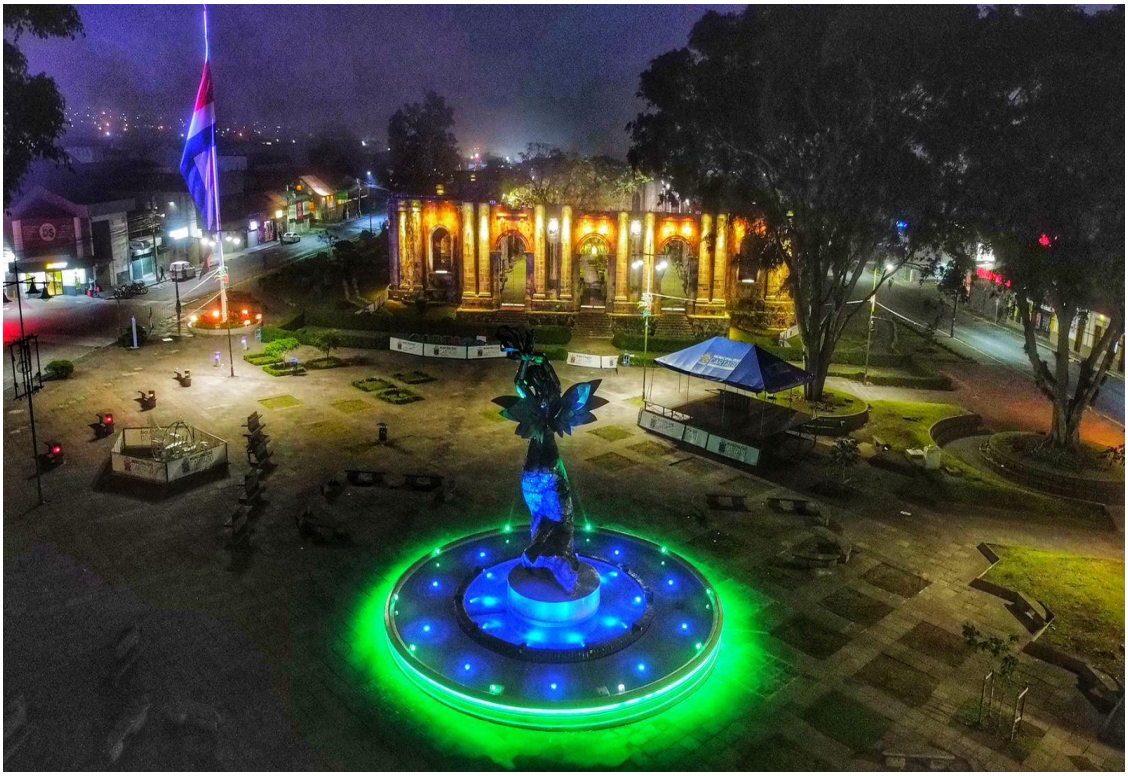
MUNICIPALIDAD CARTAGO

PLAN ESTRATÉGICO Y DE INVERSIONES MUNICIPALES

PEIM 2025-2028



Elaborado y conducido por el Área de Planeamiento Estratégico

Administración Redondo Poveda 2024-2028

Agosto, 2024

"Cartago es de todos y entre todos debemos llevarlo adelante"

Tabla de Contenido

Contenido

I. Presentación 3

II. Marco Legal 5

III. Marco metodológico 14

IV. Diagnóstico situacional 16

V. Marco Filosófico 22

VI. Marco estratégico 26

VII. Plan de acción 34

VIII. Seguimiento y evaluación 83

I. Presentación

El Plan Estratégico o Plan de Desarrollo Municipal es el instrumento de planificación que plasma la misión, visión, valores, ejes, objetivos, metas y productos de valor (bienes y servicios) estratégicos que la Institución pretende generar en el mediano plazo (4 años), estrategias y acciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados y cumplir con dicha misión.

El Plan se construye a partir de las líneas de trabajo prioritarias establecidas en el Programa de Gobierno del Alcalde en ejercicio, así como de las principales necesidades y líneas de acción consignadas en el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local PCDHL de largo plazo 2021-2031 por los ciudadanos de los 11 distritos del cantón, insumo imprescindible sobre el cual deben formularse y conducirse los ejercicios anuales de planificación, presupuestación y evaluación anual de la institución.

El Código Municipal en su Artículo 17.- señala en los incisos e), l) e i), Corresponden a la persona titular de la alcaldía las siguientes atribuciones y obligaciones:

> *e) Antes de entrar en posesión de su cargo, presentar, al concejo municipal, un programa de gobierno basado en un diagnóstico de la realidad del cantón.*
>
> *l) Vigilar el desarrollo correcto de la política adoptada por la municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales.*
>
> *i) 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.*

A su vez el Artículo 13.- inciso l), Son atribuciones del Concejo, cita:

> *l) 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. Estos planes constituyen la base del proceso presupuestario de las municipalidades*

Por su parte los Lineamientos Generales sobre la Planificación del Desarrollo Local (L-1-2009-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República, representan el marco técnico-legal oficial que deben observar todas las Municipalidades para la formulación de los planes de largo (PCDHL), mediano (PEIM) y corto plazo (PAO). El apartado 2.12.2, inciso b), se indica lo siguiente:

2.12.2 En la planificación del desarrollo local de mediano plazo la elaboración de: b) El Plan de Desarrollo Municipal de mediano plazo, el cual debe contener, al menos, lo siguiente:

> *i) La visión del desarrollo local, así como la visión y misión de la municipalidad o concejo municipal de distrito, según corresponda.*
> *ii) El impacto esperado en, al menos, lo social, económico, ambiental, territorial e institucional -coincidente con lo definido en el largo plazo-.*
> *iii) Los objetivos estratégicos.*
> *iv) Los proyectos para atender los requerimientos de infraestructura, equipamiento y servicios comunitarios en el cantón, sus metas, indicadores, responsables y año de ejecución.*
> *v) Los recursos que aportarán los diferentes responsables de ejecutar los proyectos de desarrollo local de mediano plazo, así como los resultados esperados.*
> *vi) Los mecanismos de control y evaluación que permitan determinar el grado de avance en el cumplimiento de los proyectos.*

De conformidad con estos alcances señalados, en el Plan Estratégico Municipal 2025-2028, se incorporan en el apartado Plan de Acción, las respectivas macro-inversiones a desarrollar (programas y proyectos con sus respectivas fases y costos estimados), consecuentes a su vez, con las disposiciones, lineamientos e instrumentos de presupuestación plurianual giradas por la CGR a todas las Municipalidades, por lo que se ajusta y estructura el Plan Estratégico y de Inversiones Municipales (PEIM). Todo ello, a partir de la estimación del crecimiento de los ingresos propios (*10% de tarifa de los servicios para inversión anual*) la disponibilidad de los recursos y la búsqueda de fuentes alternativas de financiamiento para poder afrontarlas.

El PEIM mantiene los 5 ejes y objetivos estratégicos debidamente vinculados con las 5 áreas estratégicas del PCDHL de largo plazo y los 17 ODS. La definición y agrupamiento de los sub-ejes se deriva a partir de la estructuración programática del Plan Anual Operativo (PAO) de la CGR, homologada para todas las Municipalidades:

- Programa (grupo) I Administración General: procesos estratégicos y de apoyo o soporte a la cadena de valor público o procesos sustantivos de la institución.
- Programa (grupo) II Servicios Comunitarios: servicios esenciales acorde los términos referidos en el Artículo N°4 del Código Municipal, servicios complementarios (competencia y centralización de recursos en Gobierno central)
- Programa (grupo) III Inversiones: a partir de los planes de acción-inversión de los planes maestros y de inversión de mediano plazo de cada servicio del grupo II.

El marco filosófico del PEIM, referidos a la misión, visión y valores se construyó de manera consensuada y colectiva por medio de la participación de las 11 Direcciones de las Áreas Organizaciones en conjunto con la ViceAlcaldia, así como el análisis FOAR (*fortalezas, oportunidades, aspiraciones y resultados*), como parte de la actualización del apartado diagnóstico de situación de la Institución, así como la formulación de las matrices del Plan de Acción de cada uno de los sub ejes bajo responsabilidad.

Además, como parte de las principales mejoras realizadas en el instrumento PEIM 2025-2028, se optimizó el apartado plan de acción, a partir de la desagregación de los principales productos y/o subproductos de valor a generar en cada uno de los periodos del mediano plazo, esto, en cordial atención a los nuevos requerimientos y campos sistemáticos solicitados por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda para los efectos de la formulación y evaluación del PAO anual, razón por la cual se alinean y homologan estos criterios y elementos técnicos reforzados en las matrices tanto para los productos tipo finales= servicios, como para los productos tipo intermedios= procesos, unidades de medida, indicadores, medios de verificación, así como la integración de la escala institucional para la evaluación (medición) del avance y cumplimiento anual de las metas estratégicas. Todo ello, con el afán de promover la mejora continua de los servicios y procesos municipales en términos de su desempeño o rendimiento.

El apartado marco metodológico contiene un diagrama (representación gráfica) con todos los apartados, contenidos y mecanismos utilizados para la elaboración presente instrumento, para consulta de todos los involucrados e interesados.

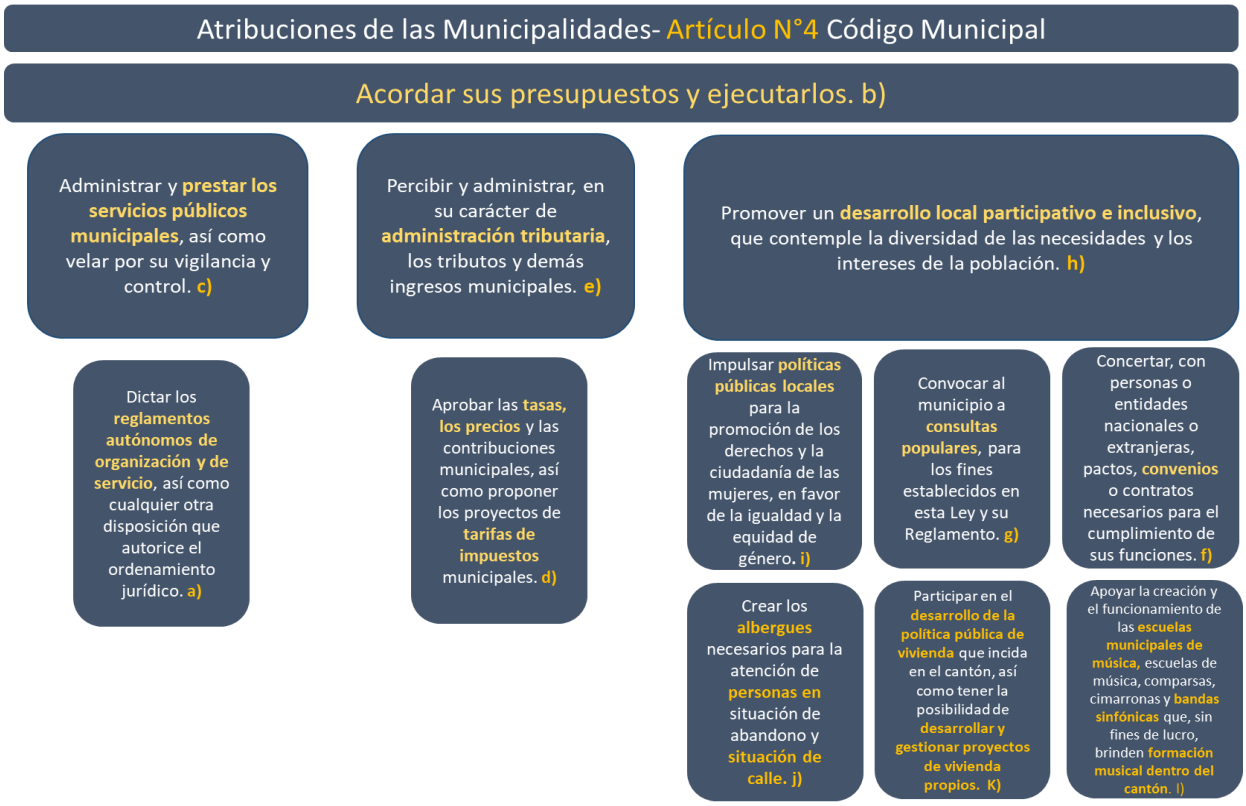
II. Marco Legal

Entre las principales consideraciones técnico-legales derivadas del marco normativo del país en materia de planificación y presupuestación, se desprenden las siguientes leyes, reglamentos, disposiciones y normas que observar:

- **Código Municipal Ley N° 7794**

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

Figura 1. Responsabilidades de las Municipalidades atribuidas en el código municipal



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

Artículo 17.- Corresponden a la persona titular de la alcaldía las siguientes atribuciones y obligaciones:

> e) Antes de entrar en posesión de su cargo, presentar, al concejo municipal, un programa de gobierno basado en un diagnóstico de la realidad del cantón.
>
> l) Vigilar el desarrollo correcto de la política adoptada por la municipalidad, el logro de los fines propuestos en su programa de gobierno y la correcta ejecución de los presupuestos municipales.
>
> i) 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.

Artículo 13.- Son atribuciones del Concejo:

> l) 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. Estos planes constituyen la base del proceso presupuestario de las municipalidades.

- **Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos Nº 8131**

Artículo 1°-Ámbito de aplicación. La presente Ley regula el régimen económico-financiero de los órganos y entes administradores o custodios de los fondos públicos. Será aplicable a:

> d. Las universidades estatales, las municipalidades y la Caja Costarricense de Seguro Social, únicamente en cuanto al cumplimiento de los principios establecidos en el título II de esta Ley, en materia de responsabilidades y a proporcionar la información requerida por el Ministerio de Hacienda para sus estudios. En todo lo demás, se les exceptúa de los alcances y la aplicación de esta Ley. Las normas técnicas básicas para aplicar esta Ley serán dictadas por los órganos competentes del Poder Ejecutivo, previa consulta a la Contraloría General de la República, la cual dictará las correspondientes a las universidades, municipalidades y los bancos públicos.

ARTÍCULO 4.- Todo presupuesto público deberá responder a los planes operativos institucionales anuales, de mediano y largo plazo, adoptados por los jerarcas respectivos, así como a los principios presupuestarios generalmente aceptados; además, deberá contener el financiamiento asegurado para el año fiscal correspondiente, conforme a los criterios definidos en la presente Ley.

- **Lineamientos Generales sobre la Planificación del Desarrollo Local (L-1-2009-CO-DFOE)**

Capítulo I Aspectos generales. 1.2 Alcance.

El Jerarca y titulares subordinados, según corresponda, son los responsables del cumplimiento de estos lineamientos generales, por lo que deberán realizar las acciones necesarias para que el proceso de planificación de desarrollo local se ajuste a dicho marco normativo.

2.1 Concepto.

Esta planificación comprende un conjunto de fases continuo, dinámico, participativo y flexible, mediante el cual se formulan, aprueban, ejecutan, controlan y evalúan los planes de desarrollo local previstos en el ordenamiento jurídico, los cuales corresponden tanto para el corto (1 año) como para el mediano (entre tres y cinco años) y largo plazo (10 años o más) según el caso.

2.6 Relaciones entre los planes de desarrollo local.

Deberán establecerse los mecanismos para que los planes de corto plazo sean congruentes en la planificación del desarrollo local de mediano plazo, así como que los planes de corto y mediano plazo tengan como referencia la planificación del desarrollo local de largo plazo.

2.10 Principales insumos de la planificación del desarrollo local.

En los planes de desarrollo local de mediano plazo deberán considerarse adicionalmente:

a) El Plan de Desarrollo Local de largo plazo.
b) El Programa de Gobierno del Alcalde.
c) El Plan quinquenal de gestión vial.

En los planes de desarrollo local de corto plazo además se deberá tomar en cuenta el Plan de Desarrollo Municipal de mediano plazo a que se refieren estos lineamientos.

2.11 Aspectos mínimos a considerar.

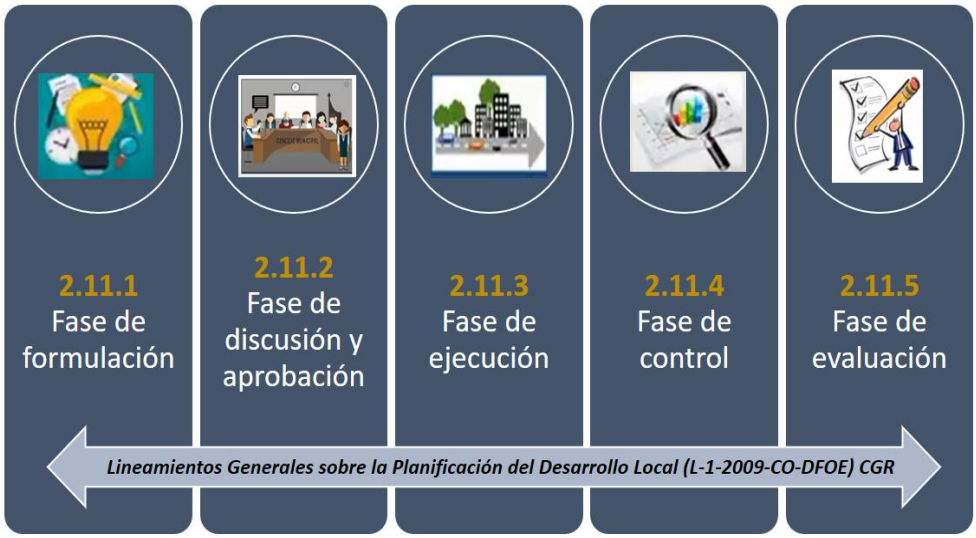
2.11.1 Fase de formulación.

a) Definir la unidad responsable de coordinar el proceso de formulación de los planes de desarrollo local.
b) Establecer las políticas, procedimientos, cronogramas, entre otros aspectos, que permitan guiar el proceso de formulación de los planes de desarrollo local.
c) Realizar las proyecciones de infraestructura, equipamiento, servicios comunitarios y recursos financieros a mediano y largo plazo.
d) Determinar los mecanismos para la coordinación con las instituciones públicas, organizaciones privadas y los ciudadanos.
e) Elaborar los planes de desarrollo local, a partir de los recursos disponibles, así como establecer los mecanismos que permitan su vinculación.
f) Definir los mecanismos para la evaluación de los planes de desarrollo local.

2.11.5 Fase de evaluación.

a) Definir la unidad responsable de coordinar el proceso de evaluación de los planes de desarrollo local.
b) Evaluar los resultados y efectos obtenidos en la ejecución de los planes de desarrollo local de largo y mediano plazo.
c) Identificar las desviaciones y realizar oportunamente las correspondientes correcciones.
d) Establecer mecanismos para que los resultados de la evaluación retroalimenten el proceso de planificación del desarrollo local.
e) Precisar los requerimientos de información de los destinatarios de los resultados de las evaluaciones.
f) Determinar los mecanismos que permitan comunicarle los resultados de las evaluaciones a las instituciones públicas, organizaciones privadas y los ciudadanos.

Figura 2. Fases del ciclo (sistema) de planificación de las Municipalidades



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico

2.12 Principales productos

Se deberán realizar las acciones necesarias para obtener los productos de la planificación del desarrollo local de largo, mediano y corto plazo. Al respecto, deberán considerar lo siguiente.

2.12.2 En la planificación del desarrollo local de mediano plazo la elaboración de:

a) El plan quinquenal de gestión vial, el cual debe formularse en estrecha relación con los requerimientos definidos en los planes de ordenamiento territorial y de desarrollo local de largo plazo, así como con las especificaciones técnicas que establezcan las instituciones competentes.

b) El Plan de Desarrollo Municipal de mediano plazo, el cual debe contener, al menos, lo siguiente:

i) La visión del desarrollo local, así como la visión y misión de la municipalidad o concejo municipal de distrito, según corresponda.
ii) El impacto esperado en, al menos, lo social, económico, ambiental, territorial e institucional -coincidente con lo definido en el largo plazo-.
iii) Los objetivos estratégicos.
iv) Los proyectos para atender los requerimientos de infraestructura, equipamiento y servicios comunitarios en el cantón, sus metas, indicadores, responsables y año de ejecución.
v) Los recursos que aportarán los diferentes responsables de ejecutar los proyectos de desarrollo local de mediano plazo, así como los resultados esperados.
vi) Los mecanismos de control y evaluación que permitan determinar el grado de avance en el cumplimiento de los proyectos.

c) Los informes de ejecución y evaluación de los planes de desarrollo local de mediano plazo, acorde con los requerimientos establecidos por las instancias internas y externas competentes.

También deberá tenerse en consideración el Programa de Gobierno, el cual se refiere al programa político de campaña presentado por el Alcalde al Concejo Municipal para el periodo por el cual fue elegido.

- **Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias Nº 8114**

Artículo 5º-Destino de los recursos

> b) Un veintidós coma veinticinco por ciento (22,25%) a favor de las municipalidades, para la atención de la red vial cantonal, monto que será priorizado conforme a lo establecido en el plan vial de conservación y desarrollo (quinquenal) de cada municipalidad. Dicha red vial está compuesta por todos los caminos y calles bajo administración de los gobiernos locales, inventariados y georeferenciados como rutas cantonales por estas, y que constan en los registros oficiales del Ministerio Obras Públicas y Transportes (MOPT), así como por toda la infraestructura complementaria, siempre que se encuentre en terrenos de dominio público y cumpla los requisitos de ley. Asimismo, se considerarán como parte de la red vial cantonal las aceras, ciclovías, pasos, rutas peatonales, áreas verdes y de ornato, que se encuentran dentro del derecho de vía y demás elementos de infraestructura de seguridad vial entrelazadas a las calles locales y caminos cantonales, el señalamiento vertical y horizontal, los puentes y demás estructuras de drenaje y retención y las obras geotécnicas o de otra naturaleza asociadas con los caminos.

