

## PROCESOS MUNICIPALES

### 1. PROCESO-FINANCIERO:

- a. Objetivo: Captar, administrar, custodiar, conservar, manejar e invertir los fondos necesarios para el funcionamiento como la administración oportuna y adecuada de los recursos
- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia): Análisis de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos (expresión cuantitativa o cualitativa de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido) / indicadores de liquidez o eficiencia y eficacia o productividad o de endeudamiento o diagnóstico financiero o de rentabilidad.
- c. Indicadores de calidad: (medidas estadísticas basadas en cifras / criterio para juzgar o evaluar el desempeño del proceso) \* gestión o monitoreo o control o los procesos relacionados.
- d. Beneficios a las partes interesadas: Tributos e impuestos municipales captados y asignados al desarrollo local.
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: **Licencias de explotación Comercial; Cobro Administrativo y Judicial; Tesorería; Contabilidad.**

### 2. PROCESO INFORMACIÓN:

- a. Objetivo: Impulsar activamente el funcionamiento de los sistemas de información de la Municipalidad, tanto digital como documental, a fin de brindar las condiciones necesarias por parte del Gobierno local al acceso a las diversas actividades desarrolladas en el tiempo.
- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia):  $(\text{resultado obtenido} / \text{resultado deseado} * 100)$ ;  $((\text{resultado obtenido} / \text{costo real}) * \text{tiempo real}) * (\text{resultado deseado} / \text{costo deseado}) * \text{tiempo deseado}$
- c. Indicadores de calidad:  $(\text{capacidad real de satisfacer al usuario} / \text{necesidades detectadas del consumidor de información}) * 100$
- d. Beneficios a las partes interesadas: población meta de la información
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: **Comunicación, Archivo**

### 3. PROCESO TÉCNICO:

- a. Objetivos: Garantizar la rectoría de la Municipalidad en el desarrollo local, a partir de una eficiente gestión urbana; facilitando la funcionalidad y competitividad económica y social; controlando su crecimiento equilibrado; mejorando el espacio urbano, uso y tenencia de la tierra.
- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia): (tiempo promedio de resolución / recepción de la atención de solicitud) \* 100; (grado de satisfacción del cliente / producto o servicio ofrecido) \* 100; trabajos reales realizados en un periodo / trabajos propuestos en un periodo) \* 100; (tiempo real dedicado a la atención específica del servicio / tiempo asignado para realizar el servicio asignado) \* 100
- c. Indicadores de calidad: (costo efectivo por persona colaboradora / costo por actividad realizada) \* 100;
- d. Beneficios a las partes interesadas: Personas físicas o jurídicas que requieren los servicios que brinda la municipalidad
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: Gestión Ambiental; Gestión del Riesgo; Proyectos; Urbanismo; Administración Territorial y Valoraciones; Topografía; Catastro; Dirección Técnica-Operativa

### 4. PROCESO DE SERVICIOS:

- a. Objetivos: Promover la prestación integral de los servicios desde una perspectiva inclusiva e igualdad de género que tienda a elevar los parámetros de calidad de vida, seguridad ciudadana, desarrollo sostenible, mejora continua en los servicios de saneamiento ambiental; recuperación de los espacios públicos, uso de parques y mejora en las obras de ornato; manejo integral de los residuos sólidos; limpieza de sitios públicos, atención a baldíos para combatir la criminalidad como el consumo de drogas ilegales, y mejoramiento de la accesibilidad de los espacios públicos.
- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia): (capacidad real de respuesta por la demanda del servicio / atención de la demanda según capacidad de atención) \* 100; (valor real por la prestación del servicio / el valor percibido por el cliente del servicio) \* 100; (retorno real por la inversión realizada en el servicio / propuesta de inversión en el servicio) \* 100; respuesta real a las necesidades de los usuarios del servicio / estudios de necesidades de los usuarios del servicio

- c. Indicadores de calidad: ((prestación real del servicio / requerimientos del servicio) \* percepción del servicio por parte del cliente))
- d. Beneficios a las partes interesadas: Receptores de servicios de calidad y por tanto, satisfechos por los servicios recibidos.
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: **Plataforma de Servicios; Policía Municipal; Policía de Tránsito; Policía Canina; Programas Preventivos; Aseo de Vías y Alcantarillado; Recolección; Parques y obras de Ornato; Servicios y Mantenimiento; UTGVM; Calles y Caminos; Cementerio; Seguridad Interna.**

