

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Elaboración de un Manual de Procedimientos para la Municipalidad de San Carlos

Trabajo Final Elaborado por:

Paula Rojas Porras

Profesor Asesor:

Rony Mauricio Rodríguez Barquero



Proyecto Final de Graduación para optar por el
grado de Bachiller en Administración de Empresas.

Tomo I



CAPÍTULO I. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



1.1. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

El siguiente capítulo describe los procedimientos elaborados para la Municipalidad de San Carlos, donde se tiene para cada uno el objetivo, concepto, indicares, descripciones actuales como mejoradas, la tabla de mejoras y el diagrama de flujo. Las siguientes figuras son una muestra del encabezado que cada procedimiento lleva y el segundo la presentación del diagrama de flujo.

Municipalidad de San Carlos

Nombre de la Unidad:		Fecha:	Número de Revisión:
Nombre del Procedimiento:		Página: De	Número de Versión:
Código del Proceso:	Responsable:	Rige a partir de :	Próxima Revisión:
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

PROCEDIMIENTO:			REVISIÓN: 1
RESPONSABLE:			VERSIÓN: 1
CÓDIGO:			Página: de
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Inspector	Encargado operativo	Bodega
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	
Paula Rojas Porras			



Índice de Procedimientos

1.7.1.	Departamento de Acueductos	5
A.	Sustitución de medidores.....	5
B.	Reparaciones Menores.....	15
C.	Solicitud de Disponibilidad de Agua.....	25
D.	Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor	38
1.7.2.	<i>Departamento de Administración Tributaria</i>	51
A.	Modificación de Pendiente del Acueducto	51
B.	Proceso de Cobro Administrativo y Judicial.....	71
1.7.3.	Departamento de Gestión Vial.....	85
A.	Compra de Repuestos.....	85
1.7.4.	Departamento de Ingeniería.....	98
A.	Visado de Planos.....	98
B.	Permisos de Construcción.....	115
C.	Recepción de Urbanizaciones	128
1.7.5.	Departamento de Proveduría	146
A.	Trámites de Pago a Proveedores	146
B.	Compra por medio de Caja Chica.....	161
1.7.6.	Tesorería	177
A.	Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento.....	177
1.7.7.	Departamento TIC.....	186
A.	Acceso al Departamento de TIC.....	186
B.	Respaldo y Almacenamiento de Datos.....	192
1.7.8.	Servicios Generales.....	202
A.	Solicitud de Combustible	202



1.1.1. Departamento de Acueductos

A. Sustitución de medidores

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 22-09-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Sustitución de Medidores		Página: 1 De 10	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACsm01-2009		Responsable: Inspector	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción.....	6
b)	Objetivo	6
c)	Alcance.....	6
d)	Responsables	6
e)	Políticas o normas relacionadas	6
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	7
g)	Sistemas de información	7
h)	Frecuencia.....	7
i)	Conceptos.....	7
j)	Indicador.....	8
k)	Descripción de las Actividades Actuales.....	8
l)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento	9
m)	Descripción de las Actividades mejoradas	11
n)	Diagrama de Flujo.....	13



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

Este procedimiento tiene como finalidad, el cambio de medidores en mal estado de los contribuyentes de la Municipalidad de San Carlos.

b) Objetivo

Solicitar y cambiar medidor en mal estado de los Contribuyentes de la Municipalidad de San Carlos.

c) Alcance

Aplica para el Contribuyente de la Municipalidad, Encargado operativo del Acueducto, Inspector del acueducto y bodeguero.

d) Responsables

Oficina de Acueducto Municipal y Bodega.

e) Políticas o normas relacionadas

Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal. Artículos: 15,21 y 50

Art.15: En cuanto a hidrómetros en mal estado, deberá la Municipalidad reparar o sustituir los que estén dañados.



Manual de Procedimientos

Municipalidad de San Carlos

Art. 21: El costo de la conexión o prevista, así como del aporte del hidrómetro, caja y accesorios respectivos, corresponden al propietario (sin que este pase a ser propiedad del abonado). La Municipalidad será responsable de su mantenimiento y reparación. Los costos de reparación de daños al hidrómetro, sus accesorios y tubería en general, ocasionados por culpa grave o dolo del cliente o terceros, se cargarán en la cuenta del mismo en la siguiente facturación o mediante comprobante de ingresos.

Art. 50: En el caso en que por cualquier circunstancia el hidrómetro sufra desperfectos que impidan el registro de los consumos de agua, y la Municipalidad se vea imposibilitada para su sustitución, al abonado se le cobrará de acuerdo con el promedio de los últimos tres periodos normales de consumo.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Formulario: Solicitud de paja nueva (medidor, ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.)

g) Sistemas de información

SIM: Sistema Integrado Municipal

h) Frecuencia

De acuerdo a la vida útil de cada medidor que es de 5 años, a las condiciones en que se encuentre el medidor.

i) Conceptos

Hidrómetro: Medidor utilizado con el fin de registrar el consumo de agua utilizado por el abonado o usuario.

Vida Útil: La vida útil es la duración estimada que un objeto puede tener cumpliendo correctamente con la función para la cual ha sido creado.



j) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El número de medidores reportados por parte del Inspector.

k) Descripción de las Actividades Actuales

Sustitución de medidor		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita el formulario en acueductos	Contribuyente
2	Llena la solicitud	Contribuyente
3	Entrega al encargado operativo (oficinista)	Contribuyente
4	¿El contribuyente hizo la solicitud? Si: paso 7, No: continúe	Encargado operativo (oficinista)
5	Reportan el medidor que se debe cambiar	Inspector
6	Entrega informe a encargado operativo (Oficinista)	Inspector
7	Recibe solicitud	Encargado operativo (oficinista)
8	Entrega a inspector	Encargado operativo (oficinista)
9	Recibe la solicitud del abonado	Inspector
10	Revisa las lecturas del medidor	Inspector
11	¿Se debe ir a inspeccionar? No: paso 15, Si: continúe	Inspector
12	Se dirige a la dirección solicitada	Inspector



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

13	Verifica el estado del medidor	Inspector
14	¿Se debe cambiar el medidor? No: Fin, Si: continúe	Inspector
15	Inspector solicita medidor a bodega	Inspector
16	Entrega medidor	Bodeguero
17	Recibe el medidor	Inspector
18	Cambia el medidor que no funciona	Inspector
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Revisión de lectura: se cambia cuando: el consumo es 0, se gasta más de 3000 m³, si el medidor tiene más de 5 años o si esta empañado.

Estado del medidor: el consumo siempre es 1, más de 5000 m³, el medidor termina su vida útil 3 años, se encuentra empañado, quebrado.

I) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 1. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	El contribuyente no debería hacer la solicitud del cambio de medidor ya que los inspectores son los que deben conocerlo, ya que tienen conocimientos sobre la vida útil de los medidores.	Eliminar: Solicita el formulario en acueductos Eliminar: Llena la solicitud Eliminar: Entrega al encargado operativo (oficinista)



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pases	No es necesario hacer pases, porque los que participan en los procedimientos son los indicados para hacer las actividades.	
Reducción de Costos	El evitar hacer venir a los contribuyentes a la municipalidad está reduciendo los costos en papeles para las solicitudes escritas.	
Reducción de Tiempos	De igual forma, al no venir los contribuyentes a hacer la solicitud, el personal del acueducto municipal podrían tomar el tiempo que le dedicaban a atender a los solicitantes en asuntos que requieran mayor atención.	
Aumento de la Calidad	Se puede llevar un estudio estadístico por parte del inspector, para que así, se lleve un mejor control de los medidores y agilizar el proceso, sin que los contribuyentes y el personal municipal tengan que participar en el proceso. Es importante que este se revise cada vez que se haga un nuevo cambio de medidor para que así, conozcan los problemas que se dieron anteriormente y poder tomar en cuenta a la hora de hacer le nuevo cambio del medidor al contribuyente.	Ingresa: El inspector de acueductos ingresa en una tabla excel, el número de medidor, la justificación del cambio del medidor.



m) Descripción de las Actividades mejoradas

Sustitución de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Reportan el medidor que se debe cambiar	Inspector 1
2	Entrega informe a encargado operativo (Oficinista)	Inspector 1
3	Envía a jefe de acueductos	Inspector 1
4	Recibe informe	Jefe de Acueductos
5	Revisa informe y da la aprobación en bodega	Jefe de Acueductos
6	Ingresar la aprobación en el SIM	Jefe de Acueductos
7	Envía informe aprobado a encargado operativo	Jefe de Acueductos
8	Recibe informe aprobado	Jefe de Acueductos
9	Entrega informe a inspector	Jefe de Acueductos
10	Recibe informe	Inspector 2
11	Se dirige a la dirección del contribuyente	Inspector 2
12	Verifica el estado del medidor	Inspector 2
13	¿Se debe hacer el cambio del medidor? No: Fin, Si: continúe	Inspector 2
14	Solicita medidor en bodega	Inspector 2
15	Recibe la solicitud autorizada del inspector	Bodeguero
16	Ingresar al SIM	Bodeguero
17	Ingresar el número de medidor saliente y medidor en mal estado	Bodeguero
18	Etiqueta medidor con número respectivo	Bodeguero



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Sustitución de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
19	Entrega medidor a inspector	Bodeguero
20	Recibe medidor	Inspector 2
21	Hace el cambio del medidor	Inspector 2
22	Hace nota a encargado operativo con: número de medidor y justificación del cambio	Inspector 2
23	Envía informe a encargado operativo	Inspector 2
24	Recibe informe	Encargado Operativo (Oficinista)
25	Ingresa los datos en una hoja excel, donde lleva las estadísticas de los medidores	Encargado Operativo (Oficinista)
	Fin	



n) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Sustitución de Medidor				REVISIÓN: 1
RESPONSABLE:	Acueductos				VERSIÓN: 1
CÓDIGO:	ACsm01-2009				PAGINA: 9 DE 10
	DIAGRAMA DE FLUJO				
DESCRIPCIÓN	Inspector 1	Inspector 2	Encargado operativo	Jefe de Acueductos	Bodeguero
Inicio					
1. Reportan el medidor que se debe cambiar					
2. Entrega informe encargado operativo (Oficinista)					
3. Envía a jefe de acueductos					
4. Recibe informe					
5. Revisa informe y da aprobación en bodega					
6. Ingresa la aprobación en el SIM					
7. Envía informe aprobado a encargado operativo					
8. Recibe informe aprobado					
9. Entrega informe a inspector					
10. Recibe informe					
11. Se dirige a la dirección del contribuyente					
12. Verifica el estado del medidor					
13. ¿Se debe hacer el cambio del medidor?					



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Sustitución de Medidor				REVISIÓN: 1
RESPONSABLE:	Acueductos				VERSIÓN: 1
CÓDIGO:	ACsm01-2009				PAGINA: 10 DE 10
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Inspector 1	Inspector 2	Encargado operativo	Jefe de Acueductos	Bodeguero
14. Solicita medidor en bodega				19	
15. Recibe la solicitud autorizada del inspector	20				
16. Ingresa al SIM	21				
17. Ingresar el número de medidor saliente y medidor en mal estado	22				
18. Etiqueta medidor con número respectivo		23			
19. Entrega medidor a inspector					
20. Recibe medidor					
21. Hace el cambio del medidor					
22. Hace nota a encargado operativo con: número de medidor y justificación del cambio					
23. Envía informe a encargado operativo					
24. Recibe informe					
25. Ingresar los datos en una hoja excel, donde lleva las estadísticas de los medidores					
Fin					
Elaborado por: Paula Rojas Porras		Aprobado por:		Fecha de Aprobación:	



B. Reparaciones Menores

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 28-09-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Reparaciones Menores		Página: 1 De 10	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACrm02-2009		Responsable: Inspector	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenido

a)	Introducción	16
b)	Objetivo	16
c)	Alcance	16
d)	Responsables.....	16
e)	Políticas o normas relacionadas	16
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	18
g)	Conceptos	18
h)	Indicador.....	18
i)	Descripción de la Actividades Actuales.....	19
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	20
k)	Descripción de Actividades Mejoradas	21
l)	Diagrama de Flujo	23



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de garantizar un buen servicio a los contribuyentes para que el agua llegue en óptimas condiciones a su destino.

b) Objetivo

Garantizar un buen servicio a los contribuyentes para que el agua llegue en óptimas condiciones a su destino.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el contribuyente, el Encargado Operativo e Inspector

d) Responsables

Es responsable es la Oficina de Acueducto Municipal

e) Políticas o normas relacionadas

- ✓ *Reglamento para la operación y Administración del Acueducto Municipal.* Artículos: 31, 32, 35, 36

Art. 31: Es obligación de los abonados y usuarios mantener en buen estado sus instalaciones internas, sin fugas que permitan el desperdicio de agua. Así mismo deberán acatar las instrucciones generales que para tales efectos imponga la Municipalidad.

Art. 32: Es obligación de la Municipalidad hacer reparaciones que requiera el Acueducto. Las acometidas forman parte de las redes de acueductos y su mantenimiento y reparación corresponden a la Municipalidad. Las conexiones intradomiciliarias defectuosas serán reparadas por el abonado.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Art. 35: El trabajo de la Municipalidad se limitará a la localización de fugas y desperfectos y recomendación de cómo se pueden reparar. El trabajo de reparación será responsabilidad del abonado.

Art 36: Por los servicios prestados en las revisiones domiciliarias, la Municipalidad cobrará al cliente solicitante, el costo por la inspección o revisión solicitada, según los derechos establecidos en la tarifa que para esos efectos se publica en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Código Municipal (Ley 7794), Artículo 147

Art. 147: Son deberes de los servidores municipales:

- a) Respetar esta ley y sus reglamentos, así como cumplir las obligaciones vigentes en sus cargos.
- b) Prestar los servicios contratados con absoluta dedicación, intensidad y calidad, responsabilizándose de sus actos y ejecutando sus tareas y deberes con apego a los principios legales, morales y éticos.
- c) Guardar la consideración debida al público atenderlo con diligencia, afán de servicio y buen trato, de modo que no se origine queja justificada por mal servicio o atención.
- d) Cuidar, resguardar, preservar y emplear debidamente los recursos públicos municipales.
- e) Observar en su trabajo buenas costumbres y disciplina, así como un trato respetuoso para sus compañeros de trabajo, superiores y autoridades.
- f) Responder por los daños o perjuicios que puedan causar sus errores o los actos manifiestamente negligentes propios de su responsabilidad.
- g) Guardar discreción sobre asuntos relacionados con su trabajo o vinculados con otras dependencias municipales, cuya divulgación pueda usarse contra los intereses de la municipalidad.



h) Sugerir, en el momento oportuno y ante la instancia administrativo-jerárquica correspondiente, lo que considere adecuado para el mejor desempeño de sus labores.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Formulario de Reporte de Averías ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Conceptos

Reparación menor: cuando el medidor tenga problemas, se debe cambiar o limpiar

Contribuyente: La persona física o jurídica propietaria legítima de la finca, lote, filial o edificación de cualquier naturaleza, a la que se presta el servicio de agua potable.

h) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ La menor cantidad de reportes de avería reportadas.
- ✓ La mayor cantidad de averías reparadas en el menor tiempo.



i) Descripción de las Actividades Actuales

Reparaciones Menores		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita formulario en plataforma de acueductos	Contribuyente
2	Entrega formulario a plataforma de acueducto	Contribuyente
3	Recibe formulario	Encargado operativo (oficinista)
4	Guarda formulario original	Encargado operativo (oficinista)
5	Envía copia rosada del formulario a inspector	Encargado operativo (oficinista)
6	Recibe copia	Inspector
7	Acude a revisar la avería	Inspector
8	Identifica la avería	Inspector
9	¿Es necesario llamar a la cuadrilla? No: continúe , Si: llama a la cuadrilla para la reparación, paso 12	Inspector
10	Hace la reparación	Inspector
11	Elabora informe de la reparación	Inspector
12	Entrega a jefe de departamento, archiva informe	Inspector
13	Firma la bitácora	Inspector
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 8: Cuando hay fugas en el medidor, esta aterrado algún tubo, etc.

Paso 13: El encargado operativo revisa la bitácora cada semana, para conocer lo que se hizo, se archiva.



j) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 2. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Para este procedimiento, no es necesario quitar algún paso, porque al ejecutarse de esta manera se da una buena ejecución del trabajo.	
Reducción de Pases	Los implicados en el procedimiento son los necesarios para la ejecución del proceso.	
Reducción de Costos	Para la reducción de los costos sería importante que el informe que el inspector debe hacer al finalizar su tarea, sea ingresada en el SIM o alguna otra herramienta digital; para evitar la utilización de papel en los informes y tener guardados documentos que estorben en el lugar de trabajo, esto cuando se archivan.	Agregar: Inspector hace informe en la herramienta digital (SIM u hoja excel). Agregar: envía a encargado operativo. Agregar: Recibe archivo. Agregar: Archiva el documento digital en respaldo en la computadora.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	No se reducen tiempos porque el procedimiento debe realizarse cada un contribuyente hace la solicitud y dependiendo de la avería que exista.	
Aumento de la Calidad	Se podría mejorar sistematizando algunos de los pasos como en el caso de la solicitud del contribuyente, podría estar incorporada en la página de la Municipalidad.	

k) Descripción de Actividades Mejoradas

Reparaciones Menores		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita formulario en plataforma de acueductos	Contribuyente
2	Entrega a encargado operativo en acueductos	Contribuyente
3	Recibe formulario	Encargado Operativo
4	Revisa formulario	Encargado Operativo
5	Archiva formulario original	Encargado Operativo
6	Envía copia rosada a inspector	Encargado Operativo
7	Recibe copia	Inspector
8	Acude a revisar la avería	Inspector
9	Identifica la avería	Inspector



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Reparaciones Menores		
Número	Proceso	Responsable
10	¿Es necesario llamar a la cuadrilla? Si: continuar, No: paso 13	Inspector
11	Llama a la cuadrilla	Inspector
12	Hace la reparación de la avería	Inspector
13	Hace informe en la herramienta digital (SIM u hoja excel)	Inspector
14	Firma bitácora	Inspector
15	Envía a encargado operativo	Inspector
16	Recibe documento digital	Encargado Operativo
17	Archiva documento, en respaldo en computadora	Encargado Operativo
	Fin	

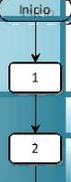


I) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Reparaciones Menores		REVISIÓN: 1
RESPONSABLE:	Acueductos		VERSIÓN: 1
CÓDIGO:	ACrm02-2009		PAGINA: 9 DE 10
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contribuyente	Encargado operativo	Inspector
Inicio	3 4 5 6		
1. Solicita formulario en plataforma de acueductos	7 8		
2. Entrega a encargado operativo en acueductos	9		
3. Recibe formulario	10 11		
4. Revisa formulario	12 13		
5. Archiva formulario original	A A		
6. Envía copia rosada a inspector	14 15		
7. Recibe copia	16		
8. Acude a revisar la avería	Fin		
9. identifica la avería			
10. ¿Es necesario llamar a la cuadrilla?			
11. Llama a la cuadrilla			
12. Hace la reparación de la avería			
13. Hace informe en la herramienta digital (SIM u hoja excel)			



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	 Reparaciones Menores		REVISIÓN: 1	
RESPONSABLE:	Acueductos		VERSIÓN: 1	
CÓDIGO:	ACrm02-2009		PAGINA: 10 DE 10	
DESCRIPCIÓN		DIAGRAMA DE FLUJO		
		Contribuyente	Encargado operativo	Inspector
14. Firma bitácora				
15. Envía a encargado operativo				
16. Recibe documento digital				
17. Archiva documento, en respaldo en computadora				
Fin				
Elaborado por: Paula Rojas Porras	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:		



C. Solicitud de Disponibilidad de Agua

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 7-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Disponibilidad de Agu		Página: 1 De 13	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACsda03-2009		Responsable: Cuadrilla	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	26
b)	Objetivo	26
c)	Alcance	26
d)	Responsables.....	26
e)	Políticas o normas relacionadas	26
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	27
g)	Conceptos	27
h)	Indicador	28
i)	Descripción de Actividades Actuales	29
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	31
k)	Descripción de Actividades Mejoradas.....	32
l)	Diagrama de Flujo	35



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la dotación de agua a todas las personas que soliciten el servicio.

b) Objetivo

Dotar de agua a las personas que soliciten el servicio en la Municipalidad de San Carlos.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el solicitante, cajero, encargado operativo, cuadrilla.

d) Responsables

Oficina de Acueducto Municipal

e) Políticas o normas relacionadas

Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal. Artículos: 10, 12, 27 y 36.

Art.10: La Municipalidad está obligada a prestar el servicio de agua a todos los propietarios de inmuebles construidos, dedicados al trabajo o residencia de personas, cuando las redes del sistema pasen frente a las propiedades y los inmuebles cumplan con todos los requisitos de las Leyes Nacionales y Reglamentos Municipales.

La Municipalidad no podrá rechazar solicitudes de servicio, salvo que la prestación del mismo no fuere posible por razones técnicas, consumo humano, recursos hídricos y reglamentarios que impidieren otorgarlo.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Art.12: La Municipalidad concederá el servicio de agua potable, observando lo siguiente, siempre y cuando tenga capacidad de abastecimiento:

Para el otorgamiento del servicio de agua deberá contar con el visto bueno del Departamento de Acueducto. No se otorgarán nuevos servicios sin los respectivos permisos de construcción; en caso de edificaciones viejas que carezcan del permiso, deberá realizarse Inspección previa para el otorgamiento del servicio.

Art. 27: Para que el Departamento de Acueducto otorgue el servicio de agua a las urbanizaciones el interesado deberá presentar los siguientes requisitos:

Antes del otorgamiento del servicio de agua, el Departamento de Acueducto Municipal deberá realizar inspección para verificar que se haya colocado la infraestructura correspondiente, según lo recomendado por el Departamento de Acueducto. Por tanto, el Urbanizador deberá solicitar en forma escrita la respectiva inspección de previo al inicio del proceso de colocación de las tuberías, a fin de efectuar las visitas durante la ejecución de dicha actividad.

Art. 36: Por los servicios prestados en las revisiones domiciliarias, la Municipalidad cobrará al cliente solicitante, el costo por la inspección o revisión solicitada

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Formulario para Disponibilidad de Agua ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Conceptos

Prevista: Es la tubería y accesorios entre la tubería principal y el límite de la propiedad con la vía pública, que se deja instalada para una futura conexión del servicio.

Valor de la acometida: Término con el cual se le califica al valor, suma que debe pagar previamente el abonado a la Municipalidad por conectar el servicio de agua potable hasta su propiedad y que corresponde a los accesorios, materiales, mano de obra y demás gastos necesarios, su monto es fijado según la Tarifa.



h) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor tiempo que se tarde en aprobar la solicitud de Disponibilidad de Agua.



i) Descripción de Actividades Actuales

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsables
	Inicio	
1	Solicita formulario y requisitos para la solicitud	Solicitante
2	Entrega formulario y requisitos al solicitante	Recepcionista
3	Completa el formulario	Solicitante
4	Trae los documentos requeridos para la aprobación.	Solicitante
5	Paga el derecho de inspección en las cajas (2500)	Solicitante
6	Hacen el cobro.	Cajero
7	Entregan recibo especial.	Cajero
8	Recibe comprobante de pago.	Solicitante
9	Entrega a plataforma de acueducto formulario, documentos y recibo.	Solicitante
10	Recibe los documentos, el formulario y recibo.	Encargado operativo (oficinista)
11	Revisa documentos, formulario	Encargado operativo (oficinista)
12	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 4	Encargado operativo (oficinista)
13	Entrega formulario y documentos a cuadrilla	Encargado operativo (oficinista)
14	Recibe formulario y documentos	Cuadrilla
15	Revisa documentos	Cuadrilla
16	¿Se hace la inspección? Si: continuo, No: paso 22	Cuadrilla
17	Hace revisión de zona (documentos previamente revisados)	Cuadrilla



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsables
18	Verifica si existe disponibilidad de agua	Cuadrilla
19	¿Existe disponibilidad de agua? Si: paso 22, No: continúe	Cuadrilla
20	Busca la manera de que llegue agua al lugar solicitado	Cuadrilla
21	¿Se logro la disponibilidad de agua en la zona? Si: Continúe, No: paso 20	Cuadrilla
22	Se aprueba la solicitud planteada(se sella y firma)	Encargado operativo (oficinista)
23	Se anota el consecutivo en la bitácora(archivo)	Encargado operativo (oficinista)
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso4: Los requisitos:

- * Copia de la cédula de identidad del solicitante o representante legal, en caso de persona jurídica presentar copia de Personaría jurídica y cédula jurídica.
- * Fotocopia de escritura o estudio literal de la propiedad.
- * Presentar original del plano catastrado o copia certificada por Catastro Nacional. Presentar dos copias del plano catastrado (misma escala).
- * Cancelar la suma de 2.500 colones por solicitud de disponibilidad de agua en las cajas municipales.