- **Decreto N°40138 Reglamento al inciso b) del artículo 5 de la Ley N° 8114 "Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias"**

Artículo 11.- Competencias. Serán responsabilidades de la Junta Vial, las siguientes:

> a) Proponer al Concejo Municipal el destino de los recursos de la Ley No. 8114, por medio de la elaboración de propuestas de los Planes Viales Quinquenales de Conservación y Desarrollo. Estas propuestas deberán considerar la prioridad que fija el inciso b) del artículo 5 de la Ley No. 8114. Asimismo, podrán considerar las sumas recaudadas por concepto de multas por infracciones a que refieren el inciso e) del artículo 10 de la Ley No. 6324 del 24 de mayo de 1979 y sus reformas, "Ley de la Administración Vial" y el inciso d) del artículo 234 de la Ley No. 9078 "Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial" del 4 de octubre del 2012, exclusivamente para financiar proyectos de seguridad vial.
>
> b) Proponer al Concejo Municipal los proyectos de presupuesto anual de la gestión de la red vial cantonal correspondiente, los cuales contendrán el detalle de las obras a intervenir con indicación expresa, al menos, de lo siguiente: nombre de la obra, descripción, meta a alcanzar, modalidad de ejecución, costo total, monto presupuestado, plazo estimado y probable fecha de inicio.

- **Ley N°8839 Ley para la Gestión Integral de Residuos**

Artículo 8.- Funciones de las municipalidades

Las municipalidades serán responsables de la gestión integral de los residuos generados en su cantón; para ello deberán:

a) Establecer y aplicar el plan municipal para la gestión integral de residuos en concordancia con la política y el Plan Nacional.
b) Dictar los reglamentos en el cantón para la clasificación, recolección selectiva y disposición final de residuos, los cuales deberán responder a los objetivos de esta Ley y su Reglamento.
c) Promover la creación de una unidad de gestión ambiental, bajo cuya responsabilidad se encuentre el proceso de la gestión integral de residuos, con su respectivo presupuesto y personal.
d) Garantizar que en su territorio se provea del servicio de recolección de residuos en forma selectiva, accesible, periódica y eficiente para todos los habitantes, así como de centros de recuperación de materiales, con especial énfasis en los de pequeña y mediana escala para la posterior valorización.
e) Proveer de los servicios de limpieza de caños, acequias, alcantarillas, vías, espacios públicos, ríos y playas cuando corresponda, así como del manejo sanitario de animales muertos en la vía pública.

Artículo 12.- Planes municipales de residuos

El plan municipal de gestión integral de residuos es el instrumento que orientará las acciones de las municipalidades para la gestión integral de residuos en el cantón. Se elaborará a partir de los lineamientos dictados en el Plan Nacional y el Reglamento de esta Ley. Este plan podrá ser formulado en forma mancomunada con otras municipalidades. La municipalidad convocará a una audiencia pública conforme lo establecerá el Reglamento de esta Ley, en coordinación con el Ministerio de Salud, a fin de presentar formalmente a la comunidad y a los interesados los alcances del plan municipal de gestión integral de residuos. Los planes municipales serán presentados ante el Ministerio de Salud para su registro, seguimiento y monitoreo.

- **Reglamento General a la Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 37567-S-MINAET-H**

Artículo 20° **-** Planes municipales para la gestión integral de residuos.

Las municipalidades y los concejos municipales de distrito, como responsables de la gestión integral de residuos generados en su cantón o distrito, deben elaborar e implementar en forma participativa un Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos, en concordancia con las políticas nacionales afines y el Plan Nacional para la Gestión Integral de Residuos. Para lograr lo anterior, está disponible el Manual para la Elaboración de Planes Municipales de Gestión Integral de Residuos Sólidos, que orienta paso a paso en la elaboración de dicho instrumento de planificación, el cual será utilizado a conveniencia de las municipalidades y concejos de distrito y puede ser encontrado en la página electrónica del Ministerio de Salud: www.ministeriodesalud.go.cr.

Las municipalidades y los concejos municipales de distrito podrán realizar los ajustes necesarios según las necesidades del cantón o distrito. Se autoriza a las municipalidades y concejos municipales de distrito para que desarrollen tecnologías alternativas para el tratamiento de residuos, que cumplan con la legislación nacional. Para tal fin, podrán utilizar los instrumentos de planificación y gestión previstos en el Código Municipal, entre ellos los mecanismos de integración asociativa y empresarial. Se autoriza,

además, a establecer tasas diferenciadas, según el tipo y la cantidad de residuos a aquellos generadores que separen en la fuente, u otra forma de incentivo fiscal o galardón para el generador o el gestor, que contribuya en el cantón a la gestión integral de residuos.

Artículo 22° - Contenidos de los planes municipales

Los planes municipales de gestión integral de residuos sólidos deben contener lo siguiente:

a. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de residuos sólidos en el cantón, que incluya:

1. Establecer la composición y generación de los residuos ordinarios producidos en el cantón en el último año. En caso de no contar con estudios de composición se pueden utilizar referencias nacionales o de instituciones de investigación del país que puedan ser validadas para la realidad del cantón. Además, deben incluirse los residuos peligrosos y de manejo especial en caso de contar con esta información.
2. Frecuencia de recolección y cobertura (geográfica y porcentaje de población cubierta), además del porcentaje de población cubierta, y el número estimado de habitantes que cuentan con el servicio de recolección.
3. Registro de experiencias, iniciativas y recursos existentes en el cantón para la gestión integral de residuos.
4. Identificación y registro de tecnologías y prácticas de manejo existentes.
5. Sitios de disposición final, su vida útil, y cantidad depositada en toneladas por año, así como identificación de los sitios de disposición clandestina existentes en el cantón.
6. Determinar las fuentes financieras de recursos disponibles en el cantón para la atención de los servicios de gestión integral de residuos, tanto por la municipalidad, como por otros entes que se involucren en la gestión de residuos.
7. Establecer de forma puntual los problemas que tiene el cantón para lograr una gestión integral de residuos sólidos.
8. Establecer los requerimientos prioritarios para el cumplimiento de la legislación vigente respecto a la gestión integral de residuos sólidos.

Artículo 22° - Contenidos de los planes municipales

b. Lineamientos estratégicos

1. Alcance del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos (cobertura geográfica, tiempo y tipo de residuos);
2. Objetivo general;
3. Objetivos específicos;
4. Plan de Acción, que contenga, a partir de los objetivos, metas, indicadores de cumplimiento de la meta, plazos estimados, de cumplimiento de la meta, actividades/acciones destinadas al cumplimiento de la meta, indicadores de avance, recursos humanos, financieros, responsables y cronograma. El Anexo I contiene un formato de plan de acción.

c. Plan de monitoreo y control:

1. Descripción básica del sistema de monitoreo planteado, estableciendo responsables, áreas involucradas, fechas y frecuencias de aplicación.
2. Establecimiento de los indicadores para el monitoreo y evaluación

- **Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información MICITT**

III. PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

La Institución debe instaurar un modelo estratégico formal que permita establecer la dirección organizacional, iniciativas a corto, mediano y largo plazo, incorporando las necesidades y oportunidades tecnológicas que permita establecer los requerimientos al nivel tecnológico para la sostenibilidad de las operaciones institucionales, así como cambio y mejora a los recursos tecnológicos instalados y las oportunidades de crecimiento y entrega de valor público.

Adicionalmente, que incorpore indicadores que permitan valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos, las acciones de revisión y ajuste a la estrategia. La Unidad de TI debe disponer de un plan de infraestructura e inversiones que permita proyectar los requerimientos de licenciamiento, mantenimiento de infraestructura tecnológica (preventiva, por obsolescencia, mejora), adquisición de nuevos recursos tecnológicos, basados en la línea estratégica institucional establecida

La entidad debe establecer una Política de Innovación e investigación tecnológica donde se determinen los mecanismos necesarios para asegurar el establecimiento de un proceso continuo por medio de la Unidad de TI. La Unidad de TI debe disponer de un programa de iniciativas institucionales que pueden ser habilitadas a través de la incorporación de recursos y servicios tecnológicos, respaldados debidamente por la valoración de la factibilidad y entrega de valor respectivos.
La Unidad de TI debe desarrollar la planificación anual operativa que oriente las acciones para asegurar la mantenibilidad y disponibilidad de los recursos tecnológicos, la incorporación de nuevas facilidades (a través de proyectos) y el presupuesto asociado a las actividades y tareas, debidamente alineadas con los objetivos estratégicos establecidos por la institución. La entidad debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable

IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos.La Unidad de TI debe establecer el portafolio de proyectos debidamente priorizados, identificando en cada iniciativa el beneficio a generar por la habilitación de tecnologías de información. Su administración a través de la ejecución de los planes asociados, deben permitir obtener el resultado esperado, minimizando el riesgo asociado a eventos durante la ejecución del proyecto y garantizando la calidad y la entrega de valor para el logro de los objetivos institucionales. La Unidad de TI debe establecer un modelo estandarizado para la gestión y administración de proyectos de perfil tecnológico, así como su continua actualización, divulgación y capacitación a funcionarios

- **Ley Marco de Empleo Público N° 10159**

ARTÍCULO 28- Fundamento metodológico de la evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño de las personas servidoras públicas se fundamentará en indicadores cuantitativos de cumplimiento de metas individuales de productos y servicios prestados, vinculados a los procesos y los proyectos que realice la dependencia a la que pertenece, y la del cuerpo de los niveles directivos en todos sus niveles

para el cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales. Será responsabilidad de cada superior definir los procesos y los proyectos de la dependencia, así como los productos y los servicios prestados, de conformidad con la normativa vigente y los planes estratégicos gubernamentales institucionales.

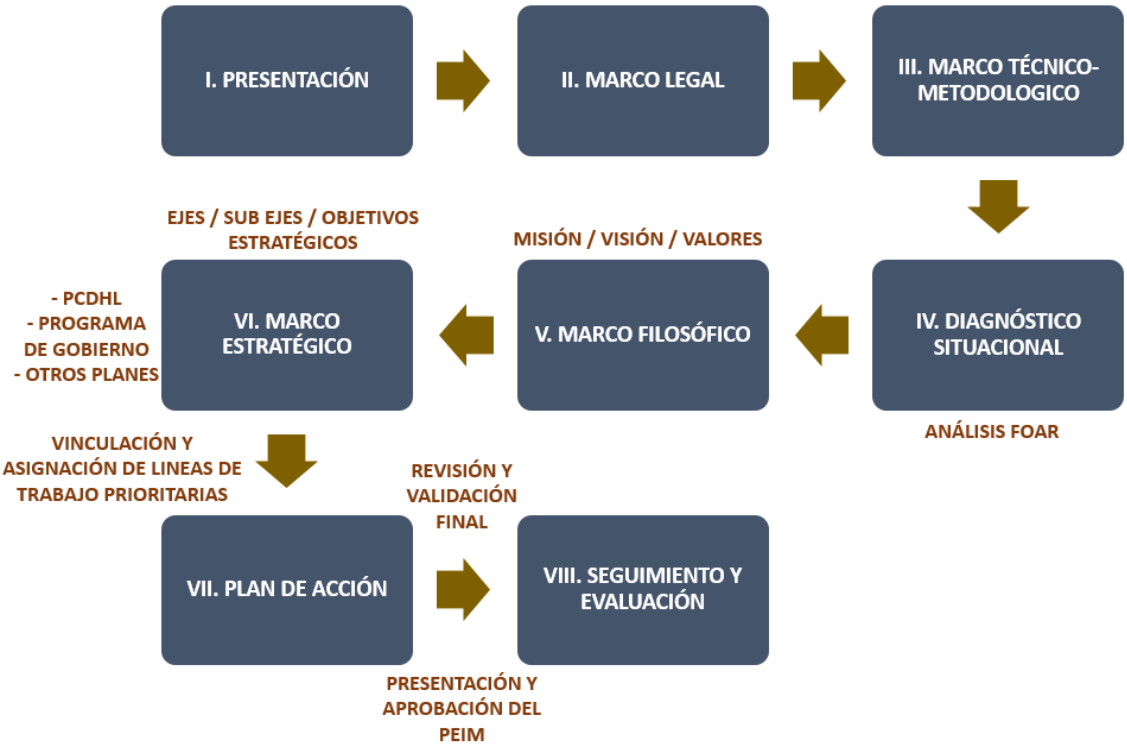
ARTÍCULO 29- Criterios para la evaluación del desempeño. Cada jefatura de la Administración Pública, al inicio del año, deberá asignar y distribuir a todas las personas servidoras públicas entre los procesos, proyectos, productos y servicios de la dependencia, estableciendo plazos de entrega y tiempo estimado para su elaboración. Será responsabilidad de cada persona superior jerárquica dar seguimiento a este plan de trabajo anual; su incumplimiento será considerado, previo procedimiento administrativo, falta grave de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo N°48 del Capítulo VI, Título III (MODIFICACIÓN DE LA LEY N.° 2166) de la Ley N°9635. Artículo 48- Criterios para la evaluación del desempeño. "…El incentivo por anualidad se concederá únicamente mediante la evaluación del desempeño para aquellos servidores que hayan cumplido con una calificación mínima de "muy bueno" o su equivalente numérico, según la escala definida. El ochenta por ciento (80%) de la calificación anual, se realizará sobre el cumplimiento de las metas anuales definidas para cada funcionario, de conformidad con lo dispuesto en el presente capítulo, y un veinte por ciento (20%) será responsabilidad de la jefatura o superior…"

III. Marco metodológico

A continuación, se presenta el marco técnico- metodológico utilizado para la elaboración y estructuración de contenidos (apartados) del documento PEIM 2025-2028 de la Municipalidad de Cartago:

Figura 3. Marco metodológico y apartados PEIM 2025-2028



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico

Tabla 1. Descripción de los apartados que componen el PEIM 2025-2028

Apartado	Descripción General
I. PRESENTACIÓN	Resumen ejecutivo que contiene una descripción del instrumento de planificación, los principales términos y alcances técnico-legales que observar para su construcción, así como un extracto con los principales apartados o contenidos del documento.
II. MARCO LEGAL	Revisión del marco legal o normativo con las principales leyes, decretos, reglamentos, normas y disposiciones que deben acatar las Municipalidades para la formulación del plan estratégico de mediano plazo, así como las principales potestades o atribuciones que la rige.
III. MARCO TÉCNICO-METODOLÓGICO	Construido a partir de la base técnica referida en las principales guías u orientaciones del sector municipal para la formulación de planes estratégicos o de desarrollo, para adoptar la estructuración y el mecanismo de conducción que mejor se ajuste a la Institución para consolidar el instrumento.

IV. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	Análisis sistemático y contextual con retrospectiva y prospectiva evaluativa. Síntesis del estado de situación o diagnóstico actual de cada eje del PEIM, fundamentado del análisis de las principales disposiciones y recomendaciones de informes de auditoría de la CGR, índices e indicadores de gestión evaluados en los últimos 4 años y la construcción colectiva e integración del instrumento FOAR (fortalezas, oportunidades, aspiraciones, resultados) de la Institución. Todo ello, con el afán de detectar las principales necesidades y/o debilidades (temas prioritarios) que debe resolver o atender la Institución a partir de las soluciones y estrategias de mejora propuestas (productos de valor) en el apartado plan de acción.
V. MARCO FILOSÓFICO	Construcción colectiva de la misión, visión, valores y/o principios, postulados enmarcados dentro del PEIM como marco filosófico sobre el cual se conducirá el plan y con ello la consecución de los objetivos y productos de valor trazados en el mediano plazo. Determinación del valor público de la Municipalidad a partir de la cadena de valor público para resultados: principales productos (bienes y servicios) que ofrece y proporciona al usuario externo (ciudadanos del cantón).
VI. MARCO ESTRATÉGICO	Definición del marco estratégico adoptado por la Institución para conducir la gestión en el mediano plazo. Postulados rectores y/o buenas prácticas acogidas por la Administración Superior. Determinación de los ejes y objetivos estratégicos del PEIM, agrupamiento de los sub-ejes. Análisis exhaustivo del plan de acción del PCDHL, el Programa de Gobierno y otros planes regulados por ley para su debida vinculación.
VII. PLAN DE ACCIÓN	Apartado medular del PEIM, estructurado en matrices por sub-ejes, con los elementos técnicos básicos de la planificación de mediano plazo: meta estratégica, indicador, unidad de medida, línea base, escala de evaluación, medios de verificación, productos de valor en cada periodo, responsables de ejecución, inversiones y costos estimados. Además, contiene un campo con buenas prácticas de gestión referenciadas o recomendadas para el sector. Consigna los principales productos derivados del apartado de análisis de situación (problemas / necesidades institucionales prioritarias) y de las líneas de acción enmarcadas en el PCDHL y el Programa de Gobierno de la Alcaldía, propuestos por 11 áreas organizacionales para revisión y validación final.
VIII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Síntesis del procedimiento institucional a seguir para facilitar la generación de informes anuales de avance y cumplimiento de las metas estratégicas del PEIM, insumo esencial para reforzar y armonizar los productos de valor que presenten brechas o desviaciones en los ejercicios anuales de formulación del PAO-Presupuesto, así como medio de verificación y respaldo de la evaluación del desempeño de los colaboradores.

Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

IV. Diagnóstico situacional

El análisis del estado de situación de la institución se consigna en la siguiente figura, por cada sub-eje del PEIM, análisis contextual con retrospectiva y prospectiva evaluativa, en virtud de las principales disposiciones y recomendaciones de informes de auditoría de la CGR y otros entes, así como de índices e indicadores de gestión evaluados en los últimos 4 años (periodo 2020-2024). Los informes consultados se especifican en la siguiente tabla:

Tabla 2. Informes de auditoría y evaluación de la CGR – Municipalidad de Cartago periodo 2020-2024

Informe N°	Título / Fuente	Fecha
ITSP – Defensoría de los Habitantes	INDICE DE TRANSPARENCIA DEL SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE. Portales web. DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES.	Febrero, 2021.
DFOE-DL-0319	Comunicación de cierre de la auditoría de carácter especial sobre el proceso de implementación del modelo de gestión para resultados en la Municipalidad de Cartago. CGR	05 de marzo, 2021
DFOE-LOC-IF-00006-2021	Informe de auditoría de carácter especial sobre la seguridad, funcionalidad, operación y soporte del Core Tributario de la Municipalidad de Cartago. CGR	05 de agosto, 2021
DFOE-LOC-SGP-00002-2022	Informe de seguimiento de la gestión pública sobre el establecimiento e implementación de mecanismos para la prevención de la corrupción en 32 Municipalidades. CGR	16 de mayo, 2022
N° DFOE-CAP-SGP-00002-2022	ÍNDICE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL. CGR	Junio 2022
DFOE-LOC-IF-00013-2022	INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS DE LA RED VIAL CANTONAL ENBLA MUNICIPALIDAD DE CARTAGO. CGR	14 de julio, 2022
DMR-INF-004-2022	INFORME SOBRE INDICE DE CAPACIDAD REGULATORIA INSTITUCIONAL. MEIC	Diciembre, 2022.
DFOE-CAP-SGP-00001-2023	ÍNDICE DE CAPACIDA D DE GESTIÓN FINANCIERA. CGR	Abril 2023
DFOE-LOC-SGP-00001-2023	Informe de seguimiento de la gestión pública sobre el establecimiento e implementación de mecanismos de prevención de la corrupción en los trámites de permisos de construcción y licencias municipales (patentes). CGR	31 de mayo, 2023
DFOE-LOC-SGP-00004-2023	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA SOBRE EL ÍNDICE DE GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES 2023. CGR	12 de setiembre, 2023
DFOE-LOC-IAD-00019-2023	INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE CARTAGO. CGR	14 de septiembre de 2023
ICM – CGR	INDICE DE CUMPLIMIENTO PARA LA MEJORA PÚBLICA. CGR	25 de octubre, 2023
DFOE-CAP-SGP-00002-2023	Índice de capacidad de gestión de recursos humanos. CGR	Diciembre 2023
DFOE-CAP-SGP-00001-2024	ÍNDICE DE CAPACIDAD DE GESTIÓN. CGR	Abril 2024
DFOE-LOC-IAD-00010-2024	INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA GESTIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE CARTAGO. CGR	28 de junio de 2024

Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

Figura 4. Diagnóstico de situación por eje del PEIM



EJE 5: Eficiencia, transparencia y modernización institucional

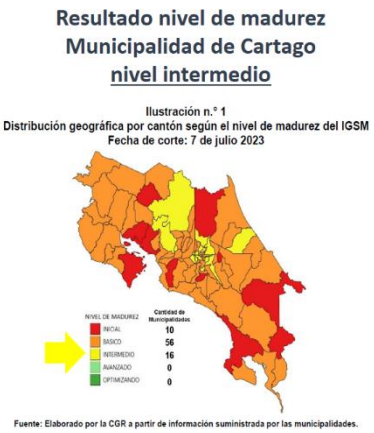
1. Estructura organizacional, manual organizacional y manual de puestos y clases desactualizados.
2. Marco normativo interno desactualizado: reglamentos obsoletos, carencia de procedimientos internos de trabajo y/o desactualizados acorde nuevos términos y alcances de leyes en sistema de gestión (plataforma documental).
3. Inexistencia de reglamento anti *mobbing* (acoso) laboral y código de ética desactualizado.
4. Carencia de estudios de clima organizacional y de cargas de trabajo.
5. Plan PETIC con debilidades en plan de acción-inversión. Políticas, procedimientos, planes de contingencia y seguridad TIC desactualizados.
6. Procesos detectados con mayor vulnerabilidad (riesgo) de corrupción: Recursos Humanos, Proveeduría.
7. Deficiencias en el plan de compras o adquisiciones institucionales.
8. Carencia de procedimientos y criterios homologados en materia de Contratación Pública.
9. Inexistencia de plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo de edificaciones municipales y de flotilla vehicular.
10. Política archivística desactualizada. Lineamientos para la gestión de archivo físico y digital.
11. Debilidades en mecanismos de comunicación y/o divulgación de proyectos, programas y actividades de cara a la ciudadanía.
12. Carencia de portafolio de inversiones de mediano plazo con costos (presupuestos) plurianuales proyectados.
13. Políticas de actualización de costos y tarifaria permanente para garantizar la sostenibilidad de todos los servicios(autosuficientes).
14. Débiles mecanismos de evaluación de procesos (indicadores de desempeño) y de la calidad de los servicios (satisfacción ciudadana)
15. Carencia de política de depreciación y sustitución de maquinaria y equipo.

- **Principales resultados obtenidos en términos del nivel de madurez de los servicios índice gestión de servicios municipales IGSM, índice de capacidad de gestión ICG e índice de capacidad de gestión de RRHH 2023- Municipalidad de Cartago**

Como se puede apreciar en las imágenes adjuntas, la Institución obtuvo una calificación en el IGSM en nivel de madurez intermedio (color amarillo) en conjunto con 15 Municipios más del país. Servicios de Aseo de Vías y Alcantarillado Pluvial en nivel básico y Seguridad y Vigilancia en nivel optimizado.









