

**Escuela de Administración de Empresas**



**Trabajo Final de Graduación**

**Propuesta de un Manual de Procedimientos para los  
Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace  
Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, Relleno  
Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos**



**TOMO I**

**Autor: Melissa Mora Rodríguez  
201133204**

**Tutor: MBA. Mildred Zúñiga Carvajal**

**II Semestre 2014**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Sede Regional San Carlos**  
**Carrera de Administración de Empresas**

---

**ACTA DE PRÁCTICA DE ESPECIALIDAD**

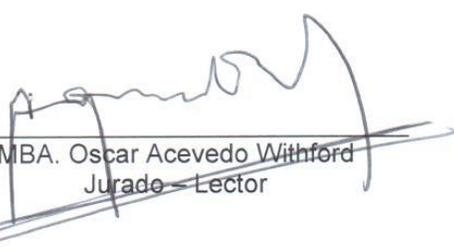
En el Instituto Tecnológico de Costa Rica, en la Sede Regional San Carlos, a las 8:00am., del 7 de noviembre de 2014, se procedió a la defensa pública del Trabajo Final de Graduación realizado por la estudiante MORA RODRIGUEZ MELISSA, para optar por el grado académico de Bachillerato Universitario.

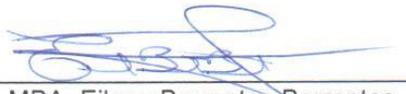
El Tribunal examinador estuvo integrado por el MBA. Alfredo Alfaro Ramos como jurado lector, y el MBA. Oscar Acevedo Withford como presidente jurado.

La estudiante Mora Rodríguez realizó la exposición de su trabajo, después de la cual el tribunal la interrogó sobre aspectos relacionados con el tema.

Terminada satisfactoriamente la defensa pública, se le otorga la aprobación de su Trabajo Final de Graduación.

  
MBA. Alfredo Alfaro Ramos  
Jurado - Lector

  
MBA. Oscar Acevedo Withford  
Jurado - Lector

  
MBA. Eileen Barrantes Barrantes  
Coordinadora Trabajos Finales de  
Graduación

# Dedicatoria

*Dedico este trabajo a quien ha estado a mi lado desde antes de nacer, caminando junto a mí en cada paso que doy, quien ha sido mi fortaleza en los momentos difíciles, que me ha dado la sabiduría necesaria para alcanzar mis logros y la confianza para seguir adelante, entre eso y mucho más, quien durante mi carrera profesional siempre me sostuvo para hoy poder culminar mi trabajo final de graduación; mi dedicación es para Dios, porque todo se lo debo a Él.*

# Agradecimientos

Primeramente agradezco a mi Dios Todopoderoso por darme la paciencia y sabiduría necesaria para culminar este trabajo, por ser mi fortaleza en los momentos más estresantes y ayudarme a seguir adelante.

Agradezco enormemente a mi familia, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo incondicional, sin dudar nunca de mi capacidad, por su gran esfuerzo hoy alcanzo una meta más; a mi hermano por aguantarme en mis momentos de estrés, y a pesar de todo amarme tanto y a mi pareja Roy Benavides, quien me ha apoyado a lo largo de mi carrera profesional, dándome siempre fuerzas para continuar. Gracias a todos, sin ustedes hubiera sido sumamente difícil alcanzar este logro.

Asimismo, por mi formación como profesional debo agradecer a todos aquellos profesores que me brindaron sus conocimientos, los cuales me ayudarán a ser una gran profesional; a mi asesora Mildred Zúñiga, por ayudarme a lo largo de este trabajo, por siempre estar atenta a mis consultas y brindarme el apoyo incondicional en esta etapa. A mi jefe Jimmy Segura, por brindarme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en su departamento, a él y a mi compañero de trabajo Sergio Corrales, por todo su apoyo y consejos que me ayudarán a ser una mejor profesional, gracias a ambos por hacerme sentir como en casa.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a mis compañeros, que hicieron de nuestra generación una gran familia, gracias por todo su cariño; gracias a quienes formaron parte de mis grupos de trabajo a lo largo de estos cuatro años, pero sobre todo un agradecimiento especial a mis grandes amigas Ángela, Jeca, Ale y Andrea, que siempre estuvieron a mi lado, fueron ustedes las que me alegraban esas largas noches de estudio y trabajo, muchas gracias chiquillas, sin ustedes la universidad no hubiera sido tan increíble!

**¡Muchas gracias!**

# Resumen

El presente documento es un estudio elaborado para la Municipalidad de San Carlos que pretende contribuir con la gestión administrativa de la institución, por medio de la documentación de procedimientos para los departamentos de Recursos Humanos, Enlace Comunal, Servicios Generales, Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, Relleno Sanitario y Proveeduría; detallando los pasos que deben llevarse a cabo para el desarrollo de las actividades propias de cada uno de estos departamentos.

La información necesaria para realizar el manual de procedimientos se brindó por cada uno de los encargados correspondientes de los departamentos mencionados anteriormente, a través de entrevistas y cuestionarios.

El desarrollo de este trabajo permite tener la claridad absoluta de las actividades que desarrolla la institución y funciona como herramienta para agilizar los procesos plasmados en dicho manual al máximo.

**Palabras claves:** manual, procedimientos, manual de procedimientos, municipalidad

# Abstract

This document is a study prepared for the City Hall of San Carlos, that aims at contributing with the administrative management of the institution, through the documentation of procedures for the departments of Human Resources, Community Liaison, General Services, Technical Unit of Municipal Road Management and Provisioning Office, detailing the steps to be undertaken for the development of each of these departments' activities.

The information needed to make the procedure manual is provided by each one of the people in charge of the correspondent departments, gathered through interviews and questionnaires.

The development of this document allows to clarify the activities developed by the institution, and works as a tool to speed up the processes created in the manual.

**Key words:** manual, procedures, procedure manual, City Hall

# Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1.1. Estructura Organizacional.....	5
1.1.2. Actividad Productiva .....	8
1.1.3. Misión, Visión, Valores y Simbología .....	8
1.1.4. Departamentos .....	9
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>1.3. PROBLEMA.....</b>	<b>29</b>
<b>1.4. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>29</b>
1.4.1. Objetivos específicos .....	29
<b>1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>29</b>
1.5.1. Alcances .....	29
1.5.2. Limitaciones .....	31
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>34</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
2.1.1. Administración.....	34
2.1.2. Eficacia y Eficiencia .....	35
2.1.3. Análisis administrativo.....	36

2.1.4. Manual Administrativo .....	38
2.1.5. Procedimientos .....	42
2.1.6. Manual de Procedimientos.....	45
2.1.7. Diagrama de Flujo .....	48
2.1.8. Formularios .....	52
2.1.9. Políticas .....	56
2.1.10. Investigación .....	58
2.1.11. Fuentes de investigación .....	59
2.1.12. Sujetos de Investigación .....	60
2.1.13. Técnicas de recolección de información .....	60
2.1.14. Hexámetro Quintiliano .....	62
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>65</b>
<b>3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>65</b>
3.1.1. Enfoque cualitativo .....	65
3.1.2. Investigación descriptiva .....	66
<b>3.2. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES.....</b>	<b>66</b>
3.2.1. Sujetos de investigación .....	66
3.2.2. Fuentes de investigación .....	67
<b>3.3. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>68</b>
3.3.1. Instrumentos.....	68
3.3.2. Estrategias.....	68
<b>3.4. VARIABLES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>69</b>
3.4.1. Aspectos generales de la Investigación .....	69

3.4.2. Marco Teórico.....	69
3.4.3. Marco Metodológico .....	70
3.4.4. Levantamiento de Procedimientos.....	70
3.4.5. Codificación de los procedimientos.....	70
3.4.6. Diagramación de los Procedimientos .....	73
3.4.7. Variables de cada uno de los procedimientos.....	74
<b>3.5. HEXÁMETRO QUINTILIANO.....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO IV. SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>80</b>
<b>4.1. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>80</b>
4.1.1. Leyes y Normativas de Control Interno para la Creación de Manuales de Procedimientos en la Municipalidad de San Carlos .....	80
<b>4.2. LISTA DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>83</b>
<b>4.3. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>85</b>
4.3.1. Procedimiento N°1: Atención y Reporte de Accidentes Laborales .....	85
<b>4.4. DEPARTAMENTO DE ENLACE COMUNAL.....</b>	<b>98</b>
4.4.1. Procedimiento N°1: Supervisión Pre y Post Obras .....	98
4.4.2. Procedimiento N°2: Gestión de Partidas Específicas.....	109
4.4.3. Procedimiento N°3: Gestión de Transferencias Monetarias para Ayudas Comunales .....	124
4.4.4. Procedimiento N°4: Gestión de partidas del Ministerio de Gobernación y Policía .....	132
<b>4.5. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES .....</b>	<b>139</b>
4.5.1. Procedimiento N°1: Registro de entrada y salida de activos .....	139
4.5.2. Procedimiento N°2: Control de entrada de personas fuera de horario laboral...	148

4.5.3. Procedimiento N°3: Registro de entrada y salida de personas .....	154
4.5.4. Procedimiento N°4: Protocolo de revisión de vehículos .....	162
<b>4.6. DEPARTAMENTO DE UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN VIAL MUNICIPAL.....</b>	<b>171</b>
4.6.1. Procedimiento N°1: Solicitudes y seguimiento de trámites .....	171
4.6.2. Procedimiento N°2: Registro de información y ejecución de obras.....	184
4.6.3. Procedimiento N°3: Control de combustible para maquinaria pesada .....	194
4.6.4. Procedimiento N°4: Solicitud de Concesiones por Decreto de Emergencia .....	202
4.6.5. Procedimiento N°5: Solicitud de Concesiones Especiales .....	209
4.6.6. Procedimiento N°6: Solicitud de Concesiones Ordinarias (Permanentes).....	216
4.6.7. Procedimiento N°7: Promoción Social y Coordinación previa de proyectos .....	229
4.6.8. Procedimiento N°8: Control de recepción de los materiales .....	238
4.6.9. Procedimiento N°9: Control de retiro de materiales sobrantes en obra .....	246
<b>4.7. DEPARTAMENTO DE RELLENO SANITARIO .....</b>	<b>252</b>
4.7.1. Procedimiento N°1: Recolección de desechos .....	252
<b>4.8. DEPARTAMENTO DE PROVEDURÍA .....</b>	<b>259</b>
4.8.1. Procedimiento N°1: Compras bajo modalidad de entrega según demanda.....	259
4.8.2. Procedimiento N°2: Reajuste de precios .....	268
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>278</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>278</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>279</b>

<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>281</b>
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>283</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>289</b>

# Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS .....	7
ILUSTRACIÓN 2. PROCESO ADMINISTRATIVO.....	35
ILUSTRACIÓN 3. PREGUNTAS PREVIAS AL DISEÑO DE UN FORMULARIO.....	54
ILUSTRACIÓN 4. PROCESO DE CODIFICACIÓN .....	71
ILUSTRACIÓN 5. DIAGRAMA DE FLUJO .....	74

# Índice de Tablas

TABLA 1. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS .....	30
TABLA 2. SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMA DE FLUJO .....	50
TABLA 3. HEXÁMETRO QUINTILIANO .....	62
TABLA 4. ENCARGADOS DE DEPARTAMENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS.....	66
TABLA 5. CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	71
TABLA 6. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	74
TABLA 7. VARIABLE DE CADA PROCEDIMIENTO .....	75
TABLA 8. HEXÁMETRO QUINTILIANO UTILIZADO .....	77
TABLA 9. LISTA DE PROCEDIMIENTOS A ACTUALIZAR .....	83
TABLA 10. LISTA DE PROCEDIMIENTOS POR LEVANTAR .....	83

# INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de San Carlos es una institución pública que vela por el desarrollo del cantón, procurando siempre el beneficio de la comunidad; y como cualquier otra organización, precisa de Manuales de procedimientos con el fin de permitir a sus colaboradores activos conocer paso a paso la manera idónea de ejecutar sus tareas, a la vez, facilitan el proceso de inducción y contribuyen con la eficiencia y eficacia de la institución.

Por este motivo, este proyecto tiene como objetivo contribuir con la gestión administrativa de los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, en cuanto a la documentación de procedimientos.

En el primer capítulo, denominado Generalidades de la Investigación, se detallarán los antecedentes de la Municipalidad de San Carlos, su misión, visión, actividad productiva, y su estructura organizativa. Además se describe el problema, la justificación del estudio, los objetivos, el alcance y las limitaciones que se presentaron durante la realización del trabajo.

En el segundo capítulo, señalado como Marco Teórico, se describen los conceptos relacionados a la administración y los Manuales de procedimientos, los cuales hacen referencia al presente trabajo para facilitar su comprensión.

El tercer capítulo, abarca el Marco Metodológico, donde se detalla el enfoque y tipo de investigación seleccionado, los sujetos y fuentes de información así como las técnicas que se utilizaron para el desarrollo del presente estudio.

En el cuarto capítulo se detalla la situación actual de la Municipalidad de San Carlos, en cuanto al desarrollo de procedimientos, seguido de un análisis para el mejoramiento de los mismos.

Finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron de proyecto, con el fin de ayudar a que los procedimientos se ejecuten de manera más apropiada en los

departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, UTGVM, Relleno Sanitario y Servicios Generales.

Cabe mencionar que dentro de este Tomo se incluyen tres apartados, uno corresponde a las referencias o literatura consultada para la creación del estudio, el segundo muestra los apéndices que contienen los instrumentos de elaboración propia para la recolección de información, y por último se encuentran los anexos, compuestos por documentos ya existentes en la Municipalidad.

# Capítulo I

## Aspectos Generales



---

# CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

Este capítulo contiene los antecedentes, la estructura organizacional, la actividad productiva, misión, visión, valores y simbología de la Municipalidad de San Carlos. Asimismo se presentan elementos genéricos como la justificación del estudio, el planteamiento del problema y los objetivos del estudio.

## 1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

El 5 de septiembre de 1912, se llevó a cabo la primera sesión del Concejo Municipal de San Carlos, integrado por los regidores propietarios Ramón Quesada Quesada, Presidente; Juan Gamboa Rodríguez, Vicepresidente; y Manuel González Cerdas, Fiscal. El secretario municipal fue don Juan Bautista Romero Ruiz y el Jefe Político don Ricardo Quesada Cabezas.

El primer Palacio Municipal de San Carlos es inaugurado el 12 de octubre de 1947 por la Municipalidad, integrada por Higinio Vargas, Roberto Quirós y Luis Hidalgo Quesada. El edificio tuvo un costo de 30 000 colones y se ubicó frente al parque de la localidad, donde se realiza hoy día la feria del agricultor de Ciudad Quesada, los días jueves y viernes.

El segundo y actual palacio se ubica en un terreno donde funcionaron por muchos años, instituciones educativas como la Escuela Juan Chaves Rojas, el Liceo San Carlos y la Escuela de Enseñanza Especial. La Municipalidad del período 1970-1974, compra el terreno a la Junta de Educación de la Escuela Juan Chaves Rojas, en la suma de 240 000 colones. Se construye su edificio, con un costo de 1 200 000 colones, financiado con fondos propios municipales. Dicho edificio se inaugura el 27 de abril de 1974.

La Municipalidad rige los distritos de Quesada, Buena Vista, Florencia, Aguas Zarcas, Venecia, Pital, La Fortuna, La Tigra, La Palmera, Monterrey, Cutris, Venado y Pocosol.

Actualmente la Municipalidad desarrolla proyectos específicos en áreas del desarrollo económico local, medio ambiente, política social local, infraestructura, equipamiento y servicios, así como, ordenamiento territorial.

La Municipalidad de San Carlos cuenta con 284 empleados en plaza con propiedad, que desarrollan servicios como la recolección de desechos sólidos, gestión del acueducto, alcantarillado, transporte, comunicaciones y energía, plataforma de servicios municipales, entre otros.

### **1.1.1. Estructura Organizacional**

La Ilustración 1 muestra la estructura organizacional de la Municipalidad de San Carlos. En esta estructura se pueden observar las relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría existentes en la organización.

En la estructura organizacional de la Municipalidad de San Carlos las unidades administrativas están agrupadas en seis diferentes niveles, dependiendo del rol desempeñado dentro de la institución. Según el Concejo Municipal de San Carlos, estos niveles son los siguientes:

**Nivel Político Estratégico:** Aquí se agrupan aquellas unidades administrativas responsables de dictar las políticas generales que marcan el rumbo de la institución.

**Nivel de Fiscalización Superior:** Su fin es velar por el cumplimiento de la normativa y el buen uso de los recursos institucionales.

**Nivel de Mejoramiento Continuo:** Se encarga de facilitar el proceso de planificación institucional, evaluar los resultados y proponer las mejoras necesarias en busca de un mejor servicio a los ciudadanos.

**Nivel de Gestión y Asesoría:** Está constituido por aquellas dependencias encargadas de brindar asesoría y ejecutar actividades en materia especializada y que se involucran con todas las otras dependencias.