Paso 16: En este caso, se hace la decisión porque los inspectores conocen muchas de las zonas que tienen disponibilidad de agua y en el caso de que supiera que existe agua en el sector solicitado, no se hace la inspección.



j) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 3. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	La cuadrilla no debería revisar los documentos, solamente solicitar los planos catastrados de la propiedad para conocer la localización y el formulario. De esta manera se evita que los documentos estén en muchas manos.	Eliminar: cuadrilla revisa documentos.
Reducción de Pases	Los participantes en este procedimiento son los indicados para ejecutarlo, ya que el solicitante es el principal interesado que se realice el proceso.	
Reducción de Costos	Se podría reducir costos si el sistema enviara de una sola vez el comprobante del pago de la inspección a acueductos, donde revisarían el formulario y si el pago fue hecho.	Eliminar: Entrega recibo especial Agregar: caja ingresa en el SIM el pago de la inspección. Agregar: entrega recibo a solicitante.
Reducción de Tiempos	Se podría crear un formulario vía internet, donde el solicitante llena el formulario y conoce de los requisitos, de esta manera	Eliminar: Solicita formulario y requisitos para la solicitud Eliminar: Entrega formulario y requisitos al



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

	<p>no tiene que ir dos veces a la Municipalidad. Además la recepcionista tendría más tiempo para atender a otras personas que si lo necesitan.</p>	<p>solicitante</p> <p>Agregar: Solicitante ingresa a página de la municipalidad.</p> <p>Agregar: Llena el formulario y guarda.</p> <p>Agregar: va a la municipalidad y hace el pago.</p> <p>Agregar: Entrega documentos a encargado operativo del acueducto.</p>
<p align="center">Aumento de la Calidad</p>	<p>La calidad en este trabajo da satisfacción a los solicitantes, para esto los inspectores deben colocar el agua en todas las zonas solicitadas, así se mantiene feliz a los nuevos contribuyentes. De esta manera se está haciendo en el procedimiento actual.</p>	

k) Descripción de Actividades Mejoradas

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad de San Carlos	Solicitante
2	Llena el formulario y guarda	Solicitante
3	El SIM hace el recargo automático del cobro de la inspección	Solicitante
4	Se dirige a la Municipalidad	Solicitante
5	Hace el pago por el derecho de inspección	Solicitante



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsable
6	Hace el Cobro	Cajero
7	Ingresa en el SIM el pago de la inspección	Cajero
8	Entrega recibo a solicitante	Cajero
9	Recibe comprobante	Solicitante
10	Entrega en acueductos los documentos solicitados para la disponibilidad de agua	Solicitante
11	Recibe documentos	Encargado Operativo
12	Revisa ingresa al sistema y revisa formulario y pago de inspección	Encargado Operativo
13	¿Están bien los datos? No: Continúe, Si: paso 15	Encargado Operativo
14	Arregla los datos del formulario	Encargado Operativo
15	¿Hizo el pago para la inspección? Si: continúe, No: devolverse paso 5	Encargado Operativo
16	Revisa documentos	Encargado Operativo
17	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 10	Encargado Operativo
18	Imprime formulario	Encargado Operativo
19	Entrega formulario y documentos necesarios a cuadrilla.	Encargado Operativo
20	Recibe documentos y formulario	Cuadrilla
21	Revisa dirección y plano catastrado del solicitante	Cuadrilla
22	¿Existe disponibilidad de agua? No: continúe, Si: paso 28	Cuadrilla



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsable
23	Hace la revisión de la zona solicitada	Cuadrilla
24	Verifica si existe disponibilidad de agua	Cuadrilla
25	¿Existe disponibilidad de agua en la zona? No: continúe, Si: paso 28	Cuadrilla
26	Busca la manera de que llegue el agua a la zona solicitada	Cuadrilla
27	¿Se logro la disponibilidad de agua en la zona? Si: continúe, No: devolverse paso 26	Cuadrilla
28	Se aprueba la solicitud planteada	Cuadrilla
29	Se anota el consecutivo en la bitácora y archiva	Cuadrilla
	Fin	



I) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Solicitud de disponibilidad de agua			VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Acueductos			REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ACsda03-2009			PÁGINA: 11 DE 13
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Solicitante	Cajero	Encargado operativo	Cuadrilla
Inicio	1			
1. Ingresar a la página de la Municipalidad de San Carlos	2			
2. Llena el formulario y guarda	3			
3. El SIM hace el recargo automático del cobro de la inspección	4			
4. Se dirige a la Municipalidad	5			
5. Hace el pago por el derecho de inspección		6		
6. Hace el Cobro		7		
7. Ingresar en el SIM el pago de la inspección		8		
8. Entrega recibo a solicitante		9		
9. Recibe comprobante		10		
10. Entrega en acueductos los documentos solicitados para la disponibilidad de agua		11		
11. Recibe documentos		12		
12. Revisa ingreso al sistema y revisa formulario y pago de inspección		13		
		14		
		15		
		16		
		17		
		18		
		19		
		20		
		21		



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Solicitud de disponibilidad de agua			VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Acueductos			REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ACsda03-2009			PÁGINA: 12 DE 13
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Solicitante	Cajero	Encargado operativo	Cuadrilla
13 ¿Están bien los datos?				
14. Arregla los datos del formulario				
15. ¿Hizo el pago para la inspección?				
16. Revisa documentos				
17. ¿Están completos los documentos?				
18. Imprime formulario				
19. Entrega formulario y documentos necesarios a cuadrilla.				
20. Recibe documentos y formulario				
21. Revisa dirección y plano catastrado del solicitante				
22. ¿Existe disponibilidad de agua?				
23. Hace la revisión de la zona solicitada				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Solicitud de disponibilidad de agua			VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Inicio	Acueductos		REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	1	ACsda03-2009		PÁGINA: 13 DE 13
DESCRIPCIÓN	2	DIAGRAMA DE FLUJO		
	3	Solicitante	Cajero	Encargado operativo
24. Verifica si existe disponibilidad de agua				
25. ¿Existe disponibilidad de agua en la zona?				
26. Busca la manera de que llegue el agua a la zona solicitada				
27. ¿Se logro la disponibilidad de agua en la zona?				
28. Se aprueba la solicitud planteada				
29. Se anota el consecutivo en la bitácora y archiva				
Fin				
Elaborado por:	Aprobado por:		Fecha de Aprobación:	
Paula Rojas Porras				



D. Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 9-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		Página: 1 De 13	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACsaycm04-2009	Responsable: Encargado Operativo	Rige a partir de :	Próxima Revisión:
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	39
b)	Objetivo	39
c)	Alcance	39
d)	Responsables	39
e)	Políticas o normas relacionadas	39
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	41
g)	Sistemas de información	41
h)	Conceptos	41
i)	Indicador	41
j)	Descripción de las Actividades Actuales	42
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento	44
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	45
m)	Diagrama de Flujo	48



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad un control sobre los medidores que se colocan a los contribuyentes.

b) Objetivo

Controlar la colocación de los medidores a los contribuyentes.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el solicitante del servicio, encargado de plataforma, encargado operativo, cuadrilla y jefe del departamento del acueducto.

d) Responsables

La oficina del Acueducto Municipal, plataforma, cajas.

e) Políticas o normas relacionadas

Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal. Artículos. 19, 20 y 21

Art. 19: La Oficina de Acueducto Municipal una vez autorizada la paja de agua, de oficio registrará y facturará las conexiones realizadas a partir del día de su instalación, conforme lo indique la lectura mensual del respectivo hidrómetro o medidor de agua. Dicha conexión será por tiempo indefinido pero sujeto a las obligaciones establecidas en este Reglamento.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Art. 20: El costo por conexión del nuevo servicio por cañería deberá ser cancelado por el solicitante una vez aprobada la solicitud. Si en el momento de realizar la conexión se detectan diferencias de costos, se notificará al propietario que dichas diferencias serán incluidas para su pago en el recibo que se le factura por primera vez o en el mes siguiente.

Art. 21: El costo de la conexión o prevista, así como del aporte del hidrómetro, caja y accesorios respectivos, corresponden al propietario (sin que este pase a ser propiedad del abonado). La Municipalidad será responsable de su mantenimiento y reparación. Los costos de reparación de daños al hidrómetro, sus accesorios y tubería en general, ocasionados por culpa grave o dolo del cliente o terceros, se cargarán en la cuenta del mismo en la siguiente facturación o mediante comprobante de ingresos. En caso de que se cause daño a terceras personas o que el causante del daño no sea abonado, se dará trámite a ante las autoridades legales y judiciales para las sanciones respectivas.

Ley 8220, Exceso de Requisitos. Artículos: 4 y 5

Art. 4: Publicidad a los trámites y sujeción a la ley. Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado, deberá:

1. Sujetarse a lo establecido por la ley y fundamentarse estrictamente en ella.
2. Estar publicado en el Diario Oficial La Gaceta, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional, deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación. Dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados también a medios electrónicos.

Art. 5: Obligación de informar sobre el trámite. Todo funcionario, entidad y órgano público estará obligado a proveer, al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirse la presencia física al administrado, salvo en aquellos casos en que la ley expresamente lo requiera.



Cuando un ente, órgano o funcionario público, establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación.

Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegado al artículo 4 de la ley

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Solicitud de Disponibilidad de Agua ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

SIM: Sistema Integrado Municipal

h) Conceptos

Derecho de conexión: Suma que debe pagar el abonado previamente por el costo de conexión de agua potable para la propiedad, cuyo monto especifica la última actualización tarifaria.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor tiempo que se tarde entre la solicitud y la colocación del medidor al contribuyente.



j) Descripción de las Actividades Actuales

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Hace la solicitud formulario	Solicitante
2	Entrega el formulario y requisitos	Encargado de Plataforma
3	Recibe formulario y requisitos	Solicitante
4	Llena el formulario y documenta los requisitos	Solicitante
5	Entrega el formulario lleno y documentos requeridos	Solicitante
6	Revisa información	Encargado de Plataforma
7	¿Cumple con los requisitos solicitados? No: continúe, Si: paso 10	Encargado de Plataforma
8	Solicita traer los documentos faltantes	Encargado de Plataforma
9	¿Entregó los documentos antes de 10 días hábiles? Si: continúe, No: Se desechan los documentos y se termina el proceso	Encargado de Plataforma
10	Incluye la información correcta al SIM	Encargado de Plataforma
11	Firma la bitácora (expediente, categoría, requisitos)	Encargado de Plataforma
12	Entrega los documentos revisados a solicitante	Encargado de Plataforma
13	Lleva los documentos a plataforma de acueductos	Solicitante
14	Recibe los documentos	Encargado operativo (oficinista)
15	Crea un documento manual para el cobro	Encargado operativo (oficinista)



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
16	Entrega documento manual al solicitante	Encargado operativo (oficinista)
17	Lleva el documento a cajas	Solicitante
18	Realiza el pago del monto del medidor	Solicitante
19	Realiza el cobro del monto del medidor	Cajero
20	Elabora el recibo especial por el monto del medidores	Cajero
21	Entrega recibo a solicitante	Cajero
22	Recibe comprobante de pago	Solicitante
23	Lleva el recibo a la plataforma de acueductos	Solicitante
24	Recibe comprobante de pago y archiva documentos	Encargado operativo (oficinista)
25	Se vuelve a digitar el documento	Encargado operativo (oficinista)
26	Hace un expediente con los datos del solicitante del medidor	Encargado operativo (oficinista)
27	Entrega a la cuadrilla expediente	Encargado operativo (oficinista)
28	Recibe el expediente	Cuadrilla
29	Se dirige al lugar de la conexión	Cuadrilla
30	Realiza la conexión del medidor	Cuadrilla
31	Envía el expediente al jefe de departamento	Cuadrilla
32	Recibe expediente	Jefe de departamento
33	Se realiza la incorporación de la aprobación del medidor en el SIM (número de medidor, ordenamiento: sector, manzana y secuencia)	Jefe de departamento
	Fin	



Requisitos para los pasos de los procedimientos

Copia de la cédula de identidad del solicitante o representante legal, en caso de persona jurídica presentar copia de personaría jurídica y cédula jurídica. Fotocopia de escritura o estudio literal de la propiedad. Presentar original del plano catastrado o copia certificada por Catastro Nacional. Presentar dos copias del plano catastrado (misma escala). Cancelar la suma de 2.500 colones por solicitud de disponibilidad de agua en las cajas municipales

k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 4. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Se pretende evitar que el solicitante tenga que llegar a la Municipalidad, dado que quita tiempo de los colaboradores.	Eliminar: Hace la solicitud formulario Eliminar: Entrega el formulario y requisitos Eliminar: Recibe formulario y requisitos Eliminar: Llena el formulario y documenta los requisitos Eliminar: Crea un documento manual para el cobro Eliminar: Entrega documento manual al solicitante. Eliminar: Lleva el documento a cajas
Reducción de Pases	Los participantes son los necesarios para ejecutar el procedimiento. Pero el solicitante solo entrega los documentos en plataforma, el resto lo hacen los colaboradores de la Municipalidad	El solicitante se dirige a la Municipalidad y entrega los documentos y hace el pago, después los colaboradores Municipales se encargan de realizar el proceso.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Costos	Al eliminar los formularios y el documento manual de cobro, e ingresar todo esto al SIM hace que se reduzca en papel, que es un costo que se incurre en las empresas públicas	Agregar: solicitante ingresa en la página de la Municipalidad. Agregar: Llena formulario, revisa requisitos, guarda.
Reducción de Tiempos	Al incorporar el formulario en la página de la Municipalidad, se reduce el tiempo del solicitante en ir y solicitar requisitos y formulario, además de reducir el tiempo de los colaboradores en la entregar el formulario	Agregar los pasos que se utilizaron en reducción de costos
Aumento de la Calidad	El sistematizar el procedimiento, los colaboradores de la Municipalidad que participan, podrán dar un buen servicio al contribuyente y poder cumplir con lo solicitado.	

I) Descripción de Actividades Mejoradas

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsables
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad	Solicitante
2	Llena el formulario y revisa los requisitos	Solicitante
3	Se dirige a la Municipalidad	Solicitante
4	Entrega documentos en plataforma	Solicitante



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsables
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	Revisa el formulario	Encargado de Plataforma
7	¿Están todos los datos en el formulario? No: continúe, Si: paso 9	Encargado de Plataforma
8	Ingresa los datos faltantes del solicitante en el formulario	Encargado de Plataforma
9	Revisa los documentos	Encargado de Plataforma
10	¿Están completos los documentos requeridos? No: continúe, Si: paso 14	Encargado de Plataforma
11	Solicita traer los documentos	Encargado de Plataforma
12	Trae los documentos	Solicitante
13	¿Entrego los documentos en 10 días hábiles, como corresponde en la ley? Si: continúe, No: Fin	Encargado de Plataforma
14	Incluye la información de los documento en el SIM	Encargado de Plataforma
15	Firma bitácora	Encargado de Plataforma
16	Recibe documentos	Solicitante
17	Lleva documentos a acueductos	Solicitante
18	Recibe documentos	Encargado Operativo (Oficinista)
19	Ingresa en el SIM para dar autorización para el cobro	Encargado Operativo (Oficinista)
20	Hace el pago del monto del medidor	Solicitante
21	Hace el cobro	Cajero



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsables
22	Ingresa el cobro en el SIM	Cajero
23	Elabora recibo por el monto	Cajero
24	Entrega recibo a solicitante	Cajero
25	Recibe comprobante de pago	Solicitante
26	Entrega en acueductos	Solicitante
27	Recibe comprobante de pago	Encargado Operativo (Oficinista)
28	Archiva con documentos	Encargado Operativo (Oficinista)
29	Revisa los datos en el expediente digital	Encargado Operativo (Oficinista)
30	Imprime expediente	Encargado Operativo (Oficinista)
31	Envía a cuadrillas	Encargado Operativo (Oficinista)
32	Recibe expediente	Cuadrilla
33	Pide medidor en bodega	Cuadrilla
34	Se dirige al lugar de la conexión	Cuadrilla
35	Hace la conexión del medidor	Cuadrilla
36	Envía expediente a Jefe del departamento del acueducto.	Cuadrilla
37	Recibe expediente	Jefe de Departamento
38	Incorpora la aprobación del número de medidor en el SIM(número de medidor, ordenamiento: sector, manzana y secuencia)	Jefe de Departamento
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Solicitud de aprobación y colocación de Medidor					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Acueductos					REVISIÓN:1
CÓDIGO	ACsaycm04-2009					PÁGINA: 11 DE 13
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Solicitante	Encargado de Plataforma	Encargado Operativo	Cajero	Cuadrilla	Jefe de departamento
Inicio	5					
1. Ingresar a la página de la Municipalidad	6					
2. Llena el formulario y revisa los requisitos	7					
	8					
3. Se dirige a la Municipalidad	9					
4. Entrega documentos plataforma	10					
5. Recibe documentos	11					
6. Revisa el formulario	12					
	A					
7. ¿Están todos los datos en el formulario?	13					
8. Ingresar los datos faltantes del solicitante en el formulario	14					
	15					
9. Revisa los documentos	16					
	17					
10. ¿Están completos los documentos requeridos?	18					
	19					
11. Solicita traer los documentos	20					
12. Trae los documentos		21				
		22				
		23				
		24				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Solicitud de aprobación y colocación de Medidor</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	<i>Acueductos</i>					REVISIÓN:1
CÓDIGO	<i>ACsaycm04-2009</i>					PÁGINA: 12 DE 13
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Solicitante	Encargado de Plataforma	Encargado Operativo	Cajero	Cuadrilla	Jefe de departamento
13. ¿Entrego los documentos en 10 días hábiles, como corresponde en la ley?						
14. Incluye la información de los document en el SIM						
15. Firma bitácora						
16. Recibe documentos						
17. Lleva documentos a acueductos						
18. Recibe documentos						
19. Ingresa en el SIM para dar autorización para el cobro						
20. Hace el pago del monto del medidor						
21. Hace el cobro						
22. Ingresa el cobro en el SIM						
23.Elabora recibo por el monto						
24. Entrega recibo a solicitante						
25. Recibe comprobante de pago						
26. Entrega en acueductos						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Solicitud de aprobación y colocación de Medidor</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	<i>Acueductos</i>					REVISIÓN:1
CÓDIGO	<i>ACsaycm04-2009</i>					PÁGINA: 13 DE 13
DESCRIPCIÓN:	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Solicitante	Encargado de Plataforma	Encargado Operativo	Cajero	Cuadrilla	Jefe de departamento
Inicio						
1						
2						
3						
4						
27. Recibe comprobante de pago						
28. Archiva con documentos						
29. Revisa los datos en el expediente digital						
30. Imprime expediente						
31. Envía a cuadrillas						
32. Recibe expediente						
33. Pide medidor en bodega						
34. Se dirige al lugar de la conexión						
35. Hace la conexión del medidor						
36. Envía expediente a Jefe del departamento del acueducto.						
37. Recibe expediente						
38. Incorpora la aprobación del número de medidor en el SIM(número de medidor, ordenamiento: sector, manzana y secuencia)						
Fin						
Elaborado por:	Aprobado por:		Fecha de Aprobación:			
Paula Rojas Porras						



1.1.2. Departamento de Administración Tributaria

A. Modificación de Pendiente del Acueducto

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Administración Tributaria		Fecha: 9-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Modificación de Pendientes del Acueducto		Página: 1 De 19	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ATmpacd01-2009		Responsable: Coordinador de Administración Tributaria	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenido

a)	Introducción	52
b)	Objetivo	52
c)	Alcance	52
d)	Responsables.....	52
e)	Políticas o normas relacionadas	52
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	54
g)	Sistemas de información	54
h)	Conceptos	54
i)	Indicador.....	55
j)	Descripción de las Actividades Actuales	55
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	60
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	61
m)	Diagrama de Flujo	66



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad del cumplir la justicia tributaria y el pago de las deudas que los contribuyentes tienen con la Municipalidad.

b) Objetivo

Hacer cumplir la justicia tributaria y el pago de las deudas que los contribuyentes tienen con la Municipalidad de San Carlos.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el contribuyente, el auxiliar de acueductos, inspector, coordinador de Administración Tributaria, encargado de acueducto y técnico tributario.

d) Responsables

El departamento de Administración Tributaria.

e) Políticas o normas relacionadas

Reglamento de la Operación y Administración del Acueducto Municipal. Artículos: 46, 47, 49, 50, 51, 58 y 59.

Art. 46: La lectura de los hidrómetros se hará mensualmente y se cobrará por mes vencido conforme al metraje cúbico registrado.

Art. 47: El cobro del servicio de agua potable será cobrado por mes vencido, en un solo pago y con diez días hábiles de gracia, contados a partir del día que se ponga al cobro dicho servicio.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Art. 49: Los reclamos por lecturas o montos derivados de ellas deberán hacerse ante la Oficina de Acueducto, durante los 60 días naturales siguientes a la puesta al cobro del recibo, mediante memorial razonado y debidamente firmado. Lo resuelto en primera instancia tendrá los Recursos Administrativos de Revocatoria y Apelación. Pasado dicho término cualquier reclamo será desestimado por extemporáneo.

Art. 50: En el caso en que por cualquier circunstancia el hidrómetro sufra desperfectos que impidan el registro de los consumos de agua, y la Municipalidad se vea imposibilitada para su sustitución, al abonado se le cobrará de acuerdo con el promedio de los últimos tres periodos normales de consumo.

Art. 51: Aceptado un reclamo, se corregirá el consumo facturado, anexando la documentación que demuestre la causa que lo justifique e indicando al monto correcto por lo que debe emitirse el recibo mediante la resolución razonada correspondiente. En el caso que se haya cancelado el recibo y deba corregirse, se procederá mediante el procedimiento de compensación, acreditando el exceso en el próximo recibo.

Art. 58: La Oficina del Acueducto Municipal de San Carlos se encuentra en facultad de dictar la orden de suspensión del servicio de agua potable cuando el abonado incurra en las siguientes situaciones:

No pague oportunamente los servicios de agua potable, vencido el plazo de cancelación más los 10 días hábiles otorgados para realizar el pago. Posteriormente se iniciará el trámite de cobro administrativo y judicial del monto adeudado.

Para el cumplimiento de este artículo quedan autorizados los encargados del acueducto, para proceder a la suspensión del servicio o desconexión del hidrómetro informando a la oficina respectiva los motivos que obligaron la acción. Este procedimiento es paralelo al trámite de cobro administrativo.

Art. 59: Si transcurrido un plazo de 15 (quince) días hábiles después de suspendido el servicio, y notificado al abonado una vez por escrito, y éste no ha cancelado la deuda o normalizado la situación del mismo, la Municipalidad podrá pasar la cuenta respectiva a cobro judicial, ejerciendo los mecanismos legales correspondientes.



Normas y Procedimientos Tributarios. Artículos: 3, 15, 18, 32

Art. 3: Resoluciones administrativas internas. Las órdenes e instrucciones internas de carácter general impartidas por los órganos administrativos o sus subordinados jerárquicos, no son de observancia obligatoria para los contribuyentes y responsables.

Art. 15: Es sujeto pasivo la persona obligada al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

Art. 18: Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales establecidos por el presente Código o por normas especiales.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Solicitud de Revisión de Lecturas ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

Se utiliza el Sistema Integrado Municipal (SIM)

h) Conceptos

Tributos: son las prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.

Impuesto: es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente.