Por su parte, en cuanto a los principales resultados obtenidos en ICG, se desprende un nivel de madurez intermedio también en conjunto con 26 Municipios más, ninguna en nivel avanzado. La dimensión con mejor puntuación Procesos e Información y la de menor Liderazgo y Cultura según se muestra:

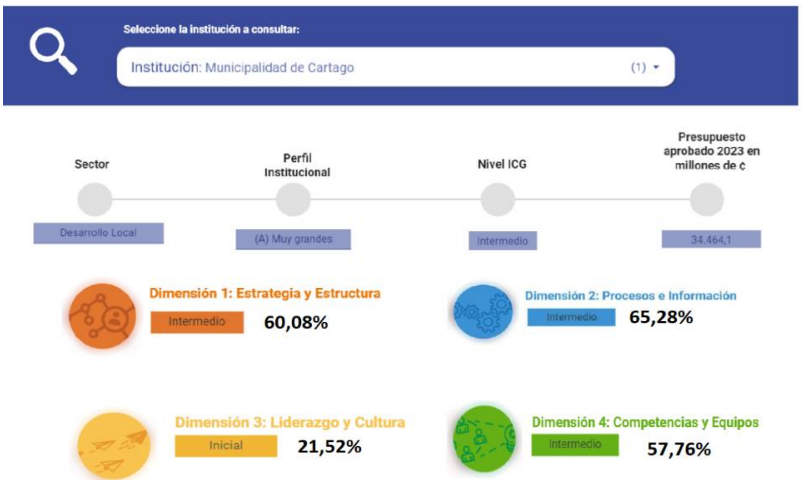


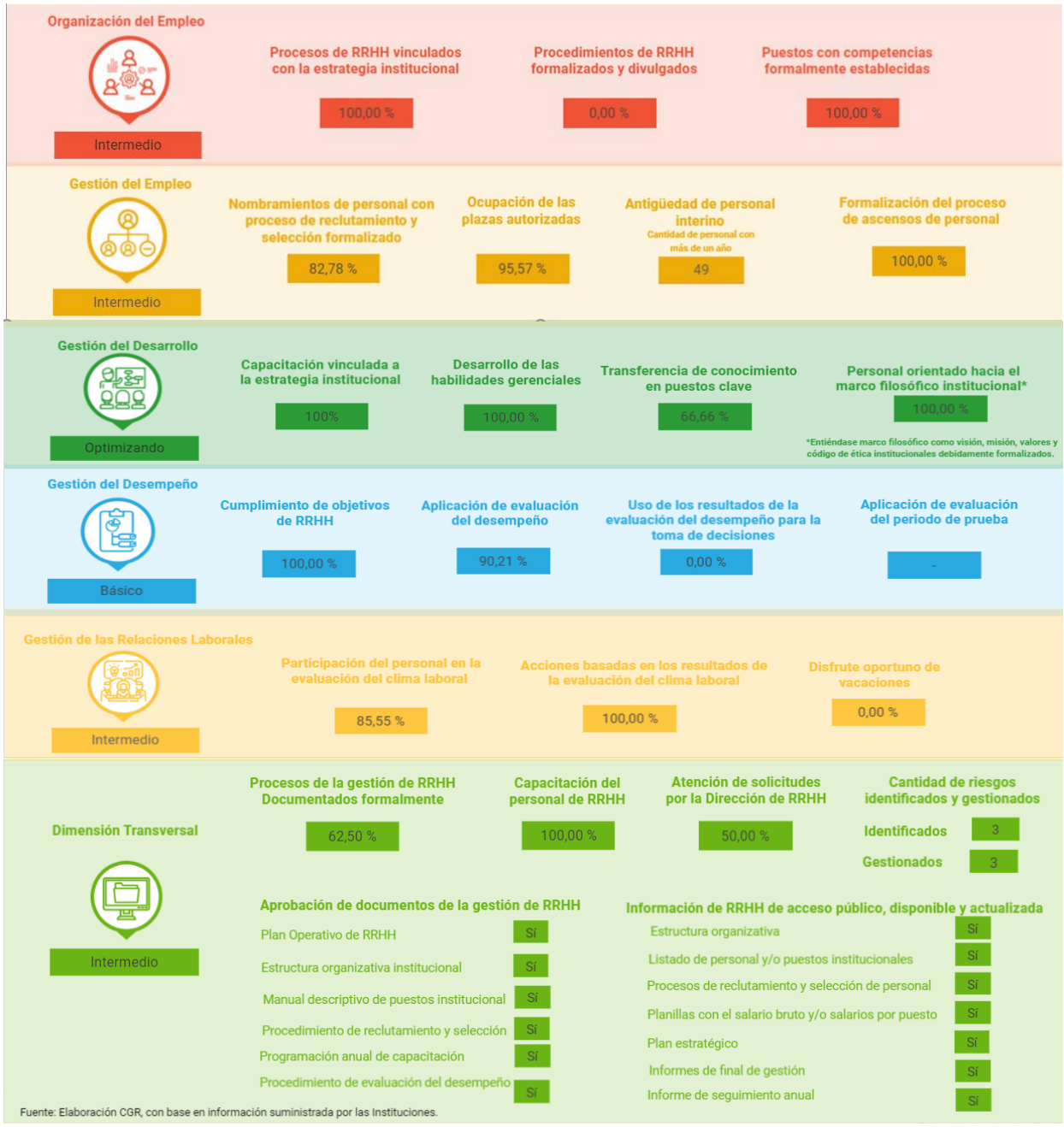
Figura 2. Nivel de madurez del ICG

Inicial	• ICG entre 0% y ≤ 25%
Básico	• ICG entre > 25% y ≤ 50%
Intermedio	• ICG entre > 50% y ≤ 75%
Avanzado	• ICG entre > 75% y ≤ 90%
Optimizando	• ICG > 90% y ≤ 100%

Fuente: Elaboración propia.

Por último, se presentan los principales resultados derivados del índice de capacidad de gestión de recursos humanos de la Municipalidad de Cartago, en nivel de madurez intermedio, ninguna Municipalidad en nivel avanzado.





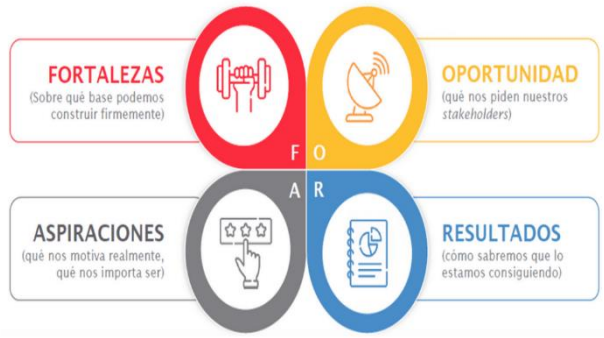
Fuente: Elaboración CGR, con base en información suministrada por las Instituciones.

Figura 5. Análisis FOAR

El análisis FOAR de la Municipalidad de Cartago contiene el listado con las principales fortalezas, oportunidades, aspiraciones y resultados esperados de la gestión institucional, identificados y consensuados de manera participativa por parte de las 11 áreas organizacionales, con el afán de contar con una visión integral y prospectiva de desarrollo institucional a alcanzar en el periodo 2025-2028, con mayor apropiación, compromiso e identificación de todos sus actores.

Figura 6. Variables del análisis FOAR





Fortalezas: Capacidades, habilidades y logros institucionales. Se aplican las siguientes preguntas: ¿En qué destaca la organización? ¿Cuáles han sido los mayores logros? ¿Qué hace que la organización sea valiosa para los ciudadanos/usuarios?	**Oportunidades:** Posibilidades y oportunidades (principales debilidades internas) que tiene la organización. Condiciones externas que podrían mejorar el beneficio o centrarse en las necesidades de los ciudadanos insatisfechos. ¿Cuáles son esas necesidades de primer orden que requieren los ciudadanos? ¿Bienes y/o servicios esenciales? Valor público
Aspiraciones: Ambiciones que tiene una organización. ¿Qué podemos realizar para lograrlo? ¿Qué aspiraciones tiene la organización para el futuro, cuál es su visión? ¿Cuál es la pasión de la organización? ¿Qué estrategias y acciones podrían apoyar las ambiciones futuras?	**Resultados:** Resultados tangibles y medibles que indican cuándo se han alcanzado los objetivos y las aspiraciones. ¿Qué medidas garantizan que la organización vaya camino hacia el éxito? ¿Cómo traduce la organización la visión del éxito en resultados tangibles? ¿Cuándo sabe la organización que se han alcanzado las metas u objetivos?

Fuente: Modelo FOAR, Montaner (2021).

A continuación, se enumeran los resultados de cada uno de los componentes del análisis FOAR:

FORTALEZAS (F)	**OPORTUNIDADES (O):**
1. Servicios Institucionales de Calidad: La misión de brindar servicios con calidad y excelencia es una base sólida que genera confianza en la comunidad. Esta calidad puede medirse a través de la satisfacción del usuario y las mejores prácticas referidas para el sector municipal. **2. Transparencia:** Un enfoque en la transparencia fortalece la legitimidad y la confianza de la ciudadanía en la gestión municipal, ayudando a prevenir la corrupción y promover la rendición de cuentas. **3. Participación Ciudadana:** Fomentar la participación ciudadana es una fortaleza clave, ya que permite a los ciudadanos influir en las decisiones y aumenta el sentido de pertenencia y responsabilidad en la comunidad. **4. Equidad y Accesibilidad:** El compromiso con la equidad, igualdad y accesibilidad asegura que todos los habitantes tengan acceso a los servicios municipales, promoviendo la justicia social y la inclusión.	**1. Innovación Tecnológica:** La implementación de tecnologías avanzadas puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios, facilitando procesos administrativos y mejorando la comunicación con los ciudadanos. **2. Crecimiento Económico Local:** Apoyar y fomentar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas puede generar empleo y dinamizar la economía local, contribuyendo al bienestar general. **3. Colaboración Interinstitucional:** Establecer alianzas con otras municipalidades, organizaciones no gubernamentales y el sector privado puede potenciar recursos y capacidades, logrando un mayor impacto en los proyectos comunitarios. **4. Desarrollo Sostenible:** Promover iniciativas sostenibles en áreas como el medio ambiente, la gestión de residuos y la energía renovable puede mejorar la calidad de vida y posicionar a Cartago como un modelo de desarrollo sostenible.
ASPIRACIONES (A)	**RESULTADOS (R)**
1. Mejora Continua de Servicios: La motivación de ser una institución reconocida por la excelencia en la prestación de servicios públicos impulsa a la municipalidad a buscar constantemente mejoras y adoptar mejores prácticas. **2. Fortalecimiento de la Participación Ciudadana:** Crear más y mejores espacios para la participación ciudadana, asegurando que todas las voces sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones. **3. Desarrollo Humano Integral:** Trabajar hacia un desarrollo humano integral donde los ciudadanos no solo tengan acceso a servicios básicos, sino también oportunidades para su desarrollo personal y profesional. **4. Gestión Transparente y Eficiente:** Aspirar a un modelo de gestión que no solo sea eficiente y eficaz, sino que también sea transparente, permitiendo a los ciudadanos ver claramente cómo se utilizan los recursos y cuáles son los resultados.	**1. Indicadores de Satisfacción Ciudadana:** Medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados a través de encuestas y otros mecanismos de retroalimentación. **2. Transparencia y Rendición de Cuentas:** Publicar informes regulares y detallados sobre el uso de los recursos, proyectos en curso y logros alcanzados, accesibles para todos los ciudadanos. **3. Participación Ciudadana Activa:** Evaluar el nivel de participación en los procesos de toma de decisiones y en las actividades comunitarias, buscando siempre aumentar la involucración de la ciudadanía. **4. Impacto en el Desarrollo Humano:** Utilizar indicadores de desarrollo humano, como educación, salud, empleo y calidad de vida, para medir el impacto de las políticas y programas municipales. 5**. Eficiencia en la Gestión:** Implementar y monitorear indicadores de eficiencia en la gestión administrativa, evaluando tiempos de respuesta, costos operativos y la calidad de los servicios prestados.

Fuente. Elaborado por las 11 Áreas de la Municipalidad de Cartago.

Del análisis de los postulados del apartado de **F**ortalezas, es posible efectuar una reflexión de aquellos aspectos que nos favorecen como institución, ventajas que nos distinguen de otras municipalidades. El análisis de las **O**portunidades enmarca las principales líneas de crecimiento tanto a lo interno como a lo externo, como el mejoramiento de la ejecución anual de recursos públicos, sobre todo las inversiones, la reducción del superávit, el índice de morosidad y pendiente de cobro de los contribuyentes, , la ampliación de la cobertura de todos los servicios y programas en los 11 distritos del cantón, la actualización de tasas y tarifas que permitan su sostenibilidad (relación ingresos-egresos), entre otros aspectos claves sujetos de mejora e intervención. El mejoramiento del estado de la red vial cantonal representar un pilar fundamental para dar mayor fluidez del tránsito de vehículos y personas, y con ello un mejor desarrollo económico del cantón. Además del fortalecimiento del plan de gestión integral de residuos sólidos valorizables, la seguridad en las comunidades, como principales oportunidades identificadas por los usuarios-ciudadanos de los 11 distritos.

En lo correspondiente a **A**spiraciones, se plasma el anhelo de construir un mejor municipio, con enfoque en un modelo de mejora continua para consolidar una institución eficiente y eficaz, que promueva un desarrollo integral y sostenible del cantón. La transformación de las instituciones exige que se revise y actualice de manera periódica la estructura organizacional, adecuada para llevar a cabo los nuevos retos y poder cumplir con los objetivos y productos de valor consignados en el PEIM. A su vez, los procesos institucionales deben estar orientados a fortalecer la gestión de la Institución, permitiendo flexibilidad y oportunidad en la mejora de los bienes y servicios. Identificar la población objetivo (beneficiarios/ contribuyentes) a quienes nos debemos como institución, para quiénes van dirigidos los productos, así como sus requerimientos, necesidades y expectativas, las cuales permitan construir y fortalecer las relaciones con nuestros usuarios, determinar los factores claves en la prestación de los servicios públicos, mejorando su satisfacción (conformidad) y la credibilidad en la gestión institucional, creando y potenciando el valor público.

Por último, en el componente **R**esultados, se espera que el cantón obtenga resultados importantes para el cumplimiento del mandato de la ciudadanía derivado de un excelente servicio y por ende rendición de cuentas de su accionar. Todos estos elementos de direccionamiento estratégico han sido incorporados en la misión, visión, principios y valores para el periodo 2025-2028, en el siguiente apartado del PEIM.

V. Marco Filosófico

- **Misión**

  "Brindar servicios de calidad y excelencia a los habitantes del cantón de Cartago, fomentando la participación ciudadana, la transparencia y el desarrollo integral con enfoque de derechos humanos".

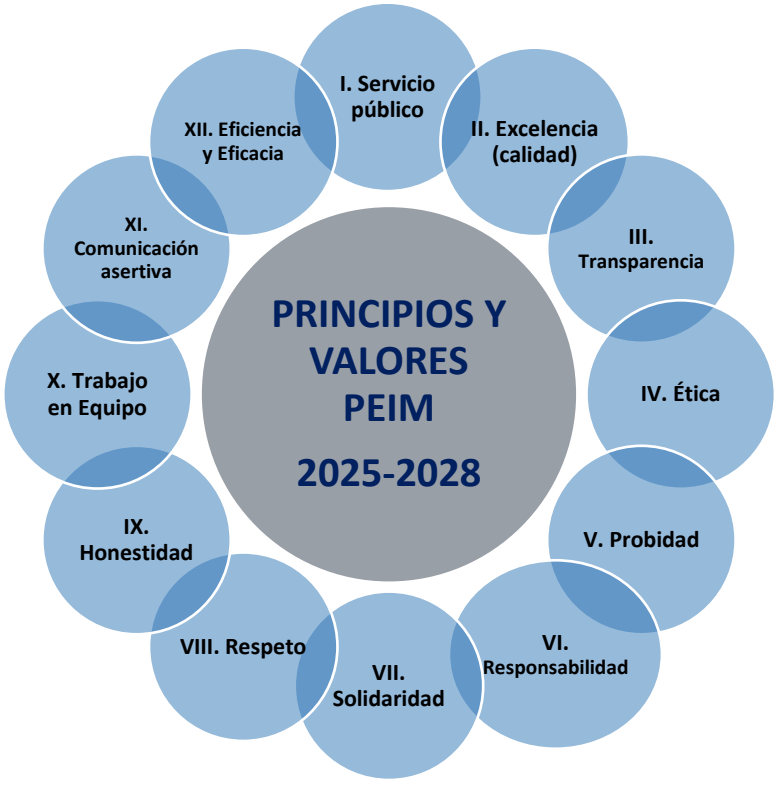
- **Visión**

  "Ser el Gobierno Local que propicie el cantón más desarrollado y sostenible del país, con mejores oportunidades y calidad de vida de sus habitantes".



- **Principios y valores**

Figura 7. Principios y valores del PEIM 2025-2028



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico

En la siguiente tabla se describe cada principio o valor de la Municipalidad de Cartago para el periodo 2025-2028:

Tabla 3. Descripción de los principios y valores PEIM 2025-2028

I. Servicio público	Vocación de servicio hacia los ciudadanos y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, maximizando la generación de valor público y una efectiva gestión para resultados. Prestar los servicios de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano posibles suspensiones.
II. Excelencia (calidad)	Gestión pública orientada en los fines y propósitos últimos de un Gobierno Local democrático: a. Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano y b. Una gestión pública para resultados. Orientada en las buenas prácticas y políticas de racionalización del gasto, la comunicación de resultados alcanzados, la transparencia y responsabilidad pública y la rendición de cuentas a la sociedad.
III. Transparencia	Derecho humano y democrático de libre acceso a la información sobre asuntos de interés público, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible, esencial para afianzar la gobernanza, la rendición de cuentas y la publicidad en la función pública.
IV. Ética	Observancia de valores como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, el buen manejo de los recursos públicos.
V. Probidad	Garantizar que las acciones y decisiones de las autoridades y funcionarios velan por el bien común limitando oportunidades para la corrupción. Desempeño honesto y leal de la función o cargo, prevaleciendo el interés público sobre el particular.
VI. Responsabilidad	Rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública. Ejecutar con honestidad y compromiso sus deberes. Utilización racional de los recursos públicos *"Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones"*
VII. Solidaridad	Acción de apoyar y ayudar a los demás en momentos de necesidad, que podemos tener empatía y compromiso con su bienestar. Respeto a la dignidad de las personas y sus derechos humanos. Actuar con generosidad, compasión y respeto hacia los demás.
VIII. Respeto	Componente importante de la comunicación efectiva y asertiva, las relaciones sanas y los logros en la vida y el trabajo. Reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades y los derechos de los demás, adoptando una actitud de aceptación de las diferencias de los demás para promover una convivencia en sociedad.
IX. Honestidad	Sinceridad, transparencia e integridad al actuar y comunicarse con los demás. Ser consecuente y coherente las acciones con lo que pensamos, decimos y hacemos. Ser responsable de las decisiones y asumir las consecuencias de nuestros actos. Regirse con honradez y coherentemente al principio general de la función pública de satisfacer el interés general sobre el personal, y la utilización racional de los recursos públicos.
X. Trabajo en equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos institucionales, facilitando y favoreciendo su cumplimiento, la elaboración conjunta del trabajo, la solución de problemas, incrementando la motivación, la creatividad y las habilidades sociales.
XI. Comunicación asertiva	Expresión directa de pensamientos y sentimientos, manteniendo un respeto tanto hacia uno mismo como hacia los demás. En un entorno laboral, implica la habilidad de compartir ideas, ofrecer y recibir retroalimentación, y resolver conflictos de manera constructiva.
XII. Eficiencia y Eficacia	Optimización de los resultados anuales alcanzados con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Consecución de los objetivos, metas e indicadores de desempeño anual orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.

- **Propuesta de valor público de la Municipalidad de Cartago**

¿Cuál es el beneficio que la institución genera y qué cambios positivos produce en el bienestar humano de la colectividad?

> *"Propiciar las condiciones necesarias para la generación del desarrollo humano sostenible de los habitantes del cantón, por medio de la provisión de bienes y servicios públicos de excelencia, logrando así que los ciudadanos puedan vivir mejor y ejercer sus derechos sociales, económicos, ambientales y territoriales de forma eficaz".*

Figura 8. Valor público de la Municipalidad de Cartago



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico

VI. Marco estratégico

La Administración Municipal conducirá su marco estratégico de mediano plazo 2025-2028, orientado en la consolidación de un modelo de gestión por procesos para resultados en el desarrollo del cantón, con enfoque medular en la cadena de valor público, centrado en los pilares y prácticas del modelo GpRD, en los postulados y principios acogidos de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD) y en las prácticas e instrumentos de evaluación de la CGR, simbolizado en la siguiente representación gráfica:

Figura 9. Marco estratégico de gestión periodo 2025-2028 – Municipalidad de Cartago

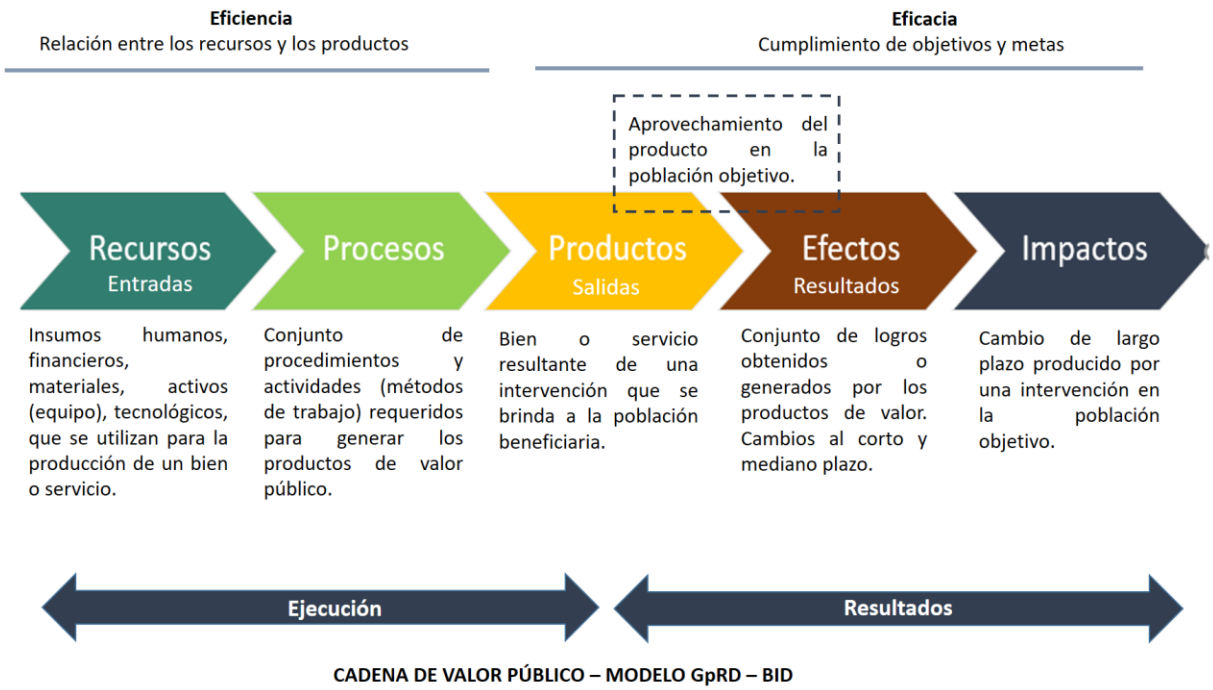


Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

Todo ello, en acato a la Directriz 093-P-2017 sobre la Gestión para Resultados en el Desarrollo dirigida al sector público - La Gaceta 231 del 06 de diciembre de 2017, y las potestades que ostenta la Administración Superior, en acoger el modelo de gestión con el cual conducirá la Institución, para el periodo bajo mandato, en amparo y cumplimiento del bloque de legalidad y marco técnico que rige para el sector público municipal.

