisiciones y Contrataciones</b>	Proveeduría y Almacén	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan anual de Adquisiciones.</li> <li>2. Trámites efectivos de solicitudes de adquisición de bienes y servicios en conformidad con el Plan de Compras y la Ley de Contratación Administrativa.</li> <li>3. Actualización de reglamento institucional y procedimientos de contratación internos.</li> <li>4. Registro de activos adquiridos.</li> <li>5. Dotación efectiva de los bienes y servicios requeridos.</li> <li>6. Compra oportuna en tiempo y forma de requerimientos.</li> <li>7. Aplicación efectiva de la normativa en materia de contratación administrativa.</li> <li>8. Registros estadísticos confiables y actualizados.</li> <li>9. Trámites efectivos de órdenes de compra.</li> <li>10. Registro de Proveedores actualizado.</li> <li>11. Carteles de licitación publicados.</li> <li>12. Compras directas, abreviadas y públicas efectuadas.</li> <li>13. Controles actualizados sobre contratos, compras y distribución de materiales, equipo y servicios.</li> </ol>
	<b>Gestión Logística Administrativa</b>	Transportes, Archivo (control documental), Servicios Generales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programación logística efectiva de necesidades de transporte interno de la institución.</li> <li>2. Control efectivo del estado de la flotilla municipal. Plan de mantenimiento de la flotilla.</li> <li>3. Pólizas, revisión vehicular y marchamos al día.</li> <li>4. Sistema de rutas y georreferenciación de flotilla.</li> <li>5. Lineamientos para la adecuada administración de los archivos de gestión.</li> <li>6. Sistema y procedimientos internos archivísticos normados.</li> <li>7. Prestación de servicios de limpieza y aseo a lo interno de la institución.</li> </ol>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
Gestión de procesos de apoyo	Gestión de Asesoría Jurídica	Área Jurídica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criterios e informes emitidos.</li> <li>2. Contratos y/o convenios redactados.</li> <li>3. Escrituras públicas revisadas.</li> <li>4. Recursos atendidos.</li> <li>5. Proyectos de reglamento y reglamentos redactados.</li> <li>6. Acciones judiciales atendidas: demandas, amparos, acciones de inconstitucionalidad.</li> <li>7. Órganos directores integrados.</li> <li>8. Asesorías brindadas.</li> <li>9. Elaboración de criterios de proyectos de ley puestos en consulta por la Asamblea Legislativa.</li> <li>10. Certificaciones de expedientes, personería jurídica.</li> <li>11. Recursos ordinarios de revocatoria o apelación.</li> <li>12. Consultas en materia de hacienda pública y materia jurídica.</li> <li>13. Defensa efectiva en procesos ante instancias judiciales.</li> </ol>
	Gestión de las TICs	Subprocesos: Infraestructura, Software y Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico de las TICs PETIC vigente y actualizado alienado a la estrategia institucional.</li> <li>2. Actualización, continuidad y funcionamiento del parque tecnológico y herramientas.</li> <li>3. Actualización de la infraestructura base tecnológica y redes.</li> <li>4. Ampliación de la cobertura de comunicación y conectividad (banda ancha).</li> <li>5. Incremento de la capacidad de almacenamiento, memoria y velocidad de procesamiento de datos y transacciones diarias.</li> <li>6. Administración y continuidad de la operación de la plataforma tecnológica.</li> <li>7. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de las TICs.</li> <li>8. Administración de bases de datos y ejecución oportuna de respaldos.</li> <li>9. Atención de requerimientos de los usuarios de TI.</li> <li>10. Manejo de incidentes para la continuidad de los servicios.</li> <li>11. Políticas actualizadas en seguridad informática.</li> <li>12. Administración efectiva de servidores.</li> <li>13. Nuevas aplicaciones y equipo en funcionamiento.</li> <li>15. Manual de usuarios actualizados.</li> <li>16. Diseño y desarrollo de nuevos sistemas, aplicativos y soluciones informáticas.</li> <li>17. Normativa interna de las TICs actualizada.</li> </ol>

Macroproceso	Proceso	Responsables	Productos de valor (bienes y servicios)
<p><b>Gestión de procesos de apoyo</b></p>	<p><b>Gestión de Capital Humano</b></p>	<p>RRHH, Salud Ocupacional, Medico Institucional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metodología e instrumento actualizado para la evaluación de desempeño.</li> <li>2. Desarrollo de estudios de clima organizacional para conocer y fortalecer el ambiente laboral y la motivación del personal.</li> <li>3. Programa anual de capacitación integral y desarrollo de competencias del capital humano.</li> <li>4. Manual y Código de Ética actualizado.</li> <li>5. Manual institucional descriptivo de puestos actualizado.</li> <li>6. Manual organizacional y funciones de las unidades actualizado.</li> <li>7. Estrategia y plan para el mejoramiento del ambiente laboral, bienestar físico y mental de los trabajadores. Desarrollo del sistema de RRHH integrado con el SIAF.</li> <li>8. Acuerdos y contratos laborales.</li> <li>9. Registro y expediente de personal actualizado.</li> <li>10. Resoluciones de conflictos laborales.</li> <li>11. Estructura y escalafón salarial normalizado.</li> <li>12. Programa de incentivos y beneficios actualizado.</li> <li>13. Informes sobre evaluación del personal.</li> <li>14. Control de planillas, deducciones salariales.</li> <li>15. Plan y actividades de capacitación anual en Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional.</li> <li>16. Planes de emergencia institucionales actualizados.</li> <li>17. Inspecciones y visitas de campo realizadas.</li> <li>18. Atención médica preventiva y paliativa del personal municipal.</li> <li>19. Reglamento de sanciones disciplinarias en casos de incumplimiento de las normas de salud Ocupacional.</li> <li>20. Reportes estadísticos periódicos sobre accidentes y enfermedades del trabajo.</li> </ol>