Tasa: es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado.



i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El tiempo que transcurre para dar la resolución, no pase los 10 días.

j) Descripción de las Actividades Actuales

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Contribuyente se dirige a acueducto	Contribuyente
2	Realiza reclamo de cobro irregular	Contribuyente
3	Revisa si realmente el cobro es irregular	Auxiliar de Acueducto
4	¿Procede el caso? Si: paso 7 , No: continua	Auxiliar de Acueducto
5	Se informa al contribuyente	Auxiliar de Acueducto
6	¿Está de acuerdo el contribuyente? Si: Fin, No: continúe	Contribuyente
7	Busca la boleta de solicitud de inspección	Auxiliar de Acueducto
8	Entrega la boleta al contribuyente	Auxiliar de Acueducto
9	Explica al contribuyente cómo llenar la boleta	Auxiliar de Acueducto
10	Recibe la boleta	Contribuyente
11	Llena la boleta de inspección	Contribuyente



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
12	Entrega boleta a auxiliar de acueductos	Contribuyente
13	Revisa que los datos estén correctos	Auxiliar de Acueducto
14	¿Están correctos los datos? Si: Continúa, No: regresa al paso 8	Auxiliar de Acueducto
15	Busca en el SIM el mantenimiento de lecturas	Auxiliar de Acueducto
16	Imprime historial de lecturas	Auxiliar de Acueducto
17	Identifica el lector del mes de reclamo	Auxiliar de Acueducto
18	Asigna la inspección	Auxiliar de Acueducto
19	Entrega la boleta de inspección al inspector	Auxiliar de Acueducto
20	Recibe boleta de inspección con el historial de lecturas	Inspector
21	Revisa el historial de lecturas	Inspector
22	Verifica la dirección exacta del contribuyente	Inspector
23	Realiza inspección	Inspector
24	Ejecuta procedimiento de verificación de fugas	Inspector
25	Completa boleta de Resultado de Inspección	Inspector
26	Traslada boleta al auxiliar de acueductos	Inspector
27	Recibe la boleta	Auxiliar de Acueducto
28	Revisa datos de la boleta	Auxiliar de Acueducto



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
29	¿Están correctos los datos? Si: Continua, No: regresa al paso 25	Auxiliar de Acueducto
30	Analiza el caso	Auxiliar de Acueducto
31	¿Procede la modificación? Si: paso 33, No: continúe	Auxiliar de Acueducto
32	Notifica al contribuyente el rechazo de la modificación	Auxiliar de Acueducto
33	Confecciona oficio a la Administración Tributaria solicitando las modificaciones	Auxiliar de Acueducto
34	Entrega oficio y explica el caso a encargado del acueducto	Auxiliar de Acueducto
35	Recibe el documento	Encargado del Acueducto
36	Analiza el documento	Encargado del Acueducto
37	¿Procede la firma? Si: continua, No: regresa al paso 30	Encargado del Acueducto
38	Firma el documento	Encargado del Acueducto
39	Entrega al auxiliar para que lo remita a Administración Tributaria.	Encargado del Acueducto
40	Recibe documento	Auxiliar de Acueducto
41	Remite a Administración Tributaria	Auxiliar de Acueducto
42	Recibe oficio	Coordinador Administración Tributaria
43	Analiza oficio de solicitud de modificación	Coordinador Administración



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
		Tributaria
44	¿Procede el visto bueno? Si: Continua, No: regresa al paso 27	Coordinador Administración Tributaria
45	Otorga visto bueno	Coordinador Administración Tributaria
46	Devuelve al auxiliar de acueducto	Coordinador Administración Tributaria
47	Recibe documento	Auxiliar de Acueducto
48	Entrega documento a Técnico Tributario	Auxiliar de Acueducto
49	Recibe documento	Técnico Tributario
50	Revisa que los datos y los documentos estén correctos	Técnico Tributario
51	¿Están correctos los datos y documentos? Si: Continua, No: regresa al paso 30	Técnico Tributario
52	Ejecuta proceso de modificación en el SIM	Técnico Tributario
53	Elabora informe sobre la modificación realizada	Técnico Tributario
54	Adjunta informe con los documentos y oficio	Técnico Tributario
55	Envía informe al Administrador Tributario	Técnico Tributario
56	Recibe informe con documentos adjuntos	Coordinador Administrador Tributaria
57	Revisa informe, que contenga los datos necesarios	Coordinador



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
	para su aprobación	Administrador Tributaria
58	Firma el informe	Coordinador Administrador Tributaria
59	Entrega informe a Técnico Tributario	Coordinador Administrador Tributaria
60	Recibe documentos	Técnico Tributario
61	Archiva documentos	Técnico Tributario
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 15: Para corroborar la secuencia de lecturas (historial de lecturas)

Paso 16: Para adjuntar a la solicitud de modificación

Paso 18: Al mismo inspector que hizo la lectura

Paso 21: Para ver si hay errores de lectura

Paso 24: Revisa: Medida, movimiento de las propelas, fugas dentro de la caja, fugas dentro de la propiedad

Paso 34: Adjunta: Boleta de resolución, historial de lecturas.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Paso 53: Se hace la exclusión o inclusión del pendiente, de acuerdo al tipo de solicitud, donde podemos dar un ejemplo: en el SIM se va a plataforma-consulta y reportes-consulta detallada de pendientes, revisa nombre, número de cédula, períodos que se deben modificar, número medidor, etc. Se dirige a plataforma-pendiente de cobro-inclusión y exclusión, llena el formulario de exclusión con: número de oficio, número de cédula, el concepto: servicio de agua medidor, número de medidor, periodos a modificar-incluir. Luego revisa en el SIM si se hizo el registro de la exclusión, ya revisada, se hace la inclusión de la modificación, donde se incluyen los mismos datos con la excepción que se ingresa el monto promedio que dispuso acueductos-incluir. Revisa de nuevo para corroborar el ingreso.

Paso 54: Donde se incluyen los datos del contribuyente y los meses que se modificaron, cantidad modificada, etc.

Paso 58: Donde se incluyen los datos del contribuyente y los meses que se modificaron, cantidad modificada, etc.

k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 5. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	La reducción de pasos en este procedimiento no se da de instancia, lo que se hizo fue cambiar algunas actividades por otras que faciliten el procedimiento.	
Reducción de Pases	El departamento de Acueducto Municipal tiene que hacerse cargo de muchas quejas de los contribuyente, de esta manera se redujo esta actividad para el procedimiento y se capacitara a un colaborador de plataforma que se encargue de este proceso, dando así mayor	El encargado de plataforma se encargará de recibir al contribuyente e informal de aprobación o rechazo de la modificación.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

	espacio	
Reducción de Costos	Los costos en este procedimiento son difíciles de reducir, ya que es un procedimiento que se da en ocasiones por la falta de cuidado de los inspectores, siendo un procedimiento que incurre en costos para la Municipalidad.	La falta de cuidado de los inspectores debería ser sancionada para que estos no cometan los mismos errores una y otra vez, si este fuera el caso.
Reducción de Tiempos	La ayuda a acueductos por parte de plataforma reduce tiempos en el primer departamento y así estos podrán ejecutar mejor los demás procedimientos que si tienen que ver con acueductos y que son indispensables para la Municipalidad.	En plataforma se colca una persona que se encargará de atender a los contribuyentes con los problemas que necesiten modificarse.
Aumento de la Calidad	Para que la Municipalidad de San Carlos dar un buen servicio a sus contribuyentes, debe evitar que se den tantas modificaciones de pendiente en el acueducto, ya que si los procedimientos anteriores se hicieran bien, la calidad de lo que se ofrece en la institución mejoraría significativamente.	La capacitación de los inspectores y las sanciones a los mismos, por las malas lecturas en los medidores, son medidas para las cuales se podría hacer frente.

I) Descripción de Actividades Mejoradas

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Se dirige a plataforma	Contribuyente
2	Realiza reclamo de cobro irregular	Contribuyente
3	Revisa en el SIM si el cobro es irregular	Encargado de



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
		Plataforma
4	¿Procede el caso? No: continúe, Si: paso 7	Encargado de Plataforma
5	Se informa al contribuyente que el proceso no se iniciara	Encargado de Plataforma
6	¿Está de acuerdo el contribuyente? No: Continúe, Si: Fin	Contribuyente
7	Busca la boleta de solicitud de inspección	Encargado de Plataforma
8	Explica a contribuyente como llenar la boleta	Encargado de Plataforma
9	Entrega boleta a contribuyente	Encargado de Plataforma
10	Recibe la boleta de inspección	Contribuyente
11	Llena la boleta de inspección	Contribuyente
12	Entrega Boleta a persona en plataforma	Contribuyente
13	Recibe boleta	Encargado de Plataforma
14	Revisa que los datos estén correctos	Encargado de Plataforma
15	¿Están correctos los datos? Si: continúe, No: devolverse paso 8	Encargado de Plataforma
16	Busca en el SIM el mantenimiento de lecturas	Encargado de Plataforma
17	Imprime historial de lecturas	Encargado de Plataforma
18	Identifica el lector del mes de reclamo	Encargado de



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
		Plataforma
19	Asigna la inspección	Encargado de Plataforma
20	Entrega la boleta de inspección a inspectores	Encargado de Plataforma
21	Recibe boleta de inspección y historial de lecturas	Inspector
22	Revisa el historial de lecturas	Inspector
23	Verifica la dirección exacta del contribuyente	Inspector
24	Realiza la inspección	Inspector
25	Ejecuta la verificación de fugas	Inspector
26	Hace la boleta de resultados de inspección	Inspector
27	Traslada boleta a persona en plataforma	Inspector
28	Recibe boleta	Encargado de Plataforma
29	Revisa datos de la boleta	Encargado de Plataforma
30	¿Están correctos los datos? Si : continúe, No: devolverse paso 26	Encargado de Plataforma
31	Analiza el caso	Encargado de Plataforma
32	¿Procede la modificación? No: continúe, Si: paso 34	Encargado de Plataforma
33	Notifica al contribuyente que se rechazo la modificación	Encargado de Plataforma
34	Confecciona oficio a la Administración Tributaria solicitando las modificaciones	Encargado de Plataforma
35	Entrega oficio y explica el caso a encargado del acueducto	Encargado de Plataforma



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
36	Recibe documento	Encargado del Acueducto
37	Analiza el documento	Encargado del Acueducto
38	¿Procede la firma para continuar con el proceso? Si: continúe, No: devolverse paso 31	Encargado del Acueducto
39	Firma el documento	Encargado del Acueducto
40	Entrega persona en plataforma para que remita a Administración Tributaria.	Encargado del Acueducto
41	Recibe documento	Encargado de Plataforma
42	Remite a Administración Tributaria	Encargado de Plataforma
43	Recibe oficio	Coordinado de Administración Tributaria
44	Analiza oficio de solicitud de modificación	Coordinado de Administración Tributaria
45	¿Procede el visto bueno? Si: continúe, No: devolverse paso 29	Coordinado de Administración Tributaria
46	Otorga visto bueno	Coordinado de Administración Tributaria
47	Entrega a técnico tributario	Coordinado de Administración Tributaria
48	Recibe documento	Técnico Tributario
49	Revisa que los datos y los documentos estén correctos	Técnico Tributario
50	¿Están correctos los datos y documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 37	Técnico Tributario
51	Ejecuta proceso de modificación en el SIM	Técnico Tributario
52	Elabora nota	Técnico Tributario
53	Adjunta nota con los documentos y oficio	Técnico Tributario

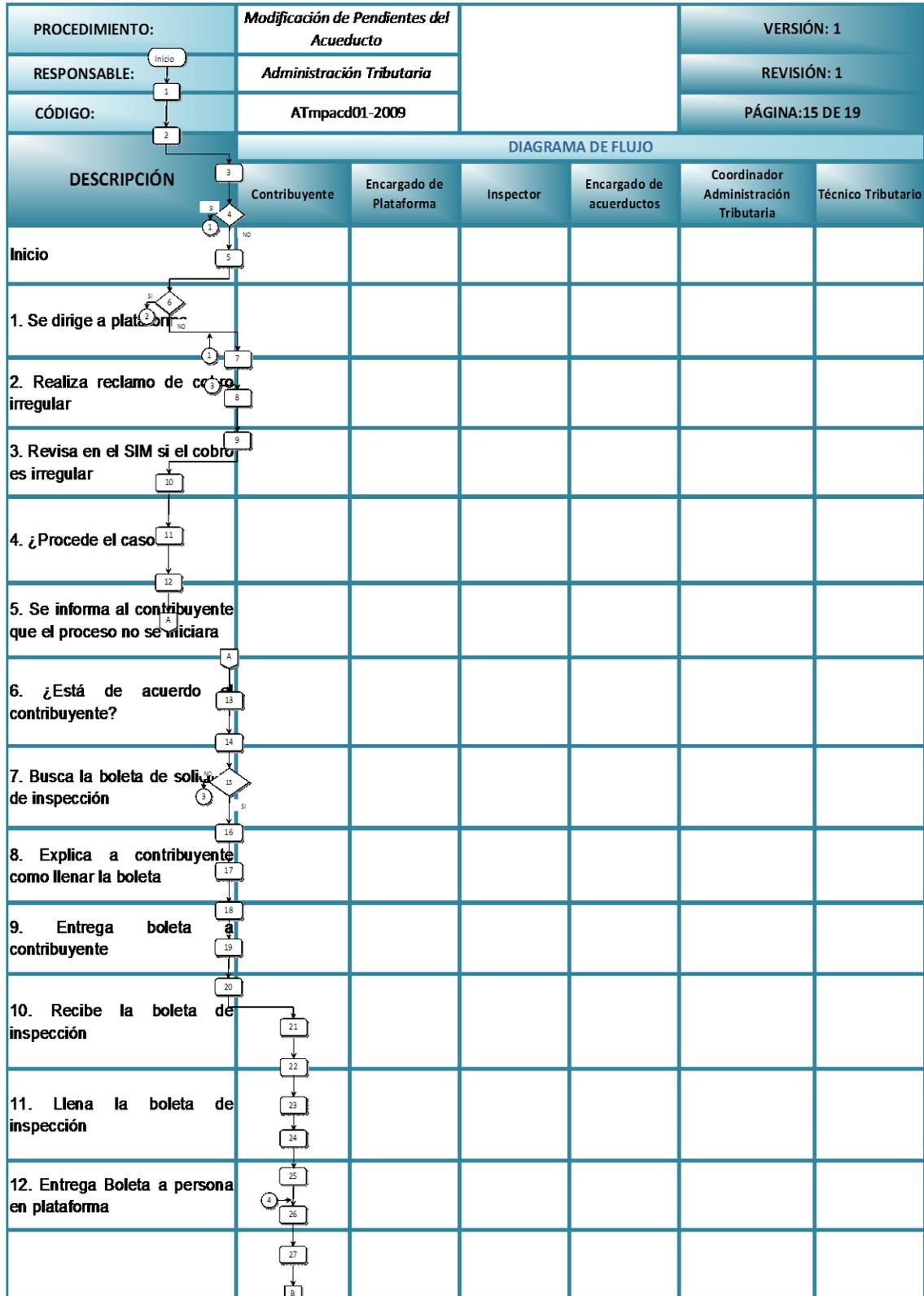


Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
54	Envía nota al administrador tributario	Técnico Tributario
55	Recibe nota con documentos adjuntos	Coordinado de Administración Tributaria
56	Revisa la nota, que contenga los datos necesarios para su aprobación	Coordinado de Administración Tributaria
57	¿Cuenta con todos los datos? Si: continúe, No devolverse paso 52	Coordinado de Administración Tributaria
58	Firma nota	Coordinado de Administración Tributaria
59	Entre nota a técnico Tributario	Coordinado de Administración Tributaria
60	Recibe documentos	Técnico Tributario
61	Archiva documentos	Técnico Tributario
62	Notifica al contribuyente la modificación	Técnico Tributario
	Fin	



m) Diagrama de Flujo





Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Modificación de Pendientes del Acueducto					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Administración Tributaria					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATmpacd01-2009					PÁGINA: 16 DE 19
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acueductos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
13. Recibe boleta						
14. Revisa que los datos sean correctos						
15. ¿Están correctos los datos?						
16. Busca en el SIM el mantenimiento de lecturas						
17. Imprime historial de lecturas						
18. Identifica el lector del mes de reclamo						
19. Asigna la inspección						
20. Entrega la boleta de inspección a inspectores						
21. Recibe boleta de inspección y historial de lecturas						
22. Revisa el historial de lecturas						
23. Verifica la dirección exacta del contribuyente						
24. Realiza la inspección						
25. Ejecuta la verificación de fugas						
26. Hace la boleta de resultados de inspección						
27. Traslada boleta a persona en plataforma						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Modificación de Pendientes del Acueducto</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Administración Tributaria</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATmpacd01-2009					PÁGINA: 17 DE 19
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acueductos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
28. Recibe boleta		56				
29. Revisa datos de la boleta		57				
30. ¿Están correctos los datos?		58				
31. Analiza el caso			60			
32. ¿Procede la modificación?			62			
33. Notifica al contribuyente que se rechazo la modificación			Fin			
34. Confecciona oficio a la Administración Tributaria solicitando las modificaciones						
35. Entrega oficio y explica el caso a encargado del acueducto						
36. Recibe documento						
37. Analiza el documento						
38. ¿Procede la firma para continuar con el proceso?						
39. Firma el documento						
40. Entrega persona en plataforma para que remita a Administración Tributaria.						
41. Recibe documento						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Modificación de Pendientes del Acueducto</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Administración Tributaria</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>ATmpacd01-2009</i>					PÁGINA: 18 DE 19
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acueductos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
42. Remite a Administración Tributaria						
43. Recibe oficio						
44. Analiza oficio de solicitud de modificación						
45. ¿Procede el visto bueno?						
46. Otorga visto bueno						
47. Entrega a técnico tributario						
48. Recibe documento						
49. Revisa que los datos y los documentos estén correctos						
50. ¿Están correctos los datos y documentos?						
51. Ejecuta proceso de modificación en el SIM						
52. Elabora nota						
53. Adjunta nota con los documentos y oficio						
54. Envía nota al administrador tributario						
55. Recibe nota con documentos adjuntos						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Modificación de Pendientes del Acueducto					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Administración Tributaria					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATmpacd01-2009					PÁGINA: 19 DE 19
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acueductos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
56. Revisa la nota, que contenga los datos necesarios para su aprobación						
57. ¿Cuenta con todos los datos?						
58. Firma nota						
59. Entre nota a técnico Tributario						
60. Recibe documentos						
61. Archiva documentos						
62. Notifica al contribuyente la modificación						
Fin						
Elaborado por:	Aprobado por:			Fecha de Aprobación:		
Paula Rojas Porras						



B. Proceso de Cobro Administrativo y Judicial

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Administración Tributaria		Fecha: 28-09-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		Página: 1 De 14	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ATmpacd01-2009		Responsable: Coordinador de Administración Tributaria	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	72
b)	Objetivo	72
c)	Alcance	72
d)	Responsables.....	72
e)	Políticas o normas relacionadas	72
f)	Sistemas de información	74
g)	Conceptos	75
h)	Indicadores.....	75
i)	Descripción de las Actividades Actuales	75
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	78
k)	Descripción de Actividades Mejoradas.....	79
l)	Diagrama de Flujo	82



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la recuperación de la deuda que los contribuyentes tienen con la Municipalidad de San Carlos.

b) Objetivo

Recuperar la deuda que los contribuyentes tienen con la Municipalidad de San Carlos.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el administrador tributario, deudor, notario y encargado de cobros.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el Coordinador de administración tributaria.

e) Políticas o normas relacionadas

Código Municipal. Artículos: 69 y 73.

Art. 69: Los tributos municipales serán pagados por períodos vencidos, podrán ser puestos al cobro en un solo recibo. El atraso en los pagos de tributos generará multas e intereses moratorios, que se calcularán según el Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Art. 73: Los tributos municipales prescribirán en cinco años y los funcionarios que los dejen prescribir responderán por su pago personalmente.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Normas y procedimientos tributarios. Artículos: 40, 137

Art. 40: Plazo para pago. Cuando la ley tributaria no fije plazo para pagar el tributo, debe pagarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que ocurra el hecho generador de la obligación tributaria. Todos los demás pagos por concepto de tributos resultantes de resoluciones dictadas por la Administración Tributaria, conforme al artículo 146 de este Código, deben efectuarse dentro de los quince días siguientes a la fecha en que el sujeto pasivo quede legalmente notificado de su obligación.

Art. 137: Formas de notificación. La Administración Tributaria puede utilizar las siguientes formas de notificación:

a) Personalmente, cuando el interesado concurra a las oficinas de la Administración, en cuyo caso se debe dejar constancia de su notificación en el respectivo expediente;

b) Por correspondencia efectuada mediante correo público o privado o por sistemas de comunicación telegráficos, electrónicos, facsímiles y similares, siempre que tales medios permitan confirmar la recepción.

c) Por medio de carta que entreguen los funcionarios o empleados de la Administración o de las oficinas públicas o autoridades de policía a las que se encomiende tal diligencia. En estos casos, los notificadores deben dejar constancia de la entrega de la carta al interesado, requiriéndole su firma. Si el interesado no supiere o no le fuere posible hacerlo, puede firmar a su ruego un tercero mayor de edad. Si el interesado se negare a firmar o a recibir la notificación o no se encontrare en su domicilio, se debe entregar la carta a cualquier persona mayor de quince años que se encuentre en el domicilio del interesado, requiriéndole que firme el acta respectiva. En todo caso, el acta de la diligencia debe expresar la entrega de la carta o cédula y nombre de la persona que la reciba; si ésta no sabe o no quiere o no puede firmar, el notificador lo debe hacer constar así bajo su responsabilidad. El notificador, al entregar la carta o cédula, debe indicar al pie de la misma la fecha y hora de su entrega; y

d) Por medio de un solo edicto publicado en el Diario Oficial o en un diario privado de los de mayor circulación en el país, cuando no se conozca el domicilio del interesado o, tratándose de personas no domiciliadas en el país, no fuera del conocimiento de la Administración la existencia de un apoderado en la República.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

En estos casos se considera notificado el interesado a partir del tercer día hábil siguiente a la fecha de publicación del edicto.

Ley de Contratación Administrativo. Artículo: 50

Art. 50: Para el remate, se seguirán los siguientes pasos:

- a) Salvo en el remate infructuoso, la base no podrá ser inferior al monto del avalúo del órgano especializado de la Administración respectiva o, en su defecto, del avalúo de la Dirección General de la Tributación Directa.
- b) La invitación indicará una lista de los bienes por rematar, la descripción de su naturaleza, su ubicación, el precio base; asimismo, el lugar, la fecha y la hora del remate. Se publicará en el Diario Oficial y, facultativamente, en un diario de circulación nacional.
- c) Los interesados tendrán la oportunidad de examinar los bienes objeto del remate.
- d) Se designará a un funcionario responsable del procedimiento verbal del remate quien presidirá la diligencia.
- e) Se adjudicará el bien a la persona que, en el acto, ofrezca el precio más alto.
- f) Para perfeccionar la adjudicación, deberá entregarse inmediatamente a la Administración una garantía de cumplimiento del diez por ciento (10%) del valor del bien rematado.
- g) El interesado dispondrá de tres días hábiles para cancelar el resto del precio; en caso contrario, perderá la garantía a favor de la Administración.
- h) Concluido el remate, se levantará un acta en la cual se acrediten todas las incidencias. El funcionario responsable y el adjudicatario la firmarán.

f) Sistemas de información

Control de cobros Judiciales (hoja excel).



g) Conceptos

Edicto: Resolución que hace el juez para hacer un remate.

Notificación: Documento que se envía a deudor para que conozca de su estado actual y proceda a hacer el pago de la deuda.

h) Indicadores

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor número de casos de cobro administrativo y judicial que tengan que abrir.

i) Descripción de las Actividades Actuales

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	¿Existe una deuda de la persona jurídica o física? Si: Continúe, No: Fin	Administrador Tributario
2	Se hace la primera notificación vía correo, donde informa al deudor del pago de la existencia de la deuda.	Administrador Tributario
3	¿Se obtuvo respuesta de la notificación? No: paso 9, Si: continúe	Administrador Tributario
4	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
5	Viene a la Municipalidad	Deudor
6	Hace el pago de la deuda	Deudor
7	Revisa para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
8	¿Canceló la deuda a la Municipalidad? No: continúe, Si: fin	Administrador Tributario
9	Se envía una segunda notificación al deudor	Administrador Tributario
10	¿Se obtuvo respuesta de la notificación? No: continúe, Si: Fin	Administrador Tributario
11	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
12	Viene a la Municipalidad	Deudor
13	Hace el pago de la deuda	Deudor
14	Revisa para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario
15	¿Canceló la deuda a la Municipalidad? No: continúe, Si: fin	Administrador Tributario
16	Abre proceso de cobro administrativo y judicial	Administrador Tributario
17	Envía copia de proceso en los tribunales a Oficina de Cobros	Administrador Tributario
18	Guarda copia de proceso en los tribunales	Encargado de Cobros
19	Envía expediente a notario	Administrador Tributario
20	Recibe expediente	Notario
21	Lleva el caso a los tribunales	Notario
22	Informa al jefe de tributario lo pertinente con el caso	Notario
23	¿Logró recuperar la Municipalidad la deuda? No: Continúe, Si: paso 25	Notario



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
24	Archiva caso y termina	Notario
25	Notifica el edicto: la fecha, hora y lugar para el remate	Notario
26	Recibe el dinero del remate de la propiedad del deudor	Encargado de Tesorería
27	Procede a cobrar la deuda	Encargado de Tesorería
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 3: Son quince días después de la primera notificación, después de la segunda se brindan 15 días más, de no haber respuesta por parte del deudor se procede a pasar a cobro judicial.

Paso 19: Documentos que se deben entregar al notario: las notificaciones que se le enviaron al deudor, certificación de contador (monto de la deuda, periodos atrasados), datos personales del deudor, oficio de traslado al profesional de derecho.

Paso 20: Los notarios ya están contratados en licitaciones, al menos 5; los cuales se presentan en los tribunales y recuperan la deuda.

Paso 24: El juez envía a publicar mediante edicto la fecha hora y lugar para el remate de los bienes del moroso que constituirán como número uno el pago de la deuda ante la municipalidad.