> *Artículo 1º—Establézcase la Gestión para Resultados en el Desarrollo, en lo sucesivo GpRD, como el modelo de gestión pública, con el propósito de que sea adoptado por el sector público costarricense. Asimismo, se insta a los entes públicos con autonomía política constitucional, a los entes y empresas públicas que operan en mercados abiertos y a los entes públicos no estatales, para que apliquen dicho modelo.*

Figura 10. Cadena de valor público (resultados)



Fuente. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Por su parte, La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD), puntualiza textualmente en su postulado *3. Contenido finalista de la gestión pública de calidad:*

(..) Una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:

a. Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano; y,
b. Una gestión pública para resultados.

(…) La calidad institucional atañe tanto a las acciones políticas y programas como a las actividades vinculadas a la racionalización del gasto, la comunicación de resultados alcanzados, la transparencia y responsabilidad pública y la rendición de cuentas a la sociedad. Este enfoque de calidad institucional tiene que ser coherente y estar perfectamente integrado con la calidad en el servicio. (…) Postulado 22. Calidad institucional.

(…) La aplicabilidad y la decisión respecto al uso de cada uno de dichos instrumentos dependerá del grado de avance y de las características particulares de cada Administración Pública y de su entorno (…) Postulado 23. Ejes estratégicos

En virtud de estos preceptos, la Administración en ejercicio, ha decido acoger **9 principios rectores** (4, 6, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 17) y **15 postulados técnicos** (24,25,26, 27, 28, 30, 31, 45, 39, 41, 42, 47, 48, 52 y 56), estipulados en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD), acciones e instrumentos derivados para lograr una gestión pública de excelencia centrada en el ciudadano y para resultados.

Figura 11. Principios y postulados de la carta CLAD acogidos por la Administración para el periodo 2025-2028



A continuación, se especifica el alcance de cada uno de los principios y postulados acogidos por la Administración para conducir su gestión en el periodo 2025-2028:

POSTULADO N°	PRÁCTICAS/ INSTRUMENTOS DE GESTIÓN
24 y 25 Para una gestión pública al servicio de la ciudadanía	El reto de la calidad en la gestión pública es su orientación al servicio de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y su compromiso en alcanzar una sociedad de bienestar. La capacidad de innovar y adaptarse continuamente a los requerimientos sociales permitirá a la Administración Pública incrementar la credibilidad y confianza de los ciudadanos sobre las diversas prestaciones y variados servicios que suministra. La Administración Pública buscará la satisfacción equilibrada de las diversas necesidades y expectativas presentes en la sociedad, de conformidad con el interés general. Por ello, la Administración Pública expondrá en todo momento sus políticas al debate de los diferentes sectores sociales. La participación de la sociedad organizada en todas sus formas garantiza que las Administraciones Públicas atiendan las aspiraciones de los ciudadanos.
26 Hacia una gestión pública para resultados	Todo proceso de gestión pública debe perseguir la creación de valor público, lo que tiene que reflejarse en resultados e impactos, cuantificables, que permitan evaluar el rendimiento en todas sus dimensiones. Para la objetiva determinación de resultados, se requiere analizar la evolución del desempeño y el nivel de alcance de las metas, trazadas con sistemas de información para el seguimiento, evaluación y control rigurosos y oportunos, que fundamenten la toma de decisiones y medidas correctivas. La gestión pública para resultados requiere la implementación de sistemas de monitoreo, medición y control que permitan un adecuado control, y la toma de decisiones
27 Compromiso social y ambiental	Los órganos y entes de la Administración Pública, en su compromiso de servir a la sociedad, promoverán esfuerzos para contribuir al desarrollo social, económico y ambiental de forma sostenible, además de sus atribuciones legales, siempre que no sean incompatibles con las mismas.

28 Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos	La gestión pública de calidad exige una alta cualificación de los directivos, que deberán destacar por sus elevadas competencias para la conducción de los órganos y entes públicos, su especial vocación por el servicio público y una concepción ética del ejercicio de sus funciones. Asimismo, deberán rendir cuentas y someterse a control por los resultados obtenidos, e impulsar activamente el cambio, definiendo visión, misión, objetivos y metas, de conformidad con la ley. También, deberán reforzar y ser impulsores de la calidad en las prestaciones y servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, poniendo en marcha los procesos y sistemas que se requieran para tal propósito; y motivar a los funcionarios públicos, apoyándolos, facultándolos y otorgándoles el reconocimiento merecido.
30,31 y 45 Gestión por procesos	Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la gestión pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido. La gestión por procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes: a. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés. b. La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización: procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos. c. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido. d. La definición secuencial detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama. e. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados. f. La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso. g. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio. h. La implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.
39. La dirección estratégica y el ciclo de mejora	La dirección estratégica se basa en el ciclo de mejora: establecimiento de objetivos y planificación, desarrollo de forma sistemática y a través de procesos de las actuaciones planificadas, comprobación de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos establecidos y adaptación continua de la planificación estratégica.
41. Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana	La realización de encuestas de opinión persigue la identificación de las necesidades y expectativas, así como el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios. Para la elaboración de dichas encuestas, se deben identificar los atributos de calidad que caracterizan el servicio prestado, y la importancia otorgada a cada uno. Su objetivo será obtener información sobre las expectativas del ciudadano y acerca del nivel de satisfacción con el servicio recibido. El análisis comparado entre las expectativas del ciudadano y su nivel de satisfacción permitirá identificar potenciales áreas de mejora de la calidad del servicio.
42. Participación ciudadana para la mejora de la calidad	La Administración Pública desarrollará mecanismos de participación ciudadana, a lo largo de todo el ciclo de las políticas públicas. En particular, a través de comités consultivos, o grupos de trabajo con ciudadanos y representantes de la sociedad, foros, encuentros, jornadas de intercambio de experiencias con otras instituciones o Administraciones Públicas y actividades similares, o las encuestas de opinión y sistemas de recogida de sugerencias de mejora y atención de reclamos.
47 y 48 Cartas compromisos o de servicios al ciudadano	Las Cartas Compromiso o Cartas de Servicios al Ciudadano son documentos públicos con los cuales un órgano o ente público expresa sus compromisos asumidos en la prestación del servicio, especificando plazos de ejecución, estándares de calidad para el sistema de información y comunicación y los mecanismos de participación ciudadana. Las Cartas Compromiso o Cartas de Servicios tienen que complementarse con un sistema de seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos expresados en las mismas, y estar sujetas a revisión, actualización y mejora continua. Asimismo, contemplar medidas de reparación o compensa

52 Medición y evaluación	La evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de la estrategia se realiza a través del seguimiento de indicadores, la revisión del cumplimiento de los objetivos y planes establecidos, además de la opinión extraída de los diferentes grupos de interés, o como resultado de la realización de evaluaciones y auditorías
56 Sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos	El desarrollo de procesos sistemáticos y organizados para obtener información a través de sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos con respecto al servicio prestado, y la capacidad de escucha y de respuesta efectiva y eficaz. Dichos sistemas estarán formalizados y tendrán definido un procedimiento específico, en el que se asignen encargados, y estarán integrados en un proceso de evaluación, revisión y mejora continua de la calidad del servicio.

Fuente. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD).

Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó para el periodo en revisión una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ SÍ ☐ NO Año que se evaluó _____ En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100) Obtendrá el puntaje del indicador si la evaluación realizada se ejecutó para el periodo evaluado o el periodo anterior a este.
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado.
Interpretación	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Conceptos	**Estudios de satisfacción de los usuarios:** Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.
Documentación de respaldo	**Informe consolidado con la evaluación realizada sobre los resultados de evaluación de calidad del servicio**

Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Interpretación	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Conceptos	**Plan de mejora:** acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno.
Documentación de respaldo	**Plan de mejora**

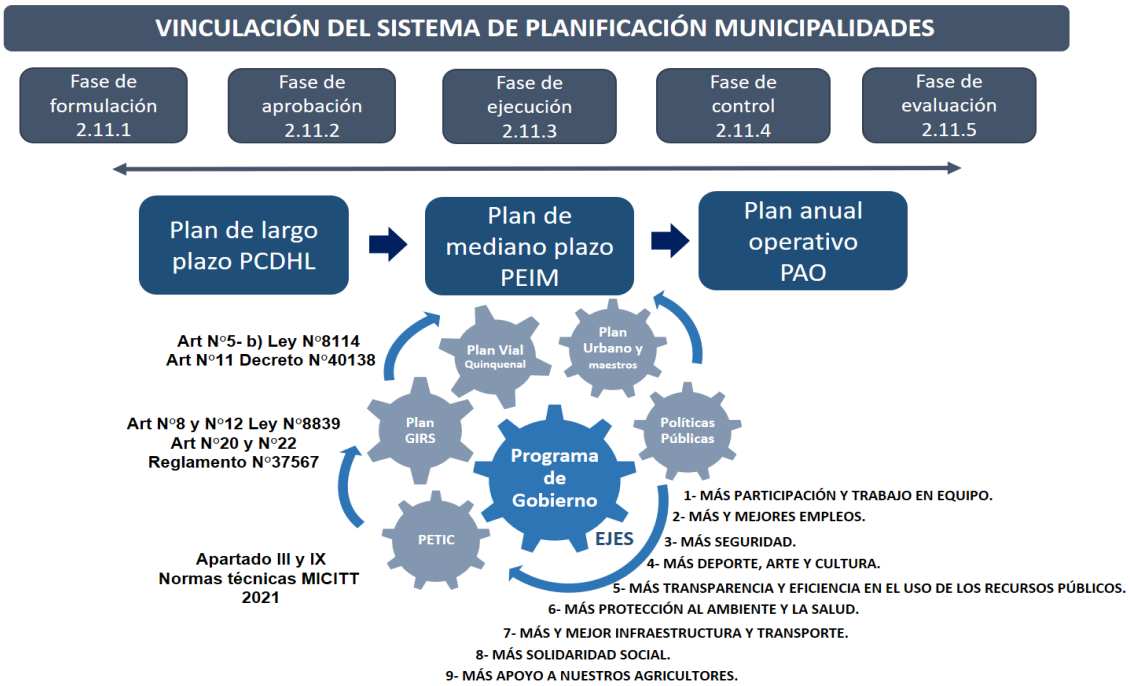
Fuente. Indicadores IGSM- CGR ISC. Evaluación anual de la calidad de los servicios por medio del índice de satisfacción ciudadana.

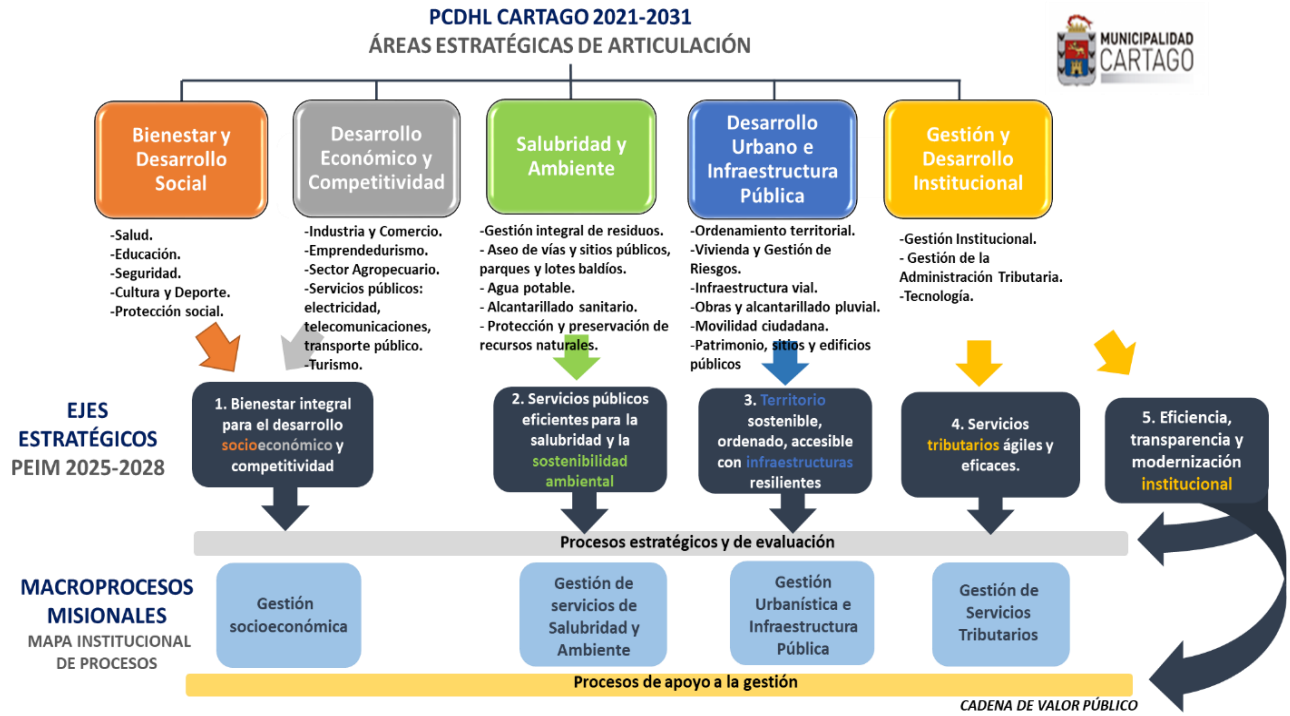
Todos estos elementos se consignan en la siguiente representación gráfica:



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

- Ejes y objetivos estratégicos PEIM

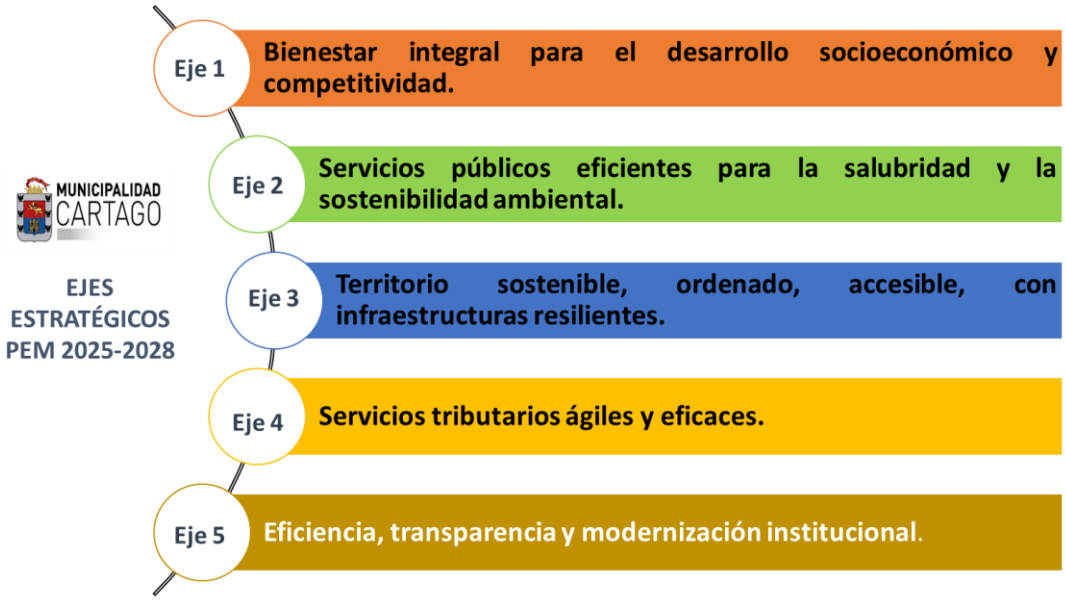




Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

En virtud de los diagramas presentados, se vincula y armoniza el PEIM en 5 ejes y sus correspondientes objetivos estratégicos, detallados a continuación:

Figura 12. Ejes del PEIM 2025-2028



Fuente. Área de Planeamiento Estratégico.

EJE 1: Bienestar integral para el desarrollo socioeconómico y competitividad.

Objetivo estratégico: Propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas habitantes del cantón de Cartago por medio de la promoción de diversos programas y actividades de bienestar integral en salud, educación, seguridad, cultura, deporte, recreación y protección social, y la implementación de diversas estrategias de atracción de inversiones, reactivación económica y turismo sostenible para la generación de empleos, todo ello con un enfoque de derechos humanos, equidad, igualdad de oportunidades, expansión de capacidades y reducción de brechas con énfasis en los sectores más vulnerables de la población.

EJE 2: Servicios públicos eficientes para la salubridad y la sostenibilidad ambiental.

Objetivo estratégico: Proveer a los habitantes del cantón de Cartago servicios públicos eficientes de gestión de residuos sólidos, suministro de agua potable, aseo de las vías y sitios públicos, saneamiento de aguas residuales, entre otros, a partir de un modelo de excelencia con la cobertura requerida para garantizar salubridad a toda la población del cantón, así como la promoción integral de diversas prácticas e iniciativas en educación ambiental, consumo y producción sostenible, reciclaje, uso racional y preservación de los recursos naturales para la conservación de los ecosistemas y la reducción del impacto al ambiente.

EJE 3: Territorio sostenible, ordenado, accesible, con infraestructuras resilientes.

Objetivo estratégico: Desarrollar una gestión eficaz de planificación, ordenamiento, control y crecimiento urbano-territorial sostenible, con enfoque de gestión del riesgo, protección del patrimonio y fomento a programas de movilidad ciudadana y ordenamiento vial, de forma tal que Cartago sea una ciudad moderna, ordenada y más accesible, con infraestructura resilientes, elementos y obras viales y complementarias como aceras, puentes y alcantarillados atendidos de manera oportuna.

Eje 4: Servicios tributarios ágiles y eficaces.

Objetivo estratégico: Gestionar la administración tributaria y todos los impuestos, tasas y afines del cantón, de manera eficiente, mediante la promoción de diversas prácticas de simplificación de trámites y políticas de mejora regulatoria innovadoras, con enfoque de excelencia para la satisfacción de los contribuyentes y personas habitantes del cantón.

EJE 5: Eficiencia, transparencia y modernización institucional.

Objetivo estratégico: Gestionar de manera eficiente los procesos estratégicos y de apoyo de la cadena de valor público de la institución, por medio de la implementación del Modelo de Gestión para Resultados en el Desarrollo, para consolidar una institución moderna, trasparente, participativa y que fomente la ética y el uso responsable de los recursos públicos.

VII. Plan de acción

El siguiente apartado representa el marco de acción estratégica institucional para el periodo 2025-2028, construido sobre la base de un claro diagnóstico del estado de situación institucional, la determinación del valor público y la cadena de resultados, los bienes y servicios institucionales, nuestros usuarios, de forma tal que se conduzca la gestión institucional de manera armonizada entre el largo (PCDHL), el mediano (PEIM) y el corto plazo (PSO) bajo el enfoque del modelo de Gestión para Resultados en el Desarrollo. Plan de acción que responde a los principales problemas, debilidades y/o necesidades municipales identificadas en el apartado IV del presente documento y a las líneas de acción prioritarias enmarcadas en el PCDHL y el Programa de Gobierno de la Alcaldía para el periodo en ejercicio, matrices desarrolladas en conjunto con las 11 áreas organizacionales de la Institución.

Como elementos técnicos de mejora de la planificación base de mediano plazo, se incorpora además de la meta estratégica, el indicador, la unidad de medida, la línea base, la escala de evaluación institucional, los medios de verificación y los productos de valor a generar para cada periodo del plan, las áreas o dependencias responsables de su ejecución, así como las macro-inversiones, fases a ejecutar y los costos estimados. Además, adicionalmente un campo con buenas prácticas de gestión referenciadas o recomendadas para el sector municipal.

A continuación, se presentan las matrices del plan de acción:

APARTADO PLAN DE ACCIÓN

EJE DEL PEIM: 1. Bienestar integral para el desarrollo socioeconómico y competitividad.

Sub-eje 1.1 SERVICIOS CULTURALES Y DEPORTIVOS

Incluye todos los programas culturales, deportivos y recreativos brindados por la institución.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor de los **servicios Culturales y Deportivos ejecutados** anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente "en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= 82,94 excelente (81-100)** **IGSM 2023 servicio Educativos, Culturales y Deportivos = nivel de madurez avanzado (76-90)**			
Dependencia (área) responsable	Área de Cultura y Comunicación			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Elaboración e Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas culturales del Cantón de Cartago. 2.Elaboración e implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas deportivos del Cantón de Cartago.	1.Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas culturales del Cantón de Cartago. 2.Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas deportivos del Cantón de Cartago.	1.Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas culturales del Cantón de Cartago. 2.Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas deportivos del Cantón de Cartago.	1.Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas culturales del Cantón de Cartago. 2.Implementación de las líneas de trabajo de la política pública integral de programas deportivos del Cantón de Cartago.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/fase:** **Costo:**	**Proyecto/fase:** **Costo:**	**Proyecto/fase:** **Costo:**	**Proyecto/fase:** **Costo:**
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			

Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (prácticas/requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el ISC (percepción ciudadana). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Oficina de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=** acciones, actividades, programas, proyectos, obras.