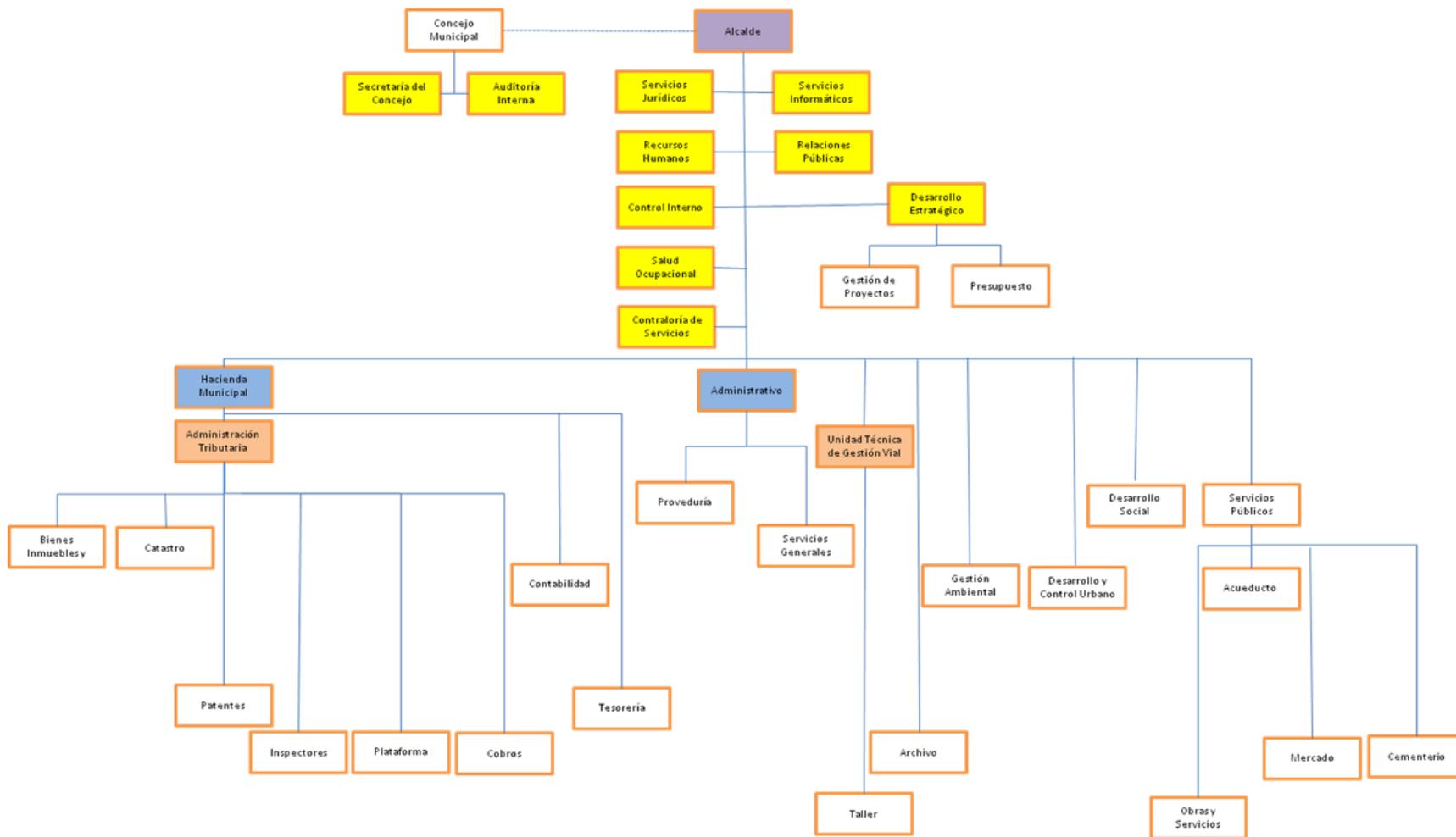
**Nivel de Gestión y administración de Recursos:** Son responsables de hacer llegar los recursos financieros y materiales, así como velar por su mantenimiento.

**Nivel Técnico Operativo:** Brindan los servicios que el usuario, la comunidad y la sociedad requieren y que se constituye en la razón de ser de la institución.

(Concejo Municipal de San Carlos, 2011)

Es importante recalcar que cada uno de estos niveles está constituido por diferentes unidades administrativas u oficinas, las cuales están definidas como Dirección, Departamento, Sección o Unidad dependiendo de su rol, su complejidad organizacional, sus responsabilidades y el número de colaboradores.

Ilustración 1. Organigrama Estructural de la Municipalidad de San Carlos



Fuente: Acuerdo del Concejo Municipal de San Carlos, celebrada el miércoles 28 de marzo de 2012.

### 1.1.2. Actividad Productiva

La Municipalidad de San Carlos es una institución cuya función principal es la prestación de servicios públicos a la comunidad, específicamente la Municipalidad se dedica a:

- Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.
- Acordar sus presupuestos y ejecutarlos.
- Administrar y prestar los servicios públicos municipales.
- Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, así como proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales.
- Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.
- Concertar, con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Convocar al municipio a consultas populares, para los fines establecidos en esta Ley y su Reglamento.

(Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2010)

### 1.1.3. Misión, Visión, Valores y Simbología

La misión visión y valores que pertenecen a la Municipalidad de San Carlos son los siguientes:

#### A. Misión

“Promover el desarrollo integral del cantón a través de la prestación de servicios y obras de calidad con la participación democrática de los ciudadanos”.

#### B. Visión

“Ser una Municipalidad modelo en el ámbito nacional que satisfaga oportunamente las necesidades de los ciudadanos en obras, infraestructura, servicios comunales y desarrollo

social, en armonía con el ambiente, a través de una organización moderna y de excelencia en el servicio, con recursos financieros adecuados y un personal motivado y capacitado”.

### C. Valores

El ejercicio de la función pública, la cual debe orientarse a la satisfacción del bien común, que es su fin último y esencial. Para ello la función pública propenderá a la actualización de los valores de seguridad, justicia, paz, libertad y democracia.

La lealtad, la eficiencia, la probidad y la responsabilidad, son valores fundamentales que deberán estar presentes en el ejercicio de la función pública. También se tendrán en cuenta los principios del servicio público. Los deberes y prohibiciones que deben acatar los funcionarios(as) públicos(as) se fundamentan en esos valores y principios.

### D. Slogan

“De la mano con la comunidad”

### E. Simbología



#### 1.1.4. Departamentos

##### A. Recursos Humanos

##### Justificación legal

Este proceso se origina en el título V del Código Municipal

### **Objetivo**

Garantizar la dotación, el desarrollo y el bienestar de los recursos humanos, dando los servicios de apoyo técnico-administrativo requeridos por la institución para su eficiente y eficaz funcionamiento.

### **Dependencia jerárquica**

La unidad responde directamente a la Alcaldía Municipal.

### **Responsabilidades**

- Analizar los requerimientos de recursos humanos de la Municipalidad, determinando los candidatos con mejor pronóstico de éxito.
- Análisis de la organización administrativa, funcional, ocupacional y salarial de la Municipalidad.
- Construir, actualizar y velar por la aplicación de los instrumentos de Recursos Humanos que señala y obliga el Código Municipal (Manual de Estructura Organizacional, Manual de Clases de Puestos, Manual de Distribución de Procedimientos, Manual de Evaluación de Desempeño, Manual de Selección y Nombramiento de Personal, Reglamento de Becas para funcionarios, Reglamento Autónomo de Organización).
- Desarrollar el proceso de reclutamiento y selección de personal mediante concursos internos o externos, utilizando técnicas y metodología recientes de administración del recurso humano.
- Establecer el plan de inducción del personal y ejecutarlo en coordinación con los jefes correspondientes.
- Construir, aplicar y mantener actualizado el Plan de Capacitación Institucional.
- Realizar estudios sobre efectividad, creación y eliminación de incentivos y beneficios.
- Construir, aplicar y mantener actualizado el Plan de Motivación e Incentivos de la institución.

- Elaboración de Perfiles de Puestos, según la necesidad de recurso humano institucional y funciones a desempeñar.
- Coordinar el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores de la municipalidad y generar las acciones correctivas requeridas.
- Elaborar estudios por creación, reclasificación o reasignación de puestos, reconocimiento de anualidades y otros.
- Elaborar y ejecutar el plan de preparación para la jubilación del personal de la Municipalidad.
- Realizar estudios de clima organizacional y velar porque éste sea el más adecuado.
- Atender a personas funcionarias: recepción de quejas, reclamos, inquietudes u otros relacionados con el recurso humano.
- Generar, mantener actualizado y ordenado el historial laboral de cada uno de los trabajadores de la Municipalidad, emitir las constancias y certificaciones que requieran los usuarios.
- Brindar asesoría en el área de su competencia a las diferentes instancias municipales.
- Atender y ofrecer solución a los diferentes conflictos laborales.
- Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de administración de personal.
- Construir y mantener actualizado el plan de personal de la Institución y la cantidad funcionarios por cada unidad de la Institución.
- Actualizar la relación de Puestos, según movimientos de aprobación de plazas, movimientos de personal por nombramientos, renuncia u otros.
- Elaborar estudios por creación, reclasificación o reasignación de puestos, reconocimiento de anualidades y otros.
- Administración salarial del personal municipal que comprende la elaboración de las diferentes planillas, tanto por sueldos y salarios, horas extra, incentivos y de otro tipo que requiera la institución, la actualización por ajustes semestrales y otros pluses salariales.

- Elaborar las acciones de los diferentes movimientos de personal.
- Hacer el cálculo de prestaciones legales de personas funcionarias.
- Ejecutar las deducciones y reportes mensuales de INVU, BN Vital, Banco Popular, Coopeservidores y otros.
- Tramitar los embargos.
- Distribuir los códigos para el pago de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
- Elaborar el reporte de impuesto sobre la renta del año anterior.
- Cumplimiento a las responsabilidades y obligaciones establecidas por la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito, Decreto Ejecutivo N° 34409 MP-J publicado en la Gaceta número 56 del 19 de marzo del 2008
- Dar seguimiento y cumplimiento a normativa laboral.
- Realizar propuestas sobre reglamentos en materia laboral
- Realizar actividades de control y seguimiento de la asistencia del personal.

#### **(i) Salud Ocupacional**

##### **Justificación legal**

De conformidad con el artículo 300 del Código de Trabajo toda *“...empresa que ocupe, permanentemente, más de cincuenta trabajadores está obligada a mantener una oficina o departamento de salud ocupacional...”*

##### **Objetivo**

Promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador en general; prevenir todo daño causado a la salud de éste por las condiciones del trabajo; protegerlo en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en síntesis, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

##### **Dependencia jerárquica**

La unidad responde directamente del Alcalde Municipal.

### **Responsabilidades**

- Construir, aplicar y mantener actualizado el Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional.
- Realizar inspecciones periódicas a los diferentes centros de trabajo de la institución y hacer las recomendaciones del caso a las instancias respectivas para que se mejore el problema.
- Determinar las necesidades de indumentaria y equipo de protección personal según las actividades que se llevan a cabo en la Municipalidad, realizar la solicitud de éstos a la Proveeduría, elaborar listados para su distribución, proceder a la entrega, verificar su calidad y llevar los controles respectivos.
- Emitir criterio técnico sobre las compras que se van a efectuar de equipo de protección, analizar las ofertas, revisar las muestras y estándares de calidad de los productos ofertados.
- Determinar las necesidades de medicamentos para los botiquines de las dependencias municipales, hacer el pedido correspondiente y proceder a su empaque para la respectiva distribución.
- Revisar permanentemente los extintores colocados en diversos lugares de la Institución, retirar los que estén gastados o deteriorados, y proceder a realizar el trámite correspondiente para su mantenimiento.
- Elaborar el material didáctico que será empleado en las actividades de información y capacitación que se llevan a cabo en materia relacionada a la seguridad e higiene laboral.
- Coordinar todo lo relacionado con las campañas de vacunación y de exámenes de oídos, visuales y otros para empleados municipales.
- Coordinar con las diferentes jefaturas a efecto de analizar la problemática de seguridad e higiene de su dependencia.

- Dar seguimiento a las recomendaciones que se han emitido para la seguridad e higiene de los trabajadores.
- Atender consultas y quejas de los trabajadores.
- Orientar individualmente a los trabajadores en cuanto a normas de seguridad en su puesto de trabajo.
- Realizar gestiones ante el Instituto Nacional de Seguros, sobre casos de trabajadores a los cuales les ha ocurrido un accidente o riesgo del trabajo y presentan alguna dificultad, que la Municipalidad no pueda solventar.
- Coordinar lo relacionado con fumigaciones para combatir plagas de insectos o animales dañinos, en las diferentes dependencias municipales.
- Integrar, capacitar, asesorar y dar seguimiento a la comisión de salud ocupacional.
- Verificar que se cumpla con la normativa técnica y legal correspondiente, en materia de almacenamiento de materiales.
- Analizar e investigar los diferentes accidentes y enfermedades del trabajo detectadas, con el fin de recomendar las medidas de seguridad e higiene a cumplir.
- Hacer la identificación de los diferentes riesgos laborales y sus causas, y proponer las medidas necesarias para minimizar los mismos y sus consecuencias.
- Llevar controles estadísticos respecto de los accidentes y enfermedades ocupacionales que ocurran en la Institución en cuanto a frecuencia, gravedad, incidencia y otros índices que permitan el análisis en la materia.
- Coordinar con las diferentes Instituciones a nivel nacional (Consejo de Salud Ocupacional, INS, Ministerio de Trabajo, etc.) que tienen que ver con el campo, la implementación de las directrices que de ellas emanen en la Municipalidad.
- Diseñar e implementar planes de emergencia y evacuación de los diferentes edificios municipales en casos de desastres como parte de una gestión preventiva en la Institución.
- Participar activamente en el establecimiento y ejecución de actividades de capacitación al personal en materia de salud ocupacional.

## **B. Enlace Comunal**

### **Objetivo**

Coordinar, controlar y gestionar la ejecución de las obras comunales del cantón de San Carlos.

### **Fin**

Cubrir las necesidades manifestadas por la dirigencia comunal de cada uno de los distritos en diferentes áreas, como ejemplo mejoras a centros educativos, obra comunal, salud, deportivo y la red vial cantonal (camino, puentes, cordones y caño, alcantarillado, aceras, cementados, etc.)

### **Proceso para alcanzar el objetivo**

- a. A través de solicitudes emitidas por las Asociaciones de Desarrollo, Juntas de Educación, Juntas Administrativas, comité de caminos de los diferentes distritos del cantón, autorizados debidamente por el Alcalde Municipal como lo establece el reglamento para la fiscalización de donaciones para obras comunales.
- b. Se llena un perfil de proyecto con los requisitos necesarios para llevar a cabo la obra.
- c. Se realizan fiscalizaciones a los proyectos en ejecución.

### **Estrategias para cumplir con su objetivo**

- Establecer controles más detallados en la supervisión de las obras que se encuentren en ejecución y a la hora de entregar materiales.
- Definir a las instituciones que se les va asignar el aporte comunal, según las estimaciones propuestas en el plan anual operativo y el Alcalde municipal.

### **Funciones:**

- Coordinar, controlar y gestionar la ejecución de proyectos del cantón por medio de fondos de inversión para: Centros educativos, Salones comunales, Cementerios, Centros de salud, Cocinas comunales, Infraestructura deportiva.

- Coordinar, controlar y gestionar la ejecución de proyectos comunales, conforme lo establece la ley 7755 de Partidas Específicas.
- Coordinar la ejecución de becas asignadas por los Concejos de Distrito del Cantón de San Carlos.
- Coordinar la ejecución de Becas asignadas por el Sindicato para los empleados.
- Coordinar por asignación del Alcalde con la Dirección Técnica, la ejecución de proyectos comunales como: puentes, cunetas, alcantarillado y cabezales, cordón y caño, cajas de registro, cementados y otros.
- Coordinar y gestionar la ejecución de las transferencias a Asociaciones de Desarrollo y realizar el control requerido en las mismas.
- Coordinar y controlar los proyectos de Gestión Local en Seguridad Vial y llevar a cabo los controles requeridos.
- Coordinar, controlar y gestionar la ejecución que se presenten en proyectos de emergencias cantonales.
- Coordinar, controlar y gestionar la ejecución en donaciones o préstamos del IFAM para obras comunales.
- Coordinar la entrega de materiales de los proveedores al sitio de ejecución de la obra.
- Dar visto bueno de compras y conclusión de obras comunales.
- Realizar informes para el trámite de pago correspondiente a la ejecución de obras.
- Colaborar con las distintas instituciones públicas y las comunidades en materia de construcción de infraestructura.
- Coordinar la autorización de la ejecución de proyectos de infraestructura vial del presupuesto municipal asignado por el Alcalde Municipal.
- Coordinar la autorización de la ejecución de proyectos de Fondos de Colosevi asignado por la comisión.
- Cumplir otras funciones de su competencia por delegación del Alcalde.