Paso 26: Se cobra la deuda y se devuelve el dinero que sobra.



j) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 6. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	En este caso la reducción de procedimientos no se da, siendo algunas de las actividades cambiadas por otras que mejoren el procedimiento.	Al hacer el pago de la notificación en la entidad correspondiente, que en este caso es Coocique, de haga el pago de la deuda en el mismo lugar para evitar que los deudores tengan que ir hasta la Municipalidad.
Reducción de Pases	No se redujeron pases, ya que los participantes son los adecuados para la ejecución del procedimiento.	
Reducción de Costos	Es difícil reducir los costos en el procedimiento, dado que es un proceso judicial; los documentos físicos son esenciales para la ejecución del proceso, pero evitando que el deudor llegue a la Municipalidad a hacer el pago de la deuda se evitan costos en impresiones.	La solicitar al deudor que haga el pago de la deuda en la entidad bancaria.
Reducción de Tiempos	Como ya se mencionó, el evitar que los deudores lleguen a la Municipalidad hace que se reduzca el tiempo de los empleados y	



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
	puedan utilizarlo en otros procesos que si lo necesitan.	
Aumento de la Calidad	El procedimiento que se analiza es de gran importancia, ya que recupera el dinero adeudado a la Municipalidad; siendo de esta manera sería bueno que el procedimiento no se diera frecuentemente, que los contribuyentes hicieran los pagos antes de las fechas de vencimiento.	Aunque en el procedimiento no se de este cambio, sería importante incentivar a los contribuyentes a hacer sus pagos a tiempo, para evitar gastos innecesarios en los trámites judiciales.

k) Descripción de Actividades Mejoradas

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	¿Existe una deuda de la persona jurídica o física? Si: continúe, No: Fin	Administrador Tributario
2	Envía primera notificación	Administrador Tributario
3	¿Se obtuvo respuesta de la notificación? Si: continúe, No: paso 8	Administrador Tributario
4	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor	Deudor



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
	de la notificación que le fue enviada	
5	Hace el pago de la deuda en la misma entidad	Deudor
6	Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario
7	¿Cancelo la deuda a la Municipalidad?	Administrador Tributario
8	Envía una segunda notificación al deudor	Administrador Tributario
9	¿Se obtuvo respuesta de la notificación?	Administrador Tributario
10	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
11	Hace el pago de la deuda en la misma entidad	Deudor
12	Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario
13	¿Cancelo la deuda a la Municipalidad? No: continúe, Si: Fin	Administrador Tributario
14	Abre cobro administrativo y judicial	Administrador Tributario
15	Envía copia de proceso en los tribunales a Oficina de Cobros	Administrador Tributario
16	Recibe copia	Encargado de Cobros
17	Archiva copia	Encargado de



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
		Cobros
18	Envía expediente a notario	Administrador Tributario
19	Recibe expediente	Notario
20	Lleva el caso a los tribunales	Notario
21	Informa al jefe de tributario lo pertinente con el caso	Notario
22	¿Logro recuperar la Municipalidad la deuda? Si: continúe, No: paso 24	Notario
23	Archiva el caso	Notario
24	Notifica el edicto del remate	Notario
25	Se hace el remate	Notario
26	Recibe el dinero del remate de la propiedad del deudor	Encargado de Tesorería
27	Procede a cobrar la deuda	Encargado de Tesorería
	Fin	



I) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Proceso de cobro y Judicial				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Administración Tributaria				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATpcadyj02-2009				PÁGINA: 12 DE 14
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Administrador Tributaria	Deudor	Oficina de Cobros	Notario	Tesorería
Inicio	1				
1. ¿Existe una deuda de la persona jurídica o física?	2	4			
2. Envía primera notificación	3	5			
3. ¿Se obtuvo respuesta de la notificación?	6				
4. Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	7				
5. Hace el pago de la deuda en la misma entidad	8				
6. Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda	9				
7. ¿Cancelo la deuda a la Municipalidad?	A				
8. Envía una segunda notificación al deudor	10				
9. ¿Se obtuvo respuesta de la notificación?	11				
	12				
	13				
	14				
	15				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Proceso de cobro y Judicial				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Administración Tributaria				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATpcadyj02-2009				PÁGINA: 13 DE 14
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Administrador Tributaria	Deudor	Oficina de Cobros	Notario	Tesorería
10. Debe ir a Coocique hacer el pago del valor de notificación que le fue enviada					
11. Hace el pago de la deuda en la misma entidad					
12. Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda					
13. ¿Cancelo la deuda a Municipalidad?					
14. Abre cobro administrativo y judicial					
15. Envía copia de proceso en los tribunales a Oficina de Cobros					
16. Recibe copia					
17. Archiva copia					
18. Envía expediente a notario					
19. Recibe expediente					
20. Lleva el caso a los tribunales					



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Proceso de cobro y Judicial				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Administración Tributaria				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATpcadyj02-2009				PÁGINA: 14 DE 14
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Administrador Tributaria	Deudor	Oficina de Cobros	Notario	Tesorería
21. Informa al jefe de tributario lo pertinente con el caso					
22. ¿Logro recuperar la Municipalidad la deuda?					
23. Archiva el caso					
24. Notifica el edicto del remate					
25. Se hace el remate					
26. Recibe el dinero del remate de la propiedad del deudor					
27. Procede a cobrar la deuda					
Fin					
Elaborado por: Paula Rojas Porras	Aprobado por:		Fecha de Aprobación:		



1.1.3. Departamento de Gestión Vial

A. Compra de Repuestos

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Gestión Vial		Fecha: 10-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Compra de Repuestos		Página: 1 De 13	Número de Versión: 1
Código del Proceso: GVcr01-2009		Responsable: Coordinador de Unidad Técnica	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	86
b)	Objetivo	86
c)	Alcance	86
d)	Responsables.....	86
e)	Políticas o normas relacionadas	86
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	87
g)	Sistemas de información	88
h)	Conceptos	88
i)	Indicador.....	88
j)	Descripción de las Actividades Actuales	89
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	91
l)	Descripción de Actividades Mejoradas.....	92
m)	Diagrama de Flujo	95



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la compra de los repuestos de manera eficiente, minimizando los tiempos de espera en el taller.

b) Objetivo

Comprar repuestos de manera eficiente, minimizando los tiempos de espera en el taller.

c) Alcance

El procedimiento aplica para chofer, jefe de taller o maquinaria, encargado de compra de repuestos, coordinador de la unidad técnica, proveedor y bodeguero.

d) Responsables

El responsable de la realización del procedimiento es el coordinador de la Unidad Técnica.

e) Políticas o normas relacionadas

Ley de Contratación Administrativa. Artículos: 127 y 131

Art. 127: Decisión de contratar directamente. La determinación de los supuestos de prescindencia de los procedimientos ordinarios, es responsabilidad exclusiva del Jefe de la Institución o del funcionario subordinado competente, el cual en la decisión inicial deberá hacer referencia a los estudios legales y técnicos en los que se acredita que, en el caso concreto, se está ante un supuesto de prescindencia de los procedimientos ordinarios.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Para cada contratación se deberá confeccionar un expediente físico o electrónico, el cual estará encabezado por la decisión inicial y en el cual se ha de incorporar constancia de todas las actuaciones que se realicen.

Art.131: Objetos de naturaleza o circunstancia concurrente incompatibles con el concurso. La Administración, podrá contratar de forma directa los siguientes bienes o servicios que, por su naturaleza o circunstancias concurrentes, no puede o no conviene adquirirse por medio de un concurso, así como los que habilite la Contraloría General de la República:

Reparaciones indeterminadas. Los supuestos en los que, para determinar los alcances de la reparación sea necesario el desarme de la maquinaria, equipos o vehículos. Para ello deberá contratarse a un taller acreditado, que sea garantía técnica de eficiencia y de responsabilidad, sobre la base de un precio alzado, o bien, de estimación aproximada del precio para su oportuna liquidación a efectuar en forma detallada. Queda habilitada la Administración para precalificar talleres con base en sistemas de contratación que garanticen una adecuada rotación de los talleres que previamente haya calificado como idóneos siempre y cuando se fijen los mecanismos de control interno adecuados, tales como análisis de razonabilidad del precio, recuperación de piezas sustituidas, exigencia de facturas originales de repuestos, entre otros. En este caso es indispensable garantizar la incorporación de nuevos talleres en cualquier momento.

Ley 7794, Código Municipal. Artículo: 110

Art. 110: El tesorero municipal no realizará pago alguno sin orden del órgano municipal competente que lo autorice, so pena de incurrir en causal de despido y las demás responsabilidades que procedan.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Informe de entrada de Materiales en Bodega ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.



g) Sistemas de información

Sistema Integrado Municipal (SIM)

h) Conceptos

Cotización: es una factura proforma donde el proveedor muestra los requerimientos establecidos por el comprador, para que este pueda decidir donde hacer la compra del producto o servicio buscado.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones optimas para mejorarlo.

- ✓ Reducir los tiempos de espera entre las maquinas.



j) Descripción de las Actividades Actuales

Compra de Repuestos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Notifica el daño del equipo a jefe de taller o de maquinaria	Chofer
2	Atiende la notificación	Jefe de taller o de maquinaria
3	¿Se debe hacer un diagnóstico? Si: continúe No: paso 9	Jefe de taller o de maquinaria
4	Revisa la máquina para conocer el problema	Jefe de taller o de maquinaria
5	Diagnostica el daño del equipo	Jefe de taller o de maquinaria
6	Identifica los repuesto que se necesitan para reparar el equipo	Jefe de taller o de maquinaria
7	¿Es necesario llevar el equipo al taller especializado? Si: continúe, No: paso 9	Jefe de taller o de maquinaria
8	Envía equipo a taller especializado	Jefe de taller o de maquinaria
9	Envía información a encargado de compra	Jefe de taller o de maquinaria
10	Recibe la información	Encargado de Compra de repuestos
11	Hace las cotizaciones de los repuestos	Encargado de Compra de repuestos
12	Envía al Coordinador de Unidad Técnica	Encargado de Compra de repuestos
13	Recibe cotización	Coordinador de Unidad Técnica
14	Utilizando la proforma de la empresa que cotizó, hace un oficio técnico, la requisición y la boleta de taller o maquinaria	Coordinador de Unidad Técnica



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

15	Envía la documentación a Proveeduría para que realice la aprobación	Coordinador de Unidad Técnica
16	Recibe la orden de compra	Proveedor
17	¿Está debidamente elaborada la orden de compra? Si: Continúe, No: devolverse a paso 11	Proveedor
18	Aprueba lo solicitado	Proveedor
19	Envía orden de compra a Coordinador de la Unidad Técnica	Proveedor
20	Hace un informe de pago	Proveedor
21	Recibe la orden de compra	Coordinador de Unidad Técnica
22	Coordina con la empresa para que entregue a la Bodega	Coordinador de Unidad Técnica
23	Recibe la compra	Bodeguero
24	Guarda la compra	Bodeguero
25	Recoge los repuestos	Jefe de taller o de maquinaria
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 5: En casos especiales se le solicita a un taller especializado para que realice el diagnóstico

Paso 7: Se debe llevar el equipo al taller especializado cuando: son trabajos de torno, eléctricos, reparaciones mayores, ojerol de motor.

Paso 8: Se hace una contratación para conocer cuales talleres son a los que se puede enviar la maquinaria

Paso 16: Debe venir con un plazo de entrega requerida.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Paso 18: Para los montos menores a 500.000 se confecciona la orden de compra del proveedor a nombre de este, y para órdenes de compra superiores a ese monto se realiza un proceso de contratación directa o licitación.

k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 7. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	En este caso no se redujeron pasos, al contrario se agregaron pasos para la mejora del procedimiento, siendo estos un sistema o respaldo físico de control en bodega	La incorporación del sistema o respaldo físico en bodega, siendo utilizado para el control de salidas de materiales solicitados.
Reducción de Pases	Los involucrados en el proceso son los indicados para las mejoras, ya que cada uno en los diferentes departamentos ejecuta de manera eficiente sus actividades.	
Reducción de Costos	La incorporación del control en bodega podría reducir pérdidas cuando se saque material en bodega, siendo estos costos para la institución.	De igual forma el sistema o respaldo físico ayudaría significativamente a que se evite la pérdida de material en bodega y se encuentren responsables si fuera el caso.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	El procedimiento se debe hacer rápidamente para que se eviten los tiempos de espera por la maquinaria en arreglo. Es importante que el proceso se realice de manera eficiente para que no se atrasen los trabajos viales.	
Aumento de la Calidad	Los controles mencionados anteriormente y la reducción de tiempos para los arreglos, denotan calidad en el procedimiento.	

I) Descripción de Actividades Mejoradas

Compra de Repuestos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Notifica el daño del equipo a jefe de taller o de maquinaria.	Chofer
2	Atiende la notificación	Jefe de taller o maquinaria
3	¿Se debe hacer un diagnóstico? Si: continúe, No: paso 9	Jefe de taller o maquinaria
4	Revisa la máquina para conocer el problema	Jefe de taller o maquinaria
5	Diagnostica el daño del equipo	Jefe de taller o maquinaria
6	Identifica los repuesto que se necesitan para	Jefe de taller o



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

	reparar el equipo	maquinaria
7	¿Es necesario llevar el equipo al taller especializado? Si: continúe, No: paso 9	Jefe de taller o maquinaria
8	Envía equipo a taller especializado	Jefe de taller o maquinaria
9	Envía información a encargado de compra	Jefe de taller o maquinaria
10	Recibe la información	Encargado de compra de repuestos
11	Hace las cotizaciones de los repuestos	Encargado de compra de repuestos
12	Envía a la coordinador de unidad técnica	Encargado de compra de repuestos
13	Recibe cotización	Coordinador de Unidad Técnica
14	Llena la proforma de la empresa que se cotizó	Coordinador de Unidad Técnica
15	Hace un oficio técnico, la requisición y la boleta	Coordinador de Unidad Técnica
16	Envía a Proveeduría para que realice la aprobación	Coordinador de Unidad Técnica
g 17	Recibe la orden de compra	Proveedor
18	¿Está debidamente elaborada la orden de compra? Si: continúe, No: devolverse paso 11	Proveedor
19	Aprueba lo solicitado	Proveedor
20	Envía orden de compra a coordinador de la unidad	Proveedor
21	Hace informe de pago	Proveedor
22	Recibe la orden de compra	Coordinador de Unidad Técnica



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

23	Coordina con le empresa para que entregue a la bodega	Coordinador de Unidad Técnica
24	Recibe la compra	Bodeguero
25	Hace el registro de lo recibido en bitácora	Bodeguero
26	Guarda compra	Bodeguero
27	Da aviso a Unidad técnica de la compra	Bodeguero
28	Se dirige a bodega	Coordinador de Unidad Técnica
29	Llena orden de salida de repuestos (puede ser en el sistema y debe haber respaldo físico)	Coordinador de Unidad Técnica
28	Recoge los repuestos	Coordinador de Unidad Técnica
	Final	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	<i>Compra de repuestos</i>					VERSIÓN:1	
RESPONSABLE:	<i>Gestión Vial</i>					REVISIÓN: 1	
CÓDIGO:	GVcr01-2009					PÁGINA: 11 DE 13	
DESCRIPCIÓN	Inicio	DIAGRAMA DE FLUJO					
	1	2	Jefe de Taller o Maquinaria	Encargado de compras de repuestos	Coordinador de Unidad Técnica	Proveedor	Bodeguero
Inicio	3	NO					
1. Notifica el daño del equipo a jefe de taller o de maquinaria.	4	SI					
2. Atiende la notificación	5						
	6						
3. ¿Se debe hacer un diagnóstico?	7	NO					
	8	SI					
4. Revisa la maquina para conocer el problema	9						
5. Diagnostica el daño del equipo			10				
6. Identifica los repuesto que se necesitan para reparar el equipo			A				
7. ¿Es necesario llevar el equipo al taller especializado?			A				
8. Envía equipo a taller especializado			2				
9. Envía información a encargado de compra			11				
			12				
10. Recibe la información			13				
			14				
			15				
			16				
			17				
			NO				
			SI				
			2				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Compra de Repuestos</i>		VERSIÓN:1			
RESPONSABLE:	<i>Gestión Vial</i>		REVISIÓN: 1			
CÓDIGO:	GVcr01-2009		PÁGINA: 13 DE 13			
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN		Jefe de Taller o Maquinaria	Encargado de compras de repuestos	Coordinador de Unidad Técnica	Proveedor	Bodeguero
24. Recibe la compra						
25. Hace el registro de lo recibido en bitácora						
26. Guarda compra						
27. Da aviso a Unidad técnica de la compra						
28. Se dirige a la bodega						
29. Llena orden de salida de repuestos (puede ser en el sistema y debe haber respaldo físico)						
30. Recoge los repuestos						
Final						
Elaborado por:		Aprobado por:		Fecha de Aprobación:		
Paula Rojas Porras						



1.1.4. Departamento de Ingeniería

A. Visado de Planos

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Ingeniería		Fecha: 11-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Visado de Planos		Página: 1 De 17	Número de Versión: 1
Código del Proceso: INGvp03-2009		Responsable: Coordinador de Ingeniería	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	99
b)	Objetivo	99
c)	Alcance	99
d)	Responsables.....	99
e)	Políticas o normas relacionadas	99
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	100
g)	Sistemas de información	100
h)	Conceptos	101
i)	Indicador	101
j)	Descripción de las Actividades Actuales	102
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	105
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	107
m)	Diagrama de Flujo	110



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de hacer cumplir con la ley de Planificación Urbana.

b) Objetivo

Cumplir con lo estipulado en la Ley de Planificación Urbana.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el propietario, encargado de plataforma, asistente de ingeniería e ingeniero.

d) Responsables

El departamento responsable es de Ingeniería.

e) Políticas o normas relacionadas

Ley de Planificación Urbana. Artículos: 19, 33, 36 y 37

Art.19: Cada Municipalidad emitirá y promulgará las reglas procesales necesarias para el debido acatamiento del plan regulador y para la protección de los intereses de la salud, seguridad, comodidad y bienestar de la comunidad.

Art.33: Para todo fraccionamiento de terrenos o inmuebles situados en distritos urbanos y demás áreas sujetas a control urbanístico, será indispensable haber visado antes, en la oficina municipal autorizada, el plano que indique la situación y cabida de las porciones resultantes y que, además, el notario o funcionario público autorizante, dé fe en el acto de extensión u otorgamiento del documento respectivo, de que la división coincide con la que exprese dicho plano.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Los fraccionamientos que se hagan por documento privado, al igual que en los documentos públicos, se reputarán ineficaces si carecen de razón notarial o municipal sobre la preexistencia del plano visado.

Art. 36: Se negará la visación municipal de los planos relativos a fraccionamientos de áreas sujetas a control, por cualquiera de las siguientes razones:

- a) Cuando del simple fraccionamiento se originen lotes que tengan menos tamaño del permitido, inadecuado acceso a la vía pública o carentes de servicios indispensable;
- b) Que no cuenten con el permiso del caso, si se trata de notificaciones con fines o efectos de urbanización;
- c) En tanto pese sobre el inmueble que intente dividir, algún impedimento, como el que recae sobre áreas a renovar o reservadas a usos públicos; y
- d) Por cualquier otra causa técnica o de trámite que con base en esta ley, indique el reglamento.

Entre los motivos del último inciso puede comprenderse, el atraso en el pago de impuestos o servicios municipales.

Art. 37: El funcionario municipal que autorice o responda por el visado de un plano, con violación evidente de los reglamentos de desarrollo urbano, se hará acreedor a la pena que señala el artículo 372 del Código Penal.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Formulario de Solicitud de visados. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

Sistema Integral Municipal (SIM)



h) Conceptos

Fraccionamiento: es la división de cualquier predio con el fin de vender, traspasar, negociar, repartir, explotar o utilizar en forma separada, las parcelas resultantes; incluye tanto particiones de adjudicación judicial o extrajudicial, localizaciones de derechos indivisos y meras segregaciones en cabeza del mismo dueño, como las situadas en urbanizaciones o construcciones nuevas que interesen al control de la formación y uso urbano de los bienes inmuebles.

Reglamentos de Desarrollo Urbano: son cuerpos de normas que adoptan las municipalidades con el objeto de hacer efectivo el Plan Regulador.

Visado de Planos: Es el acto administrativo en virtud del cual la oficina municipal autorizada, y da fé de la existencia de un fraccionamiento o división material de un terreno, haciendo constar su situación real de establecer, orientar y desplazar las porciones resultantes que se establecen en dicho plano.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor tiempo que se tarden en entregar el visado de planos al propietario.



j) Descripción de las Actividades Actuales

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita requisitos para el visado de planos	Propietario
2	Reúne los requisitos	Propietario
3	Llega a plataforma	Propietario
4	Entrega documentos	Propietario
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 2	Encargado de Plataforma
7	Llena la solicitud de visado de planos (SIM)	Encargado de Plataforma
8	Hace un recibido al propietario	Encargado de Plataforma
9	Entrega recibo a propietario	Encargado de Plataforma
10	Envía Documentos a Ingeniería	Encargado de Plataforma
11	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
12	Revisa documentos y sella	Asistente de Ingeniería
13	Entrega planos a propietario para que continúen los trámites en Catastro	Asistente de Ingeniería
14	Recibe documentos	Propietario
15	Espera trámites de Catastro	Propietario
16	Trae de nuevo los documentos para continuar con el proceso	Propietario



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
17	Entrega los planos al departamento de Ingeniería	Propietario
18	Recibe los planos	Asistente de Ingeniería
19	Revisa la información y los planos	Asistente de Ingeniería
20	¿La información está correcta? No: continúe, Si: Pase a la pregunta 29	Asistente de Ingeniería
21	Hace inspección en el lugar	Asistente de Ingeniería
22	¿Cumple con todos los datos necesarios para la aprobación? No: continúe, Si: Pasar a la pregunta 29	Asistente de Ingeniería
23	Se rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
24	Envía a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
25	Ingresa en el sistema el rechazo	Ingeniero
26	Imprime nota para el propietario	Ingeniero
27	Firma nota	Ingeniero
28	Entrega original de planos sin sellar a propietario	Ingeniero
29	Envía a Asistente resolución	Ingeniero
30	Recibe resolución	Asistente de Ingeniería
31	¿Fue rechazada la solicitud? No: continúe, Si: Fin	Asistente de Ingeniería
32	Aprueba los documentos	Asistente de Ingeniería
33	Envía planos a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
34	Recibe planos	Ingeniero
35	Revisa planos	Ingeniero
36	¿Están correctos los planos? Si: paso 38, No: continúe	Ingeniero



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
37	Rechaza el trámite y finaliza	Ingeniero
38	Aprueba Planos en el SIM	Ingeniero
37	Imprime nota de aprobación para el propietario, firma y sella.	Ingeniero
38	Entrega original de la resolución y planos originales sellados; se guarda copia de resolución y planos sellados.	Asistente de Ingeniería
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: Documentos que debe entregar: plano original y copia, carta de disponibilidad de agua.

Paso 5: Datos que se deben introducir al SIM: Nombre, número de plano, folio real, cédula, dirección, etc.

Paso 18: Esto para corroborar si los datos otorgados están correctos

Paso 20: Se rechaza porque: el plano tiene algún vicio, no cumple con los requerimientos de la ley, el lugar no es como esta en el plano.



k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 8. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No se hizo reducción de pasos, ya que el procedimiento es indispensable con las actividades actuales, porque el procedimiento se basa en lo estipulado por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, sin poder ser modificado	
Reducción de Pases	Los involucrados en el procedimiento son los que deben seguir haciendo el proceso, de esta manera el encargado de plataforma evita que el propietario tenga que ir al departamento de Ingeniería a hacer trámites, el ingeniero y el asistente son de vital importancia porque son los que están capacitados para la revisión de los planos y poder dar la aprobación respectiva.	
Reducción de Costos	Al incorporar los requisitos en la página de la Municipalidad, se evita los costos de papelería de los requisitos, y de esta manera se evita que el propietario tenga que ir a la Municipalidad solo para recoger el papel.	La incorporación de los requisitos en la página de la Municipalidad facilitara al propietario los requisitos para la obtención de visado de planos.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	El evitar que los propietarios tengan que dirigirse a la Municipalidad para hacer la solicitud de los requisitos, dando más tiempo a los funcionarios para realizar otras tareas, que requieren ese tiempo	La incorporación de los requisitos en la página municipal.
Aumento de la Calidad	El visado de planos es un procedimiento tedioso, ya que lleva muchas revisiones para poder dar la aprobación, además que se deben seguir parámetros ya dictaminados por las entidades reguladoras. Siendo un procedimiento importante para la aprobación de los planos de construcción, que estos se analicen en un tiempo mínimo, para que la calidad del servicio brindado sea mejorada y los propietarios este contentos con lo brindado por la Municipalidad.	