Sub-eje 1.2 SOCIALES Y COMPLEMENTARIOS

Incluye los programas de la Oficina de la Mujer, Equidad de Género, Trabajo y promoción social con estratos poblacionales (niñez, juventud (CCPJ), adolescencia y adulto mayor).

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor de los **servicios sociales** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente "en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= 82,37 excelente (81-100)** **IGSM 2023 servicio Sociales y Complementarios = nivel de madurez avanzado (76-90)**			
Dependencia (área) responsable	Área Social			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Programas socioeducativos para promoción del desarrollo integral de la niñez, adolescencia y juventud, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 2. Servicios de apoyo y asistencia social para personas Adultas Mayores del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 3.Programas y procesos sociales y terapéuticos dirigidos a las	1.Programas socioeducativos para promoción del desarrollo integral de la niñez, adolescencia y juventud, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 2. Servicios de apoyo y asistencia social para personas Adultas Mayores del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 3.Programas y procesos sociales y terapéuticos dirigidos a las	1.Programas socioeducativos para promoción del desarrollo integral de la niñez, adolescencia y juventud, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 2. Servicios de apoyo y asistencia social para personas Adultas Mayores del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 3.Programas y procesos sociales y terapéuticos dirigidos a las	1.Programas socioeducativos para promoción del desarrollo integral de la niñez, adolescencia y juventud, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 2. Servicios de apoyo y asistencia social para personas Adultas Mayores del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 3.Programas y procesos sociales y terapéuticos dirigidos a las

	mujeres del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 4.Servicios de intermediación sociolaborales para la inclusión de personas y grupos vulnerables y situación de calle del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 5.Servicio de apoyo, intervención y asesoramiento social para las poblaciones en condición de vulnerabilidad, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 6.Evaluación de accesibilidad y necesidades de adaptación de espacios públicos.	mujeres del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 4.Servicios de intermediación sociolaborales para la inclusión de personas y grupos vulnerables y situación de calle del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 5.Servicio de apoyo, intervención y asesoramiento social para las poblaciones en condición de vulnerabilidad, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 6.Evaluación de accesibilidad y necesidades de adaptación de espacios públicos.	mujeres del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 4.Servicios de intermediación sociolaborales para la inclusión de personas y grupos vulnerables, y situación de calle del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 5.Servicio de apoyo, intervención y asesoramiento social para las poblaciones en condición de vulnerabilidad, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 6.Evaluación de accesibilidad y necesidades de adaptación de espacios públicos.	mujeres del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 4.Servicios de intermediación sociolaborales para la inclusión de personas y grupos vulnerables y situación de calle del Cantón, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 5.Servicio de apoyo, intervención y asesoramiento social para las poblaciones en condición de vulnerabilidad, conforme el plan de acción de la Política Pública de Bienestar Social. 6.Evaluación de accesibilidad y necesidades de adaptación de espacios públicos.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (prácticas/requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el ISC (percepción ciudadana), además de los índices de desarrollo social distrital del cantón. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Oficina de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 1.3 SEGURIDAD MUNICIPAL

Incluye el funcionamiento (operación) de la Policía Municipal, Programas Preventivos, Programa de Monitoreo y Video vigilancia.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio de seguridad municipal** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= 50,45 Regular (41-60)** **IGSM 2023 servicio Seguridad y Vigilancia en la Comunidad= nivel de madurez optimizado**			
Dependencia (área) responsable	Área de Seguridad Comunitaria			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Formación de la Unidad de Inteligencia y Estadística para la identificación de zonas de mayor y menor riesgo, según diversas variables, para la planificación operativa. 2. Creación del Programa certificación de restaurantes y bares libres de sustancias no autorizadas. 3. Replanteamiento programático de la Seguridad y vigilancia Cantonal. Cobro del servicio de video protección. 4. Implementación del Plan Cantonal Integral y Sostenible de Seguridad Ciudadana y Promoción de la Paz Social de Cartago. 5. Revisión y actualización del Reglamento de la Policía Municipal.	1. Diagnóstico de percepción del servicio de la Policía Municipal. 2. Digitalización total de los servicios policiales con enfoque de accesibilidad. 3. Conformación de la Red Cantonal de Programa de Seguridad Ciudadana de la Policía Municipal. 4. Evaluación del Plan Cantonal Integral y Sostenible de Seguridad Ciudadana y Promoción de la Paz Social de Cartago. 5. Creación del Programa Infantil de Policías Municipales, dentro de los Programas Preventivos de la Policía Municipal.	1. Creación de programas de prevención terciaria, para la reinserción social de jóvenes. 2. Creación de Grupo Empresarial para el apoyo de los programas preventivos de la Policía Municipal. 3. Implementación de Consejo Consultivo en seguridad. 4. Sustitución de la flotilla vehicular de la Policía Municipal.	1. Aumento de la cantidad de oficiales. 2. Actualización integral de procedimientos de la Policía Municipal y proceso de capacitación. 3. Fortalecimiento del enfoque programático de los Programas Preventivos de la Policía Municipal. 4. Revisión y actualización del Reglamento de Policía Municipal.

Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el ISC (percepción ciudadana), además de los índices de seguridad cantonal. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 1.4 SEGURIDAD VIAL

Incluye el programa de la Escuela Vial.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio de seguridad vial** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez institucional "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= N/A (incorporar en el instrumento ISC)** **IGSM 2023 servicio Seguridad Vial= N/A**			
Dependencia (área) responsable	Área de Seguridad Comunitaria			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Elaboración de Diagnóstico del estado de la señalización en el Cantón de Cartago. 2. Contribuir con los centros educativos en la señalización que permita que los estudiantes sean protegidos en su camino ida y regreso. Ley 9078. Proyecto mi viaje seguro.	1. Sustitución de las láminas verticales sin vida útil en el casco central Cantón de Cartago, en acuerdo con el MOPT. Ley 9078. 2. Elaboración de replanteamiento de la oferta programática en Seguridad Vial por parte de la Escuela Vial.	1. Dar mantenimiento y/o cambio, a la señalización en las comunidades organizadas con la Policía Municipal del cantón y otras comunidades. 2. Construcción de un puente peatonal en la Escuela Vial para la capacitación y sensibilización en el uso de la infraestructura vial urbana.	1. Actualización del Diagnóstico del estado de la señalización en el Cantón de Cartago por distrito. 2. Implementación de un circuito vial inflable temático para la capacitación práctica en las escuelas fuera del casco central de Cartago.

	3. Elaboración de estrategia de mayor control y fiscalización de tránsito en la zona del Casco Urbano. 4. Elaboración de Fase I Diagnóstico, del PEMSS Plan de Movilidad Segura y Sostenible. 5. Ampliar el Cuerpo Especial de Tránsito con dos oficiales más con código de tránsito.	3. Implementación de Proceso de Capacitación al Cuerpo Especial de Tránsito. 4. Sustitución de flotilla vehicular del Cuerpo Especial de Tránsito. 5. Creación de las Brigadas Viales con materiales para los corredores escolares seguros.	3. Aplicación de proyecto de Urbanismo Táctico, Zona 30, en dos zonas de Cartago. 4. Implementación de bicicletas de balance para talleres aprender a manejar bicicleta a tempranas edades. 5. Creación de corredores escolares seguros. Dentro del Programa mi viaje seguro.	3. Dar mantenimiento al circuito vial en el tema de las calles y cunetas que permitan extender la vida útil del mismo, así como de la loza del *Skatepark* de la Escuela Vial que permitirá un uso seguro por parte de los usuarios. 4. Elaboración de diagnóstico de arborización en la Escuela Vial, que incluye reemplazar los árboles existentes por otros más convenientes al lugar y que den más sobra y seguridad a los usuarios. 5. Sustitución de equipos de protección en seguridad vial del Cuerpo Especial de Tránsito como cascos, rodilleras, etc.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**	**Proyecto/fase:**
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua=** mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el ISC (percepción ciudadana). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 1.5 ESTACIONÓMETROS Y TERMINALES

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio de estacionómetros públicos** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de “excelente” en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez institucional “optimizado” en el IGSM para el periodo 2028.
Línea base	**ISC 2023= N/A (incorporar en el instrumento ISC)** **IGSM 2023 servicio Estacionómetros= N/A**
Dependencia (área) responsable	Departamento de Estacionómetros

Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Elaboración y conceptualización programática del Proyecto mi Viaje Seguro. 2. Demarcación de las zonas de aparcamiento en vía pública. Ley 3580. 3. Colaboración en la elaboración del PEMSS. 4. Revisión y/o modificación al Reglamento de Estacionómetros para la inserción de la existencia de programas tendientes a las facilidades comunales y programas sociales. 5. Análisis para la implementación FOTO MULTA para la regulación vial en el Cantón de Cartago.	1. Mantenimiento a las alarmas comunitarias instaladas en espacios públicos. 2. Análisis de ampliación de ampliación del sistema de Estacionómetros. 3. Mejoramiento de la infraestructura urbana relativa a movilidad en zonas públicas. 4. Financiamiento al programa de facilidades comunales y sociales.	1. Análisis para la actualización del Reordenamiento Vial del Casco Central de Cartago (2015). 2. Ampliación de cobertura del App de Alerta Municipal para Seguridad Cantonal integral. 3. Financiamiento al programa de facilidades comunales y sociales.	1. Actualización e implementación del Reordenamiento Vial de Cartago. 2. Diagnóstico de percepción del servicio de Estacionómetros. 3. Financiamiento al programa de facilidades comunales y sociales.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/fase:** **Monto:** ₡250 millones	**Proyecto/fase:** **Monto:** ₡200 millones	**Proyecto/fase:** **Monto:** ₡350 millones	**Proyecto/fase:** **Monto:** ₡350 millones
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua=** mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el ISC (percepción ciudadana). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 1.6 COMPETITIVIDAD Y SERVICIOS EDUCATIVOS

Incluye los subprocesos asociados: Atracción de inversiones. Empleo. Turismo. Cooperación. Servicios Educativos.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **programa de Competitividad y Desarrollo Económico** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**ISC 2023= 82,94 excelente (81-100)** **IGSM 2023 servicio Educativos, Culturales y Deportivos = nivel de madurez avanzado (76-90)**			
Dependencia (área) responsable	**Alcaldía**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Diagnóstico para la conformación de oficina de competitividad cantonal. 2.Diagnóstico y diseño del plan cantonal para la formación para el empleo y programas educativos del Cantón de Cartago. 3. Diagnóstico y elaboración de la política cantonal de turismo. 4. Plan cantonal para el desarrollo económico local. 5. Diagnóstico de desarrollo marca cantón. 6.Levantamiento y/o actualización de procedimientos de trabajo.	1. Presentación de la propuesta a la Administración. 2. Implementación del plan cantonal para la formación para el empleo y programas educativos del Cantón de Cartago. 3. Implementación de la política cantonal de turismo. 4. Implementación del plan cantonal para el desarrollo económico local. 5. Proceso de construcción marca cantón. 6.Levantamiento y/o actualización de procedimientos de trabajo.	1. Conformación de la oficina de competitividad cantonal. 2.Implementación del cantonal para la formación para el empleo y programas educativos del Cantón de Cartago. 3. Implementación de la política cantonal de turismo. 4. Implementación del plan cantonal para el desarrollo económico local. 5. Lanzamiento marca cantón.	1.Informe de cumplimiento del plan cantonal para la formación para el empleo y continuidad a la implementación. 2. Informe de cumplimiento de la política cantonal de turismo. 3. Informe de cumplimiento del plan cantonal para el desarrollo económico local.

Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**<u>Proyecto/fase:</u>** **<u>Programa Cartago Bilingüe:</u>** ₡150 millones	**<u>Proyecto/fase:</u>** **<u>Programa Cartago Bilingüe:</u>** ₡160 millones	**<u>Proyecto/fase:</u>** **<u>Programa Cartago Bilingüe:</u>** ₡170 millones	**<u>Proyecto/fase:</u>** **<u>Programa Cartago Bilingüe:</u>** ₡180 millones
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. **ICC =** Índice de Competitividad Cantonal de la UCR **ICN =** Índice de Competitividad Nacional del Consejo de Promoción de la Competitividad CPC **Prácticas de gestión:** Aplicación de buenas prácticas de planificación de mediano plazo con la elaboración de planes estratégicos en los subprocesos. Generación de proyectos a partir de los planes. Seguimiento, control y evaluación de los resultados.			

EJE DEL PEIM: 2. Servicios públicos eficientes para la salubridad y la sostenibilidad ambiental.

Sub-eje 2.1 ASEO DE VÍAS Y SITIOS PÚBLICOS

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio Aseo de vías y sitios públicos** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023 = 70,35 Bueno (61-80)** **IGSM 2023 servicio Aseo Vías y Sitios Públicos= nivel de madurez Básico (31-55%)**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Operaciones- Aseo de Vías y Sitios Públicos**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Implementación de plan para la continuidad del servicio con la atención de metros lineales diarios registrados 2. Implementación del plan para el Desarrollo del servicio con la ampliación de cobertura a cabeceras de distrito	1. Implementación de plan para la continuidad del servicio con la atención de metros lineales diarios registrados 2. Implementación de plan para el Desarrollo del servicio con la ampliación de cobertura a cabeceras de distrito	1.Implementación de plan para la continuidad del servicio con la atención de metros lineales diarios registrados 2. Implementación de plan para el Desarrollo del servicio con la ampliación de cobertura a cabeceras de distrito	1.Implementación de plan para la continuidad del servicio con la atención de metros lineales diarios registrados 2. Implementación de plan para el Desarrollo del servicio con la ampliación de cobertura a cabeceras de distrito
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** Programa de inversión para ampliación de la cobertura del servicio **Costo estimado:** ₡75millones	**Proyecto/ fase:** Programa de inversión para ampliación de la cobertura del servicio **Costo estimado:** ₡75 millones	**Proyecto/ fase:** Programa de inversión para ampliación de la cobertura del servicio **Costo estimado:** ₡75 millones	**Proyecto/ fase:** Programa de inversión para ampliación de la cobertura del servicio **Costo estimado:** ₡75 millones

Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana). Ampliación de cobertura en los 11 distritos. Actualización tarifaria. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de evaluación de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.

Sub-eje 2.2 GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Incluye recolección, depósito y tratamiento de residuos ordinarios. Además, la gestión integral de valorizables.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio gestión integral de residuos sólidos** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023 = 75,81 Bueno (61-80)** **IGSM 2023 servicio Gestión de Residuos Sólidos= nivel de madurez Intermedio (56-75%)**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Operaciones-Recolección de residuos**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Plan para la continuidad del servicio de recolección de residuos ordinarios y valorizables y depósito y tratamiento de residuos. 2. Implementar el aumento en la cobertura de residuos Valorizables para el 2025.	1. Plan para la continuidad servicio de recolección de residuos ordinarios y valorizables y depósito y tratamiento de residuos. 2. Implementar el aumento en la cobertura de residuos Valorizables para el 2026.	1.Plan para la continuidad del servicio de recolección de residuos ordinarios y valorizables y depósito y tratamiento de residuos. 2. Implementar el aumento en la cobertura de residuos Valorizables para el 2027.	1.Plan para la continuidad del servicio de recolección de residuos ordinarios y valorizables y depósito y tratamiento de residuos. 2. Implementar el aumento en la cobertura de residuos Valorizables para el 2028.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:**	**Proyecto/ fase:**	**Proyecto/ fase:**	**Proyecto/ fase:**

	Costo estimado:	1.Formulación de propuesta alternativa para la disposición final de desechos /Fase 1 **Costo estimado:** Por definir 2. Dotar de infraestructura necesaria y renovación paulatina de flotilla para la Gestión Integral de Residuos /Fase 1 **Costo estimado:** ₡ 300.000.000	1. Implementación de propuesta alternativa para la disposición de desechos sólidos/Fase 2 **Costo estimado:** Por definir 2. Dotar de infraestructura necesaria y renovación paulatina de flotilla para la Gestión Integral de Residuos/Fase 2 **Costo estimado:** ₡300.000.000	Implementación de propuesta alternativa para la disposición de desechos sólidos/Fase 3 **Costo estimado:** Por definir 2. Dotar de infraestructura necesaria y renovación paulatina de flotilla para la Gestión Integral de Residuos/Fase 3 **Costo estimado:** ₡300.000.000
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana). Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos actualizado (plan de acción), Cobertura distrital total con recolección selectiva, tarifa diferenciada, centros de acopio y/o de recuperación de residuos valorizables. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de evaluación de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 2.3 PARQUES Y OBRAS DE ORNATO

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio Parques y obras de ornato** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023 = 70,35 Bueno (61-80)** **IGSM 2023 servicio Parques y Obras de Ornato= N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Operaciones**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***

Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Programa de Mantenimiento diario plazas y parques Distritos oriente y occidente. 2. Programa Mantenimiento y reacondicionamiento sostenido de parques en todos los distritos.	1. Programa de Mantenimiento diario plazas y parques Distritos oriente y occidente. 2. Programa Mantenimiento y reacondicionamiento sostenido de parques en todos los distritos.	1. Programa de Mantenimiento diario plazas y parques Distritos oriente y occidente. 2. Programa de Mantenimiento y reacondicionamiento sostenido de parques en todos los distritos.	1. Programa de Mantenimiento diario plazas y parques Distritos oriente y occidente. 2. Programa de Mantenimiento y reacondicionamiento sostenido de parques en todos los distritos.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** Programa de reacondicionamiento, construcción y mejoras de parques en los distritos I fase **Costo estimado:** ₡455.000.000	**Proyecto/ fase:** Programa de reacondicionamiento, construcción y mejoras de parques en los distritos II fase **Costo estimado:** ₡255.000.000	**Proyecto/ fase:** Programa de reacondicionamiento, construcción y mejoras de parques en los distritos III fase **Costo estimado:** ₡255.000.000	**Proyecto/ fase:** Programa de reacondicionamiento, construcción y mejoras de parques en los distritos IV fase **Costo estimado:** ₡255.000.000
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana). Ampliación de cobertura en los 11 distritos. Actualización tarifaria. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de evaluación de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 2.4 RECURSO HÍDRICO-ACUEDUCTOS:

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio de suministro de agua potable** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= 80,19 Bueno (61-80)** **IGSM 2023 servicio Acueductos = nivel de madurez avanzado**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Acueductos**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**

	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	**1.** Diagnóstico y diseño del plan de continuidad del servicio de agua potable – IGSM de las acciones para garantizar la operación en cantidad, calidad y continuidad del suministro de agua potable. **2.** Diagnóstico y diseño para el programa para reducción del índice de agua no contabilizada RIANC de acuerdo con los lineamientos del ente rector mediante (PRE-2016-00498). **3.** Diagnóstico y diseño del programa de inversión (Plan maestro, Telemetría y automatización, búsqueda nuevas fuentes de abastecimiento). **4.** Diagnóstico y diseño para la elaboración de plan para la instalación y sustitución de Hidrantes. **5.** Levantamiento y actualización de procedimientos de trabajo y regulación interna.	**1.** Acciones realizadas del plan de continuidad del servicio de agua potable – IGSM de las acciones para garantizar la operación en cantidad, calidad y continuidad del suministro de agua potable. **2.** Programa para reducción del índice de agua no contabilizada RIANC de acuerdo con los lineamientos del ente rector (PRE-2016-00498). **3.** Implementación de programa de inversión (Plan maestro de inversiones, Telemetría y automatización, búsqueda nuevas fuentes de abastecimiento). **4.** Implementación de plan para la instalación y sustitución de Hidrantes.	**1.** Acciones realizadas para garantizar la operación en cantidad, calidad y continuidad del suministro de agua potable. (plan de continuidad del servicio de agua potable - IGSM). **2.** Programa para reducción del índice de agua no contabilizada RIANC de acuerdo con los lineamientos del ente rector (PRE-2016-00498). **3.** Implementación de programa de inversión anual (Plan maestro de inversiones, Telemetría y automatización, búsqueda nuevas fuentes de abastecimiento). **4.** Implementación de plan para la instalación y sustitución de Hidrantes.	**1.** Informe de cumplimiento y continuidad de las acciones realizadas para garantizar la operación en cantidad, calidad y continuidad del suministro de agua potable. (plan de continuidad del servicio de agua potable - IGSM). **2.** Informe de cumplimiento y continuidad del programa para reducción del índice de agua no contabilizada RIANC de acuerdo con los lineamientos del ente rector (PRE-2016-00498). **3.** Informe de cumplimiento y continuidad del Programa de inversión (Plan maestro de inversiones, Telemetría y automatización, búsqueda nuevas fuentes de abastecimiento). **4.** Informe de cumplimiento y continuidad de plan para la instalación y sustitución de Hidrantes.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** Plan Maestro del Acueducto **Fase II:** Continuidad de los estudios. **Costo estimado:** ₡200,000,000.00	**Proyecto/ fase:** **Proyecto:** Construcción de Nuevo Tanque de almacenamiento de aprox. 4.000 m^3 para el Sector de El Carmen y San Blas. **Fase I:** Estudios preliminares.	**Proyecto/ fase:** **Proyecto:** Construcción de Nuevo Tanque de almacenamiento de aprox. 4.000 m^3 para el Sector de El Carmen y San Blas. **Fase III:** Compra de terreno.	**Proyecto/ fase:** **Proyecto:** Construcción de Nuevo Tanque de almacenamiento de aprox. 4.000 m^3 para el Sector de El Carmen y San Blas. **Fase III:** Construcción del tanque.