### **C. Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)**

La Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal funciona como tal desde el año 2001, con la promulgación de la Ley de Eficiencia Tributaria o ley 8114 (publicada el 9 de julio del 2001 en el Alcance N° 53-A de La Gaceta N° 131), que otorga fondos a las municipalidades del país para su administración en lo referente a vialidad. De forma más específica, esta Unidad se rige por el Reglamento al Art. 5, inciso b, de la Ley 8114, de la Simplificación y Eficiencia Tributarias, sobre la Inversión pública en la Red Vial Cantonal, del 9 de abril del 2002.

La Unidad Técnica de Gestión Vial cumple funciones como secretaría técnica de la Junta Vial Cantonal, para la conservación, mantenimiento rutinario, mantenimiento periódico, mejoramiento y rehabilitación de la red vial cantonal, así como para la construcción de obras viales nuevas y se constituye como un departamento Municipal más.

La Junta Vial es un órgano de consulta en la planificación y evaluación en materia de obra pública vial en el cantón y de servicio vial municipal. Es un órgano público, no estatal, nombrado por el Concejo de cada cantón, ante quien responde por su gestión. Está integrada por el Alcalde, quien la preside, un miembro del Concejo, el Ingeniero Director o Subdirector de la Sede Regional del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, un representante de los Concejos de Distrito, un representante de las Asociaciones de Desarrollo Integral del cantón, un representante de las cámaras del sector privado, representante de la comunidad de usuarios, Director de Gestión Vial Municipal.

La Junta Vial Cantonal formula los Planes quinquenales y anuales de Conservación y Desarrollo Vial y propone al Concejo el destino de los recursos provenientes de esta Ley, para su aprobación.

Además, la Unidad Técnica de Gestión Vial de la Municipalidad tiene rango de departamento y se encuentra bajo la responsabilidad de una persona Coordinadora, quien responde administrativamente ante el Director de Infraestructura. Requiere la aprobación de los programas y presupuestos por parte de la Junta Vial Cantonal y por el Concejo.

### **Funciones de la Unidad Técnica de acuerdo al Reglamento a la ley 8114**

Dentro de las principales tareas de las Unidades Técnicas de Gestión Vial Municipal se consideran las siguientes:

- Elaborar y ejecutar los programas de conservación y desarrollo vial, con base en los planes formulados por la Junta Vial Cantonal y avalados por el Concejo.
- Promover la conservación vial participativa, a través del fortalecimiento de la organizacional local y su vínculo con otras instancias afines, con el propósito de propiciar trabajos conjuntos de conservación de las vías públicas y el control social de los proyectos que se realicen.
- Respetar correctamente el marco legal y reglamentario, en materia vial vigente.
- Colaborar con el MOPT en la realización y actualización del inventario de la red de calles y caminos del cantón.
- Realizar los análisis de necesidades de conservación de todos los caminos a intervenir y solicitar la colaboración y asesoramiento al MOPT para los posibles diseños de las obras de mejoramiento o construcción.
- Colaborar en la administración de la maquinaria municipal dedicada a la atención de las vías públicas y de la que se contrate o se obtenga, por medio de convenios, para este mismo fin. En este sentido, velar porque exista y funcione un sistema de control de maquinaria, así como de sus reparaciones.
- Elaborar y someter a aprobación del Concejo Municipal los convenios de cooperación con organizaciones comunales o de usuarios.
- Mantener un expediente de cada uno de los caminos del cantón, que contenga la boleta de inventario físico y socioeconómico, inventarios de necesidades, la lista de colindantes, las intervenciones e inversiones realizadas, así como el comité de caminos u organización comunal responsable, entre otros. La información relativa a la organización comunal se llevará también en una base de datos separada.
- Colaborar en la elaboración de los planes de conservación y desarrollo vial del cantón.

- Inspeccionar y dar seguimiento a los trabajos que se ejecutan, mediante el reporte diario de actividad de las obras que se realizan en el cantón.
- Operar y mantener actualizado el Sistema de Gestión Vial (SPEM o similar) para la administración de la infraestructura vial cantonal.
- Operar un mecanismo participativo para la asignación de prioridades, con base en el TPD y otros criterios sociales y económicos.
- Promover alternativas locales y externas de gestión de recursos para la conservación vial.
- Informar periódicamente al Concejo, a la Junta Vial Cantonal, al Alcalde y a los Concejos de Distrito del Cantón sobre la gestión vial del cantón.
- Promover y facilitar el proceso de educación en escuelas, colegios y otras organizaciones de interés, en torno a la conservación y la seguridad vial.
- Divulgar la labor que se realiza a través de los medios de prensa, murales gráficos, volantes y otros apropiados al cantón.
- Propiciar la equidad de género en todas las actividades.
- Proponer alternativas tecnológicas y administrativas para la conservación y desarrollo de la red vial del cantón, así como para la inversión en este campo.
- Velar porque previo a la realización de nuevos proyectos de rehabilitación, mejoramientos u obras nuevas, se esté realizando el mantenimiento rutinario, manual y mecanizado de las obras existentes, mediante un programa efectivo debidamente estructurado, de conformidad con los lineamientos de la Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias.
- Vigilar por el cumplimiento de las normas de control de pesos y dimensiones de los vehículos, emitidas por el MOPT, para la red vial cantonal. Coordinar con las instancias correspondientes, para tal propósito.
- Establecer un programa de aseguramiento efectivo de la calidad de las obras que garantice el uso eficiente de la inversión pública en la red vial cantonal, con base en la normativa establecida por el MOPT.

- Coordinar actividades de planificación, promoción y evaluación del desarrollo y conservación vial con las dependencias del MOPT, que corresponda.
- Apoyar en la obtención de permisos de explotación de fuentes de material, así como mantener un inventario de posibles fuentes de material ubicadas en el cantón.
- Establecer, conjuntamente con la Dirección de Atención de Emergencias y Desastres del MOPT, un Sistema de Prevención, Mitigación y Atención de Emergencias en las vías del Cantón.
- Proponer la reglamentación para el mantenimiento manual, tanto rutinario como periódico y para el uso y control de la maquinaria, con base en los estudios de costos correspondientes.

#### **D. Servicios Generales**

El departamento de Servicios Generales tiene a cargo las secciones de archivos y transportes, así como procesos de seguridad interna, mantenimiento de edificios, comunicaciones, proceso de aseguramiento, control de activos, y atención a casos judiciales relacionados con la ley de tránsito.

#### **Funciones**

Las funciones de este departamento son las siguientes:

- Supervisar, dirigir, evaluar, asistir, revisar y desarrollar el área del archivo central, lo cual incluye la selección del personal idóneo y velar por su capacitación.
- Desarrollar e implementar el funcionamiento del archivo central, así como dotar y mantener instalaciones y equipo y mobiliario apropiado de trabajo para el mismo.
- Desarrollar las políticas de funcionamiento del archivo central.
- Revisar y corregir los procesos de funcionamiento del archivo central y girar las directrices que emanan tanto de la ley, como de la administración misma.

- Velar por implementación de técnicas de modernización y proveer los recursos y materiales, equipo tecnológico e infraestructura para el desarrollo sistemático del archivo central.
- Desarrollar las prácticas de control interno en conjunto con la jefatura del archivo central.
- Desarrollar los proyectos hacia futuro relacionados con el archivo central, diseñar y llevar a cabo las metas PAO que estén relacionadas al funcionamiento de dicha sección en relación a las políticas de planificación.
- Responder ante la administración municipal por todo lo relacionado con dicho archivo, asumiendo todo el grado de responsabilidad general por el error en la práctica del funcionamiento del archivo. En esta área el departamento de Servicios Generales destaca la dificultad de esta función, en los conocimientos generales que se requieren en relación a la aplicación la Ley 7202 denominada Ley del Archivo Nacional y su reglamento, coordinar y dirigir en conjunto con el encargado del archivo su funcionamiento.
- Dirigir, desarrollar, controlar, ejecutar, administrar la sección de transportes de la municipalidad de San Carlos, asumiendo responsabilidad por el estado, mecánico, documental, funcional de toda la flota de transporte que posee la municipalidad y que a la fecha de este estudio consta de 67 vehículos activos que van desde motocicletas, maquinaria equipo especial, transporte liviano, así como camiones, recolectores y vagonetas. Esta función implica:
  - Adquisición de vehículos nuevos y sus respectivas inscripciones.
  - Tramitación de los procesos de revisión técnica.
  - Reposición de placas.
  - Control del mantenimiento general y preventivo.
  - Supervisión de la compra de repuestos.
  - Supervisión de la compra de llantas.

- Supervisión de la compra de combustibles y la implementaron de los sistema de control de uso de los mismos.
- Representación legal ante los juzgados de tránsito por lo que tenga que ver con accidentes, colisiones, vuelcos y todo otro incidente donde estén involucrados los vehículos de la Municipalidad de San Carlos.
- Adquisición de las respectivas pólizas de seguro para todos y cada uno de los vehículos de la municipalidad de San Carlos, lo cual incluye el seguro obligatorio o marchamo.
- Trámite de alquiler de vehículos para uso de la municipalidad de San Carlos, lo cual va desde la gestión del proceso de compra hasta la realización del proceso de pago al proveedor.
- Administrar, coordinar, dirigir y organizar la sección de la seguridad interna, la cual incluye la jefatura de 14 subalternos distribuidos en los diferentes frentes de trabajo.

#### **Proceso de mantenimiento de edificios:**

El Departamento de Servicios Generales debe ocuparse del mantenimiento general de los edificios municipales, los cuales son ahora 9 edificaciones diferentes, algunas que son administradas directamente por el ayuntamiento y otras que han sido entregadas mediante convenios a otras organizaciones deportivas y culturales del cantón. Dicha función tiene la finalidad de preservar el patrimonio municipal, previendo la afectación de los inmuebles por el paso del tiempo y sus inclemencias, por el uso diario y por los sucesos naturales que acontezcan. Igualmente tiene que ver con la adaptación de las edificaciones de acuerdo a la necesidad de sus ocupantes y de acuerdo al crecimiento paulatino del cantón. No menos importante es la ocupación del planeamiento y diseño de nuevas edificaciones para el desarrollo de los propósitos de La municipalidad. Son parte de la responsabilidad del departamento, tener bajo su cuidado otros asuntos ligados al funcionamiento de los asuntos municipales, como lo son, el pago mensual de servicio eléctrico, telecomunicaciones, Internet, correos y demás servicios. Dentro de estas funciones esta la implementación de condiciones

que nacen a partir de la ley, como lo es la ley 7600, y el reglamento de accesibilidad, las normas de seguridad ocupacional y las normas de prevención de incendios que requiere el INS para la adquisición de las respectivas pólizas. El proceso de mantenimiento de edificios conlleva la contratación de Arquitectos, ingenieros civiles, eléctricos, y de empresas constructoras para desarrollar aquellos proyectos que se den, para la construcción por licitación pública. Para esta sección, el departamento cuenta con la participación del jefe del área (servicios generales), así como un encargado permanente del mantenimiento de edificios y al menos tres funcionarios más que realizan la labor de limpieza de los edificios (misceláneos o conserjes).

#### **Proceso de comunicaciones:**

El departamento de servicios Generales debe ocuparse de mantener en funcionamiento, adecuados procesos de comunicación, tanto interna como externa. En este particular se tiene que los departamentos internos y el personal en sí, deben estar comunicados, utilizando para ello, instrumentos tecnológicos aptos y eficaces para que la comunicación sea efectiva, es por ello que el departamento de Servicios Generales será el encargado de adquirir para la Municipalidad, aparatos tales como: Radios de comunicación, teléfonos, beepers, conexiones de Internet, líneas de transmisión, GPS, equipo de comunicación audiovisual fijos y portátiles, entre otros. Igualmente es el Departamento de Servicios Generales, el encargado de mantener al día las cuentas por la adquisición de los servicios de telecomunicación, Internet y servicio de electricidad.

#### **Proceso de control de activos:**

Este es un proceso nuevo para el departamento de Servicios Generales que debe empezar a implementarse y conocerse.

#### **Otras actividades que son responsabilidad del Departamento de Servicios Generales:**

ADMINISTRAR Y COORDINAR LA LABOR DE LOS MISCELANEOS MUNICIPALES:

- Logística.

- Distribución.
- Necesidades.
- Vacaciones, incapacidades, permisos.
- Directrices de funcionamiento.

COORDINAR Y REALIZAR EL MANTENIMIENTO NECESARIO DEL EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA QUE POSEE LA MUNICIPALIDAD:

- Muebles en general: sillas, escritorios, mesas, archivadores, etc. tanto la reparación, así como el reemplazo de los activos dañados.
- Mantenimiento general de las unidades de aire acondicionado: reparación, traslado y compra de unidades nuevas.

INICIAR PROCESOS DE COMPRAS MEDIANTE CARTELES DE DIFERENTE TIPO PARA:

- Compra de vehículos municipales.
- Compra de artículos de oficina.
- Compra de productos de papel y cartón.
- Compra de tintas y diluyentes.
- Compra de llantas para vehículos.
- Compra de equipo y mobiliario de oficina.
- Compra de uniformes.
- Compra de zapatos y botas.
- Compra de productos de limpieza.
- Compra de materiales y suministros.
- Compra de equipos y maquinas especiales, tales como, motores, cortinas metálicas, elevadores, etc.
- De trabajos llave en mano, tales como pintura de edificios, cambio de techos, pisos, sistemas eléctricos, etc.

EJECUTAR POR MEDIO DE PROCESOS DE COMPRA EL PRESUPUESTO ASIGNADO A ZEE:

- Equipo y mobiliario de oficina.
- Tintas y diluyentes.
- Productos de papel y cartón.
- Artículos de oficina y cómputo.

ATENDER LA PARTE JURIDICA RELACIONADA CON LOS ACCIDENTES DE TRANSITO:

- Actualizar manual de uso de vehículos.
- Actualizar manual de procedimiento en caso de accidente de tránsito.
- Dar asistencia a los compañeros que la requieran en caso de accidente de tránsito.
- Dar inducción al funcionario que tiene un accidente de tránsito en cuanto a lo que debe hacer en la vía judicial.
- Realizar trámites de avalúos y gestión de cobros de pólizas al INS.
- Representar a la Municipalidad mediante poder especial judicial en los casos de accidentes de tránsito que se ventilen en los juzgados de tránsito.
- Acompañar a los funcionarios municipales a las audiencias judiciales para conciliación y juicio de los casos de accidentes de tránsito, dando la asesoría correspondiente.

DIRECCION DE CHOFERES DE LA ADMINISTRACION:

- Asignar chóferes a los vehículos municipales y programar sus giras de trabajo.
- Supervisar sus periodos de vacaciones, incapacidades, permisos y otros.
- Controlar sus horas extras y viáticos.

OTRAS ACTIVIDADES AFINES:

- Compra de utensilios de cocina.
- Renovación de suscripciones de periódicos y gaceta.
- Compra de estampillas de correo.

- Trámites ante el ICE, solicitud de líneas de teléfonos.
- Trámites ante Coopesca: solicitud de medidores.
- Tramites anuales de exoneración vehículos municipales.
- Tramites de inscripciones de vehículos nuevos.
- Coordinar con proveeduría elaboración de carteles compra de vehículos nuevos.
- Atención de necesidades del Concejo en relación con el salón de sesiones.
- Coordinar traslado de materiales a solicitud de los departamentos.
- Mantenimiento de equipo de fotocopiado.

## **E. Proveeduría**

### **Justificación Legal**

La Ley de Contratación administrativa establece en el artículo 1 que: "...Cuando se utilicen parcial o totalmente recursos públicos, la actividad contractual de otro tipo de personas físicas o jurídicas se someterá a los principios de esta ley". A su vez, en esta ley en el artículo 105 establece que: "...En cada uno de los órganos y sujetos públicos sometidos a los alcances de esta ley, existirá una dependencia encargada de los procedimientos de contratación administrativa...".

### **Objetivo**

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

### **Funciones**

- Planear, organizar, coordinar y evaluar el trámite y ejecución de las contrataciones administrativas y sus modificaciones.
- Preparar los carteles de licitación y las invitaciones, recibir ofertas, coordinar los actos de apertura, analizarlas en función, calidad, precio, plazo de entrega, prestigio y

solvencia de los proveedores, adjudicar las ofertas, considerando y justificando cada oferta, así como analizar y resolver apelaciones.

- Confección de órdenes de compra.
- Efectuar los trámites de exoneración, importación y de almacenaje de los materiales y equipos importados, de conformidad con la legislación vigente.
- Planear, organizar, programar, coordinar, ejecutar y supervisar el funcionamiento del sistema general de adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios requeridos por la Municipalidad, mediante compras directas, licitaciones restringidas y públicas.
- Mantener registros estadísticos confiables y actualizados sobre las operaciones y trámites atinentes a la contratación administrativa, suministro de bienes y servicios y otros aspectos conexos con el fin de facilitar la toma de decisiones.
- Recopilar y analizar las diferentes fuentes de ordenamiento jurídico administrativo relativas a la materia de contratación administrativa.
- Administrar el proceso para la liberación o ejecución de garantías de participación y de cumplimiento.
- Emitir la recomendación de adjudicación y/o declaratoria de desierto en los procedimientos de contratación administrativa.
- Gestionar las solicitudes de autorización de contrataciones directas.
- Administrar las nóminas de pago mediante la gestión y control de pago de facturas, la revisión y agrupación de pagos, la confección de retenciones, la confección de la nómina y la corrección o ajustes en los pagos, así como elaborar los respectivos informes.
- Mantener actualizado el Registro de Proveedores.
- Coordinar el ingreso, custodia y control de salida de materiales, herramientas, repuestos y otros activos de la bodega del plantel municipal.
- Aprobar requisiciones.
- Atender consultas en materia de su competencia.