I) Descripción de Actividades Mejoradas

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Revisa en internet los requisitos para el trámite	Propietario
2	Reúne los documentos requeridos	Propietario
3	Entrega documentos a Encargado de Plataforma	Propietario
4	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
5	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 2	Encargado de Plataforma
6	Llena el formulario de visado de planos en el SIM	Encargado de Plataforma
7	Hace un recibo al propietario	Encargado de Plataforma
8	Entrega recibo a propietario	Encargado de Plataforma
9	Envía documentos a Asistente de Ingeniería	Encargado de Plataforma
10	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
11	Revisa documentos y sella previamente	Asistente de Ingeniería
12	Entrega planos a propietario para que continúen los trámites en Catastro	Asistente de Ingeniería
13	Recibe documentos	Propietario
14	Espera trámites de Catastro	Propietario



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
15	Trae documentos para continuar con el proceso	Propietario
16	Entrega los planos a Asistente de Ingeniería	Propietario
17	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
18	Revisa la información y los planos	Asistente de Ingeniería
19	¿La información está correcta? No: continúe, Si: paso 29	Asistente de Ingeniería
20	Hace inspección en el lugar	Asistente de Ingeniería
21	¿Cumple con todos los datos necesarios para la aprobación? No: continúe, Si: paso 29	Asistente de Ingeniería
22	Se rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
23	Envía a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
24	Recibe rechazo de solicitud	Ingeniero
25	Ingresa en el sistema el rechazo	Ingeniero
26	Imprime nota para el propietario	Ingeniero
27	Firma nota	Ingeniero
28	Entrega nota de rechazo de trámite, y planos sin sellar a Propietario	Ingeniero
29	Envía a Asistente de Ingeniería la resolución	Ingeniero
30	Recibe resolución	Asistente de Ingeniería
31	¿Fue rechazada la solicitud? No: continúe, Si: Fin	Asistente de Ingeniería
32	Aprueba los documentos	Asistente de Ingeniería



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
33	Envía planos a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
34	Recibe planos	Ingeniero
35	Revisa los planos	Ingeniero
36	¿Están correctos los planos? No: continúe, Si: paso 38	Ingeniero
37	Rechaza el trámite y finaliza	Ingeniero
38	Aprueba planos en el SIM	Ingeniero
39	Imprime nota de aprobación para el propietario, firma y sella	Ingeniero
40	Guarda copia de resolución y planos sellados	Ingeniero
41	Entrega original de la resolución y planos originales sellados a Propietarios	Ingeniero
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Visado de planos				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Ingeniería				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGvp03-2009				PÁGINA: 13 DE 17
DIAGRAMA DE FLUJO					
DESCRIPCIÓN		Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
Inicio	1				
	2				
	3				
1. Revisa en internet los requisitos para el trámite	4				
2. Reúne los documentos requeridos	5				
3. Entrega documentos a Encargado de Plataforma	6				
4. Recibe documentos	7				
5. ¿Están completos los documentos?	8				
	9				
6. Llena el formulario de visado de planos en el SIM	A				
7. Hace un recibo al propietario			10		
8. Entrega recibo a propietario			11		
9. Envía documentos a Asistente de Ingeniería			12		
	13				
	14				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Visado de planos</i>	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	INGvp03-2009	PÁGINA: 14 DE 17		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
10. Recibe documentos		17		
11. Revisa documentos y sella previamente		18		
12. Entrega planos a propietario para que continúen los trámites en Catastro		SI 2 NO B		
13. Recibe documentos		B		
14. Espera trámites de Catastro		20		
15. Trae documentos para continuar con el proceso		SI 2 NO		
16. Entrega los planos a Asistente de Ingeniería		22		
17. Recibe documentos		23		
18. Revisa la información y los planos			24	
19. ¿La información está correcta?			25	
			26	
			27	
			28	
			29	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Visado de planos</i>	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	INGvp03-2009	PÁGINA: 15 DE 17		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
			26	
20. Hace inspección en el lugar			27	
21. ¿Cumple con todos los datos necesarios para la aprobación?			28	
22. Se rechaza la solicitud		2	29	
23. Envía a Ingeniero		30		
24. Recibe rechazo de solicitud		C		
25. Ingresar en el sistema el rechazo		C		
26. Imprime nota para el propietario		31		
27. Firma nota		32		
28. Entrega nota de rechazo de trámite, y planos sin sellar a Propietario		33		
29. Envía a Asistente de Ingeniería la resolución			34	
30. Recibe resolución			35	
			36	
			37	
			38	
			39	
			40	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Visado a	VERSIÓN: 1			
RESPONSABLE:	Ingeniería	REVISIÓN: 1			
CÓDIGO:	INGvp03-2009	PÁGINA: 16 DE 17			
DESCRIPCIÓN	Inicio ↓ 1 ↓ 2	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
31. ¿Fue rechazada la solicitud?					
32. Aprueba los documentos					
33. Envía planos a Ingeniero					
34. Recibe planos					
35. Revisa los planos					
36. ¿Están correctos los planos?					
37. Rechaza el trámite y finaliza					
38. Aprueba planos en el SIM					
39. Imprime nota de aprobación para el propietario, firma y sella					
40. Guarda copia de resolución y planos sellados					



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Visado c...</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGvp03-2009				PÁGINA: 17 DE 17
DESCRIPCIÓN		DIAGRAMA DE FLUJO			
		Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
41. Entrega original de la resolución y planos originales sellados a Propietarios					
Fin					
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:			
Paula Rojas Porras					



B. Permisos de Construcción

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Ingeniería		Fecha: 11-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Permisos de Construcción		Página: 1 De 14	Número de Versión: 1
Código del Proceso: INGpsc01-2009	Responsable: Coordinador de Ingeniería	Rige a partir de :	Próxima Revisión:
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	116
b)	Objetivo	116
c)	Alcance	116
d)	Responsables.....	116
e)	Políticas o normas relacionadas	116
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos.....	117
g)	Sistemas de información	117
h)	Conceptos	118
i)	Indicador.....	118
j)	Descripción de las Actividades Actuales	118
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	121
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	123
m)	Diagrama de Flujo	125



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la aprobación de los permisos de construcción, acatando lo estipulado en la ley de construcción.

b) Objetivo

Aprobar los permisos de construcción, acatando lo estipulado en la ley de construcción.

c) Alcance

El procedimiento aplica para propietario, encargado de plataforma, asistente de ingeniería y cajero.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el Departamento de Ingeniería.

e) Políticas o normas relacionadas

Ley de Planificación Urbana. Artículos: 56, 57 y 58

Art.56: El Reglamento de Construcciones particularizará las reglas locales que interesen a la seguridad, salubridad y ornato de las estructuras o edificaciones, sin detrimento de las pertinentes de esta ley y de las demás vigentes o aplicables a este ramo.

Art. 57: Está prohibido realizar obras de construcción contra lo prescrito en la ley, los reglamentos y el respectivo permiso municipal.



Art. 58: Las municipalidades no permitirán obras de construcción:

- 1) Cuando ellas no guarden conformidad por razones de uso, ubicación, retiros, cobertura y demás condiciones de la zonificación;
- 2) Si el predio de la edificación se ha originado en fraccionamiento hecho sin el visado de la ley;
- 3) Siempre que el interesado tratara de utilizar fundos sin requisitos de urbanización o faltos de acceso adecuado a la vía pública;
- 4) Para impedir que se edifique más de una vivienda en un lote de cabida o dimensiones equivalentes o menores a los mínimos establecidos;
- 5) En tanto lo vea alguna limitación impuesta por reserva uso público o una declaratoria formal de inhabilitación del área, motivada en renovación urbana o protección contra inundaciones, derrumbes y otros peligros evidentes; y
- 6) En los demás casos que señala el reglamento, con base en las leyes aplicables y para la mejor protección de los intereses comunales. Por lo que corresponde al inciso 2), podrá dispensarse la presentación del plano visado, si la certificación de propiedad acredita que la segregación se operó con fecha anterior a la vigencia de esta ley. Antes de aplicar alguna declaratoria de inhabilitación de área, de las contempladas en el inciso 5), es preciso llenar las formalidades exigidas por el artículo.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Solicitud para permiso de construcción ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

Sistema Integrado Municipal (SIM)



h) Conceptos

Construcción: es toda estructura que se fije o se incorpore a un terreno; incluye cualquier obra de edificación, reconstrucción, alteración o ampliación que implique permanencia.

Zonificación: es la división de una circunscripción territorial en zonas de uso, para efecto de su desarrollo racional.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ La mayor cantidad de permisos aprobados.

j) Descripción de las Actividades Actuales

Permisos de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita formulario y requisitos en plataforma	Propietario
2	Llena el formulario y presenta documentos requeridos	Propietario
3	Recibe documentos y formulario	Encargado de Plataforma
4	Ingresa los datos del solicitante al SIM	Encargado de Plataforma
5	Entrega documentos a Ingeniería	Encargado de Plataforma
6	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
7	Revisa documentos	Asistente de Ingeniería
8	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devuélvase al paso 2	Asistente de Ingeniería



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Permisos de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
9	¿Cumplen los documentos los requisitos respectivos? Si: paso 11, No: continúe	Asistente de Ingeniería
10	Rechaza y termina el proceso.	
11	Aprueba la realización del trámite	Asistente de Ingeniería
12	Envía al propietario a cajas	Asistente de Ingeniería
13	Paga el impuesto de construcción	Propietario
14	Hace el cobro del impuesto de construcción	Cajero
15	Entrega recibo	Cajero
16	Se dirige a ingeniería	Propietario
17	Entrega los permisos respectivos con los planos visados y sellados	Asistente de Ingeniería
18	Recibe documentos aprobados	Propietario
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: Los requisitos son:

- ✓ Estar al día con todos los tributos municipales y declaraciones respectivas del dueño de la propiedad.
- ✓ Copia de escritura o un estudio literal de la propiedad donde se pretenda construir.
- ✓ En caso de que el propietario sea una persona jurídica debe adjuntar copia de cédula jurídica, certificación de la personería jurídica y cédula del representante legal; Si el solicitante no es dueño de la propiedad o la propiedad está inscrita en varios derechos (dueños) deberá presentar autorización de los otros dueños de derechos autenticada por un abogado.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

- ✓ Una copia del plano catastrado, el cual debe estar previamente visado por la Municipalidad.
- ✓ Dos juegos de planos constructivos aprobados por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos.
- ✓ Visto bueno del Ministerio de Salud de la oficina de Protección al medio (sello en los planos constructivos), donde le corresponde: carta de disponibilidad de aguas;
- ✓ Original constancia de póliza de riesgo de trabajo a nombre del solicitante extendida por el INS, si el solicitante aporta póliza de contratista deberá venir referida por el INS mediante una nota.
- ✓ Toda construcción deberá incluir un buzón postal o casillero de fácil acceso destinado a la correspondencia de los ocupantes o inquilinos.
- ✓ Una copia de la declaración de interés social, en caso de que la construcción sea con el bono otorgado por ente autorizada; Alineamiento de construcción del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) en caso de carreteras nacionales.
- ✓ Alineamientos en zonas de protección de nacientes, ríos, quebradas, arroyos, lagos, embalses naturales y artificiales y acuíferos, revisados por la Dirección de Urbanismo del INVU
- ✓ En la región de La Fortuna -Arenal, declarada por la Comisión Nacional de Emergencias, como área de máxima, alta, media y baja peligrosidad, debe solicitar el visto bueno de la institución antes mencionada.
- ✓ Altura máxima de construcción en zonas diferidas como aproximación a aeropuertos y campos de aterrizaje, según la Dirección General de Aviación Civil.
- ✓ Viabilidad ambiental emitida por SETENA.
- ✓ Cumplir con todos los requisitos de la ley 7600.
- ✓ Nota: Si excede el área de construcción y modifica la distribución, debe necesitar nuevos planos de construcción, con su disponibilidad y el área real o rectificar los anteriores, esto debido a que la ley y reglamento de construcción así lo exige.

Paso 7: Verificar si cumple con los requisitos antes mencionados.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Paso 8: Tiene 10 días para traer completos todos los documentos. Si no se archivan y se debe iniciar de nuevo el proceso de documentación.

k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 9. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	La reducción de pasos en este procedimiento no fue una opción, lo que se hizo fue el cambio de actividades, como la incorporación del formulario y requisitos en la página de la municipalidad.	
Reducción de Pases	Los involucrados en el procedimiento son los adecuados para realizarlo, ya que conocen, los requerimientos básicos del proceso.	
Reducción de Costos	El internet ha traído consigo una herramienta rápida y fácil de utilizar, siendo una vía importante para el envío de documentos para evitar costos innecesarios en papelería.	Al incorporar el formulario y requisitos en la página de la Municipalidad, contribuirá a la reducción de costos en cuanto a papeles y tinta.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	El tiempo que se evita al tener que ir a la Municipalidad a hacer la solicitud del formulario y requisitos es de gran ayuda para los colaboradores de la entidad pública, ya que, evitando demoras pueden dar mejor soporte a otros procedimientos que si lo necesitan.	Como ya se menciona anteriormente la incorporación del formulario y requisitos en la página municipal y que se pueda enviar la información de una sola vez al SIM para que quede registrado.
Aumento de la Calidad	La sistematización de este procedimiento, daría una gran oportunidad para mejorarlo, así se evita la papelería archivada y se dotaría de bases de datos para la búsqueda de la información.	



I) Descripción de Actividades Mejoradas

Permiso de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Ingresar a la página de la Municipalidad	Propietario
2	Llena el formulario y revisa requisitos	Propietario
3	Se dirige a la Municipalidad	Propietario
4	Entrega documentos en plataforma	Propietario
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	Revisa el formulario	Encargado de Plataforma
7	¿Están completos los datos en el formulario? No: continúe, Si: paso 9	Encargado de Plataforma
8	Ingresar los datos faltantes o corregidos en el formulario	Encargado de Plataforma
9	Revisa los documentos	Encargado de Plataforma
10	¿Están los documentos completos? Si: continúe, No: devolverse paso 4	Encargado de Plataforma
11	Entrega documentos a asistente de ingeniería	Encargado de Plataforma
12	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
13	Revisa documentos	Asistente de Ingeniería
14	¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos? No: continúe, Si: paso 17	Asistente de Ingeniería
15	Se rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
16	Notifica al solicitante	Asistente de Ingeniería



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Permiso de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
17	Aprueban los documentos	Asistente de Ingeniería
18	Ingresa en el SIM para cargar el cobro del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
19	Envía al propietario a hacer el pago del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
20	Paga el impuesto en cajas	Propietario
21	Hace el cobro del impuesto	Cajero
22	Ingresa en el SIM el pago	Cajero
23	Entrega recibo a propietario	Cajero
24	Recibe comprobante de pago	Propietario
25	Vuelve a ingeniería	Propietario
26	Dice que hizo el pago	Propietario
27	Revisa en el SIM	Asistente de Ingeniería
28	¿Hizo el pago del impuesto de construcción? Si: continúe, No: devolverse al 20	Asistente de Ingeniería
29	Entrega los permisos respectivos y planos sellados	Asistente de Ingeniería
30	Recibe documentos aprobados	Propietario
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	<i>Pern construcción</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGpsc01-2009				PÁGINA: 12 DE 14
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	1	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero
Inicio	2				
	3				
1. Ingresar a la página de la Municipalidad	4				
2. Llena el formulario y revisa requisitos	5				
	6				
3. Se dirige a la Municipalidad	7				
	8				
4. Entrega documentos en plataforma	9				
5. Recibe documentos	10				
6. Revisa el formulario	A				
7. ¿Están completos los datos en el formulario?	11				
8. Ingresar los datos faltantes o corregidos en el formulario	12				
	13				
9. Revisa los documentos	14				
10. ¿Están los documentos completos?	15				
	16				
	17				
	18				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Perm construcción				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Ingeniería				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGpscs01-2009				PÁGINA: 13 DE 14
	Inicio	DIAGRAMA DE FLUJO			
DESCRIPCIÓN	1	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero
	2				
			15		
11. Entrega documentos a asistente de ingeniería			16		
12. Recibe documentos			17		
13. Revisa documentos			18		
14. ¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos?			19		
	3	20			
15. Se rechaza la solicitud				21	
16. Notifica al solicitante				22	
17. Aprueban los documentos				B	
18. Ingresar en el SIM para cargar el cobro del impuesto de construcción				B	
19. Envía al propietario a hacer el pago del impuesto de construcción				23	
	24				
20. Paga el impuesto en caja	25				
	26				
21. Hace el cobro del impuesto					
			27		
22. Ingresar en el SIM el pago			28		
			29		



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Perm construcción</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGpscs01-2009				PÁGINA: 14 DE 14
		DIAGRAMA DE FLUJO			
DESCRIPCIÓN	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	
23. Entrega recibo propietario					
24. Recibe comprobante de pago					
25. Vuelve a ingeniería					
26. Dice que hizo el pago					
27. Revisa en el SIM					
28. ¿Hizo el pago del impuesto de construcción?					
29. Entrega los permisos respectivos y planos sellados					
30. Recibe documentos aprobados					
Fin					
Elaborado por: Paula Rojas Porras	Aprobado por:		Fecha de Aprobación:		



C. Recepción de Urbanizaciones

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Ingeniería		Fecha: 12-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Recepción de Urbanizaciones		Página: 1 De 18	Número de Versión: 1
Código del Proceso: INGrub02-2009		Responsable: Coordinador de Ingeniería	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a) Introducción	129
b) Objetivo	129
c) Alcance	129
d) Responsables	129
e) Políticas o normas relacionadas	129
f) Formularios, documentos, impresos e instructivos	131
g) Sistemas de información	131
h) Conceptos	131
i) Indicador	131
j) Descripción de las Actividades Actuales	132
k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento	136
l) Descripción de Actividades Mejoradas	137
m) Diagrama de Flujo	141



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de velar por el cumplimiento de la ley de Planificación Urbana.

b) Objetivo

Velar por el cumplimiento de la ley de Planificación Urbana.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el propietario, encargado de plataforma, asistente de ingeniería, ingeniero, cajero y concejo municipal.

d) Responsables

El responsable de este procedimiento es el departamento de Ingeniería.

e) Políticas o normas relacionadas

Ley de Planificación Urbana. Artículos: 32, 38 y 39.

Art. 32: El Reglamento de Fraccionamiento y Urbanización, al puntualizar las condiciones municipales para permitir fraccionamientos, urbanizaciones o ambas operaciones, entre otros requisitos, incluirá los correspondientes al acceso a vía pública, a notificación y amanzanamiento y a la cesión de áreas para uso público; establecerá, asimismo, previa consulta a los organismos competentes, normas mínimas sobre construcción de calles y aceras pavimentos, cañerías, drenajes pluviales y sanitarios, y electrificación y alumbrado público.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Los Reglamentos de Fraccionamiento y Urbanización establecerán un plazo prudencial para el estudio de los proyectos de urbanización; si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la resolución oficial sobre el caso, se considerará autorizado el proyecto para efectos de su ejecución.

Art. 38: No se dará permiso para urbanizar terrenos:

- a) Cuando el proyecto no satisfaga las normas mínimas reglamentarias, o los interesados no hayan cumplido los trámites pertinentes, entre los que está la aprobación indispensable de los planos por la Dirección de Urbanismo y el Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillado;
- b) Por no estar garantizado el importe de las obras de habilitación urbana del inmueble, o no haberse hecho o garantizado el traspaso formal al municipio, del área reservada a uso público, ni, en su defecto, satisfecho en dinero el valor equivalente; y
- c) En tanto el desarrollo del área localizada fuera del límite zonificado se considere prematuro por carecer de facilidades y servicios públicos o por el alto costo de tales facilidades y servicios, por su distancia de otras áreas habitadas o debido a cualquier otra deficiencia determinante de condiciones adversas a las seguridad y a la salubridad públicas.

Los proyectos de urbanización ubicados dentro o fuera del área zonificada que tengan los servicios de acueductos, alcantarillado sanitario y electricidad alejados de sus linderos, deben ser aceptados para su análisis por la Municipalidad y la Dirección de Urbanismo, si el urbanizador se compromete a costear las obras ejecutadas fuera de su propiedad, para ofrecer todos los servicios necesarios.

En este caso, todos los proyectos futuros de urbanización que intenten usar los servicios citados en el párrafo anterior en el período de cinco años, contado desde la terminación de esas construcciones, abonarán al urbanizador una cantidad por cada unidad de vivienda que contenga el nuevo proyecto. La cantidad a abonar será determinada por la institución que tenga a su cargo el servicio correspondiente y se cubrirá al hacerse la conexión física de cada unidad de vivienda.



Art. 39: Para asegurar la ejecución de las obras de urbanización, el urbanizador, cuando venda una parcela no urbanizada, deberá rendir póliza, fianza, hipoteca u otra forma de garantía satisfactoria, que determinará y calificará en cada caso la municipalidad, de acuerdo con el Instituto. La garantía se hará efectiva si en el término de cinco años no se ejecutan las obras de urbanización especificadas en los planos aprobados. En el caso de que por incumplimiento del urbanizador se haga efectiva la garantía, la municipalidad queda obligada a la ejecución de las obras.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Solicitud de permiso de fraccionamiento o urbanizaciones ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

Sistema Integrado Municipal (SIM)

h) Conceptos

Fraccionamiento: es la división de cualquier predio con el fin de vender, traspasar, negociar, repartir, explotar o utilizar en forma separada, las parcelas resultantes; incluye tanto particiones de adjudicación judicial o extrajudicial, localizaciones de derechos indivisos y meras segregaciones en cabeza del mismo dueño, como las situadas en urbanizaciones o construcciones nuevas que interesen al control de la formación y uso urbano de los bienes inmuebles.

Urbanización: es el fraccionamiento y habilitación de un terreno para fines urbanos, mediante apertura de calles y provisión de servicios.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El mayor número de urbanizaciones que cumplan con lo estipulados por los entes reguladores.



j) Descripción de las Actividades Actuales

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita formulario y requisitos en plataforma	Propietario
2	Llena el formulario y documentos	Propietario
3	Recibe documentos y formulario	Encargado de Plataforma
4	Ingresar los datos del solicitante al SIM	Encargado de Plataforma
5	Entrega documentos a Ingeniería	Encargado de Plataforma
6	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
7	Revisa documentos	Asistente de Ingeniería
8	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devuélvase al paso 2	Asistente de Ingeniería
9	¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos? Si: paso 11, No: continúe	Asistente de Ingeniería
10	Rechaza y termina el proceso.	Asistente de Ingeniería
11	Se aprueban los documentos	Asistente de Ingeniería
12	Envía al propietario a cajas	Asistente de Ingeniería
13	Paga el impuesto de construcción	Propietario
14	Hace el cobro del impuesto de construcción	Cajero
15	Entrega recibo	Cajero
16	Obtiene un recibo	Propietario
17	Se dirige a ingeniería	Propietario



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
18	Entrega los permisos respectivos, planos sellados	Asistente de Ingeniería
19	Recibe documentos aprobados	Propietario
20	Al finalizar las obras, envía informe a la municipalidad	Propietario
21	Recibe informe	Ingeniero
22	Realiza inspección	Ingeniero
23	¿Lo observado está de acuerdo a lo acordado en los permisos? Si: paso 25 , No: continúe	Ingeniero
24	Informa al propietario las cosas que están mal. Devolverse paso 20	Ingeniero
25	Hace un informe de lo observado	Ingeniero
26	Envía a Concejo Municipal para la aprobación	Ingeniero
27	Revisan informe	Concejo Municipal
28	¿Cumple con los lineamientos estipulados de los órganos correspondientes? Si: paso 31 , No: Continúe	Concejo Municipal
29	Rechaza la aprobación del informe	Concejo Municipal
30	Envía notificación de rechazo a propietario	Concejo Municipal
31	Hacen nota donde se da la aprobación	Concejo Municipal
32	Se envía nota a propietario para que continúe con los trámites	Asistente de Ingeniería
33	Recibe nota	Propietario
34	Debe ir a Catastro, para el visado de planos de los lotes, hacer las escrituras de las áreas comunales, parques, calles.	Propietario
35	Trae los documentos a la Municipalidad	Propietario



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
36	Presenta los planos para visar	Propietario
37	Recibe los documentos	Ingeniero
38	Revisa los documentos	Ingeniero
39	¿Los documentos están correctos? Si: Continúe, No: devuélvase al paso 34	Ingeniero
40	Aprueba el visado de planos	Ingeniero
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: Los requisitos son:

Estar al día con todos los tributos municipales y declaraciones respectivas del dueño de la propiedad; Copia de escritura o un estudio literal de la propiedad donde se pretenda construir.

En caso de que el propietario sea una persona jurídica debe adjuntar copia de cédula jurídica, certificación de la personería jurídica y cédula del representante legal.

Si el solicitante no es dueño de la propiedad o la propiedad está inscrita en varios derechos (dueños) deberá presentar autorización de los otros dueños de derechos autenticada por un abogado.

Una copia del plano catastrado, el cual debe estar previamente visado por la Municipalidad.

Dos juegos de planos constructivos aprobados por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos.

Visto bueno del Ministerio de Salud de la oficina de Protección al medio (sello en los planos constructivos), donde le corresponde: carta de disponibilidad de aguas.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Original constancia de póliza de riesgo de trabajo a nombre del solicitante extendida por el INS. Si el solicitante aporta póliza de contratista deberá venir referida por el INS mediante una nota.

Toda construcción deberá incluir un buzón postal o casillero de fácil acceso destinado a la correspondencia de los ocupantes o inquilinos.

Una copia de la declaración de interés social, en caso de que la construcción sea con el bono otorgado por ente autorizada; Alineamiento de construcción del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) en caso de carreteras nacionales.

Alineamientos en zonas de protección de nacientes, ríos, quebradas, arroyos, lagos, embalses naturales y artificiales y acuíferos, revisados por la Dirección de Urbanismo del INVU.

En la región de La Fortuna -Arenal, declarada por la Comisión Nacional de Emergencias, como área de máxima, alta, media y baja peligrosidad, debe solicitar el visto bueno de la institución antes mencionada.

Altura máxima de construcción en zonas diferidas como aproximación a aeropuertos y campos de aterrizaje, según la Dirección General de Aviación Civil.

Viabilidad ambiental emitida por SETENA.

Cumplir con todos los requisitos de la ley 7600.

Nota: Si excede el área de construcción y modifica la distribución, debe necesitar nuevos planos de construcción, con su disponibilidad y el área real o rectificar los anteriores, esto debido a que la ley y reglamento de construcción así lo exige.

Paso 7: Verificar si cumple con los requisitos antes mencionados.

Paso 8: Tiene 10 días para traer completos todos los documentos. Si no se archivan y se debe iniciar de nuevo el proceso de documentación

Paso 21: Donde se toman fotografías para verificar si lo que dijo el propietario es cierto.



k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 10. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Al igual que el procedimiento anterior, no se redujeron pasos, ya que el proceso que se lleva debe ser seguido por los reglamentos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos. Los que se hizo fue cambiar algunas de las actividades para mejorar el procedimiento.	
Reducción de Pases	Los involucrados son los adecuados para la ejecución del procedimiento, ya que conocen de los requerimientos técnicos para hacerlo.	
Reducción de Costos	Al igual que en el procedimiento anterior, es importante que los requisitos y el formulario estén en la página de la Municipalidad, siendo de fácil acceso para los propietarios que quieran iniciar el trámite. De esta manera se reducen costos en papelería.	La incorporación del formulario y requisitos en la página de municipal.
Reducción de Tiempos	Al evitar que los propietarios tengan que ir a la Municipalidad se reduce el tiempo de los colaboradores y pueden utilizarlos en otros procedimientos más necesarios por realizar.	El formulario y requisitos podrían ser agregados en la página de la municipalidad.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Aumento de la Calidad	Para aumentar la calidad en este procedimiento es importante que se hagan las inspecciones para conocer de lo que se está haciendo en la urbanización, así se da un mayor control de lo esperado por las autoridades competentes.	