## 5. PROCESO GESTION SOCIAL:

- a. Objetivos: Propiciar el desarrollo social, económico y sostenible del cantón mediante estrategias y programas que permitan mejorar su bienestar integral en lo económico, educativo, cultural, de salud, deportivo, social, derechos humanos y su calidad de vida en general; así como también fomentar propio desarrollo en el marco de los principios de igualdad e inclusión social.
- b. Indicadores de desempeño: (niveles de tolerancia): (proyectos desarrollados / proyectos propuestos) \* 100; atención de personas usuarias por el proceso / demanda por el proceso) \* 100; (cantidad real de participantes según actividad / cantidad de personas propuestas por actividad) \* 100; (capacidad de ejecución de actividades llevadas a cabo / actividades programadas según metas) \* 100
- c. Indicadores de calidad: ((costo efectivo real / costo de la actividad) \* 100)); cantidad real de personas beneficiadas / personas participantes de talleres o capacitaciones) / costo real invertido en capacitaciones)); ((cantidad de personas que lograron independizarse económicamente / cantidad total de personas participantes) / costo real invertido)).
- d. Beneficios a las partes interesadas: participación de sectores vulnerables en la gestión social y cultural
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: **Persona Menor de Edad; Mujer; Adulto Mayor; Bolsa de Empleo; Promoción Cultural**

## 6. PROCESO CONTROL Y MEJORA:

- a. Objetivo: Llevar a cabo la aplicación de los mecanismos de fiscalización a los diferentes procesos municipales, a fin de brindar las acciones de mejora que garanticen a los usuarios internos y externos que cuentan con servicios transparentes e inclusivos.
- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia): ((Cantidad de acciones de control realizadas / acciones propuestas a desarrollar) / cantidad de recursos

- utilizados para combatir la corrupción)); ((metas alcanzadas / metas propuestas) / recursos utilizados para alcanzar las metas)); ((tiempo de respuesta real / solicitud de atención) / cantidad de recursos utilizados para dar respuesta));
- c. Indicadores de calidad: ((efectividad en la prestación del servicio / supervisión propuesta para la prestación del servicio) / prestación relevante del servicio)); ((visibilización real en la prestación del servicio / accesibilidad del servicio) / responsabilidad del servidor municipal en su prestación)); ((controles reales en la verificación del cumplimiento / controles propuestos para su realización)/ costos de operación del servicio)); ((uso real de herramientas de salud ocupacional / herramientas de salud ocupacional asignadas) / personas afectadas en su condición de salud en el servicio)); ((riesgos atendidos en el servicio / riesgos establecidos en el servicio) / nivel del riesgo)); ((nivel de satisfacción por la prestación del servicio / encuesta de satisfacción por la prestación del servicio) / cantidad de servicios encuestados)); ((cantidad de acuerdos municipales aprobados relacionados con la prestación de los servicios / acuerdos municipales tomados) / acuerdos relacionados con los planes de desarrollo local))
  - d. Beneficios a las partes interesadas: unidades municipales prestatarias de servicios y usuarios de los servicios municipales.
  - e. Recursos: Presupuestarios
  - f. Responsables: **Secretaría del Concejo Municipal; Auditoría; Control Interno, Control de Activos; Contraloría de Servicios; Salud Ocupacional; Atención Médica; Inspección de Control Urbano; Inspección Tributaria.**

## 7. PROCESO ESTRATÉGICO:

- a. Objetivo: Brindar servicios de asesoría estratégica en materia profesional especializada a las diferentes dependencias de la institución con el fin de facilitar la ejecución de los procesos como la toma de decisiones.
- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia)
- c. Indicadores de calidad:
- d. Beneficios a las partes interesadas
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: **Planificación Institucional; Asesoría Jurídica y Legal; Financiero; Recursos Humanos**

## 8. PROCESO DE DOTACIÓN DE RECURSOS:

- a. Objetivo: Fortalecer el desarrollo institucional en cuanto a la dotación de los recursos necesarios que garanticen la prestación de los servicios municipales de

forma racional, económica, oportuna, eficiente, eficaz, para garantizar que la dotación de bienes servicios requeridos por los diversos procesos municipales sean efectivos en su uso racional.

- b. Indicadores de desempeño (niveles de tolerancia): (ingresos ejecutados / ingresos presupuestados) \* 100; (bienes o servicios otorgados / bienes o servicios solicitados) \* 100; (cantidad real de soluciones / cantidad de solicitudes propuestas) \* 100; (resultado obtenido por dotación de recursos / resultado deseado ante solicitud de dotación de recursos) \* 100.
- c. Indicadores de calidad: (cobertura real de atención / disponibilidad del producto o servicio a ser cubierto) \* 100; (mejora real en tiempo de respuesta por el servicio / tiempo de atención ante solicitud del servicio) \* 100; (resultados obtenidos ante
- d. Beneficios a las partes interesadas: Agilización en la prestación de los servicios y menor tiempo de respuesta ante los trámites o servicios que brinda la municipalidad.
- e. Recursos: Presupuestarios
- f. Responsables: **Tecnologías de Información; Proveduría; Presupuesto**

Dr. Marvin Valverde Tenorio  
Planificación Institucional y Control Interno

Lic. Hazel Montero  
Recursos Humanos