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La Municipalidad de San Carlos es una institución pública, distinguida por servir a la comunidad de San Carlos mediante actividades culturales y la prestación de servicios y obras públicas. Como cualquier otra institución, uno de sus objetivos es velar por el buen desempeño de sus colaboradores y brindar un excelente servicio a la comunidad.

Por esta razón, al cumplir con estos objetivos, surge uno de los principales problemas que enfrenta la mayoría de organizaciones de este país, lo cual radica en la optimización de su gestión administrativa por medio de la aplicación y desarrollo de diferentes medios y herramientas que les permita ser más eficientes en el desarrollo de sus funciones, es por esta razón que se hace fundamental la estructuración de manuales de procedimientos, que la Municipalidad de San Carlos, específicamente los departamentos de Proveeduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales, necesitan para otorgar mayor formalidad al proceso administrativo, brindando a sus colaboradores una guía de los pasos que deben llevar a cabo para realizar sus labores con mayor eficiencia y eficacia, reduciendo errores operativos. Y a la vez, que se cuente con una documentación que sirva en el proceso de inducción, lo cual conlleva a disminuir el período de adiestramiento de los nuevos colaboradores.

Para la elaboración de los manuales de procedimientos de los departamentos de Proveeduría, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales, se debe considerar el principio de legalidad que aplica para la organización, así como ciertas normas esenciales que se encuentran vinculadas con el quehacer de dichos departamentos, entre las cuales están: la Ley General de Administración Pública, Código Municipal, la Ley General de Control Interno (Ley N°8292), Ley de Contratación Administrativa, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública y el Código Procesal Contencioso Administrativo.

### **1.3. PROBLEMA**

Los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, no cuentan con un Manual de Procedimientos acorde a sus necesidades, que permitan a los colaboradores conocer paso a paso cómo realizar sus labores.

### **1.4. OBJETIVO GENERAL**

Contribuir con la gestión administrativa de los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, UTGVM, Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, por medio de la documentación de procedimientos.

#### **1.4.1. Objetivos específicos**

Específicamente este trabajo pretende:

- Diagnosticar el estado de los procedimientos en los departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, UTGVM, Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, según su situación actual, sus funciones, proyecciones y/o necesidades.
- Analizar los procesos según diagnóstico y el levantamiento realizado en las dependencias en estudio.
- Documentar los procedimientos propuestos para la mejora en la gestión de procesos.

### **1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

#### **1.5.1. Alcances**

El alcance de este trabajo abarca la descripción y el análisis de 21 procedimientos, en los cuales algunos de ellos incluyen subprocesos. A continuación se presenta el listado de los procedimientos documentados:

Tabla 1. Listado de Procedimientos

Departamento	Procedimiento	Modalidad de Intervención
<b>Recursos Humanos</b>	1. Reporte de Accidentes Laborales	<b>Actualización</b>
<b>Enlace Comunal</b>	2. Supervisión Pre y Post Obras	<b>Creación</b>
	3. Gestión de compras mediante Partidas Específicas	<b>Creación</b>
	4. Gestión de transferencias monetarias	<b>Creación</b>
	5. Gestión de Compras mediante Partidas del Ministerio de Gobernación y Policía	<b>Creación</b>
	6. Registro de entrada y salida de personas	<b>Creación</b>
<b>Servicios Generales</b>	7. Control de entrada de personas fuera de horario laboral	<b>Creación</b>
	8. Registro de entrada y salida de equipo	<b>Creación</b>
	9. Protocolo de revisiones de vehículos	<b>Creación</b>
<b>UTGVM</b>	10. Solicitudes y Seguimiento de Trámites	<b>Creación</b>
	11. Registro de información y ejecución de obras	<b>Creación</b>
	12. Control de combustible para maquinaria	<b>Creación</b>

	13. Solicitud de Concesiones por Decreto de Emergencia	<b>Creación</b>
	14. Solicitud de Concesiones Especiales	<b>Creación</b>
	15. Solicitud de Concesiones Ordinarias	<b>Creación</b>
	16. Promoción Social y Coordinación Previa de Proyectos	<b>Creación</b>
	17. Control de recepción de los materiales	<b>Creación</b>
	18. Control de retiro de materiales sobrantes en obras	<b>Creación</b>
<b>Relleno Sanitario</b>	19. Recolección de Residuos Sólidos	<b>Creación</b>
<b>Proveeduría</b>	20. Compras bajo modalidad de entrega contra demanda	<b>Creación</b>
	21. Reajuste de precios	<b>Actualización</b>

Es importante mencionar que los encargados de brindar la información necesaria para la documentación de los procesos, cuentan con amplio conocimiento de las leyes y normativas del municipio y con perfil administrativo que facilita la investigación.

### 1.5.2. Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se presentaron durante la realización de este trabajo se pueden mencionar las siguientes:

- La recolección de la información se vio limitada, debido a que los colaboradores cuentan con muy poco tiempo disponible, esto provocó que la obtención de la información necesaria para el levantamiento del procedimiento se tornara un poco lenta.
- Otra de las limitaciones fue al recolectar la información de los aspectos generales de cada departamento donde se realizaron los procedimientos, debido a que el departamento de Relleno Sanitario no tenía ningún registro de los mismos.
- Asimismo, otra de las limitaciones que dificultó la ejecución del trabajo fue que al ser una Institución pública, la misma se encuentra regida por leyes y normas que regulan las actividades y documentación de las mismas, lo cual, amplía el universo de recopilación de información, aumentando el tiempo de confección de los manuales.
- Una de las limitaciones que presentó este trabajo fue que para poder abarcar todos los procedimientos que requería la Municipalidad, no se incluyeron diagramas de flujo en el Tomo I.

# Capítulo II

## Revisión de

### Literatura



---

## CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Para comprender con mayor claridad el presente trabajo, se requiere la descripción de distintos conceptos que faciliten la comprensión de la totalidad de dicho documento, por esta razón se construyó un marco teórico con apartados que van ligados al tema de la investigación.

La idea general es brindar además de una explicación teórica, el desarrollo de una serie de conceptos que son extraídos de diferentes revistas y libros, para que ayuden a respaldar la finalidad de cada estudio con la opinión de sus autores.

#### 2.1.1. Administración

##### A. Definición

La administración es aplicable para cualquier tipo de organización, sin importar el tamaño o quehacer de la misma, y a lo largo de los años se ha demostrado que este proceso es sumamente importante para alcanzar metas y objetivos institucionales; es por esta razón que existen muchas definiciones para definirla, entre ellas:

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar recursos financieros, humanos y de información para lograr metas (Griffin & Ebert, 2005).

Es el proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas (Robbins & DeCenzo, 2009).

Es decir, la administración es sencillamente un elemento fundamental para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, coordinando actividades de trabajo de tal manera que se puedan realizar eficaz y eficientemente.

## B. Proceso Administrativo

El proceso administrativo, que tiene su origen en la teoría de la Administración General de Henry Fayol y más tarde se consolidó con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar (Torres & Sierra, 2008).

Según Robbins y DeCenzo (2009), este proceso se refiere a las actividades que debe llevar a cabo el administrador para aprovechar los recursos con los que cuenta una empresa y detallan los procesos de la siguiente manera:

Ilustración 2. Proceso Administrativo

<b>Planear</b>	Definir metas, establecer estrategias, y elaborar planes secundarios para coordinar las actividades.
<b>Organizar</b>	Determinar qué se debe hacer, quién lo hará, y cómo.
<b>Dirigir</b>	Conducir y motivar a todas las partes involucradas y resolver conflictos.
<b>Controlar</b>	Vigilar las actividades a fin de garantizar que se cumplan de acuerdo con los planes.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Robbins & DeCenzo, 2009).

### 2.1.2. Eficacia y Eficiencia

#### A. Conceptos

El éxito de las empresas depende de su productividad, la cual a su vez implica eficiencia y eficacia dentro de cada una de las actividades que realiza la organización.

### **(i) Eficiencia**

Entendida como la capacidad de las personas y las organizaciones de obtener los mayores resultados con la cantidad mínima de insumos; es decir que la eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos (Torres & Sierra, 2008).

La eficiencia hace referencia a utilizar los recursos para producir de la mejor forma posible los bienes o servicios en las organizaciones; es decir, hacer bien las cosas en el área de trabajo, logrando mayores beneficios.

Por ejemplo, se es eficiente cuando se logra reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas.

### **(ii) Eficacia**

La eficacia implica realizar las cosas correctas y por consiguiente, consiste en que las personas realicen las actividades que conducen a las organizaciones a lograr sus metas y por ende, sus resultados. En síntesis, la eficacia fue el resultado de lo que hoy se conoce como “administración y/o gerencia por resultados o por objetivos” (Torres & Sierra, 2008).

Es decir, ser eficaz consiste en realizar las cosas adecuadas y lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

## **2.1.3. Análisis administrativo**

### **A. Definición**

Es aquella parte de la administración que asegura la eficacia y eficiencia en la ejecución de las labores de una empresa, ya sea una organización pública o privada. Esto se logra mediante el estudio de técnicas y herramientas y el empleo constante de métodos analíticos de administración aplicados al uso de los recursos financieros, humanos y materiales con que cuenta la organización para cumplir sus objetivos (Brenes, 2012).

Cabe mencionar, que el análisis administrativo sirve de ayuda a las organizaciones para detectar situaciones anormales y así poder alcanzar sus objetivos de una manera eficiente y eficaz.

## **B. Objetivos y Premisas**

Según el compilado de Brenes (2012), se menciona que existen objetivos específicos del Análisis Administrativo y una serie de premisas sobre las cuales se fundamenta el mismo, las cuales se presentan a continuación:

### **(i) Premisas**

- La organización y todo lo que ella encierra (sistemas, personal, procedimientos, equipos) son dinámicos, o sea, cambian según las exigencias del medio ambiente.
- La organización y todas sus implicaciones pueden ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.
- Se debe recordar que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por tanto, será imperativa una utilización racional y máxima de los mismos.
- Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (financieros, humanos, organizacionales) o hacer lo mismo con menos.

### **(ii) Objetivos**

- Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- Reducir tiempos ociosos por demoras injustificadas en los trámites.
- Reducir o eliminar las deficiencias, debidas tanto a inadecuados como insuficientes controles.
- Reducir las deficiencias de supervisión originadas en amplios ámbitos de control.

- Reducir las deficiencias debidas al desconocimiento de las relaciones de dependencia y responsabilidad.
- Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo y/o disposiciones de espacio físico.
- Reducir las ineficiencias debidas al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.
- Reducir las ineficiencias debidas a una inadecuada distribución de labores entre el personal.

#### **2.1.4. Manual Administrativo**

##### **A. Definición**

Los Manuales Administrativos son sumamente importantes debido a que disminuyen la complejidad de la estructura organizativa y ayudan a tomar mejores decisiones para la misma.

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (Benjamín & Fincowsky, 2009).

Por otro lado, Brenes (2012) menciona que es un documento con información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas. Proporciona información rápida y organizada sobre prácticas administrativas, y contiene diversos datos respecto a procedimientos, instrucciones, normas, directrices, entre otros.

##### **B. Objetivos**

Con el fin de evidenciar la importancia de la existencia de los Manuales Administrativos dentro de las empresas, éstos cumplen con ciertos objetivos mencionados a continuación:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones, pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con el proceso del negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

(Benjamín & Fincowsky, 2009)

### **C. Clasificación**

Existen diversas clasificaciones de los manuales, los cuales reúnen información básica o completa sobre aspectos administrativos o técnicos de la funcionalidad de la organización, es importante recalcar que empresas tanto públicas como privadas tienen necesidades de manuales con diferentes enfoques aunque con un mismo fin.

El Manual Administrativo según Benjamín y Fincowsky (2009), se clasifica en tres grandes categorías:

- **Por su naturaleza o área de aplicación**

**Micro-administrativos:** Manuales que corresponden a una sola organización.

**Macro-administrativos:** Estos manuales son los que contienen información de más de una organización.

**Meso-administrativos:** Este tipo de manuales incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

- **Por su contenido**

**De organización:** Estos manuales contienen información general de la organización por ejemplo: antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales.

**De procedimientos:** Es un documento que contiene información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas de una organización.

**De gestión de calidad:** Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad, responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de calidad; mapas de procesos; sistemas de gestión de la calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.

**De historia de la organización:** Son documentos que se refieren a la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales.

**De Políticas:** Estos manuales incluyen guías que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

**De contenido múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

**De puestos:** Documento que precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

**De técnicas:** Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos y funciones.

**De ventas:** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

**De producción:** Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

**De finanzas:** Manuales que respaldan el manejo y distribución de recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.

**De personal:** Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleado.

**De operación:** Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas.

**De sistemas:** Es un instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

- **Por su ámbito**

**Generales:** Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación así como tipo de personal.

**Específicos:** Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos.

#### **D. Importancia**

Toda empresa u organización adopta reglas, reglamentos, normas de servicio, instrucciones, órdenes conocidas por los empleados para realizar adecuadamente su trabajo. Esta información es comunicada en el momento oportuno a las personas implicadas, pero luego son archivadas y por lo general, se olvidan por falta de consulta, desconocimiento por parte de nuevas personas, o bien, desactualización; de aquí radica la importancia de un Manual Administrativo (Brenes, 2012).

#### **E. Funciones**

Brenes (2012), recalca que las funciones más importantes de los manuales son proporcionar formalización a la empresa, facilitar el acceso a la información organizada, estandarizar y uniformar el desempeño de las personas y agilizar el funcionamiento de la empresa, evitando pérdidas innecesarias de tiempo.

### **2.1.5. Procedimientos**

#### **A. Definición**

El procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones concatenadas y su método de ejecución, realizadas por una o varias personas, para lograr el desarrollo de una función o tarea específica (Martínez, 1999).

Se puede señalar que los procedimientos son útiles para cualquier actividad, debido a que brindan soluciones y nos muestran de forma clara los pasos para alcanzar un fin.

Por otro lado, según Brenes (2012), los procedimientos implican la elección de los medios que se han de emplear y tienen una característica fundamental, señalar la secuencia cronológica de una actividad o conjunto de actividades.

## **B. Análisis de procedimiento**

En cuanto al análisis de un procedimiento, Brenes (2012) nos indica lo siguiente:

Un procedimiento puede ser ya anticuado, tal vez sea confuso, mal interpretado e inadecuado para ajustarse a una necesidad específica. El movimiento de los papeles de trabajo, quizá implique retardo, congestión, malas condiciones de trabajo y necesite ayuda. La estimación de un procedimiento incluye en realidad tres consideraciones independientes:

- ¿Satisface el procedimiento todas las necesidades actuales?
- ¿Está operando eficientemente?
- ¿Cuál es su grado de efectividad?

Para determinar si un procedimiento satisface las necesidades actuales, entre otras cosas deberán considerarse los siguientes aspectos:

- ¿Se ha proyectado el procedimiento para promover el logro de los objetivos de la compañía y se ha ejecutado de una manera efectiva?
- ¿Opera el procedimiento dentro del esquema que se ha organizado?
- ¿Proporciona el procedimiento, de manera adecuada, los métodos de control para obtener el máximo de ejecución con el gasto mínimo de tiempo y esfuerzo?
- ¿Las rutinas designadas en el procedimiento indican la ejecución en su secuencia lógica?
- ¿Estipula el procedimiento los medios para la coordinación efectiva entre un departamento y otro?
- ¿Se han establecido todas las funciones que se requieren?
- ¿Ha sido designada la autoridad necesaria para hacer efectivas las responsabilidades?

- ¿Se pueden hacer algunas modificaciones para mejorar la efectividad?

Lo importante es estar seguros de que el procedimiento ha sido proyectado para satisfacer los resultados finales que se desean. Se debe determinar lo que realmente se está ajustando, así como dónde, cómo, cuándo y por quién.

Debe estudiarse individualmente cada paso del proceso y se debe prestar atención a su eficacia. Al mismo tiempo hay que estar siempre alerta por los mejoramientos que sean posibles.

Aunque tal vez sea difícil determinar una medida precisa de operación de un sistema o de un procedimiento, el grado de dicha efectividad puede averiguarse comprobando las actividades desde el punto de vista de la velocidad, exactitud y el movimiento ordenado de los papeles de trabajo (Brenes, 2012).

### **C. Importancia**

Se puede concebir a los procedimientos como hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una analogía física directa con una persona podemos ver la importancia que tiene en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y el mejoramiento de los procedimientos (Brenes, 2012).