I) Descripción de Actividades Mejoradas

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad	Propietario
2	Llena el formulario y revisa requisitos	Propietario
3	Se dirige a la Municipalidad	Propietario
4	Entrega documentos en plataforma	Propietario
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	Ingresa al SIM y revisa formulario	Encargado de Plataforma
7	¿Está correcta la información? No: continúe, Si: paso 9	Encargado de Plataforma
8	Ingresa los datos faltantes en el SIM	Encargado de Plataforma
9	Revisa los documentos	Encargado de Plataforma
10	¿Están los documentos completos? Si: continúe, No: devolverse paso 4	Encargado de Plataforma



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
11	Envía documentos a ingeniería	Encargado de Plataforma
12	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
13	Revisa los documentos	Asistente de Ingeniería
14	¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos? No: continúe, Si: paso 17	Asistente de Ingeniería
15	Rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
16	Notifica al propietario	Asistente de Ingeniería
17	Aprueba los documentos	Asistente de Ingeniería
18	Ingresa en el SIM para cargar el cobro del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
19	Envía al propietario a hacer el pago del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
20	Paga el impuesto en cajas	Propietario
21	Hace el cobro del impuesto	Cajero
22	Ingresa en el SIM el pago	Cajero
23	Entrega recibo a propietario	Cajero
24	Recibe comprobante de pago	Propietario
25	Vuelve a ingeniería	Propietario
26	Dice que hizo el pago	Propietario
27	Revisa en el SIM	Asistente de Ingeniería
28	¿Hizo el pago del impuesto de construcción? Si: continúe, No: devolverse paso 20	Asistente de Ingeniería
29	Envía a Concejo Municipal informe de la obra, para	Asistente de



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
	aprobación previa.	Ingeniería
30	Reciben primer informe	Concejo Municipal
31	¿Cumple con los lineamientos estipulados de los órganos correspondientes? Si: continúe, No: paso 34	Concejo Municipal
32	Rechaza la obra	Concejo Municipal
33	Informa a Asistente de Ingeniería	Concejo Municipal
34	Hace nota donde se da la aprobación	Concejo Municipal
35	Envía nota a Asistente de Ingeniería	Concejo Municipal
36	Recibe nota de aprobación por parte del Concejo Municipal	Asistente de Ingeniería
37	Entrega los permisos respectivos y planos sellados y nota de aprobación	Asistente de Ingeniería
38	Recibe documentos aprobados	Propietario
39	Inicia obras para la urbanización	Propietario
40	Envía informe a la Municipalidad, al finalizar las obras	Propietario
41	Recibe informe	Ingeniero
42	Revisa el informe	Ingeniero
43	Hace inspección en lugar, para conocer si las obras se hacen de acuerdo a lo estipulado.	Ingeniero
44	¿Lo observado está de acuerdo a lo acordado en los permisos? No: continúe, Si: paso 46	Ingeniero



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
45	Informa al Propietario lo que debe cambiar	Ingeniero
46	Envía nota a Propietario para que continúe con los trámites	Ingeniero
47	Recibe nota	Propietario
48	Va a Catastro, para el visado de planos de los lotes, hacer las escrituras de las áreas comunales, parques, calles.	Propietario
49	Trae los documentos a la Municipalidad	Propietario
50	Presenta los planos para visar	Propietario
51	Recibe los documentos	Ingeniero
52	Revisa los documentos	Ingeniero
53	¿Los documentos están correctos? Si: continúe, No: devolverse paso 48	Ingeniero
54	Aprueba el visado de planos	Ingeniero
	Fin	

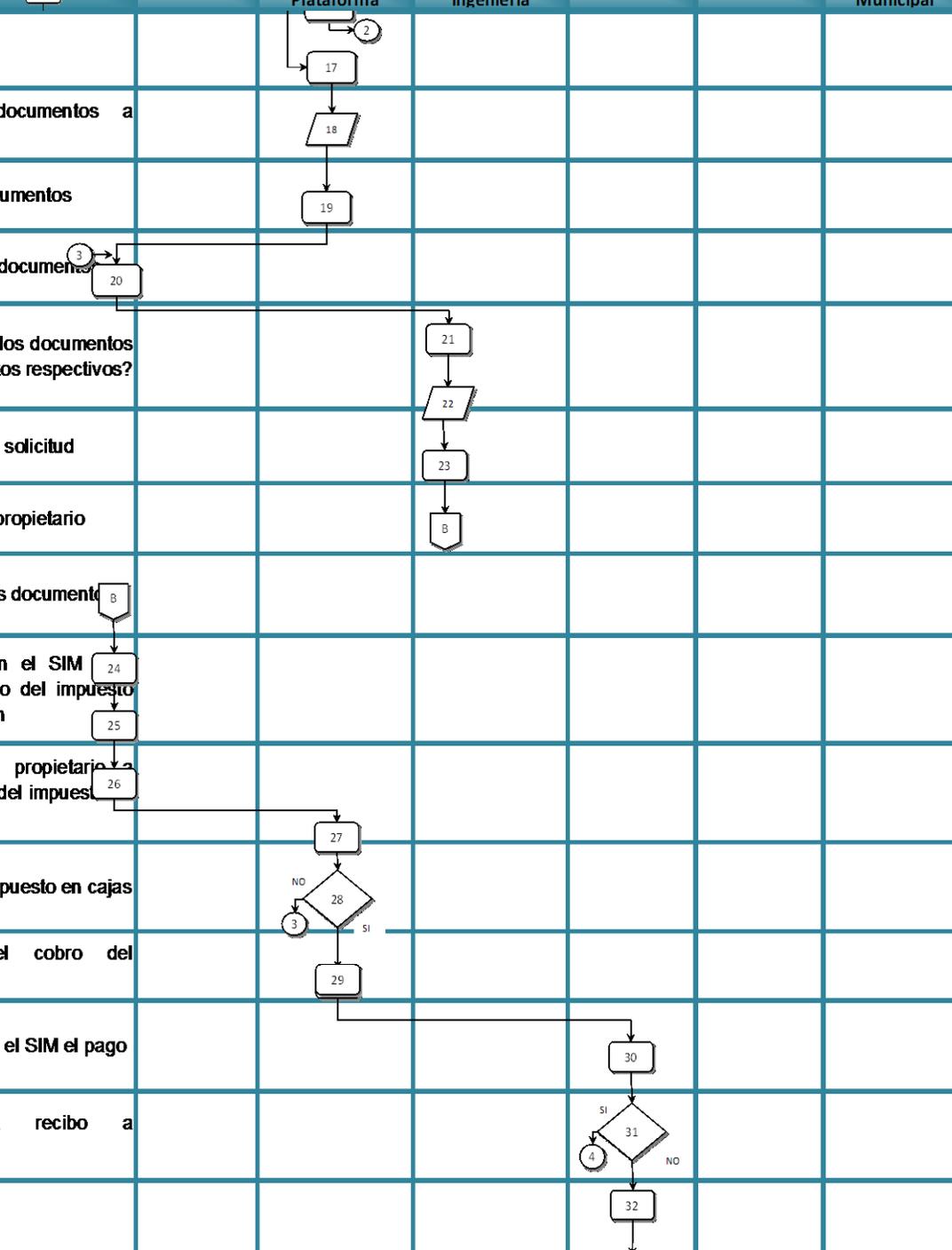


m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	<i>Recepción de Urbanizaciones</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>INGrub02-2009</i>					PÁGINA: 14 DE 18
DESCRIPCIÓN	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
Inicio						
1. Ingresar a la página de la Municipalidad						
2. Llena el formulario y revisa requisitos						
3. Se dirige a la Municipalidad						
4. Entrega documentos en plataforma						
5. Recibe documentos						
6. Ingresar al SIM y revisar formulario						
7. ¿Está correcta la información?						
8. Ingresar los datos faltantes en el SIM						
9. Revisar los documentos						
10. ¿Están los documentos completos?						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO: 	<i>Recepción de Urbanizaciones</i>						VERSIÓN: 1
	RESPONSABLE: 1	<i>Ingeniería</i>					
CÓDIGO: 2	<i>INGrub02-2009</i>						PÁGINA: 15 DE 18
DESCRIPCIÓN: 	DIAGRAMA DE FLUJO						
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal	
							
11. Envía documentos a ingeniería							
12. Recibe documentos							
13. Revisa los documentos							
14. ¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos?							
15. Rechaza la solicitud							
16. Notifica al propietario							
17. Aprueba los documentos							
18. Ingresar en el SIM cargar el cobro del impuesto de construcción							
19. Enviar al propietario hacer el pago del impuesto construcción							
20. Paga el impuesto en cajas							
21. Hace el cobro del impuesto							
22. Ingresar en el SIM el pago							
23. Entrega recibo a propietario							



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Recepción de Urbanizaciones</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>INGrub02-2009</i>					PÁGINA: 16 DE 18
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
24. Recibe comprobante de pago						
25. Vuelve a ingeniería						
26. Dice que hizo el pago						
27. Revisa en el SIM						
28. ¿Hizo el pago del impuesto de construcción?						
29. Envía a Concejo Municipal informe de la obra, aprobación previa.						
30. Reciben primer informe						
31. ¿Cumple con los lineamientos estipulados de los órganos correspondientes						
32. Rechaza la obra						
33. Informa a Asistente de Ingeniería						
34. Hace nota donde se da la aprobación						
35. Envía nota a Asistente de Ingeniería						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Recepción de Urbanizaciones</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>INGrub02-2009</i>					PÁGINA: 17 DE 18
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
36. Recibe nota de aprobación por parte del Concejo Municipal						
37. Entrega los permisos respectivos y planos sellados y nota de aprobación						
38. Recibe documentos aprobados						
39. Inicia obras para la urbanización						
40. Envía informe a la Municipalidad, al finalizar las obras						
41. Recibe informe						
42. Revisa el informe						
43. Hace inspección en lugar, para conocer si las obras se hacen de acuerdo a lo estipulado.						
44. ¿Lo observado está de acuerdo a lo acordado en los permisos?						
45. Informa al Propietario lo que debe cambiar						
46. Envía nota a Propietario para que continúe con los trámites						
47. Recibe nota						



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Recepción de Urbanizaciones</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Ingeniería</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>INGrub02-2009</i>					PÁGINA: 18 DE 18
<p>DESCRIPCIÓN</p>	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
48. Va a Catastro, para el visado de planos de los lotes, hacer las escrituras de las áreas comunales, parques, calles.						
49. Trae los documentos a la Municipalidad						
50. Presenta los planos para visar						
51. Recibe los documentos						
52. Revisa los documentos						
53. ¿Los documentos están correctos?						
54. Aprueba el visado de planos						
Fin						
Elaborado por: Paula Rojas Porras		Aprobado por:			Fecha de Aprobación:	



1.1.5. Departamento de Proveduría

A. Trámites de Pago a Proveedores

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Proveduría		Fecha: 12-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Trámites de Pago a Proveedores		Página: 1 De 15	Número de Versión: 1
Código del Proceso: PRVtp01-2009		Responsable: Auxiliar de Proveduría	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	147
b)	Objetivo	147
c)	Alcance	147
d)	Responsables.....	147
e)	Políticas o normas relacionadas	148
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	150
g)	Sistemas de información	150
h)	Conceptos	151
i)	Indicador.....	151
j)	Descripción de las Actividades Actuales	151
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	154
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	156
m)	Diagrama de Flujo	158



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de la verificación de que los pagos a proveedores se realicen correctamente.

b) Objetivo

Verificar que los pagos a los proveedores se realicen correctamente.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el jefe de departamento, encargado de proveeduría, alcalde o vicealcalde, contador y tesorero.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el Auxiliar de Proveeduría.



e) Políticas o normas relacionadas

Ley de Contratación Administrativa. Artículos: 194 y 195

Art. 194: Recepción provisional. El contrato administrativo se ejecutará conforme a las reglas de la buena fe y a los términos acordados por las partes.

La recepción provisional, del objeto se entenderá como el recibo material de los bienes y servicios, en el lugar estipulado, o en su defecto en el fijado en el cartel. Para ello, el contratista deberá coordinar con la Administración, la hora y demás condiciones necesarias para la recepción, cuando sea pertinente, o bien informar cuando se ha procedido con la entrega, en aquellos casos en que se utilice una modalidad distinta. El funcionario encargado del trámite, acompañado de la respectiva asesoría técnica, deberá levantar un acta en la cual consignará las cantidades recibidas, la hora, fecha y la firma de los presentes. Para esta diligencia podrá utilizarse como acta una copia del detalle del pedido u orden de compra.

La recepción provisional podrá darse sin condicionamiento alguno o bien bajo protesta, en cuyo caso, la Administración indicará al contratista por escrito, con el mayor detalle posible los aspectos a corregir y el plazo en que deberá hacerlo, el cual no podrá exceder de la mitad del plazo de ejecución original. La recepción provisional excluye el cobro de multas, salvo que se haya hecho bajo protesta.

Una vez concluida la recepción provisional, la Administración dentro del mes siguiente o dentro del plazo estipulado en el cartel, procederá a revisar los bienes y servicios recibidos y a realizar cualquier prueba o análisis necesarios, requiriendo el aval técnico de sus unidades internas o incluso de asesoría externa.

En caso de advertir problemas con el objeto, la Administración lo comunicará de inmediato al contratista, con el fin de que éste adopte las medidas necesarias para su corrección, dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, asimilándose la situación a una recepción provisional bajo protesta. Tratándose de incumplimientos graves la Administración podrá iniciar el procedimiento de resolución contractual, si así lo estima pertinente, sin necesidad de conceder un plazo adicional para corregir defectos.



Manual de Procedimientos

Municipalidad de San Carlos

Vencido el plazo para corregir defectos, sin que éstos hayan sido atendidos a satisfacción, la Administración decidirá de frente a su gravedad y al interés público si solo ejecuta la garantía de cumplimiento o si también inicia el respectivo procedimiento de resolución contractual. Si los daños sufridos exceden el monto de la garantía, la entidad adoptará las medidas administrativas y judiciales pertinentes para su plena indemnización.

Art. 195: Recepción definitiva. La recepción definitiva del objeto será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional o dentro del plazo establecido en el cartel o bien, vencido el plazo para corregir defectos. La recepción definitiva no excluye la ejecución de la garantía de cumplimiento, si los bienes y servicios presentan alguna inconformidad con lo establecido en el contrato. A partir de este momento, comenzarán a regir las garantías de funcionamiento ofrecidas por el contratista y no correrán multas.

Para ello se levantará un acta en que quede constancia clara de la forma en que se ejecutó el contrato, indicando al menos, tiempo de ejecución y las prórrogas concedidas, cuando fuera pertinente, forma en que se cumplieron las obligaciones, garantías ejecutadas o penalidades impuestas, ajuste a las muestras aportadas.

En caso de objetos y servicios muy simples y a criterio de la Administración, la recepción provisional podrá coincidir con la recepción definitiva y así se hará constar en la respectiva acta.

Todo pago a cargo de la Administración se realizará luego de la recepción definitiva de los bienes y servicios. La recepción definitiva no exime al contratista de responsabilidad por vicios ocultos.

Políticas Internas

- * Únicamente serán canceladas las facturas que cuenten con la Recepción Definitiva.
- * Únicamente son validas las boletas debidamente firmadas y selladas.
- * La Recepción Definitiva no exime al contratista de responsabilidad por vicios ocultos.
- * La Recepción Definitiva no excluye la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.



Manual de Procedimientos

Municipalidad de San Carlos

- * La Recepción Provisional y Definitiva pueden hacerse en el mismo momento, con la indicación en esta boleta de ese hecho.
- * Las garantías de funcionamiento, empezarán a regir una vez que se de la Recepción Definitiva.
- * La Recepción Definitiva ocurrirá en el plazo establecido en el cartel, o bien dentro del mes siguiente a la Recepción Provisional.

Código Municipal. Artículos: 109, 110 y 111

Art.109: Los pagos municipales serán ordenados por el alcalde municipal y el funcionario responsable del área financiera, y se efectuarán por medio de cheque expedido por el contador, con la firma del tesorero y, al menos, la de otro funcionario autorizado. En la documentación de respaldo se acreditará el nombre del funcionario que ordenó el pago. El reglamento podrá contener los niveles de responsabilidad para la firma y autorización de cheques.

Art.110: El tesorero municipal no realizará pago alguno sin orden del órgano municipal competente que lo autorice, so pena de incurrir en causal de despido y las demás responsabilidades que procedan.

Art.111: Los cheques municipales emitidos, serán puestos a disposición de los administrados para que los retiren en un plazo de tres meses. Vencido dicho término, la tesorería los anulará y el interesado deberá gestionar nuevamente la emisión. Este trámite podrá ser negado por la municipalidad en caso de prescripción según el plazo que rija para la obligación de que se trate.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Informe de pago ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

Sistema Integral Municipal (SIM)



h) Conceptos

Nómina: autorización de la alcaldía para que se haga el pago al proveedor.

Retención: se le saca el 2% a las sumas mayores a 269.000 colones, el cual es girado al ministerio de hacienda (La suma cambia de acuerdo a los aumentos correspondientes señalados por el gobierno).

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El mayor número de trámites de pago sin rechazar.

j) Descripción de las Actividades Actuales

Trámite de pago a proveedores		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Elabora informe de pago a proveedor	Jefe de Departamento Solicitante
2	Envía a Proveeduría el informe de pago	Jefe de Departamento Solicitante
3	Recibe informe de pago	Encargado de Proveeduría
4	Verifica el informe de pago	Encargado de Proveeduría
5	¿El informe de pago cumple con los datos necesarios para su aprobación? Si: continúe, No: devuélvase paso 1	Encargado de Proveeduría
6	¿Las cuentas están correctas? Si: continúe, No: devolverse paso 1	Encargado de Proveeduría
7	Activa la nómina en el SIM	Encargado de Proveeduría



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Trámite de pago a proveedores		
Número	Proceso	Responsable
8	Ingresa una solicitud en el formulario de retenciones	Encargado de Proveeduría
9	¿Se debe hacer la retención? Si: continúe, No: paso 14	Encargado de Proveeduría
10	Revisa los códigos de los proveedores	Encargado de Proveeduría
11	Revisa los montos	Encargado de Proveeduría
12	¿El monto supera los 269.000 colones? Si: continúe, No: paso 14	Encargado de Proveeduría
13	Se hace el rebajo del 2% que le corresponde al Ministerio de Hacienda	Encargado de Proveeduría
14	Imprime la nómina	Encargado de Proveeduría
15	Adjunta informe y copia verde de la nómina	Encargado de Proveeduría
16	Envía a la Alcaldía	Encargado de Proveeduría
17	Recibe documentos adjuntos	Alcalde o Vicealcalde
18	Revisa documentos	Alcalde o Vicealcalde
19	¿Los documentos cumplen con los datos requeridos por la Alcaldía? Si: continúe, No: se rechaza, se devuélvase paso 1	Alcalde o Vicealcalde
20	Aprueba el pago	Alcalde o Vicealcalde
21	Firma la nómina	Alcalde o Vicealcalde
22	Envía a Contabilidad	Alcalde o Vicealcalde
23	Recibe nómina	Contador



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Trámite de pago a proveedores		
Número	Proceso	Responsable
24	Revisa que estén adjuntos todos los documentos	Contador
25	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 15	Contador
26	Confeccionan el cheque	Contador
27	Envía a la Alcaldía	Contador
28	Recibe cheque y documentos	Alcalde o Vicealcalde
29	Firma el cheque	Alcalde o Vicealcalde
30	Envía a Tesorería cheque firmado y documentos	Alcalde o Vicealcalde
31	Recibe cheque y documentos	Tesorero
32	Revisa los documentos	Tesorero
33	¿Los documentos están completos? Si: Continúe, No: devolverse paso 15	Tesorero
34	Firma nómina	Tesorero
35	Solicita a proveedor la nomina original y recibo original	Tesorero
36	Entrega nómina y recibo	Tesorero
37	Recibe nómina y recibo	Tesorero
38	Revisa documentos	Tesorero
39	Entrega cheque	Tesorero
	Fin	



Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: El informe debe llevar: el nombre del contratista, de donde provienen los recursos, fecha de orden de inicio, plazo de entrega, número de orden de compra, tipo y número de proceso, número de factura, si se realizó el trabajo, costo del contrato, descripción del estado.

Paso 3: Reciben informes los jueves y viernes

Paso 6: Se deben revisar por que existen cheques diferentes para la Unidad Técnica

Paso 8: Donde se hacen las retenciones, si no fuera el caso, solo se copia la solicitud

Paso 9: Las retenciones se hacen a montos superiores a 269.000 colones, esto varía de acuerdo a los aumentos salariales. Se rebaja el 2% del salario.

Paso 18: Revisan los montos y códigos.

Paso 19: Se rechaza por que falta algún lineamiento.

Paso 24: Los documentos son: el informe, copia de la nomina, recibo del proveedor.

Este procedimiento tarda al menos 8 días para realizarse

k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 11. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No se redujeron pasos, dado que se cambiaron por otros o se agregaron para dar la mejora al procedimiento.	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pases	Se mantienen los mismos participantes en el procedimiento, ya que son los indicados para realizar las actividades descritas.	
Reducción de Costos	Para evitar que se hagan trámites de pagos donde el proveedor no esté inscrito debidamente en la Proveeduría o esté autorizado por las autoridades municipales, es importante que se haga la revisión del mismo antes de iniciar el procedimiento.	La revisión del proveedor para conocer si está inscrito como tal.
Reducción de Tiempos	Los tiempos, dependen de la entrega de los trámites que se realicen, en este caso, el tiempo se reduce cuando se verifica al proveedor, esto hace que cuando se empiece el procedimiento no sea en vano.	La verificación del proveedor inscrito para iniciar el trámite de pago.
Aumento de la Calidad	El procedimiento de trámites de pago a proveedores, es indispensable para la organización, siendo este el que se dedique a hacer los pagos a los proveedores que colaboran con la municipalidad, al ejecutarse rápidamente como se estipule en el reglamento. De esta manera se evitan malos entendidos con los proveedores.	



I) Descripción de Actividades Mejoradas

Trámite de Pago a Proveedores		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Elabora informe de pago a proveedor, siendo este previamente aprobado como proveedor	Jefe de Departamento Solicitante
2	Envía a Encargado de Proveeduría el informe de pago	Jefe de Departamento Solicitante
3	Recibe informe de pago	Encargado de Proveeduría
4	Revisa el informe de pago	Encargado de Proveeduría
5	¿El informe de pago cumple con los datos necesarios para su aprobación? Si: continúe, No: devolverse paso 1	Encargado de Proveeduría
6	Activa la nómina en el SIM	Encargado de Proveeduría
7	Ingresar la solicitud al formulario de retenciones	Encargado de Proveeduría
8	¿Se debe hacer la retención? Si: continúe, No: paso 13	Encargado de Proveeduría
9	Revisa los códigos de los proveedores	Encargado de Proveeduría
10	Revisa los montos	Encargado de Proveeduría
11	¿El monto supera los 269.000 colones? Si: continúe, No: paso 13	Encargado de Proveeduría
12	Se hace el rebajo del 2% que le corresponde al Ministerio de Hacienda	Encargado de Proveeduría
13	Imprime la nómina	Encargado de Proveeduría
14	Adjunta informe y copia verde de la nómina	Encargado de Proveeduría
15	Envía a la Alcaldía	Encargado de Proveeduría
16	Recibe informe de pago y copia verde de la nómina	Alcalde o Vicealcalde



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Trámite de Pago a Proveedores		
Número	Proceso	Responsable
17	¿Los documentos cumplen con los datos requeridos por la Alcaldía? No: continúe, Si: paso 19	Alcalde o Vicealcalde
18	Rechaza el pago a proveedor y finaliza	Alcalde o Vicealcalde
19	Aprueba el pago a proveedor y firma la nómina	Alcalde o Vicealcalde
20	Envía a Contabilidad	Alcalde o Vicealcalde
21	Recibe nómina aprobada, informe, recibo de proveedor	Contador
22	Recibe documentos	Contador
23	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 14	Contador
24	Confecciona el cheque	Contador
25	Envía cheque y documentos a la Alcaldía	Contador
26	Recibe cheque y firma	Alcalde o Vicealcalde
27	Envía a Tesorería cheque firmado y documentos	Alcalde o Vicealcalde
28	Recibe documentos	Tesorero
29	Firma la nómina	Tesorero
30	Solicita a proveedor la nomina original y recibo original	Tesorero
31	Revisa nómina original y recibo	Tesorero
32	¿Son los documentos correctos? No: continúe, Si: paso 34	Tesorero
33	Solicita traer los documentos solicitados	Tesorero
34	Entrega cheque	Tesorero
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	<i>Trámite de Pago a Proveedores</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Proveeduría</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>PRVtp01-2009</i>				PÁGINA: 13 DE 15
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Jefe de Departamento Solicitante	Encargado de Proveeduría	Alcalde o Vicealcalde	Contador	Tesorero
Inicio	3				
1. Elabora informe de pago a proveedor, siendo este previamente aprobado como proveedor	4 5				
2. Envía a Encargado de Proveeduría el informe de pago	6 7				
3. Recibe informe de pago	8				
4. Revisa el informe de pago	9				
5. ¿El informe de pago cumple con los datos necesarios para su aprobación?	A				
6. Activa la nómina en el SIM	10 11				
7. Ingresar la solicitud al formulario de retenciones	12 13				
8. ¿Se debe hacer la retención?	14				
9. Revisa los códigos de los proveedores	15 16				
	17 18				



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Trámite de Pago a Proveedores</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Proveeduría</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>PRVtp01-2009</i>				PÁGINA: 14 DE 15
DESCRIPCIÓN:	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Jefe de Departamento Solicitante	Encargado de Proveeduría	Alcalde o Vicealcalde	Contador	Tesorero
	3				
	3				
10. Revisa los montos	14				
	15				
11. ¿El monto supera los 269.000 colones?	16				
12. Se hace el rebajo del 2% que le corresponde al Ministerio de Hacienda	17				
13. Imprime la nómina	18				
14. Adjunta informe y copia verde de la nómina	19				
15. Envía a la Alcaldía	20				
16. Recibe informe de pago y copia verde de la nómina			21		
17. ¿Los documentos cumplen con los datos requeridos por la Alcaldía?			22		
18. Rechaza el pago a proveedor y finaliza			23		
19. Aprueba el pago a proveedor y firma la nómina			B		
20. Envía a Contabilidad			B		
21. Recibe nómina aprobada, informe, recibo de proveedor	24				
22. Recibe documentos	25				
23. ¿Están completos todos los documentos?	26				
	27				
				28	
				29	
				30	
				31	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Trámite de Pago a Proveedores</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Proveeduría</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	<i>PRVtp01-2009</i>				PÁGINA: 15 DE 15
DESCRIPCIÓN:	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Jefe de Departamento Solicitante	Encargado de Proveeduría	Alcalde o Vicealcalde	Contador	Tesorero
24. Confecciona el cheque					
25. Envía cheque y documentos a la Alcaldía					
26. Recibe cheque y firma					
27. Envía a Tesorería cheque firmado y documentos					
28. Recibe documentos					
29. Firma la nómina					
30. Solicita a proveedor la nomina original y recibo original					
31. Revisa nómina original y recibo					
32. ¿Son los documentos correctos?					
33. Solicita traer los documentos solicitados					
34. Entrega cheque					
Fin					
Elaborado por: Paula Rojas Porras		Aprobado por:		Fecha de Aprobación:	



B. Compra por medio de Caja Chica

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Proveeduría		Fecha: 12-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Compra por Medio de Caja Chica		Página: 1 De 16	Número de Versión: 1
Código del Proceso: PRVoch02-2009		Responsable: Coordinador de Proveeduría	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	162
b)	Objetivo	162
c)	Alcance	162
d)	Responsables	162
e)	Políticas o normas relacionadas	162
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	164
g)	Sistemas de información	164
h)	Conceptos	164
i)	Indicador	164
j)	Descripción de las Actividades Actuales	165
k)	Tabla de Análisis de Mejora del Procedimiento	168
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	170
m)	Diagrama de Flujo	173



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad del control del dinero de caja chica que sale para los colaboradores municipales.

b) Objetivo

Controlar el dinero de caja chica que sale para los colaboradores municipales.

c) Alcance

El procedimiento aplica para empleado solicitante, jefe de departamento, proveedor y tesorero.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el departamento de Proveeduría.

e) Políticas o normas relacionadas

Políticas internas.