	Costo estimado: ₡ 60.000.000,00 **Proyecto:** Optimización y reducción del IANC, del área de influencia de la Planta Potabilizadora. **Fase II:** Intervención del 40% del área de influencia de la Planta. Se hará levantamiento junto con la actualización del catastro de redes de esta zona de trabajo. **Costo estimado:** ₡400,000,000.00 **Proyecto:** Captación de nueva fuente de abastecimiento. **Fase II:** Construcción de infraestructura para nueva fuente de abastecimiento. **Costo estimado:** ₡2.000.000.000	**Costo estimado:** ₡300.000.000,00 **Proyecto:** Optimización y reducción del IANC, del área de influencia de la Planta Potabilizadora. **Fase III:** Intervención del 70% del área de influencia de la Planta. Se hará levantamiento junto con la actualización del catastro de redes de esta zona de trabajo. **Costo estimado:** ₡500,000,000.00 **Proyecto:** Captación de nueva fuente de abastecimiento. **Fase III:** Construcción de infraestructura para nueva fuente de abastecimiento. **Costo estimado:** ₡2.500.000.000	**Costo estimado:** ₡900.000.000,00 **Proyecto:** Optimización y reducción del IANC, del área de influencia de la Planta Potabilizadora. **Fase IV:** Intervención del 100% del área de influencia de la Planta. Se hará levantamiento junto con la actualización del catastro de redes de esta zona de trabajo. **Costo estimado:** ₡500,000,000.00 **Proyecto:** Captación de nueva fuente de abastecimiento. **Fase IV:** Construcción de infraestructura para nueva fuente de abastecimiento. **Costo estimado:** ₡2.500.000.000
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= en términos (criterios) de razón de producción (disposición /abastecimiento), cobertura, continuidad, disminución del IANC (índice de aguas no contabilizadas), no deficitario (relación ingresos/egresos). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anua de la calidad del servicio. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 2.5 ALCANTARILLADO SANITARIO

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio Alcantarillado Sanitario** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de “excelente” en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez “optimizado” en el IGSM para el periodo 2028.
Línea base	**ISC 2023 = N/A (incorporar en el instrumento ISC)**

	IGSM 2023 servicio Alcantarillado Sanitario = N/A			
Dependencia (área) responsable	**Área de Operaciones**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Programa de Mantenimiento continuo de la red de alcantarillado sanitario. 2. Programa de Mantenimiento continuo de plantas de tratamiento. 3.Actualización de mapas de infraestructura.	1.Programa de Mantenimiento continuo de la red de alcantarillado sanitario. 2. Programa de Mantenimiento continuo de plantas de tratamiento. 3. Construcción y puesta en marcha de Planta de Tratamiento Aguas Residuales	1.Programa de Mantenimiento continuo de la red de alcantarillado sanitario. 2. Programa de Mantenimiento continuo de plantas de tratamiento. 3. Construcción y puesta en marcha de Planta de Tratamiento Aguas Residuales	1. Programa de Mantenimiento continuo de la red de alcantarillado sanitario. 2. Programa de Mantenimiento continuo de plantas de tratamiento. 3. Construcción y puesta en marcha de Planta de Tratamiento Aguas Residuales
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**1.Proyecto/ fase:** Planta de tratamiento de aguas residuales I fase: Compra de terreno y estudios preliminares **Costo estimado:** ₡600.000.000,00 2.Programa de construcción y mantenimiento de plantas de tratamiento Campiña **Costo estimado:** ₡270.000.000,00	**1.Proyecto/ fase:** Planta de tratamiento de aguas residuales II fase: Construcción de módulos de la Planta de Tratamiento **Costo estimado:** ₡2.000.000.000,00 3.Programa de construcción y mantenimiento de plantas de tratamiento ´ Residencial Cartago y Campiña **Costo estimado:** ₡865.000.000,00	**1.Proyecto/ fase:** Planta de tratamiento de aguas residuales III fase: Construcción de módulos de la Planta de Tratamiento **Costo estimado:** ₡2.000.000.000,00 4.Operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento Residencial Cartago y Campiña **Costo estimado:** ₡130.000.000,00	**1.Proyecto/ fase:** Planta de tratamiento de aguas residuales IV fase: Construcción de módulos de la Planta de Tratamiento **Costo estimado:** ₡2.000.000.000,00 5.Operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento Residencial Cartago y Campiña **Costo estimado:** ₡130.000.000,00

Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana). Conexión de la red de los distritos Oriental y Occidental a planta de tratamiento. Ajuste y actualización tarifaria. Ampliación de cobertura distrital. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de evaluación de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.

Sub-eje PEIM: 2.6 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Incluye el alcance de la ejecución de los subprogramas: Unidad Ambiental (Bici publica), Protección del recurso hídrico (adquisición de terrenos / protección de nacientes / CEANA), Parque Municipal Río Loro, Centro municipal de rescate y cuido animal.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio protección del medio ambiente** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez institucional "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= 61,02 Bueno (61-80)** **IGSM 2023 = nivel de madurez institucional intermedio**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Acueductos**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Diseño y elaboración del plan para la operación, funcionamiento y mantenimiento de los centros ambientales (PAM, CMECA y CEANA). 2.Implementación de plan de la reapertura del programa bici pública.	1. Implementación del plan para operación y mantenimiento de los centros ambientales (PAM, CMECA y CEANA). 2. Ejecución del programa bici pública.	1. Implementación del plan para operación y mantenimiento de los centros ambientales (PAM, CMECA y CEANA). 2. Ejecución del programa bici pública.	1. Informe de cumplimiento y seguimiento de la implementación del plan para operación y mantenimiento de los centros ambientales (PAM, CMECA y CEANA). 2. Informe de cumplimiento y continuidad del programa bici pública.

	3.Seguimiento a las líneas de acción del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Cantón. 4.Programa de gestión, promoción, educación y mitigación para la protección del medio ambiente. 5. Programa de adquisición de terrenos para zonas de protección de nacientes. 6.Programa Bandera Azul Ecológica- en diferentes categorías., Plan de Gestión Ambiental institucional (PGAI).	3. Informe de cumplimiento de las líneas de acción del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Cantón. 4. Programa de gestión, promoción, educación y mitigación para la protección del medio ambiente. 5. Programa de adquisición de terrenos para zonas de protección. 6. Programa Bandera Azul Ecológica- en diferentes categorías., Plan de Gestión Ambiental institucional (PGAI).	3. Actualización del plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Cantón. 4. Programa de gestión, promoción, educación y mitigación para la protección del medio ambiente. 5. Programa de adquisición de terrenos para zonas de protección. 6. Programa Bandera Azul Ecológica- en diferentes categorías., Plan de Gestión Ambiental institucional (PGAI).	3. Implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Cantón. 4. Programa de gestión, promoción, educación y mitigación para la protección del medio ambiente. 5. Programa de adquisición de terrenos para zonas de protección. 6. Programa Bandera Azul Ecológica- en diferentes categorías., Plan de Gestión Ambiental institucional (PGAI).
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** Compra de terrenos para zonas de protección de nacientes. **Fase I:** Compra de terrenos zonas de recarga de la naciente Arriaz. **Costo estimado:** ₡1.100.000.000.00 **Proyecto/ fase:** Diagnóstico de áreas con potencial para ser rehabilitadas ecológicamente dentro de las microcuencas de protección. **Fase I:** Diagnóstico de las microcuencas San Blas, Navarro, Ladrillera y Mata Guineo.	**Proyecto/ fase:** Compra de terrenos para zonas de protección de nacientes. **Fase II:** Compra de terrenos zonas de recarga de las nacientes Arriaz y Ladrillera. **Costo estimado:** ₡175.000.000.00 **Proyecto/ fase:** Diagnóstico de áreas con potencial para ser rehabilitadas ecológicamente dentro de las microcuencas de protección. **Fase II:** Diagnóstico de la microcuenca Río Loro.	**Proyecto/ fase:** Compra de terrenos para zonas de protección de nacientes. **Fase III:** Compra de terrenos zonas de recarga de las nacientes Misión y Arriaz. **Costo estimado:** **Proyecto/ fase:** Diagnóstico de áreas con potencial para ser rehabilitadas ecológicamente dentro de las microcuencas de protección. **Fase III:** Diagnóstico de las microcuencas Lankaster y Paso Ancho.	**Proyecto/ fase:** Compra de terrenos para zonas de protección de nacientes. **Fase IV:** Compra de terrenos zonas de recarga de las naciente Arriaz. **Costo estimado:** **Proyecto/ fase:** Diagnóstico de áreas con potencial para ser rehabilitadas ecológicamente dentro de las microcuencas de protección. **Fase IV:** Diagnóstico de la microcuenca Ortiga.

	Costo estimado: ₡15.000.000,00 **Proyecto/ fase:** Diagnóstico para la ampliación y optimización del centro de acopio municipal. **Fase I:** Diagnóstico para la construcción u optimización del centro de acopio. **Costo estimado:** No requiere presupuesto para esta fase, ya que las gestiones previas se desarrollarán con personal municipal.	**Costo estimado:** ₡16.500.000,00 **Proyecto/ fase:** Diagnóstico para la ampliación y optimización del centro de acopio municipal. **Fase II:** Construcción mejoras o ampliación del centro de acopio. **Costo estimado:** ₡120.000.000,00	**Costo estimado:** ₡18.000.000,00	**Costo estimado:** ₡20.000.000,00
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anua de la calidad del servicio. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras.			

EJE DEL PEIM: 3. TERRITORIO SOSTENIBLE, ORDENADO, ACCESIBLE, CON INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES.

Sub-eje 3.1 INFRAESTRUCTURA VIAL CANTONAL

Incluye el alcance de la ejecución de los subprogramas: vías de comunicación terrestre, transferencias recursos Ley 8114, construcción y mejoras de aceras y caños del cantón, construcción y mejoras de puentes del cantón, obras de estabilización de taludes en el cantón.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio de atención de la red vial cantonal** y componentes de infraestructura complementarios ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de “excelente” en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez “optimizado” en el IGSM para el periodo 2028.
Línea base	**ISC 2023= 48,26 Regular (41-60)** **IGSM 2023 servicio Red Vial = nivel de madurez intermedio**
Dependencia (área)	**Unidad Técnica de Gestión Vial**

responsable				
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Intervención de 80 km de vías cantonales acorde al plan quinquenal de conservación estructural, mantenimiento y mejoramiento de la RVC (PVQCD) mediante la modalidad por administración y contrato (15% de la red) 2. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de estructuras tipo puente de la red vial, acorde al plan de acción del PVQCD. 8 puentes intervenidos 3. Programa anual de conservación de los elementos de seguridad vial en Km de la RVC, acorde al plan de acción del PVQCD. 4. Programa anual de conservación estructural y ampliación de la ciclovía urbana de Cartago, acorde al plan de acción del PVQCD. (5.8 km y ampliación de 2 km) 5. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de aceras y caños del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.	1. Intervención de 80 km de vías cantonales acorde el plan quinquenal de conservación estructural, mantenimiento y mejoramiento de la RVC(PVQCD) mediante la modalidad por administración y contrato (15% de la red) 2. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de estructuras tipo puente de la red vial, acorde al plan de acción del PVQCD. 8 puentes intervenidos 3. Programa anual de conservación de los elementos de seguridad vial en Km de la RVC, acorde al plan de acción del PVQCD. 4. Programa anual de conservación estructural y ampliación de la ciclovía urbana de Cartago, acorde al plan de acción del PVQCD. (5.8 km y ampliación de 2 km) 5. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de aceras y caños del	1. Intervención de 80 km de vías cantonales acorde el plan quinquenal de conservación estructural, mantenimiento y mejoramiento de la RVC (PVQCD) mediante la modalidad por administración y contrato (15% de la red). 2. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de estructuras tipo puente de la red vial, acorde al plan de acción del PVQCD. 4 puentes intervenidos 3. Programa anual de conservación de los elementos de seguridad vial en km de la RVC, acorde al plan de acción del PVQCD. 4. Programa anual de conservación estructural y ampliación de la ciclovía urbana de Cartago, acorde al plan de acción del PVQCD. (7.8 km) 5. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de aceras y caños del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.	1. Intervención de 80 km de vías cantonales acorde el plan quinquenal de conservación estructural, mantenimiento y mejoramiento de la RVC (PVQCD) mediante la modalidad por administración y contrato (15% de la red). 2. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de estructuras tipo puente de la red vial, acorde al plan de acción del PVQCD. 4 puentes intervenidos 3. Programa anual de conservación de los elementos de seguridad vial en km de la RVC, acorde al plan de acción del PVQCD. 4. Programa anual de conservación estructural y ampliación de la ciclovía urbana de Cartago, acorde al plan de acción del PVQCD. (7.8 km) 5. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de aceras y caños del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.

	6. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de taludes del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.	cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD. 6. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de taludes del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.	6. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de taludes del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.	6. Programa anual de mantenimiento, conservación y construcción de taludes del cantón, acorde al diagnóstico y plan de acción del PVQCD.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** Construcción del eje Caballo Blanco Guadalupe Fase (actividades): **Costo estimado:** Por definir Productos / Programas de inversión anual: 1 = ₡ 2 000 000 000 2 = ₡650 000 000 3 = ₡80 000 000 4= ₡ 40 000 000	**Proyecto/ fase:** Construcción del eje Caballo Blanco Guadalupe Fase (actividades): **Costo estimado:** Por definir Productos / Programas de inversión anual: 1 = ₡ 2 000 000 000 2 = ₡650 000 000 3 = ₡80 000 000 4= ₡ 40 000 000	**Proyecto/ fase:** Construcción del eje Caballo Blanco Guadalupe Fase (actividades): **Costo estimado:** Por definir Productos / Programas de inversión anual: 1 = ₡ 2 000 000 000 2 = ₡300 000 000 3 = ₡80 000 000 4= ₡ 15 000 000	**Proyecto/ fase:** Construcción del eje Caballo Blanco Guadalupe Fase (actividades): **Costo estimado:** Por definir Productos / Programas de inversión anual: 1 = ₡ 2 000 000 000 2 = ₡300 000 000 3 = ₡80 000 000 4= ₡ 15 000 000
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= en términos (criterios) del mejoramiento del estado de la red vial cantonal (cantidad de km en estado de deterioro), aceras y cantidad de puentes intervenidos (mejoramiento de condición), eficiencia (%) en la ejecución anual de recursos 8114, ejecución del plan de acción- inversión PVQCD. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anua de la calidad del servicio. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. **Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras.			

Sub-eje 3.2 ALCANTARILLADO PLUVIAL

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio Alcantarillado Pluvial** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de “excelente” en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez “optimizado” en el IGSM para el periodo 2028.

Línea base	**ISC 2023 = 62,71 Bueno (61-80)** **IGSM 2023 servicio Alcantarillado Pluvial= nivel de madurez Básico (31-55%)**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Operaciones**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Programa de Mantenimiento de la infraestructura del Alcantarillado Pluvial 2. Estudios de prefactibilidad para la Implementación del Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial (Portafolio de proyectos: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado). 3. Actualización de mapas de infraestructura pluvial, para programas de intervención preventiva y correctiva.	1. Programa de Mantenimiento de la infraestructura del Alcantarillado Pluvial 2. Financiamiento y estudios técnicos de factibilidad y viabilidad del Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial (Portafolio de proyectos: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado).	1. Programa de Mantenimiento de la infraestructura del Alcantarillado Pluvial 2. Proceso de contratación para la ejecución por etapas del Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial (Portafolio de proyectos: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado).	1. Programa de Mantenimiento de la infraestructura del Alcantarillado Pluvial 2. Proceso de contratación para la ejecución por etapas del Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial (Portafolio de proyectos: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado).
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto:** Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado **I fase:** Estudios de prefactibilidad y catastro de redes de Alcantarillado Pluvial **Costo estimado:** ₡100.000.000,00	**Proyecto:** Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado **II fase:** Estudios de factibilidad y viabilidad del Plan Maestro **Costo estimado:** ₡100.000.000,00	**Proyecto:** Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado **III fase:** Ejecución por etapas del Plan Maestro **Costo estimado:** ₡700.000.000,00	**Proyecto:** Plan maestro de Alcantarillado Pluvial: Retenciones pluviales Molino, Zopilota, Mercado **IV fase:** Ejecución por etapas del Plan Maestro **Costo estimado:** ₡700.000.000,00

Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana). Inventario (diagnostico) actualizado de estructuras, capacidad y geo-referenciación de elementos del sistema. Reglamento, cobertura y estudio tarifario del servicio. Plan maestro (mantenimiento e inversión). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de evaluación de la CGR. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.

Sub-eje 3.3 GESTIÓN Y CONTROL URBANO

Incluye los subprocesos asociados de Urbanismo y Planificación Urbana: trámite de usos de suelo, licencias de construcción, inspección, fiscalización e incumplimiento de deberes urbanos.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio de Gestión y Control Urbano** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023 = N/A (incorporar en el instrumento ISC)** **IGSM 2023 Servicio Urbanismo e Infraestructura = Nivel de madurez avanzado (76-90%)**			
Dependencia (área) responsable	**Área Tributaria**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Diseño y elaboración de un Plan de control y gestión territorial y de una estrategia para la debida fiscalización urbana, en cumplimiento de las directrices e instrumentos del Plan Regulador y las normativas vinculantes (obligaciones y deberes urbanos).	1. Implementación del Plan de control y gestión territorial y la estrategia para la debida fiscalización urbana, en cumplimiento de las directrices e instrumentos del Plan Regulador y las normativas vinculantes (obligaciones y deberes urbanos).	1. Implementación del Plan de control y gestión territorial y la estrategia para la debida fiscalización urbana, en cumplimiento de las directrices e instrumentos del Plan Regulador y las normativas vinculantes (obligaciones y deberes urbanos), con la respectiva medición del impacto bajo los	1. Implementación del Plan de control y gestión territorial y la estrategia para la debida fiscalización urbana, en cumplimiento de las directrices e instrumentos del Plan Regulador y las normativas vinculantes (obligaciones y deberes urbanos), con la respectiva medición del impacto bajo los

	2. Actualización de la regulación interna y de los procedimientos de trabajo relacionados con control urbano e incumplimiento de deberes vinculando al plan regulador y toda la normativa vinculante. 3. Actualización del Plan Regulador Territorial de Cartago y su respectiva viabilidad ambiental	2. Actualización de la regulación interna y de los procedimientos de trabajo relacionados con control urbano e incumplimiento de deberes, vinculando el plan regulador y toda la normativa vinculante. 3. Actualización del Plan Regulador Territorial de Cartago. Iniciar diagnóstico y pronostico del territorio con participación ciudadana	índices de ciudades sostenibles. 2. Publicar nuevo Plan Regulador	índices de ciudades sostenibles. 2. Implementación del Plan Regulador Territorial de Cartago actualizado.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/fase:** Programa anual de construcción de aceras por incumplimiento de deberes **Costo estimado:** ₡75.000.000,00	**Proyecto/fase:** Programa anual de construcción de aceras por incumplimiento de deberes **Costo estimado:** ₡75.000.000,00	**Proyecto/fase:** Programa anual de construcción de aceras por incumplimiento de deberes **Costo estimado:** ₡75.000.000,00	**Proyecto/fase:** Programa anual de construcción de aceras por incumplimiento de deberes **Costo estimado:** ₡75.000.000,00
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **Prácticas de gestión:** reglamentos, procedimientos e instrumentos internos de trabajo actualizados. Cumplimiento de plazos de resolución de trámites (plazos de ley), administración de riesgos y políticas anticorrupción implementadas. Cobertura cantonal del Plan Regulador. Digitalización (sistematización) de subprocesos. Fortalecimiento de labores de inspección y/o fiscalización urbana. Simplificación de trámites, actualización de requisitos y publicación en catálogo nacional de trámites (Plan de Mejora Regulatoria) y en la página web.			

Sub-eje 3.4 INFRAESTRUCTURA Y MOVILIDAD URBANA

Incluye los subprocesos asociados: Edificios públicos. Patrimonio. Instalaciones. Ciclovías. Bulevares.

Meta estratégica (descripción)	100% de los **programas y proyectos especiales de la Alcaldía y Vicealcaldía Municipal** coordinados en el mediano plazo, conforme al programa de Gobierno, garantizando una eficiente ejecución anual de los fondos y el valor público retribuidos al ciudadano.			
Línea base	**ISC 2023 = N/A (incorporar en el instrumento ISC)** **IGSM 2023 Servicio Urbanismo e Infraestructura = Nivel de madurez avanzado (76-90%)**			
Dependencia (área) responsable	**Alcaldía**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Diseño y elaboración de Plan de renovación urbana: rescate y restauración del patrimonio, proyectos de movilidad urbana y de asentamientos habitacionales. Crear empresa de economía Mixta. 2.Elaboración e implementación de un plan cantonal de movilidad urbana sostenible. 3.Elaboración e implementación de un plan de embellecimiento de la Ciudad de Cartago (patrimonio, renovación urbana).	1.Implementación de Plan de renovación urbana: rescate y restauración del patrimonio, proyectos de movilidad urbana y proyectos de reasentamientos habitacionales a partir de reajuste de terrenos y banco de tierras municipal. Buscar socios comerciales. 2.Implementación de un plan cantonal de movilidad urbana sostenible. 3.Implementación de un plan de embellecimiento de la Ciudad de Cartago (patrimonio, renovación urbana).	1.Implementación de Plan de renovación urbana: rescate y restauración del patrimonio, proyectos de movilidad urbana. Construcción de proyectos patrimoniales de movilidad y transporte y de viviendas municipales. 2.Implementación de un plan cantonal de movilidad urbana sostenible. 3.Implementación de un plan de embellecimiento de la Ciudad de Cartago (patrimonio, renovación urbana). 4. Diagnóstico de la ciudad y el territorio bajo principios de sostenibilidad, paisaje movilidad y patrimonio. Desarrollar plan maestro de infraestructura verde.	1.Implementación de Plan de renovación urbana: Estación Intermodal y Mercado. Bulevar de avenida 0. 2.Informe de la implementación del plan cantonal de movilidad urbana. 3.Informe de la implementación de un plan de embellecimiento de la Ciudad de Cartago (patrimonio, renovación urbana). 4. Plan de desarrollo turístico y marketing de ciudad.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**<u>Proyecto/ fase:</u>** Proyecto mUEe: Sub-ámbito D:	**<u>Proyecto/ fase:</u>** Proyecto mUEve: Sub-ámbito C:	**<u>Proyecto/ fase:</u>** Proyecto mUEve: Sub-ámbito E:	**<u>Proyecto/ fase:</u>** Proyecto mUEve: Sub-ámbito A y B:

	Obra demostrativa y plan maestro II fase. **Costo estimado:** ₡250.000.000,00 **Proyecto/fase:** Boulevard 29 de octubre II fase **Costo estimado:** ₡200.000.000,00 **Proyecto/fase:** Parque regenerativo Los Diques I fase ejecución de obra constructiva **Costo estimado:** ₡972.000.000,00 **Proyecto/fase:** Intermodal de Transporte Público I fase: Estudios de Pre-inversión y viabilidad del proyecto. Anteproyecto y presupuesto. **Costo estimado:** ₡190.000.000,00 **Proyecto:** Bulevar y ciclovía San Francisco Fase I: Pre-inversión Costo estimado: ₡20,000.000,00	Obra demostrativa y plan maestro II fase: **Costo estimado:** ₡277.000.000,00 **Proyecto/fase:** Parque regenerativo Los Diques II fase: Ejecución del plan de reforestación y obras complementarias **Costo estimado:** ₡300.000.000,00 **Proyecto/fase:** Intermodal de Transporte Público II fase: Estudios de Pre-inversión y viabilidad del proyecto. Planos constructivos y especificaciones. **Costo estimado:** ₡5.000.000.000,00 **Proyecto:** Bulevar y ciclovía San Francisco Fase II: Ejecución Costo estimado: ₡200,000.000,00	Obra demostrativa y plan maestro III fase: **Costo estimado:** ₡91.000.000,00 **Proyecto/fase:** Parque Regenerativo Los Diques III fase: Ejecución de Obra **Costo estimado:** ₡1.000.000.000,00 **Proyecto/fase:** Intermodal de Transporte Público III fase: Estudios de Pre-inversión y viabilidad del proyecto. **Costo estimado:** ₡5.000.000.000,00 **Proyecto:** Bulevar y ciclovía San Francisco Fase III: Operación	Obra demostrativa y plan maestro IV fase: **Costo estimado:** ₡196.000.000,00 **Proyecto/fase:** Parque Regenerativo Los Diques III fase: Ejecución de Obra **Costo estimado:** ₡1.000.000.000,00 **Proyecto/fase:** Intermodal de Transporte Público IV fase: Estudios de Pre-inversión y viabilidad del proyecto. **Costo estimado:** ₡5.000.000.000,00

	Proyecto: Parque Lineal San Francisco-FECOSA Fase I: Pre-inversión Costo estimado: ₡50,000.000,00 **Proyecto:** Monumento Arqueológico Aguacaliente Fase II: I etapa del proyecto constructivo-edificaciones **Costo estimado:** ₡700.000.000,00 **Proyecto:** Restauración de Plaza Mayor Fase I: Pre-inversión. Planos y coordinaciones previas Costo estimado: ₡15,000.000,00 **Proyecto:** Rescate Club Social de Cartago Fase I: Pre-inversión estudios y coordinaciones previas Costo estimado: ₡15,000.000,00	**Proyecto:** Parque Lineal San Francisco-FECOSA Fase II: Ejecución Costo estimado: ₡250,000.000,00 **Proyecto:** Monumento Arqueológico Aguacaliente Fase II: II etapa del proyecto constructivo-cerramientos, aceras, mallas. **Costo estimado:** ₡500.000.000,00 **Proyecto:** Restauración de Plaza Mayor Fase II: Ejecución de obra Costo estimado: ₡650.000.000,00 **Proyecto:** Rescate Club Social de Cartago Fase II: Pre-inversión estudios y coordinaciones previas Costo estimado: ₡15,000.000,00	**Proyecto:** Parque Lineal San Francisco-FECOSA Fase III: Operación Costo estimado: ₡250,000.000,00 **Proyecto:** Rescate Club Social de Cartago Fase III: Ejecución de obra Costo estimado: ₡2.500,000.000,00	

Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.
Terminología/siglas	**Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. **ICC** = Índice de Competitividad Cantonal de la UCR **ICN** = Índice de Competitividad Nacional del Consejo de Promoción de la Competitividad CPC **Prácticas de gestión: Aplicación de buenas prácticas de planificación de mediano plazo con la elaboración de planes estratégicos en los subprocesos. Generación de proyectos a partir de los planes. Seguimiento, control y evaluación de los resultados.**

Sub-eje 3.5 GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio Gestión del Riesgo de Desastres** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para obtener una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez institucional "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**ISC 2023= N/A (incorporar en el instrumento ISC)** **IGSM 2023 servicio Gestión del Riesgo de Desastres= N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área Social**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Plan de Gestión del Riesgo Cantonal actualizado y apartado de Plan de acción diseñado e implementado con mecanismos preventivos y de atención oportuna ante situaciones de riesgo y emergencias. 2. Capacitación a Comités Cantonales y Concejos Distritales de Emergencias, programas educativos y campañas de	1.Plan de Gestión del Riesgo Cantonal actualizado y apartado de Plan de acción diseñado e implementado con mecanismos preventivos y de atención oportuna ante situaciones de riesgo y emergencias. 2. Capacitación a Comités Cantonales y Concejos Distritales de Emergencias, programas educativos y campañas de	1.Plan de Gestión del Riesgo Cantonal actualizado y apartado de Plan de acción diseñado e implementado con mecanismos preventivos y de atención oportuna ante situaciones de riesgo y emergencias. 2. Capacitación a Comités Cantonales y Concejos Distritales de Emergencias, programas educativos y campañas de	1.Plan de Gestión del Riesgo Cantonal actualizado y apartado de Plan de acción diseñado e implementado con mecanismos preventivos y de atención oportuna ante situaciones de riesgo y emergencias. 2. Capacitación a Comités Cantonales y Concejos Distritales de Emergencias, programas educativos y campañas de

	corresponsabilidad dirigidos a personas que viven en zonas de riesgo a desastres. 3.Acciones de prevención y mitigación desarrolladas y actualización de mapas de zonas de riesgo a desastres. 4.Atención y coordinación de emergencias cantonales.	corresponsabilidad dirigidos a personas que viven en zonas de riesgo a desastres. 3.Acciones de prevención y mitigación desarrolladas y actualización de mapas de zonas de riesgo a desastres. 4.Atención y coordinación de emergencias cantonales.	corresponsabilidad dirigidos a personas que viven en zonas de riesgo a desastres. 3.Acciones de prevención y mitigación desarrolladas y actualización de mapas de zonas de riesgo a desastres. 4.Atención y coordinación de emergencias cantonales.	corresponsabilidad dirigidos a personas que viven en zonas de riesgo a desastres. 3.Acciones de prevención y mitigación desarrolladas y actualización de mapas de zonas de riesgo a desastres. 4.Atención y coordinación de emergencias cantonales.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual de resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	**Mejora continua**= mejoramiento del servicio, acorde los términos y alcances referidos en la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo N.º 8488, Política y Plan Nacional de Gestión del Riesgo y parámetros o criterios definidos en el ISC (percepción ciudadana). **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Oficina de Gestión al Ciudadano. **IGSM=** índice de gestión de servicios municipales. Instrumento de la CGR. Prácticas/requerimientos/indicadores evaluados. **Productos de valor=** acciones, programas, proyectos, obras.			

EJE DEL PEIM: 4. SERVICIOS TRIBUTARIOS ÁGILES Y EFICACES.

Sub-eje 4.1 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Incluye los subprocesos asociados de Fiscalización, Recaudación, Cobranza y Comercial.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **proceso de Administración Tributaria** y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**
Dependencia (área) responsable	**Área Tributaria**
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**

Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	Diseño y elaboración de Plan para la gestión, fiscalización y recaudación de los Tributos municipales. Diseño y elaboración de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Diseño y elaboración de Plan para la reducción de los niveles de morosidad de los tributos municipales. Diseño y elaboración de un Plan anticorrupción para el Área Tributaria. Levantamiento y actualización de los procesos de negocio	Implementación de Plan para la gestión, fiscalización y recaudación de los Tributos municipales. Implementación de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Implementación de Plan para la reducción de los niveles de morosidad de los tributos municipales. Implementación del Plan anticorrupción para el Área Tributaria. Levantamiento y actualización de los procesos de negocio	Implementación de Plan para la gestión, fiscalización y recaudación de los Tributos municipales. Implementación de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Implementación de Plan para la reducción de los niveles de Morosidad de los tributos Municipales Implementación del Plan anticorrupción para el Área Tributaria. Levantamiento y actualización de los procesos de negocio	Implementación de Plan para la gestión, fiscalización y recaudación de los Tributos municipales. Informe del comportamiento de los ingresos y continuidad en la implementación de la estrategia. Implementación de Plan para la reducción de los niveles de Morosidad de los tributos Municipales Implementación del Plan anticorrupción para el Área Tributaria Levantamiento y actualización de los procesos de negocio
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** Sistema de Información Tributaria I fase **Costo estimado:** ₡660,890,772.14	**Proyecto/ fase:** Sistema de Información Tributaria II fase **Costo estimado:** ₡602,066,844.56	**Proyecto/ fase:** Sistema de Información Tributaria III fase **Costo estimado:** ₡602,066,844.57	
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			

Terminología/siglas	**Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. **ISC =** índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. **Prácticas de gestión:** mejoramiento en la recaudación de los tributos, disminución en el índice de morosidad, pendiente de cobro, reglamentos, procedimientos e instrumentos internos de trabajo actualizados. Bases de datos actualizadas, digitalización (sistematización) de los subprocesos. Fortalecimiento de las labores de fiscalización y notificación en todo el cantón. Fortalecimiento de políticas de promoción al ciudadano de sus obligaciones tributarias, políticas de fiscalización para la determinación de contribuyentes ocultos u omisos del cantón, canales de gestión de recaudación.

Sub-eje PEIM: 4.2 GESTIÓN DE LICENCIAS COMERCIALES (PATENTES):

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **proceso de Gestión de Patentes** Comerciales y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área Tributaria**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	Diseño y elaboración de Plan para el control y fiscalización las Licencias comerciales y de licores. Diseño y elaboración de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Diseño y elaboración de Plan para la reducción de los niveles de morosidad de los tributos municipales. Definición y propuesta de acciones anticorrupción para el trámite de las Licencias Comerciales y de licores.	Implementación de Plan para el control y fiscalización las Licencias comerciales y de licores. Implementación de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Implementación de Plan para la reducción de los niveles de morosidad de los tributos municipales. Implementación de acciones anticorrupción para el trámite de las Licencias Comerciales y de licores.	Implementación de Plan para el control y fiscalización las Licencias comerciales y de licores. Implementación de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Implementación de Plan para la reducción de los niveles de morosidad de los tributos municipales. Implementación de acciones anticorrupción para el trámite de las Licencias Comerciales y de licores.	Implementación de Plan para el control y fiscalización las Licencias comerciales y de licores. Implementación de estrategia para el incremento de los ingresos municipales. Implementación de Plan para la reducción de los niveles de morosidad de los tributos municipales. Implementación de acciones anticorrupción para el trámite de

	Levantamiento y actualización de los procedimientos de inspectores para la fiscalización de campo (decomisos, custodia, clausuras) Revisión de la de la normativa interna vinculada a la regulación de las licencias de funcionamiento por explotación comercial (licores, comercio aire y otros)	Ajuste de los procedimientos de inspectores para la fiscalización de campo (decomisos, custodia, clausuras) Propuestas de modificación de la normativa interna vinculada a la regulación de las licencias de funcionamiento por explotación comercial (licores, comercio aire y otros)	Ajuste de los procedimientos de inspectores para la fiscalización de campo (decomisos, custodia, clausuras) Propuestas de modificación de la normativa interna vinculada a la regulación de las licencias de funcionamiento por explotación comercial (licores, comercio aire y otros)	las Licencias Comerciales y de licores. Ajuste de los procedimientos de inspectores para la fiscalización de campo (decomisos, custodia, clausuras) Propuestas de modificación de la normativa interna vinculada a la regulación de las licencias de funcionamiento por explotación comercial (licores, comercio aire y otros)
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ISC = índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. Prácticas de gestión: mejoramiento en la recaudación de los tributos. Reglamentos, procedimientos e instrumentos internos de trabajo actualizados. Cumplimiento de plazos de resolución de trámites (plazos de ley), administración de riesgos y políticas anticorrupción implementadas. Digitalización (sistematización) del proceso. Simplificación de trámites, actualización de requisitos y publicación en catálogo nacional de trámites (Plan de Mejora Regulatoria) y en la página web.			

Sub-eje PEIM: 4.3 BIENES INMUEBLES:

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **proceso de Gestión de Bienes Inmuebles** y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**
Dependencia (área) responsable	**Área Tributaria**
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**

Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	Diseño de Plan de depuración registral y actualización de los valores de las propiedades del cantón. Diseño y elaboración de estrategia para la reducción de plazos de resolución de trámites de Bienes Inmuebles. Revisión de normativa vinculada a los reglamentos e instrumentos internos vinculados al tributo de bienes Inmuebles. Definición de un Plan para la mejora digital de los sistemas del proceso de Bienes Inmuebles.	Implementación de Plan de depuración registral y actualización de los valores de las propiedades del cantón. Implementación de estrategia para la reducción de plazos de resolución de trámites de Bienes Inmuebles. Implementación de las mejoras a la normativa vinculada a los reglamentos e instrumentos internos vinculados al tributo de bienes Inmuebles. Dimensionamiento de las implicaciones tecnológicas de las mejoras propuestas en el Plan de optimización digital de los sistemas del proceso de Bienes Inmuebles.	Implementación de Plan de depuración registral y actualización de los valores de las propiedades del cantón. Implementación de estrategia para la reducción de plazos de resolución de trámites de Bienes Inmuebles. Implementación de las mejoras a la normativa vinculada a los reglamentos e instrumentos internos vinculados al tributo de bienes Inmuebles. Implementación de Mejoras del Plan de optimización de los sistemas del proceso de Bienes Inmuebles.	Implementación de Plan de depuración registral y actualización de los valores de las propiedades del cantón. Implementación de estrategia para la reducción de plazos de resolución de trámites de Bienes Inmuebles. Implementación de las mejoras a la normativa vinculada a los reglamentos e instrumentos internos vinculados al tributo de bienes Inmuebles. Implementación de Mejoras del Plan de optimización de los sistemas del proceso de Bienes Inmuebles
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ISC = índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. Prácticas de gestión: mejoramiento en la recaudación de los tributos, reglamentos, procedimientos e instrumentos internos de trabajo actualizados. Bases de datos de propiedades, propietarios mapas cartográficos, catastrales, literales y de valores del cantón depuradas.			

	Digitalización (sistematización) de los subprocesos. Cumplimiento de plazos de resolución de trámites (plazos de ley). Simplificación de trámites, actualización de requisitos y publicación en catálogo nacional de trámites (Plan de Mejora Regulatoria) y en la página web.

Sub-eje PEIM: 4.4 MERCADO, PLAZAS Y FERIAS:

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **servicio del Mercado Municipal** ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua para consolidar una calificación de "excelente" en la evaluación anual del ISC y un nivel de madurez institucional "optimizado" en el IGSM para el periodo 2028.			
Línea base	**N/A (incorporar en el instrumento ISC)** **IGSM 2023 servicio Administración del Mercado Municipal= N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área Tributaria**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	Definición e implementación de un Plan de mantenimiento de la infraestructura del mercado municipal de Cartago Revisión y ajuste al Reglamento general de organización y funcionamiento del mercado municipal de Cartago	Definición e implementación de un Plan de mantenimiento de la infraestructura del mercado municipal de Cartago Ajuste al Reglamento general de organización y funcionamiento del mercado municipal de Cartago	Definición e implementación de un Plan de mantenimiento de la infraestructura del mercado municipal de Cartago	Definición e implementación de un Plan de mantenimiento de la infraestructura del mercado municipal de Cartago
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Informe anual resultados ISC (índice de satisfacción ciudadana) – calidad del servicio.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= mejoramiento del servicio, acorde los términos (requerimientos/indicadores) referidos en el IGSM y/o parámetros o criterios definidos en el instrumento ISC (percepción ciudadana).			

	ISC = índice de satisfacción ciudadana. Evaluación anual de la calidad del servicio aplicada por la Unidad de Gestión al Ciudadano. Prácticas de gestión: Plan anual de administración, mantenimiento y mejoras a la infraestructura del mercado municipal ejecutado. Ocupación efectiva y rentabilidad anual en el arrendamiento de los locales. Mejoramiento general en las condiciones de operación del inmueble para la satisfacción ciudadana.

EJE DEL PEIM: 5. EFICIENCIA, TRANSPARENCIA Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL.

Sub-eje PEIM: 5.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

Incluye los subprocesos asociados: Planeamiento, Presupuesto, Inversiones.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del **proceso de Direccionamiento Estratégico** y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023= N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Planeamiento Estratégico**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Fortalecimiento de buenas prácticas de gestión de los pilares del modelo GpRD e índices de la CGR. 2. Gestión de la planificación para resultados a partir de su vinculación del largo (PCDHL), mediano (PEIM), Programa de Gobierno y corto plazo (PAO). 3. Gestión de presupuesto para resultados, instrumentos plurianuales y documentos generados.	1. Fortalecimiento de buenas prácticas de gestión de los pilares del modelo GpRD e índices de la CGR. 2. Gestión de la planificación para resultados a partir de su vinculación del largo (PCDHL), mediano (PEIM), Programa de Gobierno y corto plazo (PAO). 3. Gestión de presupuesto para resultados, instrumentos plurianuales y documentos generados.	1. Fortalecimiento de buenas prácticas de gestión de los pilares del modelo GpRD e índices de la CGR. 2. Gestión de la planificación para resultados a partir de su vinculación del largo (PCDHL), mediano (PEIM), Programa de Gobierno y corto plazo (PAO). 3. Gestión de presupuesto para resultados, instrumentos plurianuales y documentos generados.	1. Fortalecimiento de buenas prácticas de gestión de los pilares del modelo GpRD e índices de la CGR. 2. Gestión de la planificación para resultados a partir de su vinculación del largo (PCDHL), mediano (PEIM), Programa de Gobierno y corto plazo (PAO). 3. Gestión de presupuesto para resultados, instrumentos plurianuales y documentos generados.

	4. Seguimiento a la gestión de las macro inversiones programas y proyectos plurianuales incorporados en el PEIM. Mejora continua de instrumentos de trabajo. 5. Depuración y mejora continua del sistema de gestión municipal por procesos: plataforma documental de procedimientos, instructivos, formularios, manuales, etc. actualizada.	4. Seguimiento a la gestión de las macro inversiones programas y proyectos plurianuales incorporados en el PEIM. Mejora continua de instrumentos de trabajo.	4. Seguimiento a la gestión de las macro inversiones programas y proyectos plurianuales incorporados en el PEIM. Mejora continua de instrumentos de trabajo.	4. Seguimiento a la gestión de las macro inversiones programas y proyectos plurianuales incorporados en el PEIM. Mejora continua de instrumentos de trabajo.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ICG= Índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. Prácticas de gestión: Actualización de herramientas para la planificación de mediano y corto plazo. Lineamientos para reforzar los apartados plan de acción de otros instrumentos de mediano plazo normados por ley. Actualización y seguimiento del portafolio de macro inversiones municipales de mediano plazo incorporado en el PEIM y su vinculación con la presupuestación plurianual. Actualización (depuración) y mejora continua de procedimientos, instructivos, formularios, manuales, etc en plataforma documental (sistema de gestión). Aplicación de nuevas disposiciones y lineamientos de la CGR para la formulación del PAO-Presupuesto.			

Sub-eje PEIM: 5.2 GESTIÓN FINANCIERA

Incluye los subprocesos asociados: Contabilidad, Costos y Tesorería.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso de Gestión Financiera y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**
Dependencia (área) responsable	**Área Administrativa Financiera**
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**

Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Estados Financieros e informes auditados acorde los términos y requerimientos de las NICSP. Plan de acción implementación de normas NICSP ejecutado. 2. Tarifas de los tributos municipales actualizados y aprobados. 3. Informe mensual de gestión financiera con recomendaciones estratégicas. 4. Diseño y elaboración de plan de sostenibilidad financiera de mediano plazo, incluyendo políticas de contención del gasto, capacidad de endeudamiento, control de compromisos y obligaciones, fuentes de financiamiento, cobertura de medios de pago etc. 5. Reglamentos y procedimientos del AAF actualizados	1. Estados Financieros e informes auditados acorde los términos y requerimientos de las NICSP. Plan de acción implementación de normas NICSP ejecutado. 2. Tarifas de los tributos municipales actualizados y aprobados. 3. Informe mensual de gestión financiera con recomendaciones estratégicas. 4. Implementación de plan de sostenibilidad financiera. Informe anual. 5. Mejora continua de reglamentos y procedimientos del AAF	1. Estados Financieros e informes auditados acorde los términos y requerimientos de las NICSP. Plan de acción implementación de normas NICSP ejecutado. 2. Tarifas de los tributos municipales actualizados y aprobados. 3. Informe mensual de gestión financiera con recomendaciones estratégicas. 4. Implementación de plan de sostenibilidad financiera. Informe anual. 5. Mejora continua de reglamentos y procedimientos del AAF	1. Estados Financieros e informes auditados acorde los términos y requerimientos de las NICSP. Plan de acción implementación de normas NICSP ejecutado. 2. Tarifas de los tributos municipales actualizados y aprobados. 3. Informe mensual de gestión financiera con recomendaciones estratégicas. 4. Implementación de plan de sostenibilidad financiera. Informe anual. 5. Mejora continua de reglamentos y procedimientos del AAF
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ICGF = índice de capacidad de gestión financiera. Instrumento CGR.			

	ICG= índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. Prácticas de gestión: Porcentaje de implementación de las NICSP, actualización de tarifas y reglamentos de servicios, base de registro contable devengado, Estados Financieros auditados, capacidad (nivel) de endeudamiento institucional, estrategias y/o políticas para el manejo de deuda, liquidez corriente, monitoreo y proyecciones de flujos de efectivo, actualización y sistematización de procedimientos internos de trabajo, administración de riesgos financieros, información actualizada de acceso público y transparencia en página web (Art 17 Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC). Roles y responsables actualizados requeridos en manual de puestos (Contadores/ Cajeros). Evaluación anual del desempeño del proceso y subprocesos asociados.

Sub-eje PEIM: 5.3 GESTIÓN LOGÍTICA - ADMINISTRATIVA:

Incluye los subprocesos asociados: Servicios Generales, Gestión Archivística y Transportes.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso de Gestión Logístico-Administrativa y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área Administrativa Financiera**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Diagnóstico y elaboración de plan integral de necesidades de mantenimiento preventivo de las instalaciones municipales. 2. Diseño y elaboración de Plan de mantenimiento incluyendo la factibilidad de la flotilla liviana y pesada. 3.Implementación de I etapa sistema gestor en documentos PDF, incluyendo la elaboración de diagnóstico de los sistemas municipales para determinar la	1. Plan anual integral de mantenimiento de instalaciones municipales ejecutado. 2. Plan de mantenimiento de flotilla vehicular implementado. 3. Flotilla liviana y pesada en óptimas condiciones 4. Archivo digital: Primera etapa del plan de acción de acuerdo con el diagnóstico para implementar interface con otros sistemas. I etapa de plan para liberar archivos de oficinas.	1. Plan anual integral de mantenimiento de instalaciones municipales ejecutado. 2. Plan de mantenimiento de flotilla vehicular implementado. 3. Flotilla liviana y pesada en óptimas condiciones. 4. Archivo digital: segunda etapa del plan de acción de acuerdo con el diagnóstico para implementar interfase con otros sistemas. II	1. Plan anual integral de mantenimiento de instalaciones municipales ejecutado. 2. Plan de mantenimiento de flotilla vehicular implementado. 3. Flotilla liviana y pesada en óptimas condiciones. 4. Archivo digital: sistema integrado y en funcionamiento. III etapa de plan para liberar archivos de oficinas.

	posibilidad de migrar información al sistema de archivo y plan de acción para liberar archivos de oficinas. 4. Diseño y propuesta de optimización de uso y distribución de espacios físicos, con condiciones de salud y seguridad ocupaciones idóneas.	5. Implementación y mejora continua de propuesta de optimización de uso y distribución de espacios físicos.	etapa de plan para liberar archivos de oficinas.	
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ICG= índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. Prácticas de gestión: planes de contingencia, planes de mantenimiento preventivo de infraestructuras (edificios) municipales, planes de mantenimiento preventivo de flotilla vehicular, gestión de riesgos asociado, actualización y sistematización de procedimientos internos de trabajo, cumplimiento marco normativo país en gestión archivística, digitalización, evaluación anual del desempeño del proceso y subprocesos asociados, nivel de satisfacción de usuarios internos.			