### **D. Objetivos**

Según Brenes (2012), el objetivo primordial de todo estudio de procedimientos, es simplificar los métodos de trabajo, eliminar operaciones y papelería innecesaria; con el fin de reducir los costos, dar fluidez y eficacia a las actividades. Sin embargo, a la vez señala que existen objetivos secundarios mencionados a continuación:

- Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.

- Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.
- Eliminar transportes innecesarios.
- Eliminar las demoras.
- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
- Situar las inspecciones en los puntos clave.
- Eliminar estacionamientos aparentemente innecesarios para evitar los “cuellos de botella” (amontonamiento).

### 2.1.6. Manual de Procedimientos

#### A. Definición

Son también conocidos como manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo, etc. Contiene la descripción de las operaciones que deben seguirse en la realización de los procedimientos de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, señala generalmente en su descripción, quién, cómo, dónde y para qué han de realizarse las operaciones (Martínez, 1999).

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad (Benjamín & Fincowsky, 2009).

#### B. Objetivos

Los manuales de procedimientos cuentan con una serie de objetivos con el fin de ayudar a las organizaciones en el cumplimiento de sus funciones.

Según Martínez (1999), el objetivo principal de los manuales de procedimientos es difundir entre los empleados de una o varias unidades administrativas la forma óptima de realizar cierto trabajo, esto con el fin de evitar pérdida de tiempo y esfuerzos en las oficinas.

Se pueden considerar otros objetivos acerca de los manuales de procedimientos, tales como:

- Uniformar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Enseñar el trabajo a nuevos empleados.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben de hacerlo.
- Facilitar la supervisión del trabajo.
- Permitir que tanto el empleado como el jefe, sepan si el trabajo está bien hecho, haciendo posible una calificación objetiva de méritos.
- Facilitar la selección de empleados en caso de vacantes.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones y lagunas.
- Constituir una base de análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

(Martínez, 1999)

### **C. Importancia**

Según Palacios (2010), citado por Sánchez (2012), la importancia radica en que los manuales de procedimientos son un medio de dirección o guía para realizar las funciones establecidas, además es un medio ágil para que un nuevo colaborador realice las funciones o para que se realicen supervisiones. En fin, es una herramienta que contribuye a la obtención de los objetivos propuestos por la organización.

### **D. Descripción de sus componentes**

Según el Concejo Municipal de San Carlos (2011), cada manual de procedimientos debe incluir los datos referentes a los siguientes aspectos:

### **(i) Identificación**

Detalla el encabezado utilizado en cada procedimiento. El contenido del encabezado se actualiza según el número de versión y de revisión.

### **(ii) Propósito**

Detalla el objetivo del procedimiento que se propone.

### **(iii) Alcance**

Describe cuál será el alcance del procedimiento que se desarrolla. Se debe indicar cuales metas, actividades específicas, procesos y unidades administrativas se ven afectadas por la aplicación del proceso descrito.

### **(iv) Políticas de Operación**

En este apartado, se debe detallar cada una de las políticas, y demás consideraciones de orden general que se deben tomar en cuenta a la hora de aplicar el procedimiento.

Las políticas son criterios o directrices de acción, elegidas como guías en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional, y servirán para orientar el entendimiento y la aplicación del procedimiento respectivo.

### **(v) Formularios**

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento.

### **(vi) Descripción del procedimiento**

Este apartado corresponde a la descripción propia del Procedimiento. Debe ser totalmente detallada, indicando cada uno de los pasos que se desarrollan en cada uno de los procedimientos, sin excepción.

Se debe hacer hincapié en el hecho de que en este punto, no se debe escatimar en detalles, dado que cuanto más detallada sea la descripción del proceso, más eficiente y eficaz será su aplicación real.

### 2.1.7. Diagrama de Flujo

#### A. Definición

Los diagramas de flujo también se conocen como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, puede mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso (Benjamín & Fincowsky, 2009).

Los Diagramas de Flujo son de gran importancia para las empresas; con el paso del tiempo, las organizaciones adquieren nuevo talento humano y necesitan de herramientas que funcionen como medio de aprendizaje para sus quehaceres, estos diagramas funcionan como mapa para facilitar a los colaboradores el desarrollo de los procesos, ayudándoles a seguir los pasos de las tareas a realizar.

#### B. Ventajas

Es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, debido a que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo por medio de actividades.

A la vez, la técnica de diagramación ofrece las siguientes ventajas:

- **De uso:** Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.
- **De destino:** Permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.
- **De aplicación:** Por la sencillez de su representación hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.

- **De comprensión e interpretación:** Puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras organizaciones.
- **De interacción:** Permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones.
- **De simbología:** Disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificación de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes.
- **De diagramación:** Se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.

(Benjamín & Fincowsky, 2009)

### C. Clasificación

Según Benjamín y Fincowsky (2009), los diagramas de flujo presentan muchas variantes, en diversas formas y con diferentes títulos, debido a su amplia utilización y a todas las adaptaciones a que son sometidas para satisfacer las necesidades particulares de cada trabajo.

Los diagramas pueden clasificarse en los grupos siguientes:

- Que indican sucesión de hechos.
- Con escala de tiempo.
- Que indican movimiento.
- Por su presentación.
- Por su formato.
- Por su propósito.

(Benjamín & Fincowsky, 2009)

### D. Simbología utilizada

Para diseñar un diagrama de flujo se utiliza un método gráfico representado en la mayoría de los casos por un algoritmo (gráfica simbólica), en el cual los pasos u operaciones están

representados por un símbolo, acorde al tipo de instrucción a ejecutar. Los símbolos se mezclan por medio de flechas mostrando desde y hacia dónde va el flujo de información (Brenes, 2012).

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmite un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de contar con símbolos que tengan un significado preciso, y de convenir reglas claras para utilizarlos (Benjamín & Fincowsky, 2009).

A continuación se muestran el conjunto de símbolos para elaborar diagramas de flujo, según la norma ANSI:

Tabla 2. Simbología para diagrama de flujo

Símbolo	Significado
	<b>Terminal:</b> Indica el inicio o la terminación del flujo.
	<b>Proceso:</b> Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
	<b>Entrada/Salida:</b> Trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada/salida de información por cualquier parte del sistema.

Símbolo	Significado
	<b>Documento:</b> Indica lectura o escritura de un documento o producto impreso.
	<b>Preparación:</b> Preparar, acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o un todo de otro sistema.
	<b>Proceso Alternativo:</b> Indica que el paso descrito, corresponde a otro procedimiento previamente detallado, con lo cual se puede remitir a cada proceso o subproceso para conocer las actividades que se desarrollan en este.
	<b>Documentos - original y copia:</b> Representa un documento original y su número de copias.
	<b>Conector:</b> Conecta un paso del proceso con otro paso dentro del mismo procedimiento, sea anterior o posterior. En el centro del símbolo se anotará el número de conector, correspondiente al número del conector de entrada en el paso del procedimiento al que se está remitiendo.
	<b>Conector Fuera de Página:</b> se utiliza para conectar las diferentes paginas entre sí, colocando un conector al final de cada página, para indicar a cual página se continua, y otro a la entrada de cada página.

Símbolo	Significado
	<b>Tarjeta:</b> Representa tarjeta, ficha o cheque.
	<b>Triángulo:</b> Archivo, guardar o almacenamiento
	<b>Triángulo:</b> sacar de archivo, extracción o des-almacenar.
	<b>Flechas:</b> Flujo de información. Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.

Fuente: Elaboración propia

### 2.1.8. Formularios

#### A. Definición

Los formularios son “formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de “concepto”. En cada espacio que deba ser llenado debe incluirse un número consecutivo encerrado en un círculo (Benjamín & Fincowsky, 2009).

Cuando un formulario se completa se convierte en un documento y, según el tipo de información y el grado de dificultad para su llenado, se puede acompañar de un instructivo. Estos formularios son documentos impresos que transmiten información específica de una persona a otra, o de una unidad a otra y se convierten en parte integral del proceso, o del método utilizado (Brenes, 2012).

Con el tiempo, los formularios han llegado a ser de gran ayuda para las empresas, los organismos administrativos han llegado a implementar programas de diseño, control y administración de los mismos, debido a que son de suma importancia porque simplifican el trabajo y ayudan a disminuir tiempo y esfuerzo, acelerando así los procesos.

### **B. Importancia**

Regularmente las operaciones administrativas de la organización requieren documentos para dejar constancia de su ejecución. Cuando esas operaciones son numerosas y repetitivas utilizan fórmulas impresas, cuyo uso determina de forma directa la simplificación del trabajo, así como su calidad en la información recopilada, de ahí su importancia (Brenes, 2012). Adicionalmente los siguientes elementos complementaban la importancia en la organización:

- Su contenido.
- Las cantidades utilizadas (original y copias).
- El costo que representan.
- El grado en el cual imprimen celeridad y cohesión a las acciones.
- Su función como vehículo para generar y transmitir información.
- Se convierten en un medio de información tanto interna como externa para la organización.
- Ahorran tiempo en labores muy rutinarias
- Favorece el control y de esta forma disminuyen el error

(Brenes, 2012)

### **C. Diseño**

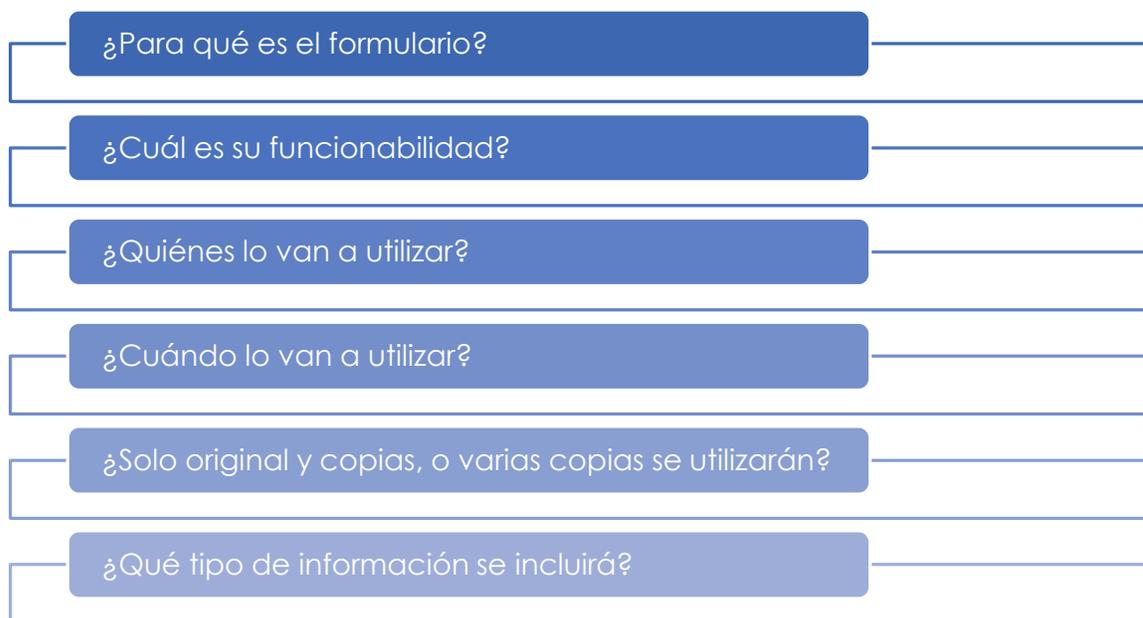
La estructura clásica de un formulario según Brenes (2012), debe contener:

- Identificación organizacional (logotipo, título, fecha, número de hoja).
- Localización de la organización (direcciones, teléfonos, e-mail, fax, apartado).
- Objetivo del formulario (igual al nombre o título del formulario).

- Identificación del usuario.
- Localización del usuario.
- Cuerpo del formulario (conjunto de variables de interés, ubicadas de mayor a menor prioridad en la información).
- Respaldos.
- Controles.
- Otros aspectos a considerar dentro del diseño del Formulario.

Así mismo, Brenes (2012), menciona algunas preguntas previas al diseño de un formulario, señaladas a continuación:

**Ilustración 3. Preguntas previas al diseño de un formulario**



¿Para qué es el formulario?

¿Cuál es su funcionabilidad?

¿Quiénes lo van a utilizar?

¿Cuándo lo van a utilizar?

¿Solo original y copias, o varias copias se utilizarán?

¿Qué tipo de información se incluirá?

**Fuente: Elaboración propia a partir de (Brenes, 2012)**

#### D. Análisis

En el momento del análisis de un formulario, es muy importante tomar en cuenta el formato y la funcionabilidad del mismo, ya que de éstos dependen la comprensión y eficiencia de la información que contienen.

Según Benjamín y Fincowsky (2009), en el análisis de formularios primeramente se deben fijar las prioridades. Para establecer prioridades o rango de importancia es recomendable tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Tipo de organización.
- Número de unidades administrativas que la componen.
- Cantidad de empleados que laboran en ella.
- Volumen de productos y/o servicios que generan.
- Elevado consumo de formularios.

Seguidamente se debe realizar un examen; en este caso se precisan las ventajas y desventajas tanto de un nuevo formulario como de los que están en uso, por lo que se recomienda aplicar el cuestionario de análisis de formularios. El cuestionario permite captar información del formulario relativa a su estructura, características, flujo y observaciones del analista (Benjamín & Fincowsky, 2009).

#### E. Clasificación

De acuerdo con Benjamín & Fincowsky (2009), luego de que se dispone de un inventario de todos los formularios organizacionales, para tener un mayor control de formularios, éstos se deben clasificar conforme a las siguientes pautas:

- **Procesos:** En atención al flujo de los insumos que generan un producto o servicio.
- **Funciones:** Al reunir todos aquellos relacionados con actividades semejantes.
- **Por unidad administrativa:** Identificar los formularios en cada unidad.

- **Por denominación:** Examen de formularios similares en cuanto a su uso u objeto (registros, solicitudes, etcétera).
- **Por características físicas:** Por el orden que se sigue en relación con su tamaño, color, papel, etcétera:

#### **F. Control sobre la creación de formularios:**

Benjamín & Fincowsky (2009), mencionan los principales elementos necesarios a considerar para la creación de formularios, señalados a continuación:

- Correcta distribución de espacios, facilidad de llenado y contenido preciso de información básica.
- Adecuada elección del tipo de impresión, calidad del papel y tipo de encuadernación.
- Influencia que ejerce en los procedimientos existentes.
- Efecto esperado en el caso de nuevos procedimientos.
- Beneficios que reporta en relación con el control de información.

### **2.1.9. Políticas**

#### **A. Definición**

Las políticas son enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Su propósito es asegurar que las decisiones no rebasen ciertos límites. Por lo general no demandan acciones, ya que su intención se reduce a guiar a los administradores en su compromiso con la decisión que finalmente tomen (Koontz & Weihrich, 2004).

Asimismo, las políticas son criterios o directrices de acción elegidas como guías en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional. Sirven como base para la implementación de los procedimientos y la ejecución de las actividades de control atinentes (Concejo Municipal de San Carlos, 2011).

Por otro lado, para Koontz y Weihrich, consultados por Torres y Sierra (2008), las políticas ayudan a decidir asuntos antes de que se conviertan en problemas, evitando la repetición del análisis de situaciones iguales o similares cada vez que se presentan; unifican criterios y facilitan la delegación de autoridad en las organizaciones.

## B. Objetivos

Las políticas son una actitud de la dirección superior. Estas actitudes deben ser comunicadas de manera continua a todos los niveles jerárquicos, si se desea que las operaciones se desarrollen conforme al plan. Un manual de políticas persigue los siguientes objetivos:

- a) Presentar una visión de conjunto de la organización para administrarla en forma adecuada.
- b) Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- c) Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- d) Orientar e informar al personal.
- e) Facilitar la descentralización al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en la toma de decisiones.
- f) Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

(Rodríguez, 2007)

## C. Tipos

Según Torres y Sierra (2008), existen distintos tipos de políticas como:

- **Políticas de precios:** Es el conjunto de normas, criterios, lineamientos y acciones que se establecen para regular y fijar la cantidad de ingresos provenientes de la venta de bienes y/o servicios que produce el sector público a través de sus dependencias y entidades.

- **Políticas de ventas:** Establecen parámetros para quienes toman las decisiones, en lugar de señalar específicamente lo que se debe o no se debe de hacer en cuanto a ventas se refiere.
- **Políticas para formulación de planes estratégicos:** Este tipo de políticas ayudan a que los líderes de una organización plasmen la dirección motivadora y retadora que le quieren dar a la empresa.
- **Políticas de contratación de personal:** Buscan que la compañía haga todo lo posible por garantizar la selección y contratación de personal adecuado.
- **Políticas de salarios:** Una política salarial es una política institucional que proporciona un marco referencial común basándose en el cuál se determinan todos los salarios de una organización.
- **Políticas de presupuestos:** Desempeñan un papel fundamental para elevar el ahorro dentro de las organizaciones.
- **Políticas de endeudamiento:** Conjunto de directrices, lineamientos y orientaciones que rigen los criterios para aumentar o disminuir obligaciones financieras y establecer su forma de pago.
- **Políticas de financiamiento:** Las políticas de financiamiento implican una elección entre el riesgo y el rendimiento esperado.