- a) Todas las compras de Caja Chica deberán estar debidamente exoneradas de todo tipo de impuesto. La proveeduría solo tramitará los pagos hasta por el monto de la compra sin impuestos, independientemente de que el responsable haya pagado o no el importe de los impuestos.
- b) El procedimiento de Compras de Caja Chica estándar, se entenderá como el aprobado de previo por la Proveeduría Municipal, contra factura pro forma del artículo por comprar, incluyendo esto los adelantos de Caja Chica previamente autorizados por la Proveeduría. Las compras realizadas sin conocimiento de la Proveeduría Municipal, se entenderán como compras irregulares, y podrán ser canceladas como compras de Caja Chica, únicamente cuando medie una



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

autorización manifiesta de la Proveduría Municipal y bajo la entera responsabilidad de esta.

- c) El Departamento de Proveduría es el único autorizado para realizar trámites ante la Alcaldía Municipal, relacionados con el presente procedimientos.
- d) Al igual que cualquier otra compra, únicamente los coordinadores de los departamentos están autorizados para realizar las solicitudes y trámites de Compras por Caja Chica.
- e) La compra de Caja Chica, por su naturaleza, se entiende como una excepción a los procedimientos de contratación ordinarios, por lo tanto, su uso no debe convertirse en rutinario. La Proveduría deberá velar porque estas compras mantengan su carácter de excepción y que su uso no se convierta en rutinario.
- f) La falta de planificación, no podrá ser resuelta acudiendo a este tipo de procedimiento. La Proveduría deberá rechazar trámites de Caja Chica, cuando determine que obedecen a necesidades generadas por la falta de planificación.
- g) El Departamento de Tesorería, revisará que las compras que se pretende realizar, cuenten con contenido presupuestario y que, los códigos a los cuales están siendo asignadas, sean los correctos; así como que las personas que solicitan la compra, sean los titulares con autorización para realizar erogaciones del código señalado en la solicitud, y que las descripciones de los artículos sean las necesarias para su identificación.
- h) El Departamento de Tesorería deberá mantener un control permanente del disponible que tiene para realizar los trámites de pagos de Caja Chica, de forma que no se deban presentar trabas en dichos trámites y que estos, como es su naturaleza, sean completamente ágiles.
- i) Una vez aprobado un adelanto, el interesado contará con un plazo de 7 días hábiles para realizar la liquidación de ese adelanto. De no hacerlo en ese plazo, se entenderá que la compra no se ha realizado, y se exigirá el reintegro del monto completo del adelanto, sin excepción.
- j) Las contrataciones de servicios, serán procedentes a través de fondos de caja chica, únicamente en casos calificados, y su aprobación, estará bajo la entera responsabilidad de la Proveduría.



f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Mantenimiento de caja chica. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

Sistema Integral Municipal (SIM).

h) Conceptos

Caja Chica: Cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o en depósitos, disponible para desembolsos menores, que generalmente se lleva bajo el sistema de fondo fijo.

Fondo fijo: se refiere al dinero en efectivo con que cuenta una empresa determinada para el uso específico de la misma como puede ser gastos de uso externo e interno de la misma.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El mayor número de cajas chicas aprobadas con fines necesarios.



j) Descripción de las Actividades Actuales

Compra por medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita solicitud de compra por caja chica al departamento correspondiente	Empleado solicitante
2	Recibe solicitud	Jefe de Departamento correspondiente
3	¿Se permite la compra por medio de caja chica? Si: continua, No: Fin	Jefe de Departamento correspondiente
4	Ingresa al SIM para llenar la solicitud	Jefe de Departamento correspondiente
5	Llena los datos que pide la boleta en el sistema	Jefe de Departamento correspondiente
6	Guarda la requisición	Jefe de Departamento correspondiente
7	Envía a Proveeduría	Jefe de departamento correspondiente
8	Recibe solicitud	Proveedor
9	Revisa la requisición solicitada	Proveedor
10	¿Cumple con el monto máximo que se requiere para caja chica? Si: paso 12 , No: continúe	Proveedor
11	Rechaza la solicitud y Finaliza	Proveedor
12	¿Se permite la compra del artículo por medio de caja chica? Si: paso 14 , No: continúe	Proveedor
13	Rechaza la compra del artículo y finaliza	Proveedor
14	Aprueba la solicitud	Proveedor



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Compra por medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
15	Ingresa observaciones en el SIM	Proveedor
16	Guarda la requisición	SIM
17	Envía a Tesorería	SIM
18	Recibe solicitud	Tesorero
19	Revisa la solicitud	Tesorero
20	¿Tiene presupuesto para caja chica? Si: paso 22, No: continúe	Tesorero
21	Rechaza la solicitud y finaliza	Tesorero
22	¿La cuenta del artículo está correcta? Si: paso 24, No: Continúe	Tesorero
23	Rechaza la solicitud y finaliza	Tesorero
24	Aprueba la solicitud	Tesorero
25	Ingresa observaciones en el SIM	Tesorero
26	Reconoce el dinero que se dará al solicitante para la caja chica	SIM
27	Guarda la requisición	Tesorero
28	Envía a Proveeduría	SIM
29	Recibe de nuevo solicitud aprobada	Proveedor
30	Imprime solicitud	Proveedor
31	Firma la boleta de Caja Chica	Proveedor
32	Lleva a Tesorería la boleta de Caja Chica firmada	Proveedor
33	Recibe la boleta de Caja Chica	Tesorero



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Compra por medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
34	Agrega en el SIM "efectivo entregado"	Tesorero
35	Guarda la observación	SIM
36	Envía el reintegro de caja chica a Proveeduría	SIM
37	Genera la requisición	SIM
38	Recibe la requisición	Proveedor
39	Aprueba la requisición	Proveedor
40	Envía correo a solicitante de caja chica	SIM
41	Revisa el correo	Empleado solicitante
42	Se dirige a Tesorería	Empleado solicitante
43	Presenta la factura proforma u original a Tesorería	Empleado solicitante
44	Revisa la factura	Tesorero
45	Entrega el dinero	Tesorero
46	Recibe dinero	Empleado solicitante
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 1: Los empleados deben pedir al jefe autorizado para hacer la solicitud en el SIM de caja chica.

Paso 4: En el sistema hay un jefe de cada departamento autorizado para hacer la requisición.



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Paso 5: Debe llevar: número de boleta, fecha, quien solicita, departamento, observaciones (una breve seña del artículo que se va a comprar), la cuenta(donde encuentra una lista con artículos para buscar el que se requiere).

Paso 10: La caja chica no puede pasarse de 500 mil colones, pero tesorería no acepta una caja chica mayor a 50 mil o 100 mil.

Paso 19: Busca en el libro de cuentas para conocer si esta está con los artículos que se solicitan, que no se encuentre en otro apartado.

Paso 32: Esto lo que hace es controlar el dinero, para conocer dónde está el dinero, en que se utilizo y si se hizo el rebajo de la cuenta del departamento.

Paso 39: Es importante que el solicitante tenga la factura original o la proforma, que haga constar que se hizo la compra, además de que este especificado el monto total de la compra.

k) Tabla de Análisis de Mejora del Procedimiento

Tabla 12. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No hay reducción de pasos para este procedimiento ya que realiza en el SIM, se agregaron pasos como el envío de notificaciones al empleado solicitante para el conocimiento de la resolución.	
Reducción de Pases	Los involucrados en el procedimiento ejecutan las actividades correspondientes para cada departamento, para así dar un servicio a los colaboradores que necesiten hacer uso de la caja chica.	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Costos	Para la reducción de los costos es importante tomar en cuenta que el proceso se realiza en el SIM, lo que evita muchos gastos en la entidad; una de las maneras para evitar el gasto de papel en notificaciones internas, es la aplicación de notificaciones vía correo electrónico hacia los colaboradores participantes y de esta manera ellos conocerían de las resoluciones dadas por los departamentos participantes en el procedimiento.	Al enviar notificaciones vía correo electrónico, se evitan los costos en papelería y se otorga un mejor seguimiento por parte de los solicitantes del proceso.
Reducción de Tiempos	En el procedimiento es importante evaluar si lo solicitado por el funcionario es importante para iniciar el trámite, este debe tener un plazo mínimo, ya que es una solicitud que no cuesta mucho dinero.	Un plazo mínimo que se sugiera para dar la aprobación del proceso.
Aumento de la Calidad	Al dar la caja chica rápidamente, desde el inicio esta venga de manera correcta, siendo analizada desde que el jefe de departamento recibe la solicitud, desde ese momento esta debe ser entregada en el tiempo acordado.	



I) Descripción de Actividades Mejoradas

Compra por Medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita solicitud de compra por caja chica al departamento correspondiente	Empleados Solicitante
2	Entrega comprobantes de la compra	Empleados Solicitante
3	Recibe solicitud y comprobantes de la compra	Jefe de Departamento
4	¿Se permite la compra por medio de caja chica? Si: continúe, No: Fin	Jefe de Departamento
5	Ingresa al SIM para llenar la solicitud	Jefe de Departamento
6	Llena el formulario en el SIM	Jefe de Departamento
7	Guarda la requisición	Jefe de Departamento
8	Envía a Proveeduría	Jefe de Departamento
9	Revisa la requisición en el SIM	Proveedor
10	¿Cumple con el monto máximo que se requiere para caja chica? No: continúe, Si: paso 12	Proveedor
11	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Proveedor
12	¿Se permite la compra del artículo por medio de caja chica? No: continúe, Si: paso 16	Proveedor
13	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Proveedor
14	Aprueba la solicitud en el SIM	Proveedor



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Compra por Medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
15	Ingresa las observaciones en el SIM y guarda la requisición	Proveedor
16	Envía a Tesorería	Proveedor
17	Recibe la solicitud	Tesorero
18	Revisa la solicitud	Tesorero
19	¿Tiene presupuesto para caja chica? No: continúe, Si: paso 21	Tesorero
20	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Tesorero
21	¿La cuenta del artículo está correcta? No: continúe, Si: paso 23	Tesorero
22	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Tesorero
23	Aprueba la solicitud	Tesorero
24	Ingresa las observaciones en el SIM	Tesorero
25	Revisa que el sistema reconozca el dinero que saldrá para caja chica y guarda la requisición	Tesorero
26	Envía a Proveeduría	Tesorero
27	Recibe la solicitud aprobada	Proveedor
28	Imprime la boleta de Caja Chica	Proveedor
29	Firma la boleta de Caja Chica	Proveedor
30	Envía a Tesorería la boleta de Caja Chica	Proveedor
31	Recibe la boleta de Caja Chica	Tesorero



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Compra por Medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
32	Firma la boleta de Caja Chica	Tesorero
33	Agrega en el SIM "efectivo entregado" y guarda la observación	Tesorero
34	Envía reintegro de Caja Chica a Proveeduría y genera la requisición en el SIM	Tesorero
35	Recibe la requisición	Proveedor
36	Aprueba la requisición	Proveedor
37	Envía correo de aprobación de Caja Chica a Empleado Solicitante	Proveedor
38	Recibe aprobación	Empleados Solicitante
39	Se dirige a Tesorería	Empleados Solicitante
40	Presenta la factura proforma u original a Tesorería	Empleados Solicitante
41	Revisa la factura	Tesorero
42	Entrega el dinero	Tesorero
43	Recibe dinero	Empleados Solicitante
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	 <i>Comp medio Chica</i>	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	<i>Proveeduría</i>	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	<i>PRVcch02-2009</i>	PÁGINA: 13 DE 16		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Empleado Solicitante	Jefe de Departamento	Proveedor	Tesorero
Inicio	3			
1. Solicita solicitud de compra por caja chica al departamento correspondiente	4			
2. Entrega comprobantes de la compra	5			
3. Recibe solicitud y comprobantes de la compra	6			
4. ¿Se permite la compra por medio de caja chica?	7			
5. Ingresar al SIM para llenar la solicitud	8			
6. Llena el formulario en el SIM	A			
7. Guarda la requisición		9		
8. Envía a Proveeduría		10		
		11		
		13		



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Cor.  medio de Caja Chica	VERSIÓN: 1			
RESPONSABLE:	Proveeduría	REVISIÓN: 1			
CÓDIGO:	PRVcch02-2009	PÁGINA: 14 DE 16			
DESCRIPCIÓN		DIAGRAMA DE FLUJO			
	Empleado Solicitante	Jefe de Departamento	Proveedor	Tesorero	
					
9. Revisa la requisición en el SIM					
10. ¿Cumple con el monto máximo que se requiere para caja chica?					
11. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza					
12. ¿Se permite la compra del artículo por medio de caja chica?					
13. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza					
14. Aprueba la solicitud en el SIM					
15. Ingresa las observaciones en el SIM y guarda la requisición					
16. Envía a Tesorería					
17. Recibe la solicitud					
18. Revisa la solicitud					
					
					
					
					
					
					
					



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	Cor medio de Caja Chica			VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Proveduría</i>			REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	PRVcch02-2009			PÁGINA: 15 DE 16
DESCRIPCIÓN	Inicio	DIAGRAMA DE FLUJO		
	1 ↓ 2	Empleado Solicitante	Jefe de Departamento	Proveedor
			24	
19. ¿Tiene presupuesto para caja chica?			25 ↓ 26	
20. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza		27		
21. ¿La cuenta del artículo está correcta?		28 ↓ C		
22. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza		C ↓ 29		
23. Aprueba la solicitud		30		
24. Ingresa las observaciones en el SIM			31	
25. Revisa que el sistema reconozca el dinero que saldra para caja chica y guarda la requisición			32 ↓ 33	
26. Envía a Proveduría			34	
27. Recibe la solicitud aprobada		35		
28. Imprime la boleta de Caja Chica		36		
		37		



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	 <i>Cc</i> medio de Caja Chica				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	 Proveeduría				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	1 PRVcch02-2009				PÁGINA: 16 DE 16
DESCRIPCIÓN	 2	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Empleado Solicitante	Jefe de Departamento	Proveedor	Tesorero
29. Firma la boleta de Caja Chica					
30. Envía a Tesorería la boleta de Caja Chica					
31. Recibe la boleta de Caja Chica					
32. Firma la boleta de Caja Chica					
33. Agrega en el SIM "efectivo entregado" y guarda la observación					
34. Envía reintegro de Caja Chica a Proveeduría y genera la requisición en el SIM					
35. Recibe la requisición					
36. Aprueba la requisición					
37. Envía correo de aprobación de Caja Chica a Empleado Solicitante					
38. Recibe aprobación					
39. Se dirige a Tesorería					
40. Presenta la factura proforma u original a Tesorería					
41. Revisa la factura					
42. Entrega el dinero					
43. Recibe dinero					
Fin					
Elaborado por:	Aprobado por:			Fecha de Aprobación:	
Paula Rojas Porras					



1.1.6. Tesorería

A. Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Tesorería		Fecha: 12-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento		Página: 1 De 8	Número de Versión: 1
Código del Proceso: TRcyadv01-2009	Responsable: Coordinador de Tesorería	Rige a partir de :	Próxima Revisión:
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	178
b)	Objetivo	178
c)	Alcance	178
d)	Responsables.....	178
e)	Políticas o normas relacionadas	178
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	179
g)	Sistemas de información	179
h)	Conceptos	179
i)	Descripción de las Actividades Actuales	179
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento	181
k)	Descripción de Actividades Mejoradas	182
l)	Diagrama de Flujo	184



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad el resguardo de documentos de valor como las garantías de cumplimiento solicitadas en proveeduría a los proveedores

b) Objetivo

Resguardar los documentos de valor solicitados por proveeduría a proveedores.

c) Alcance

El procedimiento aplica para proveedor, auxiliar de tesorería y encargado de proveeduría.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el departamento de Tesorería.

e) Políticas o normas relacionadas

Ley de Contratación Administración Administrativa. Artículo: 34

Art.34: Garantía de cumplimiento. La Administración exigirá una garantía de cumplimiento, entre un cinco por ciento (5%) y un diez por ciento (10%) del monto de la contratación. Este monto se definirá en el cartel o en el pliego de condiciones respectivo, de acuerdo con la complejidad del contrato, para asegurar el resarcimiento de cualquier daño eventual o perjuicio ocasionado por el adjudicatario.

La garantía se ejecutará hasta por el monto necesario para resarcir, a la Administración, los daños y perjuicios imputables al contratista. Cuando exista cláusula penal por demora en la ejecución, la garantía no podrá ejecutarse con base en este motivo, salvo la negativa del contratista para cancelar los montos correspondientes por ese concepto.



La ejecución de la garantía de cumplimiento no exime al contratista de indemnizar a la Administración por los daños y perjuicios que no cubre esa garantía.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Control de Documentos en Custodia.

g) Sistemas de información

Control de cumplimiento de documentos. (Hoja excel)

h) Conceptos

Garantía de Cumplimiento: documento de valor girado por un banco que vincula las responsabilidades que tiene el contratado hacia el contratista.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ Conocer el tiempo de caducidad de los documentos de valor.

j) Descripción de las Actividades Actuales

Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de garantía de cumplimiento		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Va al banco	Proveedor
2	Recibe documento de valor emitido por el banco	Proveedor
3	Lleva a Tesorería el documento de valor	Proveedor
4	Recibe documento	Auxiliar de tesorería
5	Envía documento a Proveeduría	Auxiliar de tesorería



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de garantía de cumplimiento		
Número	Proceso	Responsable
6	Recibe documento	Encargado de Proveduría
7	Revisa el documento	Encargado de Proveduría
8	¿Está correctamente elaborado el documento? Si: Continúe, No: devolverse al paso 1	Encargado de Proveduría
9	Saca una copia del documento y archiva	Encargado de Proveduría
10	Envía Original a Tesorería	Encargado de Proveduría
11	Recibe documento	Auxiliar de tesorería
12	Entrega un recibido conforme a proveedor	Auxiliar de tesorería
13	Saca copia del documento	Auxiliar de tesorería
14	Procede a incluirlo a el control de documentos en custodia	Auxiliar de tesorería
15	Deposita el documento en la bóveda hasta que cumpla la vigencia otorgada	Auxiliar de tesorería
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 4: Pueden ser: garantías de participación, certificados, cheques, contratos en caso de otras obras (BCR, recaudación).



k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 13. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Se redujeron pasos, los cuales son innecesarios para la ejecución del procedimiento.	Se eliminaron pasos innecesarios para el procedimiento.
Reducción de Pases	Para que el proveedor no tenga que ir de un lugar a otro para la revisión y custodia del documento, se cambiaron los papeles, dando mejor orden en el procedimiento y no se tenga que ir de un lado a otro.	Proveeduría recibe primeramente el documento, revisa que tenga los requisitos solicitados y luego envía a tesorería para que continúe con el proceso.
Reducción de Costos	En este caso, no se incurre en costos por que el procedimiento es de control y custodia de documentos.	
Reducción de Tiempos	Para evitar problemas con los proveedores se reduce el tiempo de estadía en la municipalidad y el estar pasando de un lugar a otro.	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Aumento de la Calidad	El buen resguardo de los documentos y el control constante de estos para con sus fechas de vencimiento, dotará de calidad el procedimiento.	

I) Descripción de Actividades Mejoradas

Control y Custodia de Documentos de Valor en Calidad de Garantía de Cumplimiento		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Se dirige al Banco	Proveedor
2	Solicita documento de valor (garantía) en el Banco	Proveedor
3	Lleva a Proveeduría documento de valor (garantía)	Proveedor
4	Recibe las garantías emitidas por el banco	Encargado de Proveeduría
5	Revisa documentos	Encargado de Proveeduría
6	¿Está correctamente elaborado el documento? Si: continúe, No: devolverse paso 1	Encargado de Proveeduría
7	Saca una copia del documento y archiva	Encargado de Proveeduría
8	Envía Original a Tesorería	Encargado de Proveeduría
9	Recibe el documento aprobado por Proveeduría	Auxiliar de Proveeduría
10	Entrega un recibo conforme a Proveedor	Auxiliar de Proveeduría



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Control y Custodia de Documentos de Valor en Calidad de Garantía de Cumplimiento		
Número	Proceso	Responsable
11	Saca copia del documento de valor	Auxiliar de Proveeduría
12	Procede a incluirlo a el control de documentos en custodia	Auxiliar de Proveeduría
13	Deposita el documento en la bóveda hasta que cumpla la vigencia otorgada	Auxiliar de Proveeduría
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Control de Documentos en calidad de garantía de cumplimiento			VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Tesorería			REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	TRcycdv01-2009			PÁGINA: 7 DE 8
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Proveedor	Encargado de Proveeduría	Auxiliar de Tesorería	
Inicio	1			
1. Se dirige al Banco	2			
2. Solicita documento de valor (garantía) en el Banco	3			
3. Lleva a Proveeduría documento de valor (garantía)	4			
4. Recibe las garantías emitidas por el banco	5			
5. Revisa documentos	6			
6. ¿Está correctamente elaborado el documento?	7			
7. Saca una copia del documento y archiva	8			
8. Envía Original a Tesorería		A		
		9		
		10		
		11		
		12		
		13		
		Fin		



PROCEDIMIENTO:	Control y Custodia de Documentos de calidad de gestión y cumplimiento		nuevo folio	
RESPONSABLE:	Tesorería		VERSIÓN: 1	
CÓDIGO:	TRcycdv01-2009		REVISIÓN: 1	
				PÁGINA: 8 DE 8
DIAGRAMA DE FLUJO				
DESCRIPCIÓN	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> Fin([Fin]) </pre>	Proveedor	Encargado de Proveeduría	Auxiliar de Tesorería
			12	
9. Recibe el documento aprobado por Proveeduría			13	
10. Entrega un recibo conforme a Proveedor			Fin	
11. Saca copia del documento de valor				
12. Procede a incluirlo a el control de documentos en custodia				
13. Deposita el documento en la bóveda hasta que cumpla la vigencia otorgada				
Fin				
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:		
Paula Rojas Porras				



1.1.7. Departamento TIC

A. Acceso al Departamento de TIC

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: TIC		Fecha: 13-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Acceso al Departamento TIC		Página: 1 De 6	Número de Versión: 1
Código del Proceso: TICad01-2009	Responsable: Los empleados del departamento TIC	Rige a partir de :	Próxima Revisión:
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	187
b)	Objetivo	187
c)	Alcance	187
d)	Responsables	187
e)	Políticas o normas relacionadas	187
f)	Conceptos	187
g)	Indicador	188
h)	Descripción de las Actividades Actuales	188
i)	Tabla de Análisis para el Mejoramiento del Procedimiento	189
j)	Descripción de Actividades Mejoradas	190
k)	Diagrama de Flujo	191



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la seguridad de la información en la oficina de TIC.

b) Objetivo

Salvaguardar la información que se encuentra en la oficina de TIC.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el solicitante del servicio, colaborador de TIC y el colaborador de TIC solicitado.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el departamento de TIC.

e) Políticas o normas relacionadas

Para este procedimiento no se requieren normas directas, ya que se hace para la buena ejecución de las labores del departamento, dando así el espacio que necesitan los colaboradores de TIC para el desarrollo del trabajo. Al ser un proceso sencillo, que es fácil de llevar, siendo la recepción de los solicitantes, no hace falta una base normativa para realizarlo.

f) Conceptos

Bitácora: cuaderno donde se lleva un control de las entradas y salidas.



g) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

h) Descripción de las Actividades Actuales

Acceso al departamento de TIC		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Toca la puerta	Solicitante del servicio
2	Entra a la sala	Solicitante del servicio
3	¿Se encuentra la persona que busca? Si: Continúe, No: paso 9	Solicitante del servicio
4	Avisa al colaborador de TIC solicitado	Colaborador de TIC
5	Espera al colaborador de TIC solicitado	Solicitante del servicio
6	Sale a recibir	Colaborador de TIC solicitado
7	Atiende al solicitante del servicio	Colaborador de TIC solicitado
8	Explica su problema	Solicitante del servicio
9	Al salir firma la Bitácora	Solicitante del servicio
	Fin	



i) Tabla de Análisis para el Mejoramiento del Procedimiento

Tabla 14. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	El procedimiento es nuevo y muy pequeño, lo que se quiere llevar es un control más estricto de las personas que entran a TIC.	No se deja pasar a ningún funcionario donde están los programadores, deben esperar para ser atendidos.
Reducción de Pases	Son pocos los que participan en el procedimiento por ser tan sencillo y pequeño.	
Reducción de Costos	No se incurre en costos, ya que es una mantener el orden en la oficina de TIC.	
Reducción de Tiempos	Se avisa al solicitante del servicio que espere si el colaborador que busca se encuentra, sino fuera lo contrario se le dice y se despacha.	
Aumento de la Calidad	Este procedimiento es sencillo y por ende el servicio que se ofrece debe ser bueno, un trato amable, cordial con las personas que visitan el departamento y aportar toda la ayuda necesaria.	



j) Descripción de Actividades Mejoradas

Acceso al Departamento de TIC		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Toca la puerta	Solicitante del Servicio
2	Entra a la sala de espera	Solicitante del Servicio
3	¿Se encuentra la persona que busca? Si: continúe, No: paso 9	Solicitante del Servicio
4	Avisa al colaborador de TIC solicitado	Colaborador de TIC
5	Conoce de la visita del Solicitante del Servicio	Colaborador de TIC Solicitado
6	Sale a recibir a Solicitante	Colaborador de TIC Solicitado
7	Atiende al Solicitante del Servicio	Solicitante del Servicio
8	Explica problema o duda a Colaborador de TIC	Solicitante del Servicio
9	Al salir firma la bitácora	Solicitante del Servicio
	Fin	



k) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Acceso a  nto TIC		VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	TIC		REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	Inicio 1 2 TICad01-2009		PÁGINA: 6 DE 6
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Solicitante del Servicio	Colaborador de TIC	Colaborador de TIC solicitado
Inicio	3		
1. Toca la puerta	4		
2. Entra a la sala de espera		5	
3. ¿Se encuentra la persona que busca?		6	
		7	
4. Avisa al colaborador de solicitado	8		
	9		
	Fin		
5. Conoce de la visita del Solicitante del Servicio			
6. Sale a recibir a Solicitante			
7. Atiende al Solicitante del Servicio			
8. Explica problema o duda a Colaborador de TIC			
9. Al salir firma la bitácora			
Fin			
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	
Paula Rojas Porras			



B. Respaldo y Almacenamiento de Datos

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: TIC		Fecha: 13-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Respaldo y Almacenamiento de Datos		Página: 1 De 7	Número de Versión: 1
Código del Proceso: TICprra02-2009		Responsable: El encargado de Base de Datos	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenido

a)	Introducción	193
b)	Objetivo	193
c)	Alcance	193
d)	Responsables.....	193
e)	Políticas o normas relacionadas	193
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	193
g)	Sistemas de información	193
h)	Conceptos	194
i)	Indicador.....	194
j)	Descripción de las Actividades Actuales	194
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento.....	196
l)	Descripción de Actividades Mejoradas.....	197
m)	Diagrama de Flujo	199



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de la verificación, creación y almacenamiento de los respaldos de la base de datos de la Municipalidad de San Carlos.

b) Objetivo

Verificar, crear y almacenar los respaldos de la base de datos de la Municipalidad de San Carlos.

c) Alcance

El procedimiento aplica para el encargado de la base de datos y tesorero.

d) Responsables

El responsable del procedimiento es el departamento TIC.

e) Políticas o normas relacionadas

El procedimiento se ejecuta bajo las normas establecidas por el departamento TIC, en este caso son las actividades que se realizan en el procedimiento.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

No utilizan formularios.

g) Sistemas de información

Utilizan el robot y las cintas como medios de para realizar el trabajo.



h) Conceptos

Robot: equipo que realiza el respaldo.

Cintas: donde se almacena la información.

Log: archivo que lleva una bitácora de transacción

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El número de firmas en la bitácora, ya que esta es semanal.

j) Descripción de las Actividades Actuales

Respaldo y almacenamiento de datos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	¿Verifica los respaldos a los <i>log</i> cada dos horas? Si: paso 6, No: continúe	Encargado de Base de Datos (sistema)
2	Revisa en el sistema	Encargado de Base de Datos (sistema)
3	¿Está bien el sistema? Si: paso 6, No: Continúe	Encargado de Base de Datos (sistema)
4	Se hace un diagnóstico en el sistema	Encargado de Base de Datos (sistema)
5	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Base de Datos (sistema)
6	Continúa con el siguiente respaldo	Encargado de Base de Datos (sistema)
7	¿Realiza respaldo <i>Full</i> a las diez de la noche? Si: Paso 11, No: Continúe	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
8	¿Está bien el sistema? Si: paso 11, No: Continúe	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Respaldo y almacenamiento de datos		
Número	Proceso	Responsable
9	Se hace un diagnóstico en el sistema	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
10	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
11	Se archiva una copia en un servidor aparte del de la base de datos	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
12	Guarda otra copia en cinta	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
13	Se agrupan las cintas de cada día de la semana	Encargado de Base de Datos
14	Al tener todas las cintas se hace una sola, que corresponde a la cinta semanal	Encargado de Base de Datos
15	Firma la bitácora en TI (departamento de tecnología de información)	Encargado de Base de Datos
16	La cinta semanal se lleva a Tesorería para que sea almacenada	Encargado de Base de Datos
17	Firma una bitácora que hace constar la entrega de la cinta a Tesorería.	Encargado de Base de Datos
18	Recibe las cintas	Tesorero
19	Almacena cintas y custodia	Tesorero
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 1: log (archivo que lleva una bitácora de transacción).

Paso 7: Este se hace a la base de datos del SIM

Paso 18: Existe una cinta para cada día de la semana, al cumplirse la semana, el último respaldo se almacena en una cinta que corresponde a una cinta semanal.

Paso 20: Hace constar que retira la cinta del departamento.



k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 15. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No se redujeron pasos en el procedimiento, ya que es una aplicación informática y no se puede omitir ningún paso.	
Reducción de Pases	Solo existe una persona encargada del proceso de la base de datos, quien conoce como hacer los respaldos	
Reducción de Costos	El procedimiento es respaldado por cintas en las cuales se resguardan en tesorería, la reducción de costos en este procedimiento, no se vería de inmediato, ya se debería buscar alguna nueva herramienta electrónica para cambiar el proceso actual.	
Reducción de Tiempos	No se pueden reducir tiempos, ya que el proceso se tiene que realizar diario y guardar la cinta semanalmente, para que se puedan preservar los datos.	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Aumento de Calidad	Las herramientas que se utilizan para el respaldo de los datos efectúan de buena manera el proceso; podría buscarse otra herramienta que de mayor soporte al sistema.	La aplicación de nuevas herramientas tecnológicas para la mejora del procedimiento.

I) Descripción de Actividades Mejoradas

Respaldo y Almacenamiento de Datos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	¿Verifica los respaldos a los log cada dos horas? No: continúe, Si: paso 6	Encargado de Bases de Datos
2	Revisa en el sistema	Encargado de Bases de Datos
3	¿Está bien el sistema? No: continúe, Si: paso 6	Encargado de Bases de Datos
4	Hace un diagnóstico en el sistema	Encargado de Bases de Datos
5	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Bases de Datos
6	¿Realiza respaldo Full a las diez de la noche? (Esto con el robot) No: continúe, Si: paso 11	Encargado de Bases de Datos
7	Revisa el sistema	Encargado de Bases de Datos
8	¿Está bien el sistema? No: continúe, Si: paso 11	Encargado de Bases de Datos
9	Hace el diagnóstico del sistema	Encargado de Bases de Datos

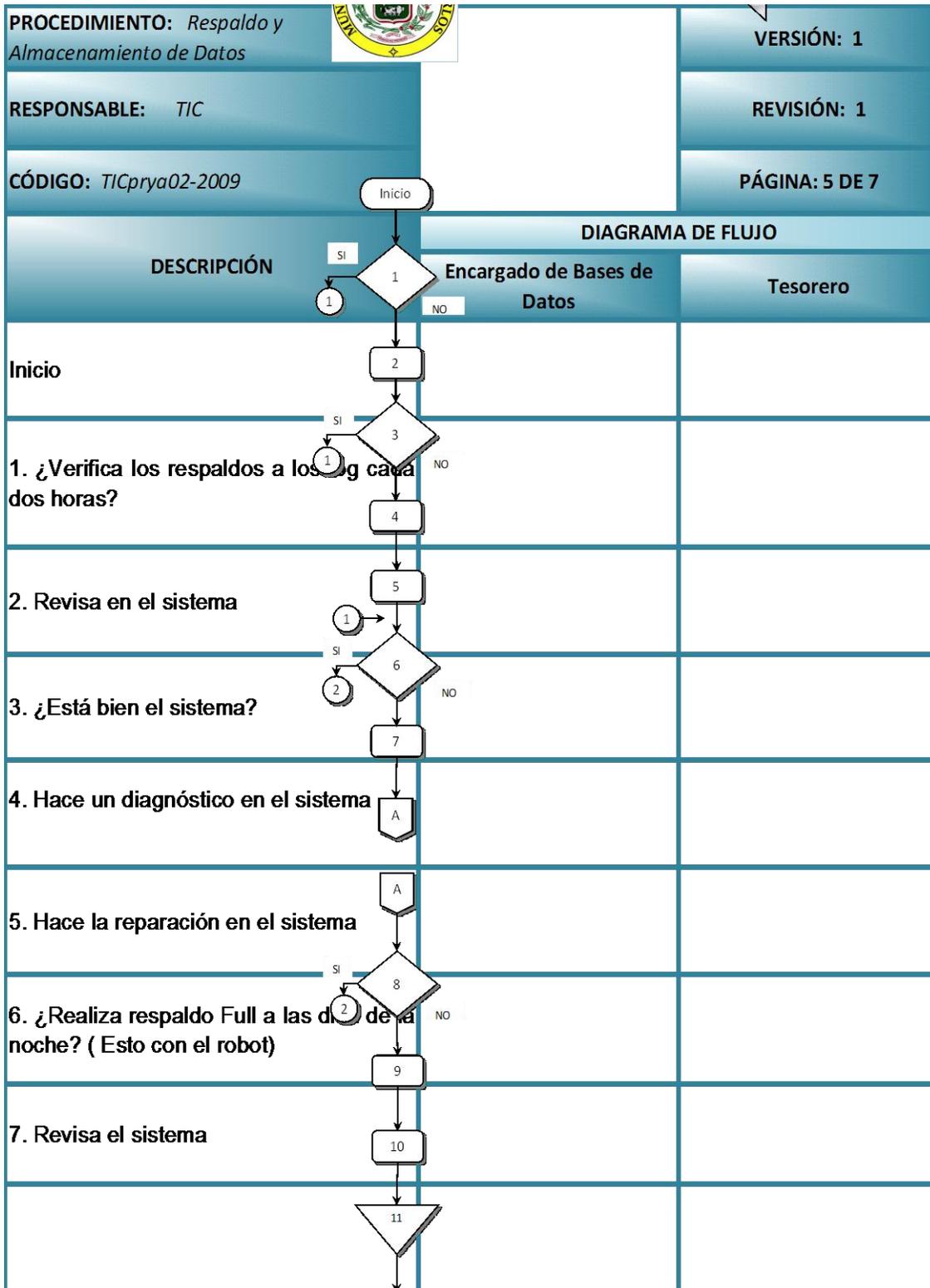


Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Respaldo y Almacenamiento de Datos		
Número	Proceso	Responsable
10	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Bases de Datos
11	Archiva una copia en un servidor aparte del de la base de datos	Encargado de Bases de Datos
12	Guarda otra copia en cinta	Encargado de Bases de Datos
13	Agrupar las cintas de toda la semana	Encargado de Bases de Datos
14	Hace una sola cinta semanal con las cintas de la semana	Encargado de Bases de Datos
15	Firma bitácora en TIC	Encargado de Bases de Datos
16	Lleva cinta a Tesorería para almacenarla	Encargado de Bases de Datos
17	Firma bitácora que hace constar la entrega de la cinta a Tesorería	Encargado de Bases de Datos
18	Entrega cinta a Tesorero	Encargado de Bases de Datos
19	Recibe cinta	Tesorero
20	Almacena y custodia la cinta	Tesorero
	Fin	



m) Diagrama de Flujo





Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO: <i>Respaldo y Almacenamiento de Datos</i>		VERSIÓN: 1
RESPONSABLE: TIC		REVISIÓN: 1
CÓDIGO: TICprya02-2009		PÁGINA: 6 DE 7
DIAGRAMA DE FLUJO		
DESCRIPCIÓN	Encargado de Bases de Datos	Tesorero
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> D1{1} D1 -- SI --> S1((1)) S1 --> B14[14] B14 --> B15[15] B15 --> B16[16] B16 --> B17[17] B17 --> B18[18] B18 --> B19[19] B19 --> B20[20] B20 --> Fin([Fin]) D1 -- NO --> B19 </pre>		
8. ¿Está bien el sistema?		
9. Hace el diagnóstico del sistema		
10. Hace la reparación en el sistema		
11. Archiva una copia en un servidor aparte del de la base de datos		
12. Guarda otra copia en cinta		
13. Agrupa las cintas de toda la semana		
14. Hace una sola cinta semanal con las cintas de la semana		
15. Firma bitácora en TIC		
16. Lleva cinta a Tesorería para almacenarla		



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO: <i>Respaldo y Almacenamiento de Datos</i>		VERSIÓN: 1
RESPONSABLE: TIC		REVISIÓN: 1
CÓDIGO: TICprya02-2009		PÁGINA: 7 DE 7
DIAGRAMA DE FLUJO		
DESCRIPCIÓN		Encargado de Bases de Datos
		Tesorero
17. Firma bitácora que hace constar la entrega de la cinta a Tesorería		
18. Entrega cinta a Tesorero		
19. Recibe cinta		
20. Almacen y custodia la cinta		
Fin		
Elaborado por: Paula Rojas Porras	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:



1.1.8. Servicios Generales

A. Solicitud de Combustible

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Servicios Generales		Fecha: 13-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Combustible		Página: 1 De 12	Número de Versión: 1
Código del Proceso: SGsc01-2009		Responsable: Coordinador de Servicios Generales	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

Tabla de contenidos

a)	Introducción	203
b)	Objetivo	203
c)	Alcance	203
d)	Responsables	203
e)	Políticas o normas relacionadas	203
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos	204
g)	Sistemas de información	204
h)	Conceptos	204
i)	Indicador	204
j)	Descripción de las Actividades Actuales	205
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento	207
l)	Descripción de Actividades Mejoradas	209
m)	Diagrama de Flujo	211



a) Introducción

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad del control de combustible que se gira en la Municipalidad de San Carlos.

b) Objetivo

Controlar que el combustible que se gira en la Municipalidad de San Carlos.

c) Alcance

El procedimiento aplica para la comisión de hacienda, coordinador de servicios generales, jefe de departamento, chofer y el empleado de la estación de servicios.

d) Responsables

El responsable del procedimiento del departamento de Servicios Generales.

e) Políticas o normas relacionadas

Código Municipal. Artículos: 92, 93, 97 y 100.

Art. 92: El presupuesto municipal deberá satisfacer el plan operativo anual de la manera más objetiva, eficiente, razonable y consecuente.

Art. 93: Las municipalidades no podrán destinar más de un cuarenta por ciento (40%) de sus ingresos ordinarios municipales a atender los gastos generales de administración. Son gastos generales de administración los egresos corrientes que no impliquen costos directos de los servicios municipales.

Art. 97: El presupuesto ordinario y los extraordinarios de las municipalidades, deberán ser aprobados por la Contraloría General de la República.



Art. 100: Dentro de un mismo programa presupuestado, las modificaciones de los presupuestos vigentes procederán, cuando lo acuerde el Concejo. Se requerirá que el Concejo apruebe la modificación de un programa a otro, con la votación de las dos terceras partes de sus miembros.

f) Formularios, documentos, impresos e instructivos

Requisición para entrega de combustible. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

g) Sistemas de información

No utilizan el sistema para la ejecución del procedimiento.

h) Conceptos

Presupuesto: dinero que se calcula anualmente para los diferentes fines de la organización.

i) Indicador

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ La cantidad de combustible sea la que el presupuesto destino para cada departamento.



j) Descripción de las Actividades Actuales

<i>Solicitud de Combustible</i>		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Asignan el presupuesto para combustibles	Comisión de Hacienda, Alcalde
2	Dividen el presupuesto por cada departamento	Comisión de hacienda, alcalde
3	Entregan presupuesto a Servicios Generales	Comisión de hacienda, alcalde
4	Recibe el presupuesto	Coordinador de Servicios Generales
5	Compra el combustible para cada departamento	Coordinador de Servicios Generales
6	Entrega Solicitudes a cada departamento con el número de orden de compra que le corresponde.	Coordinador de Servicios Generales
7	Llena la solicitud	Jefe de departamento
8	Entre boleta a Chofer	Jefe de departamento
9	Recibe boleta original y copia rosada	Chofer
10	Va a la estación de servicio y hace la solicitud de combustible	Chofer
11	Entrega boletas en la estación de servicios	Chofer
12	Llena la boleta original y copia	Empleado de estación de Servicios
13	Hace la transacción	Empleado de estación de Servicios



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Solicitud de Combustible		
Número	Proceso	Responsable
14	Entrega la boleta a chofer con ticket de caja	Empleado de estación de Servicios
15	Recibe boleta original y copia rosada ya firmada	Chofer
16	Entrega Boleta original al Empleado de la estación de servicios y se deja la copia rosada con el ticket compra	Chofer
17	Entrega la boleta rosada y ticket de la compra al departamento de servicios generales	Coordinador de Servicios Generales
18	Recibe la boleta y archiva	Coordinador de Servicios Generales
19	Solicita informes de las estaciones de servicios.	Coordinador de Servicios Generales
20	Entrega informe de cantidad de combustible utilizado cada departamento	Empleado de estación de Servicios
21	Verifica las cantidades utilizadas por los departamentos, como medida de control	Coordinador de Servicios Generales
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 6: Cada boleta tiene la original y dos copias

Paso 7: Debe colocar: Fecha de depósito, el número de la orden de compra, número de vehículo, nombre estación de servicio, a quien se le entrega, la cantidad en colones, porque concepto, litros, para que será utilizado, nombre de quien autoriza y firma

Paso 10: Las estaciones de combustibles se escogen por licitación y se reparten a los diferentes departamentos

Paso 12: Debe colocar: fecha de retiro, la suma en colones, cantidad en litros, nombre y firma del representante en la estación



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Paso 19: Cada departamento tiene designado estaciones de servicios para el consumo de combustible,

Paso 20: Conoce la cantidad de combustible gracias a las estaciones de servicios

k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento

Tabla 16. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Para este procedimiento no se hizo ningún recorte de pasos, ya que se debe seguir de esta manera, para poder obtener un mejor control del combustible, se agregaron pasos como la sistematización de la requisición,	Se sistematizo el procedimiento dando paso a que el presupuesto destinado para los departamentos quede registrado y estos puedan observar lo destinado. Además se ingresan los datos de la requisición al sistema.
Reducción de Pases	Son los mismos involucrados que realizan el procedimiento, ya que el comité de hacienda tiene que girar el presupuesto para el combustible, servicios generales se encarga del transporte municipal y por ende del combustible.	
Reducción de Costos	Se reducen costos en cuanto a los datos que se ingresan al sistema para evitar el archivo de papelería.	



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	Al conocer de una sola vez, que el presupuesto destinado para cada departamento, hace que estos puedan hacer utilización de forma inmediata, y así evitar ir hasta el departamento de Servicios Generales para hacer la consulta. Además de que los datos finales de la requisición son ingresados y luego se puede hacer el análisis de los diferentes meses.	
Aumento de Calidad	La calidad en el procedimiento de solicitud de combustible se ve cuando los trámites son rápidos y no hay demoras para poder obtener el producto deseado. De esta manera se debe automatizar aun más el procedimiento para que sea más ágil.	



I) Descripción de Actividades Mejoradas

Solicitud de Combustible		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Asignan el presupuesto para combustibles	Comisión de Hacienda
2	Dividen el presupuesto por cada departamento	Comisión de Hacienda
3	Entregan presupuesto a Servicios Generales	Comisión de Hacienda
4	Recibe el presupuesto	Coordinador de Servicios Generales
5	Compra el combustible para cada departamento	Coordinador de Servicios Generales
6	Registra en el sistema el presupuesto asignado para cada departamento, Estación de Servicio y número de orden de compra	Coordinador de Servicios Generales
7	Envía aviso a jefes de departamento	Coordinador de Servicios Generales
8	Recibe aviso	Jefe de Departamento
9	Llena la requisición para entrega de combustible	Jefe de Departamento
10	Llena la boleta de requisición para entrega de combustible	Jefe de Departamento
11	Entrega requisición a chofer	Jefe de Departamento
12	Recibe boleta original y copia rosada	Chofer
13	Va a la Estación de Servicios y hace la solicitud del combustible	Chofer



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

14	Entrega la requisición a Empleado de Estación de Servicios	Chofer
15	Recibe requisición	Empleado de la Estación de Servicio
16	Llena la requisición de entrega de combustible y firma	Empleado de la Estación de Servicio
17	Hace la transacción	Empleado de la Estación de Servicio
18	Entrega la requisición firmada al chofer con el ticket de caja	Chofer
19	Recibe la requisición firmada	Chofer
20	Entrega requisición original al Empleado de la estación de servicios y se deja la copia rosada con el ticket compra	Chofer
21	Entrega copia de la requisición a Coordinador de Servicios Generales	Chofer
22	Recibe la requisición	Coordinador de Servicios Generales
23	Ingresa en el sistema los datos de la requisición	Coordinador de Servicios Generales
24	Archiva la boleta de requisición para	Coordinador de Servicios Generales
25	Solicita información mensual a Estación de Servicios sobre entrega de combustible	Coordinador de Servicios Generales
26	Verifica las cantidades solicitadas por cada departamento en las Estaciones de Servicio	Coordinador de Servicios Generales
27	Revisa cantidades en el Sistema	Coordinador de Servicios Generales
	Fin	



m) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	<i>Solicitud de Combustible</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Servicios Generales</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	SGsc01-2009				PÁGINA: 10 DE 12
	DIAGRAMA DE FLUJO				
DESCRIPCIÓN	Comisión de Hacienda	Coordinador de Servicios Generales	Jefe de Departamento	Chofer	Empleado de Estación de
Inicio	4				
1. Asignan el presupuesto para combustibles	5				
2. Dividen el presupuesto por cada departamento	6				
3. Entregan presupuesto a Servicios Generales	7				
4. Recibe el presupuesto	8	9			
5. Compra el combustible para cada departamento	A	A			
6. Registra en el sistema el presupuesto asignado para cada departamento, Estación de Servicio y número de orden de compra	10	11			
7. Envía aviso a jefes de departamento		12			
8. Recibe aviso		13			
9. Llena la requisición para entrega de combustible		14	15		
			16		
			17		
		18			



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Solicitud de Combustible</i>					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Servicios Generales</i>					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	SGsc01-2009					PÁGINA: 11 DE 12
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Comisión de Hacienda	Coordinador de Servicios Generales	Jefe de Departamento	Chofer	Empleado de Estación de Servicios	
			13			
10. Llena la boleta de requisición para entrega de combustible			14			
11. Entrega requisición a chofer				15		
12. Recibe boleta original y copia rosada				16		
				17		
13. Va a la Estación de Servicios y hace la solicitud del combustible			18			
14. Entrega la requisición a Empleado de Estación de Servicios			19			
15. Recibe requisición			B			
16. Llena la requisición de entrega de combustible y firma			B			
17. Hace la transacción			20			
18. Entrega la requisición firmada al chofer con el ticket de caja			21			
19. Recibe la requisición firmada	22					
	23					
	24					



Manual de Procedimientos
Municipalidad de San Carlos

PROCEDIMIENTO:	<i>Solicitud de Combustible</i>				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	<i>Servicios Generales</i>				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	SGsc01-2009				PÁGINA: 12 DE 12
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Comisión de Hacienda	Coordinador de Servicios Generales	Jefe de Departamento	Chofer	Empleado de Estación de
	25				
20. Entrega requisición original al Empleado de la estación de servicios y se deja la copia rosada con el tiquete compra	26				
21. Entrega copia de la requisición a Coordinador de Servicios Generales	27				
	Fin				
22. Recibe la requisición					
23. Ingresa en el sistema los datos de la requisición					
24. Archiva la boleta de requisición para					
25. Solicita información mensual a Estación de Servicios sobre entrega de combustible					
26. Verifica las cantidades solicitadas por cada departamento en las Estaciones de Servicio					
27. Revisa cantidades en el Sistema					
Fin					
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:			
Paula Rojas Porras					