Sub-eje PEIM: 5.4 GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES:

Incluye los subprocesos asociados: Proveeduría, Almacén y Activos.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso de Gestión de las Adquisiciones y Contrataciones y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.
Línea base	Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A
Dependencia (área) responsable	**Área Administrativa Financiera**
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**
Unidad de medida	**Porcentual**

Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Plan anual de compras elaborado, formulado y vinculado con los objetivos y metas de la planificación y presupuestación plurianual de mediano y corto plazo. 2. Diseño de métricas de desempeño, revisión y cumplimiento de los tiempos de los procedimientos de contratación pública. 3.Procedimientos, reglamentos e instrumentos de trabajo (formularios) diseñados acorde los términos de ley de contratación pública. 4.Identificación y análisis de riesgos anticorrupción incorporado en SEVRI institucional.	1. Plan anual de compras elaborado, formulado y vinculado con los objetivos y metas de la planificación y presupuestación plurianual de mediano y corto plazo. 2. Implementación y mejora continua de las métricas de desempeño, revisión y cumplimiento de los tiempos de los procedimientos de contratación pública. 3. Actualización y mejora continua de procedimientos, reglamentos e instrumentos de trabajo (formularios). 4. Identificación y análisis de riesgos anticorrupción incorporado en SEVRI institucional.	1. Plan anual de compras elaborado, formulado y vinculado con los objetivos y metas de la planificación y presupuestación plurianual de mediano y corto plazo. 2. Implementación y mejora continua de las métricas de desempeño, revisión y cumplimiento de los tiempos de los procedimientos de contratación pública. 3.Actualización y mejora continua de procedimientos, reglamentos e instrumentos de trabajo (formularios). 4. Identificación y análisis de riesgos anticorrupción incorporado en SEVRI institucional.	1. Plan anual de compras elaborado, formulado y vinculado con los objetivos y metas de la planificación y presupuestación plurianual de mediano y corto plazo. 2. Implementación y mejora continua de las métricas de desempeño, revisión y cumplimiento de los tiempos de los procedimientos de contratación pública. 3.Actualización y mejora continua de procedimientos, reglamentos e instrumentos de trabajo (formularios) 4. Identificación y análisis de riesgos anticorrupción incorporado en SEVRI institucional.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ICGA = índice de capacidad de las adquisiciones. Instrumento CGR. ICG= índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR.			

	Prácticas de gestión: Plan anual de compras-adquisiciones, reglamento interno de contratación aprobado y publicado, procedimientos e instrumentos internos de trabajo actualizados acorde a los umbrales de contratación (análisis de ofertas, impugnaciones y resoluciones, garantías de cumplimiento, ordenes de inicio). Cumplimiento de los términos y alcances referidos en la Ley Nº 9986 y su reglamento. Roles y responsables actualizados en manual de puestos (Analista de Contratación). Plazos de respuesta a trámites y solicitudes internas (plazos de ley), administración de riesgos y políticas anticorrupción implementadas, información actualizada de acceso público y transparencia en página web (Art 17 Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC). Evaluación anual del desempeño del proceso y subprocesos asociados, nivel de satisfacción de usuarios internos.

Sub-eje PEIM: 5.5 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO:

Incluye los subprocesos asociados: Recursos Humanos y Salud Ocupacional.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso de Gestión de Recursos Humanos y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área Administrativa Financiera**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Diseño y pruebas del Módulo de RRHH vinculado con el SIAF. 2. Estudio de clima organizacional ejecutado y elaboración de plan de acción. 3. Manual de puestos y manual de organización (estructura) actualizados. 4. Programa de capacitación integral diseñado acorde principales brechas y competencias de los funcionarios.	1. Implementación y mejoras del Módulo de RRHH vinculado con el SIAF. 2. Plan de acción en ejecución en relación con resultados de estudio de clima organizacional. I etapa 3. Actualización y mejora continua de reglamentos, manuales procedimientos e instrumentos internos de trabajo. 4. Programa de capacitación implementado.	1. Implementación y mejoras del Módulo de RRHH vinculado con el SIAF. 2. Plan de acción en ejecución en relación con resultados de clima organizacional. II etapa. 3. Actualización y mejora continua de reglamentos, manuales procedimientos e instrumentos internos de trabajo. 4. Programa de capacitación implementado.	1.Implementación y mejoras del Módulo de RRHH vinculado con el SIAF. 2. Plan de acción en ejecución en relación con resultados de estudio de clima organizacional. lll etapa. 3. Actualización y mejora continua de reglamentos, manuales procedimientos e instrumentos internos de trabajo 4. Programa de capacitación implementado.

	5. Diseño de Código de ética y anti-acoso psicológico laboral para su implementación, divulgación y capacitación a nivel de toda la organización.	5. Código de ética y anti-acoso psicológico y laboral implementado y divulgado a nivel de toda la organización	5.Código de ética y anti-acoso psicológico y laboral implementado y divulgado a nivel de toda la organización.	5. Código de ética y anti-acoso psicológico y laboral implementado y divulgado a nivel de toda la organización.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	**Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. **ICGF =** índice de capacidad de gestión de recursos humanos. Instrumento CGR. **ICG=** índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. **Prácticas de gestión:** reglamentos, procedimientos e instrumentos internos de trabajo debidamente actualizados acorde a los términos y alcances referidos en la Ley Marco de Empleo Público Nº 10159 y su reglamento, incluyendo la estructura orgánica, el manual de organización y funcionamiento, reclutamiento y selección de personal, manual de puestos y clases, evaluación de desempeño, relación y escalafón salarial, estudios de clima organizacional, plan anual de capacitación y mentoría (competencias), plazos de respuesta a trámites y solicitudes internas, administración de riesgos y políticas anti corrupción implementadas, expedientes informes de fin de gestión, información actualizada de acceso público y transparencia en página web (Art 17 Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC). Evaluación anual del desempeño del proceso y subprocesos asociados.			

Sub-eje PEIM: 5.6 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES:

Incluye los subprocesos asociados: Recursos Humanos y Salud Ocupacional.

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso Gestión de las Comunicaciones y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Cultura y Comunicación**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**

	1 a 69.99	70 a 89.99	90 a 95.99	96 a 100
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1. Implementación y revisión de la Estrategia integral de comunicación institucional 2025 - 2028. 2. Implementación y revisión de la estrategia de marca institucional. 3. Estrategia de crecimiento en redes sociales y en canal de comunicación y posicionamiento positivo en medio de comunicación masiva. 4. Fortalecimiento del portal de transparencia y rendición de cuentas: informes de impacto de campañas y contenidos actualizados (calendario mensual con divulgación previa).	1. Implementación y revisión de la Estrategia de comunicación institucional 2024 - 2028. 2. Implementación y revisión de la estrategia de marca institucional. 3. Estrategia de crecimiento en redes sociales y en canal de comunicación y posicionamiento positivo en medio de comunicación masiva. 4. Fortalecimiento del portal de transparencia y rendición de cuentas: informes de impacto de campañas y contenidos actualizados (calendario mensual con divulgación previa).	1. Implementación y revisión de la Estrategia de comunicación institucional 2024 - 2028. 2. Implementación y revisión de estrategia de marca institucional. 3. Estrategia de crecimiento en redes sociales y en canal de comunicación y posicionamiento positivo en medio de comunicación masiva. 4. Fortalecimiento del portal de transparencia y rendición de cuentas: informes de impacto de campañas y contenidos actualizados (calendario mensual con divulgación previa).	1. Implementación y revisión de la Estrategia de comunicación institucional 2024 - 2028. 2. Implementación y revisión de estrategia de marca institucional. 3. Estrategia de crecimiento en redes sociales y en canal de comunicación y posicionamiento positivo en medio de comunicación masiva. 4. Fortalecimiento del portal de transparencia y rendición de cuentas: informes de impacto de campañas y contenidos actualizados (calendario mensual con divulgación previa).
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	-Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	**Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. **ICGF =** índice de capacidad de gestión de recursos humanos. Instrumento CGR. **ICG=** índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. **Prácticas de gestión:** reglamentos, procedimientos e instrumentos internos de trabajo debidamente actualizados acorde a los términos y alcances referidos en la Ley Marco de Empleo Público Nº 10159 y su reglamento, incluyendo la estructura orgánica, el manual de organización y funcionamiento, reclutamiento y selección de personal, manual de puestos y clases, evaluación de desempeño, relación y escalafón salarial,			

	estudios de clima organizacional, plan anual de capacitación y mentoría (competencias), plazos de respuesta a trámites y solicitudes internas, administración de riesgos y políticas anti corrupción implementadas, expedientes informes de fin de gestión, información actualizada de acceso público y transparencia en página web (Art 17 Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC). Evaluación anual del desempeño del proceso y subprocesos asociados.

Sub-eje PEIM: 5.7 GESTIÓN LEGAL:

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso gestión de Gestión Legal y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área Legal**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Procesos judiciales atendidos, administrativos 2.Dictámenes e informes legales elaborados para Alcaldía y/o Concejo, 3.Operación y sostenibilidad de Consultorio Jurídico 4.Inventario y actualización del marco normativo interno 5.Plataforma digital de consulta del estatus y seguimiento de los procesos judiciales y administrativos	1.Procesos judiciales atendidos, administrativos 2.Dictámenes e informes legales elaborados para Alcaldía y/o Concejo, 3.Operación y sostenibilidad de Consultorio Jurídico 4.Inventario y actualización del marco normativo interno 5.Plataforma digital de consulta del estatus y seguimiento de los procesos judiciales y administrativos	1.Procesos judiciales atendidos, administrativos 2.Dictámenes e informes legales elaborados para Alcaldía y/o Concejo, 3.Operación y sostenibilidad de Consultorio Jurídico 4.Inventario y actualización del marco normativo interno 5.Plataforma digital de consulta del estatus y seguimiento de los procesos judiciales y administrativos	1.Procesos judiciales atendidos, administrativos 2.Dictámenes e informes legales elaborados para Alcaldía y/o Concejo, 3.Operación y sostenibilidad de Consultorio Jurídico 4.Inventario y actualización del marco normativo interno 5.Plataforma digital de consulta del estatus y seguimiento de los procesos judiciales y administrativos

	6.Atención y/o resolución de prioridades institucionales	6.Atención y/o resolución de prioridades institucionales	6.Atención y/o resolución de prioridades institucionales	6.Atención y/o resolución de prioridades institucionales
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor=acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. ICG= índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. Prácticas de gestión: Atención en tiempo y forma de los diferentes procedimientos judiciales – administrativos para la defensa efectiva de los intereses del municipio, depuración del marco normativo interno (actualización reglamentaria), otras.			

Sub-eje PEIM: 5.8 GESTIÓN DE LAS TIC:

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso Gestión de las TIC y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Área de Informática (TIC)**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***

Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Mantener la plataforma tecnología Municipal Activa y los datos de los contribuyentes seguros 2. Diseño de la funcionalidad accesibilidad de las herramientas web: portal de consulta ciudadana, reporte ciudadano (chatbot en whatsapp), tiquetes para trámites (rastreo del estado), control de información de las inversiones por distrito (expediente digital), mecanismos de evaluación de satisfacción de usuarios de trámites y servicios. 3. Formulación de Plan Estratégico ciberseguridad de contingencia tecnológica y Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicación PETIC y agenda digital acorde a los términos de las normas MICITT (Apartado III y IX) que incluya el proyecto Cartago ciudad inteligente en conjunto con JASEC. 4.Atención oportuna de resultados de auditorías, disposiciones de la CGR, índices de transformación digital, capacidad de gestión tecnológica, digitalización y transparencia en portal web (datos abiertos).	1.Modernizar la plataforma tecnología Municipal Activa y los datos de los contribuyentes seguros 2.implementación de la funcionalidad accesibilidad de las herramientas web: portal de consulta ciudadana, reporte ciudadano (chatbot en whatsapp), tiquetes para trámites (rastreo del estado), control de información de las inversiones por distrito (expediente digital), mecanismos de evaluación de satisfacción de usuarios de trámites y servicios. 3.Implementación y seguimiento a Plan Estratégico ciberseguridad de contingencia tecnológica y Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicación PETIC acorde a los términos de las normas MICITT (Apartado III y IX) para el año 2026 que incluya el proyecto de ciudad inteligente en conjunto con JASEC. 4.Planificar la trasformación digital con el uso tecnologías de la información a nivel Cantón con el cambio de la Biblioteca Digital transformada en Centro de Inclusión Tecnológica y continuidad del programa de alfabetización digital ciudadana.	1.Mantener la plataforma tecnología Municipal Activa y los datos de los contribuyentes seguros. 2.implementación de la funcionalidad accesibilidad de las herramientas web: portal de consulta ciudadana, reporte ciudadano (chatbot en whatsapp), tiquetes para trámites (rastreo del estado), control de información de las inversiones por distrito (expediente digital), mecanismos de evaluación de satisfacción de usuarios de trámites y servicios. 3. Validar y actualizar los planes con contingencia tecnológica institucional y dar seguimiento al Plan PETIC acorde a los términos de las normas MICITT (Apartado III y IX) para el año 2026 que incluya proyecto de ciudad inteligente en conjunto con JASEC. 4.Implementar la trasformación digital con el uso tecnologías de la información a nivel Cantón con el cambio de la Biblioteca Digital transformada en Centro de Inclusión Tecnológica y continuidad del programa de alfabetización digital ciudadana.	1.Modernización de la plataforma tecnología Municipal Activa y los datos de los contribuyentes seguros. 2. Mejora de la funcionalidad accesibilidad de las herramientas web: portal de consulta ciudadana, reporte ciudadano (chatbot en whatsapp), tiquetes para trámites (rastreo del estado), control de información de las inversiones por distrito (expediente digital), mecanismos de evaluación de satisfacción de usuarios de trámites y servicios. 3. Validar, dar seguimiento y actualizar los planes con contingencia tecnológica institucional y dar seguimiento al Plan PETIC acorde a los términos de las normas MICITT (Apartado III y IX) para el año 2026 que incluya proyecto de ciudad inteligente en conjunto con JASEC. 4. Diseñar e implementar sistemas de gestión de datos y analítica, que permita comparar datos y mejorar la toma de decisiones a nivel cantón, así como para dar visualización a los cambios anuales que mejoraron el cantón central de Cartago durante estos últimos 4 años.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	Proyecto/ fase: Etapa 1 según Plan PETIC 2025-2028	Proyecto/ fase: Etapa 2 según Plan PETIC 2025-2028	Proyecto/ fase: Etapa 3 Plan PETIC 2025-2028	Proyecto/ fase: Etapa 4 según Plan PETIC 2025-2028

	Costo estimado: 1.650.000.000 millones	Costo estimado: 1.650.000.000 millones	Costo estimado: 1.650.000.000 millones	Costo estimado: 1.650.000.000 millones
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	**Productos de valor=**acciones, programas, proyectos, obras. **Mejora continua**= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. **ITD =** índice de transformación digital. Instrumento CGR. **ICG=** índice de capacidad de gestión. Instrumento CGR. **Prácticas de gestión:** agenda digital, plan de acción-inversión plurianual PETIC, cumplimiento de normativa técnica, transparencia y funcionalidad del portal web, políticas y procedimientos actualizados, Plan de continuidad tecnológica, atención y cierre de disposiciones informes CGR, entre otras.			

Sub-eje PEIM: 5.9 CONTROL Y EVALUACIÓN:

Meta estratégica (descripción)	100% de los productos de valor del proceso de Control y Evaluación y subprocesos vinculados ejecutados anualmente, promoviendo su mejora continua y la evaluación anual de su desempeño (nivel de madurez) en rango de "muy bueno a excelente", a partir del cumplimiento de buenas prácticas de gestión e indicadores asociados.			
Línea base	**Nivel de madurez (desempeño) del proceso 2023 = N/A**			
Dependencia (área) responsable	**Alcaldía**			
Indicador	**Porcentaje de ejecución (cumplimiento) anual de los productos de valor acorde escala**			
Unidad de medida	**Porcentual**			
Escala de evaluación	**Deficiente**	**Bueno**	**Muy bueno**	**Excelente**
	1 a 69.99	**70 a 89.99**	**90 a 95.99**	**96 a 100**
Programación anual	**2025 (ene-dic)**	**2026 (ene-dic)**	**2027 (ene-dic)**	**2028 (ene-dic)**
	25%	**25%** ***(50% acumulado)***	**25%** ***(75% acumulado)***	**25%** ***100% acumulado***
Productos /subproductos de valor a generar por periodo	1.Informes de evaluación semestral físico financiera del PAO-Presupuesto 2.Informes de seguimiento y evaluación anual en cumplimiento de la ley 8292 y las Normas de Control Interno (Autoevaluación, SEVRI y Nivel de Madurez de SCI)	1.Informes de evaluación semestral físico financiera del PAO-Presupuesto 2.Informes de seguimiento y evaluación anual en cumplimiento de la ley 8292 y las Normas de Control Interno (Autoevaluación, SEVRI y Nivel de Madurez de SCI)	1.Informes de evaluación semestral físico financiera del PAO-Presupuesto 2.Informes de seguimiento y evaluación anual en cumplimiento de la ley 8292 y las Normas de Control Interno (Autoevaluación, SEVRI y Nivel de Madurez de SCI)	1.Informes de evaluación semestral físico financiera del PAO-Presupuesto 2.Informes de seguimiento y evaluación anual en cumplimiento de la ley 8292 y las Normas de Control Interno (Autoevaluación, SEVRI y Nivel de Madurez de SCI)

	3.Informe de evaluación anual del cumplimiento de las metas del PEIM por área organizacional 4.Cronograma de fiscalización, control y evaluación anual de procesos ejecutado. 5.Atención de índices y seguimiento a disposiciones de informes especiales de la CGR atendidos.	3.Informe de evaluación anual del cumplimiento de las metas del PEIM por área organizacional 4.Cronograma de fiscalización, control y evaluación anual de procesos ejecutado. 5.Atención de índices y seguimiento a disposiciones de informes especiales de la CGR atendidos.	3.Informe de evaluación anual del cumplimiento de las metas del PEIM por área organizacional 4.Cronograma de fiscalización, control y evaluación anual de procesos ejecutado. 5.Atención de índices y seguimiento a disposiciones de informes especiales de la CGR atendidos.	3.Informe de evaluación anual del cumplimiento de las metas del PEIM por área organizacional 4.Cronograma de fiscalización, control y evaluación anual de procesos ejecutado. 5.Atención de índices y seguimiento a disposiciones de informes especiales de la CGR atendidos.
Proyectos / fases y costos estimados por periodo	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	**Proyecto/ fase:** **Costo estimado:**	
Medios de verificación (cumplimiento)	- Informe de evaluación anual de cumplimiento de metas estratégicas del PEIM por área. - Evaluación anual del desempeño (rendimiento) del proceso.			
Terminología/siglas	Productos de valor= acciones, programas, proyectos, obras. Mejora continua= determinada por medio de la evaluación anual del desempeño del proceso: nivel de madurez (escala) acorde el cumplimiento de buenas prácticas de gestión (indicadores) referenciadas. SCI= Sistema de Control Interno Institucional. Modelo de la CGR. Prácticas de gestión: Implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional de acuerdo con los lineamientos de la CGR. Fortalecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional SEVRI. Fortalecimiento de las herramientas de evaluación física y financiera institucional. Fortalecimiento de las auditorías operativas de los procesos de la municipalidad.			

VIII. Seguimiento y evaluación

Para el debido seguimiento y evaluación del PEIM 2025-2028, se trabajará en la depuración de un procedimiento institucional con la finalidad de generar informes de avance y cumplimiento anual de las metas estratégicas y los productos de valor asociados para cada periodo. Todo ello, a partir de la escala municipal adoptada por la institución para dichos fines, y con ello, obtener un informe objetivo anual al cierre de cada periodo (mes de enero siguiente), con el estado (nivel) de cumplimiento de las metas estratégicas establecidas, metas en cumplimiento satisfactorio, intermedio o parcial y en estado de retraso o con brechas, a partir de su porcentaje programado. Actividades que permitan a su vez, sistematizar el monitoreo, la evaluación y la divulgación (informe) de resultados del PEIM con el afán de garantizar las diferentes etapas de la fase de ejecución.

Los productos y/o subproductos de valor previstos en el PEIM, deberán armonizar e incorporarse en el instrumento de formulación de PAO-Presupuesto-PTA, a partir de los nuevos requerimientos sistemáticos del Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República, planes sujetos a evaluación e información de sus resultados.

A su vez, el informe anual de evaluación de metas del PEIM, será el principal medio de verificación y respaldo para acreditar el cumplimiento de la planificación del nivel estratégico de la institución, a partir del registro, el análisis de datos y la documentación evidencial o probatoria pertinente, como parte del porcentaje de la evaluación de desempeño de los altos mandos, a partir de la ponderación y el reglamento interno establecido para tales fines.

Por último y no menos importante, al cierre del periodo 2028, se deberá generar un informe de cumplimiento de todo el PEIM, mismo que consigne los principales resultados en términos de ejecución y cumplimiento, incluyendo las macro-inversiones (programas y proyectos) y sus costos plurianuales estimados, con la finalidad de servir de insumo esencial para la formulación y actualización del PEIM 2029-2032, consecuentes con el ciclo (sistema) de la planificación y el Programa de Gobierno de la Alcaldía para el ejercicio del periodo 2028-2032, de conformidad con todo el marco legal consultado y referido en el apartado II del presente documento.