### 2.1.10. Investigación

#### A. Definición

Existen muchos conceptos acerca de que es investigación, pero a lo largo de los años, autores como Rodrigo Barrantes Echavarría, han recopilado información de este término y han elaborado definiciones como las que se detallan a continuación:

Un proceso sistemático, formal, inteligente y controlado que busca la verdad por medio del método científico y que nace de un sentimiento de insatisfacción, ya sea vital o intelectual, cuyo producto es el conocimiento científico (Barrantes, 1999).

Es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2007).

## B. Tipos de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007), existen cuatro tipos de estudios:

- **Estudios exploratorios:** Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagantes relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.
- **Estudios descriptivos:** Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.
- **Estudios correlacionales:** Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.
- **Estudios explicativos:** Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

### 2.1.11. Fuentes de investigación

#### A. Definición

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007), las fuentes de investigación son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia, utilizados en la búsqueda de información útil para el desarrollo de la investigación.

## B. Tipos

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007), a partir de Danhke (1989), distingue tres tipos básicos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura:

- **Fuentes Primarias:** Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículo, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes, artículos periodísticos, documentales, entre otros.
- **Fuentes Secundarias:** Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir procesan información de primera mano. Comentan brevemente artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.
- **Fuentes Terciarias o generales:** Se trata de documentos donde se encuentran registradas las referencias a otros documentos de características diversas y que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones, así como nombres de boletines, conferencias y simposios, sitios web, entre otros.

### 2.1.12. Sujetos de Investigación

#### A. Definición

Según Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2007), los sujetos de investigación son personas físicas que de una u otra forma brindan información para desarrollar de la mejor manera esta indagación, con el fin de determinar las causas y posibles soluciones del problema planteado.

### 2.1.13. Técnicas de recolección de información

#### A. Definición

La recolección de datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de

datos, se auxilia de diversas técnicas que van desarrollándose durante el estudio (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2007).

## **B. Tipos de Técnicas**

En la investigación se dispone de distintos instrumentos para medir las variables y recolectar la información. Por lo tanto se mencionaran los tipos de técnicas a utilizar.

- **Observación**

Implica adentrarse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente, es decir se debe estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Además necesitan utilizar todos los sentidos para captar los ambientes y sus actores, todo puede ser relevante: clima físico, colores, aromas, espacios, iluminación etc. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2007).

- **Entrevistas**

Es una conversación generalmente oral entre dos personas de las cuales uno es el entrevistador y el otro entrevistado. El papel de ambos puede variar según el tipo de entrevista.

Existen dos tipos de entrevistas: la guiada, estructurada, dirigida y la no dirigida o no estructurada. La diferencia entre ambas es que la no dirigida lo deja a la iniciativa del entrevistado, permitiendo que vaya narrando sus experiencias y sus puntos de vista. Y la entrevista dirigida en cambio sigue un procedimiento fijo de antemano por un cuestionario o guía (Barrantes, 1999).

- **Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador, respecto a sus funciones básicas son: obtener por

medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de investigación (Barrantes, 1999).

### 2.1.14. Hexámetro Quintiliano

El Hexámetro Quintiliano es una técnica de análisis que se basa en que, sea cual fuere la índole del problema de investigación, se debería realizar de manera sistemática, y siempre en el mismo orden.

Adaptado a la administración, constituye una herramienta muy útil para ser implementada por el analista de la organización y de los métodos administrativos (Rojas, 2011).

La sucesión de preguntas empleadas para el análisis, y la finalidad que determinan son las siguientes:

Tabla 3. Hexámetro Quintiliano

<b>PROPOSITO (Qué)</b>	¿Qué se hace? ¿Es necesario? ¿Por qué es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias
<b>LUGAR (Dónde)</b>	¿Dónde se hace? ¿Es necesario ahí? ¿En qué lugar podría hacerse?	Cambiar áreas donde sea posible
<b>SUCESION (Cuándo)</b>	¿Cuándo se hace? ¿Es necesario? ¿Cuándo podría hacerse?	Reordenar la sucesión
<b>PERSONA (Quién)</b>	¿Quién lo hace? ¿Por qué él? ¿Quién más podría hacerlo?	Cambiar de responsable de la actividad
<b>MEDIOS (Cómo)</b>	¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace así?	Simplificar la operación

	¿Cómo podría hacerse?	
--	-----------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de (Rojas, 2011)

# Capítulo III

## Marco

### Metodológico



---

## CAPÍTULO III. *MARCO METODOLÓGICO*

En este capítulo se presenta el sistema metodológico empleado en la ejecución de la presente investigación, con el propósito de elaborar de manera más idónea el desarrollo de este documento. Recordemos que una cosa es planear la investigación de campo y otra es realizar la investigación propiamente dicha.

Cabe mencionar que el desglose de la estructura del proyecto se basará en:

- Guía adicional para TFG: Manual de procedimientos. (Ver Anexo 1).

A continuación se presentan los elementos metodológicos que sustentaron la elaboración de este trabajo:

### **3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Enfoque cualitativo**

El presente trabajo es de enfoque cualitativo debido a que se describieron los procedimientos de los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, sin análisis estadísticos ni mediciones numéricas.

Para la ejecución de esta investigación se revisó la literatura existente sobre los Manuales de Procedimientos, el Compendio de Normativa Interna de la Municipalidad de San Carlos, y el Código Municipal; posterior a ello se planteó el problema del estudio y se dio inicio con la recolección de datos en el campo, finalmente se analizaron los datos y se elaboró el reporte final de resultados.

Es importante recalcar que dentro del Compendio de Normativa Interna de la Municipalidad, existe un lineamiento para la elaboración y aprobación de Manuales de Procedimientos,

documento que establece las regulaciones referentes a todos los aspectos de forma y fondo que deben tomarse en cuenta en la creación y modificación de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad de San Carlos.

### 3.1.2. Investigación descriptiva

Esta investigación responde al tipo de investigación descriptiva, ya que se realizó una descripción específica de cada una de las actividades que realizan los funcionarios de los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, en los 21 procedimientos a desarrollar. Del mismo modo, se describió cuál era la situación actual que presentaba la Municipalidad y asimismo se describió el propósito, el alcance, las políticas de operación, la normativa, el responsable, los conceptos o definiciones, los formularios a utilizar y el diagrama de flujo de los procedimientos asignados.

## 3.2. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES

### 3.2.1. Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación son las personas involucradas directamente en la realización de los procedimientos, así como también los encargados de validar y supervisar las funciones y procesos de cada uno de los colaboradores.

Seguidamente se presenta la lista de personas involucradas en la ejecución de los procesos por departamentos donde se elaboraron los manuales, así como el puesto que ocupa cada una de ellas:

Tabla 4. Encargados de departamentos de la Municipalidad de San Carlos

Puesto	Nombre	Departamento
Proveduría	Melvin Salas Rodríguez	Coordinador de Proveduría

<b>Salud Ocupacional</b>	María Elena Rojas Campos	Encargada de Salud Ocupacional
<b>Enlace Comunal</b>	Gabriela Rodríguez Barrantes	Coordinadora de Enlace Comunal
	Juan Vianney Acuña Arce	Supervisor de Obras
<b>Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal</b>	Emilio Quesada Fernández	Asistente de Ingeniero
	Milena Jara Parra	Promotora Social
	Ignacio Bustos Rojas	Geólogo Municipal
<b>Relleno Sanitario</b>	Harold Herra Bogantes	Encargado de Recolección
<b>Servicios Generales</b>	Keylor Castro Víquez	Jefe de Servicios Generales

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2. Fuentes de investigación

Las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de este Manual de procedimientos fueron:

#### A. Fuentes primarias de la investigación

La información recolectada para elaborar el Manual de Procedimientos, fue proporcionada por los funcionarios involucrados directamente con los procesos a documentar, específicamente, los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, Unidad Técnica de Gestión Vial (UTGVM), Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos.

Como fuente primaria de recolección de datos, se utilizó la herramienta llamada cuestionario, el cual fue elaborado específicamente para esta investigación, como un método base para la ejecución de la entrevista.

## **B. Fuentes secundarias de la investigación**

Las fuentes secundarias utilizadas para la elaboración de dicha investigación fueron documentos e información facilitada por la Municipalidad de San Carlos (políticas, normas, directrices, manuales, etc.) referente al tema de análisis administrativo y a cada uno de los procedimientos elaborados, además de libros como referencias bibliográficas, documentos consultados en sitios web y trabajos de graduación elaborados por estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

## **3.3. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1. Instrumentos**

#### **A. Cuestionario**

Para el levantamiento del Manual de procedimientos, fue necesario el diseño de un cuestionario. Este instrumento consiste en la elaboración de una serie de preguntas debidamente estructuradas y redactadas de forma sencilla, con el propósito de recolectar la información requerida y facilitar la comprensión de los participantes. Además, este cuestionario se construyó con preguntas abiertas, con el fin de generar información suficiente que facilite la elaboración de los procedimientos a documentar (ver Apéndice 1).

### **3.3.2. Estrategias**

#### **A. Entrevista**

Para la elaboración de esta investigación, se recolectó información por medio de la aplicación de una entrevista guiada mediante de un cuestionario definido. Esto con el fin de lograr una mayor colaboración por parte del funcionario seleccionado, comprender de mejor manera cómo se lleva a cabo cada procedimiento y evacuar cualquier duda que se presente al completar la información requerida para la investigación.

Cabe resaltar que el Jefe de Control Interno fue quien supervisó la confección de los manuales de procedimientos, esto con el propósito de que los mismos respondan a la realidad y a las necesidades de la Municipalidad de San Carlos.

### **3.4. VARIABLES DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. Aspectos generales de la Investigación**

Para completar este capítulo, en lo que se refiere a las generalidades propias de la empresa, se investigó sobre lo que en esencia se trata su actividad, obteniendo información relevante que mostraba los aspectos importantes del quehacer de la Municipalidad de San Carlos, y a la vez se buscó información propiamente de cada Departamento Municipal donde se elaborarían los procedimientos.

En lo que respecta a las generalidades para la elaboración de la investigación, se llevó a cabo una reunión previa con el Jefe de Control Interno, encargado del departamento donde se iba a desarrollar el presente trabajo, con el fin de tener una primera idea sobre lo que se requería. Posteriormente se elaboró el planteamiento de las partes que involucraba, tales como el problema, objetivos, limitaciones del estudio, entre otros. Cabe rescatar que fue necesaria la aprobación por parte del profesor asesor, con respecto al problema y los objetivos planteados del trabajo final de graduación.

#### **3.4.2. Marco Teórico**

En lo que respecta al marco teórico, se procedió a buscar libros y documentos necesarios que facilitaran la realización dicho capítulo, para el cual se utilizaron 10 libros y un documento del Concejo Municipal. Seguidamente se procedió a abarcar cada uno de los conceptos necesarios, que lograron completar el marco teórico para facilitar la comprensión del presente trabajo.

### **3.4.3. Marco Metodológico**

Al igual que el marco teórico, se contó con una guía facilitada por el profesor tutor a cargo para la realización de este capítulo, en el cual los aspectos considerados en el mismo están relacionados con los distintos métodos que se utilizaron para obtener la información necesaria para llevar a cabo el trabajo y para el levantamiento de los procedimientos de cada área involucrada de la Municipalidad de San Carlos.

### **3.4.4. Levantamiento de Procedimientos**

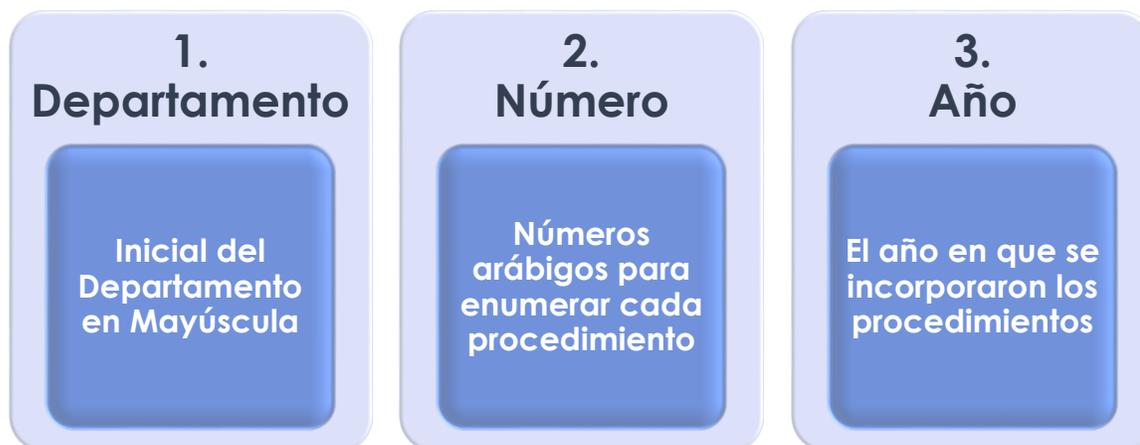
Para el levantamiento de cada uno de los procedimientos laborados durante esta investigación, fue imprescindible conocer las políticas y leyes que rigen el accionar de las actividades que realiza cada uno de los departamentos donde se realizaron los mismos, debido a que sería muy delicado plantear un paso que no vaya acorde a la ley establecida. Por esta razón, no se logró realizar muchos cambios en los pasos, ya que todo se encuentra dictado por reglamentos. La aprobación de los procesos realizados se dio por parte del jefe de Control Interno en coordinación con los demás jefes de cada uno de los departamentos en los que se trabajó.

### **3.4.5. Codificación de los procedimientos**

En cuanto a la codificación utilizada para cada proceso, se utilizó un código muy sencillo establecido por la municipalidad, el cual consiste en la asignación de las iniciales del departamento a cargo del procedimiento en letra mayúscula, seguido por la determinación de un número arábigo de acuerdo a su orden de creación y por último se incorpora el año en que fue elaborado el manual de procedimientos. Cabe mencionar que los procedimientos por actualizar ya contaban con un respectivo código; al actualizar los procesos simplemente se cambia la versión, pero el código continua siendo el mismo, por esta razón su orden de creación y el año en que fueron elaborados son distintos.

A continuación se muestra una ilustración de la codificación utilizada para cada proceso estudiado:

Ilustración 4. Proceso de codificación



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se presentan todos los procedimientos documentados con su respectivo código.

Tabla 5. Codificación de los procesos

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Atención y reporte de accidentes laborales	DRH-006-2010

DEPARTAMENTO DE ENLACE COMUNAL	
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Supervisión pre y post obras	DEC-001-2014
Gestión de partidas específicas	DEC-002-2014
Gestión de transferencias monetarias para ayudas comunales	DEC-003-2014
Gestión de Partidas del Ministerio de Gobernación y Policía	DEC-004-2014

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Registro de entrada y salida de activos	DSG-001-2014
Control de entrada de personas fuera de horario laboral	DSG-002-2014
Registro de entrada y salida de personas	DSG-003-2014
Protocolo de revisión de vehículos	DSG-004-2014

DEPARTAMENTO DE UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN VIAL MUNICIPAL	
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Solicitudes y seguimiento de trámites	DUTGVM-001-2014
Registro de información y ejecución de obras	DUTGVM-002-2014
Control de combustible para maquinaria pesada	DUTVGM-003-2014
Solicitud de concesiones por decreto de emergencia	DUTGVM-004-2014
Solicitud de concesiones especiales	DUTGVM-005-2014
Solicitud de concesiones ordinarias (permanentes)	DUTVGM-006-2014
Promoción social y coordinación previa de proyectos	DUTGVM-007-2014
Control de recepción de los materiales	DUTGVM-008-2014
Control de Retiro de Materiales sobrantes en Obras	DUTGVM-009-2014

DEPARTAMENTO DE RELLENO SANITARIO	
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Recolección de desechos	DRS-001-2014

DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA	
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO

Compras bajo modalidad de entrega según demanda	DP-001-2014
Reajuste de precios	DP-002-2014

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.6. Diagramación de los Procedimientos

La diagramación se realiza a través de símbolos que representan una secuencia lógica de los pasos que conlleva un procedimiento, esto con el fin de presentar en una forma más clara la realización de los mismos.

Los diagramas son verticales, y contienen un encabezado donde se muestra el nombre del procedimiento que se describe, y el nombre de la empresa al cual pertenece.

Asimismo, el diagrama se encuentra dividido en columnas, la primera columna contiene una pequeña descripción del paso a realizar y las demás columnas representan los participantes en la ejecución del procedimiento, en estas columnas se muestra el responsable del paso, así como el paso que ejecuta.

Para la realización del diagrama de flujo se utilizó el software de Visio, su representación gráfica se presenta a continuación:

Ilustración 5. Diagrama de flujo

 MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS		<b>Nombre del procedimiento</b>	
Versión N°:		Revisión N°:	
	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Responsable</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.7. Variables de cada uno de los procedimientos

**Identificación del procedimiento:** Para ubicar el encabezado de cada procedimiento se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 6. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>	<b>Nombre del procedimiento:</b>	
<b>Unidad:</b>		<b>Código del proceso:</b>	
<b>Responsable:</b>		Versión N°:	
Elaborado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	
Revisado por:		Revisión N°:	
<b>Páginas:</b>		<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>			
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Variable de cada procedimiento

Variable	Análisis
<p><b>Nombre del procedimiento</b></p>	<p>El nombre del procedimiento se estableció en coordinación con cada uno de los encargados de los diferentes departamentos para los cuales se desarrolló el manual.</p>
<p><b>Propósito del procedimiento</b></p>	<p>El objetivo se estableció después de conocer la finalidad de cada uno de los procedimientos, en los cuales se trató de abarcar todas las actividades que abarca el procedimiento.</p>
<p><b>Alcance: Unidad administrativa donde inicia y termina el procedimiento.</b></p>	<p>Contempla al máximo los colaboradores involucrados en cada uno de los procedimientos, desde las jefaturas o coordinaciones hasta el puesto o encargado específico de cada una de las actividades que contempla el procedimiento, así como delimitar el universo al que aplica el proceso.</p>
<p><b>Descripción del procedimiento</b></p>	<p>Se obtuvo la información necesaria para elaborar la descripción del proceso por parte de los encargados de los departamentos correspondientes, así como de leyes directrices o reglamentos, siguiendo una secuencia lógica y ordenada de cada uno de los pasos en que se lleva a cabo el procedimiento, tomando en cuenta quien realiza cada actividad, como la hace, donde la realiza, entre otras. La tabla utilizada para describir el procedimiento se muestra a continuación:</p>

	<table border="1" data-bbox="667 254 1403 653"> <thead> <tr> <th>Secuencia</th> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><i>Inicio del procedimiento</i></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><i>Fin del procedimiento</i></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><b>Fuente: Elaboración propia</b></p>	Secuencia	Descripción	Responsable	<i>Inicio del procedimiento</i>			1			2			3			4			5			<i>Fin del procedimiento</i>		
Secuencia	Descripción	Responsable																							
<i>Inicio del procedimiento</i>																									
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
<i>Fin del procedimiento</i>																									
<p><b>Políticas y/o normas que rigen el procedimiento (Requerimientos)</b></p>	<p>Las políticas y normas fueron de las más difíciles de establecer, esto debido a que al ser la Municipalidad de San Carlos una institución pública, cuenta con gran cantidad de reglamentos que rigen su forma de proceder. Por lo que para la elaboración de cada uno de esos puntos se tuvieron que leer muchos documentos (directrices, reglamentos, leyes, etc.). En cuanto a las políticas se establecieron en coordinación con los encargados de cada una de las áreas.</p>																								
<p><b>Personal que interviene en las actividades del procedimiento</b></p>	<p>Se estableció en coordinación con los encargados de las áreas, ya que estos son los que conocen quienes son las personas que intervienen y las más idóneas para que lleven a cabo cada una de las actividades.</p>																								
<p><b>Personal responsable de la revisión del procedimiento</b></p>	<p>El responsable de la revisión de cada procedimiento fue el coordinador correspondiente de cada área, debido a que era la persona con mayor visión de lo que se hace en cada una de sus áreas. Una vez revisado por el coordinador, se solicitó una revisión final por el Jefe del Departamento de Control</p>																								

	Interno, para que posteriormente sea aprobado por el Alcalde Municipal, seguido por la aprobación del Concejo Municipal.
<b>Formularios utilizados en el procedimiento (de todo tipo)</b>	En este caso, los formularios mencionados en el trabajo, fueron formularios que ya existían dentro del proceso de cada procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.8. Limitaciones del trabajo

Las limitaciones surgieron durante la realización del trabajo al presentarse situaciones que dificultaban su ejecución y fueron documentadas al finalizar el mismo.

### 3.5. HEXÁMETRO QUINTILIANO

En cuanto al desarrollo del análisis de cada uno de los procedimientos establecidos, se utilizó el Hexámetro de Quintiliano presentado a continuación:

Tabla 8. Hexámetro Quintiliano utilizado

<b>PROPOSITO (Qué)</b>	¿Qué se hace? ¿Es necesario? ¿Por qué es necesario)
<b>LUGAR (Dónde)</b>	¿Dónde se hace? ¿Es necesario ahí? ¿En qué lugar podría hacerse?
<b>SUCESION (Cuándo)</b>	¿Cuándo se hace? ¿Es necesario? ¿Cuándo podría hacerse?

<b>PERSONA (Quién)</b>	¿Quién lo hace? ¿Por qué él? ¿Quién más podría hacerlo?
<b>MEDIOS (Cómo)</b>	¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace así? ¿Cómo podría hacerse?

Fuente: Elaboración propia

# Capítulo IV

## Situación Actual



---

## CAPÍTULO IV. *SITUACIÓN ACTUAL*

### 4.1. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

En este capítulo se muestra la situación actual de los procedimientos estudiados para los departamentos de Recursos Humanos, Proveeduría, Enlace Comunal, Servicios Generales, Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM) y Relleno Sanitario de la Municipalidad de San Carlos. Cada procedimiento conlleva un encabezado, propósito del procedimiento, responsable, alcance, políticas de operación, normativa aplicable, formularios a utilizar, sistemas de información, subprocesos, conceptos y la descripción de los mismos.

Finalmente se presenta una tabla donde se muestra el análisis de estos procedimientos para realizar un proceso más adecuado que ayude en el funcionamiento de estos departamentos.

#### 4.1.1. Leyes y Normativas de Control Interno para la Creación de Manuales de Procedimientos en la Municipalidad de San Carlos

Para la confección del presente manual, es importante retomar lo que menciona la Ley y las diferentes normativas en cuanto a manuales de procedimientos. A continuación se detalla los artículos que tienen relación directa en la elaboración de los mismos:

Según la Ley General de Control Interno N° 8292, decretada por la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, dice lo siguiente:

#### **ARTÍCULO 15: ACTIVIDADES DE CONTROL**

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
  - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
  - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
  - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.
  - iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.
  - v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento.

De acuerdo con el Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos, aprobado por el Concejo Municipal de San Carlos en su sesión extraordinaria celebrada el viernes 26 de febrero del 2010, se menciona en el artículo 42 y 44 lo siguiente:

#### **ARTÍCULO 42. REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control que se desarrollen en la Municipalidad de San Carlos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **Integración a la gestión:** deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando

restricciones, requisitos y trámites innecesarios que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

- b) **Respuesta a riesgos:** deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.
- c) **Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable:** deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación.
- d) **Viabilidad:** deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad.
- e) **Documentación:** deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.
- f) **Divulgación:** deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos. Todos los funcionarios de nuevo ingreso a la institución, deberán recibir un proceso de capacitación de previo al inicio de sus labores, de forma que se les comuniquen todos los lineamientos, políticas, normas, procedimientos y regulaciones en general que deben tomar en cuenta en el desarrollo de sus labores. Es responsabilidad de cada jefatura tener a su personal debidamente informado de los cambios en los procesos que ejecutan.

#### **ARTÍCULO 44. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Los departamentos deberán contar con los manuales de procedimientos que regulen las actividades que se desarrollan, con base en los Lineamientos para la Confección de Manuales de Procedimientos de la Municipalidad de San Carlos, emitidos por el Departamento de

Control Interno. Estos deberán incluir al menos el detalle de los procesos y las actividades de control insertadas en cada uno de ellos, así como los formularios, registros, requisitos, normativa, políticas de aplicación, responsables, y demás aspectos relevantes señalados en este reglamento.

**CAPÍTULOS 1 Y 2. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.**

En los Lineamientos para la elaboración y aprobación de Manuales de Procedimientos de la Municipalidad de San Carlos, en los Capítulos 1 y 2 se detalla las regulaciones a seguir a la hora de confeccionar el manual de procedimientos y los pasos a los que se debe someter los departamentos para la aprobación de los manuales.

**4.2. LISTA DE PROCEDIMIENTOS**

Tabla 9. Lista de procedimientos a actualizar

Departamento	Procedimiento	Modalidad de Intervención
Recursos Humanos	1. Reporte de Accidentes Laborales	Actualización
Proveeduría	2. Reajuste de precios	Actualización

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Lista de procedimientos por levantar

Departamento	Procedimiento	Modalidad de Intervención
Proveeduría	1. Compras bajo modalidad de entrega según demanda	Creación

<b>Enlace Comunal</b>	2. Gestión de compras mediante partidas específicas	<b>Creación</b>
	3. Gestión de compras mediante partidas del Ministerio de Gobernación y Policía	<b>Creación</b>
	4. Supervisión Pre y Post-Obras	<b>Creación</b>
	5. Gestión de Traslados Monetarios para Ayudas Comunes	<b>Creación</b>
	<b>UTGVM</b>	6. Solicitudes y Seguimiento de Trámites
7. Registro de información y ejecución de obras		<b>Creación</b>
8. Control de combustible de maquinaria		<b>Creación</b>
9. Solicitud de Concesiones por decreto de emergencia		<b>Creación</b>
10. Solicitud de concesiones especiales		<b>Creación</b>
11. Solicitud de concesiones ordinarias		<b>Creación</b>
12. Promoción Social y Coordinación de Previa de Proyectos		<b>Creación</b>
13. Control de recepción de los materiales		<b>Creación</b>
14. Control de retiro de materiales sobrantes en obras		<b>Creación</b>
<b>Relleno Sanitario</b>		15. Recolección de desechos
<b>Servicios Generales</b>	16. Registro de entrada y salida de personas	<b>Creación</b>
	17. Control de entrada de personas fuera de horario laboral	<b>Creación</b>
	18. Registro de entrada y salida de equipo	<b>Creación</b>
	19. Protocolo de revisiones de vehículos	<b>Creación</b>

Fuente: Elaboración propia

### 4.3. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 4.3.1. Procedimiento N°1: Atención y Reporte de Accidentes Laborales

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>	<b>Nombre del procedimiento:</b> Incapacidades con el Instituto Nacional de Seguros	
<b>Unidad:</b> Departamento de Recursos Humanos		<b>Código del proceso:</b> RHiins06-2010	
<b>Responsable:</b> Jefe del Departamento de Recursos Humanos		Versión N°: 1	
Elaborado por: Diego Andrés Gómez Vargas		Fecha: Noviembre 2010	
Aprobado por: Wilbert Rojas Cordero		Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez		Revisión N°:	
<b>Páginas:</b> 19		<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>			
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:

**B. Índice del procedimiento**

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>87</b>
<b>D. RESPONSABLES .....</b>	<b>87</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>87</b>
<b>F. POLÍTICAS O NORMAS RELACIONADAS AL PROCESO .....</b>	<b>87</b>
<b>G. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>88</b>
<b>H. SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>88</b>
<b>I. SUBPROCESOS .....</b>	<b>88</b>
<b>J. CONCEPTOS .....</b>	<b>89</b>
<b>K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ACTUALES .....</b>	<b>89</b>
<b>L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>92</b>
<b>M. ANEXOS .....</b>	<b>94</b>

### C. Propósito

Cumplir con el debido proceso que se debe llevar a cabo para lo referente a incapacidades con el Instituto Nacional de Seguros.

### D. Responsables

La persona encargada de la coordinación del departamento de Recursos Humanos dentro de la institución y la responsable porque el proceso de Incapacidades con el Instituto Nacional de Seguros se desarrolle de la mejor forma es el jefe (a) de Recursos Humanos.

### E. Alcance

El presente procedimiento es aplicable para el o la funcionario(a) afectado, secretaria de Recursos Humanos y jefe(a) de Recursos Humanos.

### F. Políticas o normas relacionadas al proceso

Para la ejecución del presente proceso es necesario tomar en cuenta toda una serie de normas existentes. Entre estas normas se encuentra lo que dicta el código de trabajo, que para efectos de este manual sólo se hace referencia a los diferentes capítulos que regulan este proceso. Además se señala lo que estipula la Convención Colectiva de Trabajo y la Circular 8060 de la Contraloría General de la República.

- **Según el Código de Trabajo**, Título Cuarto, Capítulo Primero, Capítulo Segundo, Capítulo Tercero, Capítulo Cuarto, Capítulo Quinto, Capítulo Sexto, Capítulo Séptimo, Capítulo Octavo, Capítulo Noveno, Capítulo décimo y décimo primero, establece:

DE LA PROTECCIÓN A LOS TRABAJADORES DURANTE EL EJERCICIO DEL TRABAJO. ARTÍCULOS TRANSITORIOS DE LA LEY NUM. 6727 DEL 9 DE MARZO DE 1982. Transitorio I, II y III.

- **Según la Convención Colectiva de Trabajo**. Capítulo III, Beneficios Sociales y Materiales, artículo 16, establece:

#### Artículo N° 16:

En caso de incapacidad por el Instituto Nacional de Seguros la Municipalidad cancelará el faltante del salario del trabajador hasta completarlo.

- **Según la Circular 8060 de la Contraloría General de la República**, RESUMEN DE ALGUNAS DISPOSICIONES LEGALES Y TECNICAS PARA EL SUBSECTOR MUNICIPAL, QUE DEBEN OBSERVARSE EN EL PROCESO PRESUPUESTARIO, inciso 6.30, De los Egresos, indica:

#### ***Incapacidades:***

Cuando el personal se incapacita para el desempeño de su trabajo por orden de los médicos de la Caja Costarricense del Seguro Social o del Instituto Nacional de Seguros, el pago que haga la administración a estos funcionarios, debe cargarse a la partida “Incapacidades”, ya que durante ese período se suspende la relación de servicio. Por esa razón al pago de incapacidades no se le calculan cargas sociales de ninguna especie.

#### **G. Formularios a utilizar**

- Formulario que aporta el INS; formulario de aviso de accidentes o enfermedades de trabajo y orden de atención médica.
- Boleta de incapacidad del INS o comprobante de asistencia en caso de no ser incapacitado.
- Formulario de acción de personal.

(Ver [Anexos de Incapacidades con el Instituto Nacional de Seguros](#))

#### **H. Sistemas de Información**

Entre los sistemas utilizados en la aplicación de este proceso se encuentra la herramienta de Microsoft Excel para verificar información con respecto al funcionario y por otra parte, es necesario utilizar el Sistema Integral Municipal para aplicar la acción de personal.

#### **I. Subprocesos**

Actualmente este proceso no contiene subprocesos.

### J. Conceptos

- **Acción de personal:** documento por medio del cual se formaliza los cambios que afectan la gestión laboral de los funcionarios y con ello la planilla de pago.
- **Incapacidad por riesgos del trabajo:** Accidente o enfermedad producto de la actividad laboral.

### K. Descripción de actividades actuales

Secuencia	Descripción	Responsable
<b>Inicio</b>	Existe necesidad por parte de un funcionario de que se le gestione el proceso para una incapacidad por riesgos del trabajo.	
1.	Se presenta al departamento de Recursos Humanos	Funcionario Afectado
2.	Explica su situación a la secretaria de Recursos Humanos	Funcionario Afectado
3.	Toma declaración del afectado para conocer las causas del accidente	Secretaria de RH
4.	Pregunta si tiene testigos. ¿Tiene testigos? Si: Paso                      No: Fin de proceso	Secretaria de RH
5.	Sugiere al afectado presentar testigos ante el jefe (a) de RH, para conocer sus declaraciones	Secretaria de RH
6.	Presenta los testigos de su caso ante la jefe (a) de Recursos Humanos Nota: puede ser uno o más testigos	Funcionario afectado
7.	Toma declaraciones de los testigos ¿Son justificables sus declaraciones? Si: Paso 9                      No: Paso 8	Jefe (a) de RH

8.	Explica las razones por las que no son justificables sus declaraciones y finaliza el proceso	Jefe (a) de RH
9.	Comunica vía telefónica a la secretaria del departamento, que el funcionario afectado cumple con sus declaraciones para que proceda a completar el formulario del INS una vez que el funcionario afectado se presente llamado: <b>“Aviso de accidentes o enfermedad de trabajo y orden de atención médica”</b>	Jefe (a) de RH
10.	Envía al funcionario afectado con la secretaria de Recursos Humanos para que se le complete el formulario INS	Jefe (a) de RH
11.	Recibe al funcionario	Secretaria de RH
12.	Completa el formulario dado por el INS de acuerdo a la información solicitada y a la información dada por el funcionario afectado	Secretaria de RH
13.	Una vez completado el formulario, lo fotocopia (Una copia)	Secretaria de RH
14.	Archiva copia del formulario en el expediente del funcionario	Secretaria de RH
15.	Entrega formulario original y completado al funcionario afectado	Secretaria de RH
16.	Recibe el formulario	Funcionario afectado
17.	Se dirige al INS con el formulario	Funcionario afectado
18.	Realiza consulta ¿Es incapacitado el funcionario afectado? Si: Paso 24                      No: Paso 19	Funcionario afectado

19.	Solicita boleta de asistencia al INS como comprobante ante la Municipalidad	Funcionario afectado
20.	Presenta boleta de asistencia ante la secretaria de Recursos Humanos para la justificación de su ausencia	Funcionario afectado
21.	Recibe boleta de asistencia y verifica si es dada por el INS  ¿Proviene la boleta del INS?  Si: Paso 23                      No Paso 22	Secretaria de RH
22.	No justifica la ausencia y finaliza el proceso	Secretaria de RH
23.	Archiva boleta de asistencia en el expediente del funcionario y fin de proceso	Secretaria de RH
24.	Presenta boleta de incapacidad al departamento de Recursos Humanos específicamente a la secretaria. Debe traer dos copias: una para el departamento y otra para él mismo	Funcionario Afectado
25.	Recibe y verifica la boleta de incapacidad de parte del funcionario afectado  ¿Está correcta la boleta de incapacidad?  Si: Paso 27                      No: Paso 26	Secretaria de RH
26.	Explica razones por las que la boleta está incorrecta y finaliza el proceso	Secretaria de RH
27.	Procede a confeccionar la acción de personal en el sistema de acuerdo a la información proveniente de la boleta de incapacidad y a las diferentes normativas existentes para que automáticamente se realicen los cambios respectivos en planilla	Secretaria de RH

28.	Archiva comprobante de incapacidad expedido por el INS en el expediente del funcionario	Secretaria de RH
<b>Fin del procedimiento</b>		

**L. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Atención y Reporte de accidentes laborales</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo, que los trabajadores conozcan lo que deben hacer en caso de tener un accidente laboral; pero al cambiar ciertos pasos del proceso se eliminan actividades innecesarias en la realización del mismo, y el proceso se vuelve más eficaz y eficiente. A la vez se cambia el nombre del procedimiento para que el mismo se ajuste al proceso actualizado.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Actualmente, este procedimiento se lleva a cabo principalmente en el departamento de RRHH, donde el afectado debía presentarse antes y después de trasladarse al INS; al realizar los cambios, se eliminan varias actividades realizadas en este departamento, lo cual disminuye recarga de responsabilidades y el afectado, al sufrir un grave accidente se dirige directamente al hospital más cercano, sin necesidad de acudir primeramente a la secretaria de Recursos Humanos. Al realizar estos cambios, se eliminan actividades innecesarias que conllevan a pérdidas de tiempo, y que a la vez podrían afectar más la salud del trabajador.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Al actualizar el procedimiento se reordena la sucesión del mismo, algunos pasos se eliminan y otros cambian de lugar. A la vez, dentro de este procedimiento se realiza un subproceso para tener un mayor orden y así no tener que repetir pasos.

<p><b>Persona (Quién)</b></p>	<p>Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Recursos Humanos, debido a que este departamento toma parte primordial en la realización del mismo, pero al actualizar este proceso, el encargado(a) de Salud Ocupacional pasa a ser el responsable del mismo, ya que esta unidad es la encargada de reportar los accidentes al INS y asegurarse que todo se lleve a cabo correctamente.</p>
<p><b>Medios (Cómo)</b></p>	<p>Actualmente, el afectado debe encargarse de llenar los formularios correspondientes; al actualizar el procedimiento, el encargado de llenarlos pasa a ser el Titular del afectado, debido a que es el responsable del mismo.</p> <p>Es importante mencionar que las políticas fueron establecidas por la Unidad de Salud Ocupacional y las mismas fueron verificadas por el Departamento de Control Interno.</p>

M. Anexos

(i) Formulario de aviso de accidentes o enfermedades de trabajo y orden de atención médica

INS RIESGOS DE TRABAJO		INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO		AVISO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE TRABAJO Y ORDEN DE ATENCION MEDICA	
<b>CASO NUMERO</b>					
Primer Apellido		Segundo Apellido		Nombre Completo	
Nombre o razón social					
Tipo de Identificación		Cédula de Residencia		Estado Civil	
<input type="checkbox"/> Persona Física <input type="checkbox"/> Jurídico		<input type="checkbox"/> Gobierno <input type="checkbox"/> Institución Autónoma		<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Celibe <input type="checkbox"/> Otro: _____	
Identificación		Ocupación o Actividad económica		Escolaridad	
Fecha de Nacimiento		Nacionalidad		<input type="checkbox"/> Sin grado Académico <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Postgrado universitario	
Provincia		Cantón		Distrito	
Dirección exacta					
Calle					
Avenida					
Otras señas					
Apartado		Teléfono Oficina		Teléfono Domicilio	
Ingreso mensual aproximado		Sitio Web		Dirección Electrónica	
Nombre del Patrono		Teléfono del Patrono		N°. de Fax	
Cuenta Cliente		Banco Emisor		Cantidad de Empleados (Solo para Empresas)	
<b>DATOS RELATIVOS CON RELACION LABORAL</b>					
Número de Póliza / Número de Asegurado					
Dirección					
*Los campos de estos datos corresponden al número de asegurado que tiene el trabajador en la C.C.S.S.					
Forma de Pago		Jornada Laboral		Fecha Ingreso a la Empresa	
<input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> No Mensual		<input type="checkbox"/> Diurna <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Nocturna		Día Mes Año 1 2 3 4 5 6 7	
Si es un trabajador nuevo, indique en cual Agencia u Oficina presentó la inclusión provisional					
<b>DATOS RELATIVOS CON EL ACCIDENTE</b>					
En caso de enfermedad para indicar la fecha del accidente utilice el día en que el trabajador suspendió labores					
Fecha y hora del accidente		Lugar del accidente			
Día Mes Año Hora		Fecha en que suspende trabajo			
		Día Mes Año		Fecha de defunción	
				Día Mes Año	
Descripción del accidente (Indicar que hacía, como ocurrió y cuales miembros se lesionó)		El accidente ocurrió en: Jornada Trabajo <input type="checkbox"/> Trayecto/casa <input type="checkbox"/>			
Nombre del profesional que prestó primeros auxilios		Dirección		Teléfono	
<b>ESPACIO PARA USO DEL INS</b>					
Código Subrogación		Póliza de Reintegro		Enfermedad laboral	
1. <input type="checkbox"/> SI 2. <input type="checkbox"/> NO		1. <input type="checkbox"/> SI 2. <input type="checkbox"/> NO		1. <input type="checkbox"/> SI 2. <input type="checkbox"/> NO	
Salario diario promedio		Salario anual		Código Causa Externa	
				Código Agente Material	
Planilla hasta		Inclusión Provisional		Código de Defunción	
		1. <input type="checkbox"/> SI 2. <input type="checkbox"/> NO			
NOTAS:		1. Resolución Caso Aceptado <input type="checkbox"/>		2. Caso Suspendido por Falta constancia de salario <input type="checkbox"/>	
		N°. asegurado <input type="checkbox"/>		Detalle del accidente <input type="checkbox"/>	
		N°. amparado <input type="checkbox"/>		Faltan datos subrogación <input type="checkbox"/>	
				Otros <input type="checkbox"/>	
Aceptado por		Revisado por		Nombre, Firma Sello de Patrono o Representante	
				SELLO DE RECIBIDO	
				Fecha	
<b>INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Riesgos del Trabajo</b>			<b>ACUSE DE RECIBO DE RIESGO DEL TRABAJO OCURRIDO</b>		
El Patrono asegurado deberá dar aviso del Riesgo del Trabajo sucedido al Instituto Nacional de Seguros a más tardar dentro de los 8 días siguientes a la ocurrencia del riesgo ( artículo 214 del Código de Trabajo)					
PATRONO: _____			Nombre del Trabajador _____		
DIRECCION: _____			Fecha del Accidente _____		
VER INSTRUCCIONES AL DORSO					
INS-F-1000648 / LIC. A-08144 / 10.000 / 09/08					

1. Suministre los salarios devengados por el trabajador, en los tres meses de planilla presentados al Instituto antes del accidente:

MES Y AÑO	SALARIO DEVENGADO	DIAS PAGADOS	OBSERVACIONES:

El salario a reportar es el bruto, si hay diferencias notorias entre un mes y otro es necesario desglosar los diferentes rubros que se incluyen (salario ordinario, extraordinario, vacaciones, aumentos retroactivos, comisiones o cualquier otro rubro que se incluya) de ser necesario sírvase efectuar cualquier aclaración referente a las planillas y/o los días laborados. (Utilice espacio observaciones)

2. Si el trabajador no labora jornada completa, sírvase aclararlo indicando cual es su jornada: \_\_\_\_\_
3. En caso de que por parte de la empresa se le reconozca algún porcentaje durante el periodo de incapacidad temporal, sírvase indicarnos el mismo: \_\_\_\_\_
4. Si el trabajador falleció en el accidente, favor indicar los nombres de sus familiares (cónyuge hijos menores dependientes, padre u otros dependientes, incluyendo el domicilio, número de Cédula y número de asegurado de la Caja Costarricense de Seguro Social) De ser necesario, utilice el espacio de observaciones u hoja adicional.

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Testigos presentes del accidente	Dirección	Teléfono

\_\_\_\_\_  
PATRONO O SU REPRESENTANTE  
(FIRMA Y SELLO)

ESPACIO PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS DEL TRABAJO		
FECHA DE MODIFICACION	DATO MODIFICADO	FIRMA RESPONSABLE

**TRANSCRIPCION DE LOS ARTICULOS 201 Y 195 DE LA LEY DE RIESGOS DEL TRABAJO**

Art. 201 " En beneficio de los trabajadores , declárese obligatorio, universal y forzoso el seguro contra riesgos del trabajador en todas las actividades laborales. El patrono que no asegure a los trabajadores, responderá ante éstos y el ente asegurador, por todas las prestaciones médico - sanitarias, rehabilitación y en dinero, que este Título señala, y que dicho ente asegurador haya otorgado".

Art. 195 " Constituyen riesgos del trabajo, los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de estos accidentes o enfermedades".

(ii) Boleta de incapacidad del INS o comprobante de asistencia en caso de no ser incapacitado

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
 SD PRESTACIONES SANITARIAS  
 Tel: 210-9000

11/10/2010 14:17  
 Insidroc.Rep  
 ISOHROJAS

**BOLETA DE INCAPACIDAD**



Paciente: 203910534 MIRANDA SOLIS ELIECER  
 Dirección: ALAJUELA, SAN CARLOS, CIUDAD QUESADA  
 Póliza: 8301539 Régimen: R.T. No. Caso: 750319094 F. Acc: 20/08/2010  
 Servicio: NEUROCIRUGIA Médico: ORTEGA CAMPOS LUIS GERARDO Digit: 3  
 Viáticos y/o Pasajes: NO  
 Transporte: NO  
 Desde: 11/10/2010 Hasta: 23/11/2010  
 Observaciones:

Fecha/Hora	Médico	CITAS PENDIENTES	Consultorio	Servicio	Accidente
11/10/2010 01:00 PM	ORTEGA CAMPOS LUIS GERARDO		Edif. Casé Cons 6	NEUROCIRUGIA	20/08/2010
24/11/2010 01:00 PM	RICADO ARGUEDAS CLARY		Albergue Temporal	FISIATRIA	20/08/2010

Estimado paciente: Consulte sus Derechos y Obligaciones. Debe presentarse puntual a su cita, transcurridos 15 minutos después de la hora de su programación se suspenderá la atención médica.  
 Original: Cobrar Incap., Copia 1: Patrono, Copia 2: Paciente, Copia 3: Exp. Clínico. HAZEL DE LOS ANGELES RON

Instituto Nacional de Seguros. Teléfono (506) 2287-6000  
 Apdo. Postal 10061-1000 San José Costa Rica Web. www.ins-cr.com

(iii) Formulario de acción de personal

Registro de Acciones de Personal
w\_acciones\_personal

**Funcionario:**

Lista de Acciones

**Formulario de Acciones**

**Funcionario**

Cédula	<input type="text" value="02-0364-0570"/>
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Puesto	<input type="text"/>
Id Especial:	<input type="text"/>
Tipo de Pago	<input type="text"/>
Horario	<input type="text"/>

**Salario Anualidades y Plus**

Salario Base	<input type="text"/>
Años Servicio	<input type="text"/>
Monto Anualidades	<input type="text"/>
Plus Salarial	<input type="text"/>
Monto Plus	<input type="text"/>
Monto Sobresueldo	<input type="text"/>
Salario Total	<input type="text"/>

**Fechas y seguimiento...**

Estado	<input type="text"/>
Fecha Aprobación	<input type="text"/>
Fecha Inicial	<input type="text"/>
Fecha Final	<input type="text"/>
Fecha Seguimiento	<input type="text"/>

**Seleccione el tipo de Acción**

Acción Principal	<input type="text"/>
Sub-Acción	<input type="text"/>
Cuenta Presup.	<input type="text"/>

SUELDOS PARA CARGOS FIJOS

**Observaciones**

#### 4.4. DEPARTAMENTO DE ENLACE COMUNAL

##### 4.4.1. Procedimiento N°1: Supervisión Pre y Post Obras

###### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>	<b>Nombre del procedimiento:</b> Supervisión Pre y Post Obras	
<b>Unidad:</b> Departamento de Enlace Comunal		<b>Código del proceso:</b> DEC-001-2014	
<b>Responsable:</b> Coordinador(a) de Enlace Comunal		Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez		Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro		Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez		Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 12		<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>			
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:

**B. Índice del procedimiento**

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>100</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>100</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>100</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>100</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>101</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>101</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>101</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>101</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>102</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>102</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>104</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>106</b>

### **C. Propósito**

El propósito principal de este procedimiento es asegurar que los materiales se utilicen de acuerdo a lo establecido, evitando la desviación o mal uso de los recursos en las comunidades donde se realiza la obra.

### **D. Responsable**

El funcionario responsable de que este procedimiento se ejecute de manera eficiente es el coordinador(a) del Departamento de Enlace Comunal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para el Departamento de Enlace Comunal y los beneficiarios de la obra, y en este interviene el supervisor de obras.

### **F. Políticas de operación**

El departamento de Enlace Comunal de la Municipalidad de San Carlos deberá cumplir con las siguientes políticas en cuanto a la supervisión de pre y post obras.

1. El supervisor de obras deberá inspeccionar la obra aleatoriamente, desde el momento en que se entregan los materiales conforme a la orden de compra.
2. Si no se cumple con la fecha y hora establecida para comenzar la obra, el supervisor de obras mediante un informe de supervisión debe notificar al Departamento de Enlace Comunal para que notifiquen mediante un oficio a los beneficiarios de lo sucedido, con copia a responsables y Concejos de Distrito.
3. Mediante una notificación se les debe otorgar a los beneficiarios 15 días hábiles para comenzar obra, en caso de que no hayan cumplido con la fecha establecida.
4. Los beneficiarios tienen el derecho de solicitar prórroga luego de los 15 días hábiles otorgados.
5. Cuando haya incumplimiento, se deberá notificar tres veces que el proyecto no ha cumplido con lo establecido por las partes en el “Perfil del Proyecto”, si a la tercera vez

no hay cumplimiento, se procederá a solicitar la devolución de los materiales descritos en la orden de compra.

### **G. Normativa aplicable**

Para el procedimiento de Supervisión de Pre y Post Obras de la Municipalidad de San Carlos se debe cumplir la siguiente normativa:

- Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional, Ley N°7755.
- Proyecto de Reglamento para la Fiscalización de Aportes para Obras Comunes emitido de acuerdo a lo establecido en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política y con base en las disposiciones contenidas en los artículos 4°, inciso a), 13, inciso c), 43, de la Ley N° 7794, Código Municipal.
- Ley de Enriquecimiento Ilícito
- Ley de Contratación Administrativa
- Ley de construcciones
- Reglamento de comité de caminos

### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento se utilizan los siguientes formularios y documentos:

- “Orden de Inicio” ejecutado por el departamento de Enlace Comunal
- Entrada de Materiales Entregados en Obra
- Informe de Avance de Proyecto Inspecciones

(Ver [Anexos de Supervisión Pre y Post obras](#))

### **I. Sistemas de Información**

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

### **J. Subprocesos**

El procedimiento de “Supervisión Pre y Post Obras” no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**Prórroga:** Prolongación de la duración de una actividad, o del plazo de tiempo que se tiene para hacerla, por un tiempo determinado.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Cuando se va iniciar un proyecto primeramente se realiza “Orden de inicio” para proceder con la entrega de materiales	Enlace Comunal
2.	Solicita y llena formulario de “Entrada de Materiales Entregados en Obra” conforme la orden de compra	Supervisor(a) de Obras
3.	Coordina con los proveedores adjudicados la entrega en el sitio	Supervisor(a) de Obras
4.	Establece el día y hora de entrega	Supervisor(a) de Obras
5.	¿Existen inconvenientes con el día y horario establecido? Sí: Continuar No: Paso 8	Supervisor(a) de Obras
6.	Coordina nueva fecha y hora de entrega de los materiales	Supervisor(a) de Obras
7.	Informa a la oficina de Enlace Comunal	Supervisor(a) de Obras
8.	Entrega materiales para la obra	Supervisor(a) de Obras

9.	Supervisa la obra aleatoriamente, desde que se entregan los materiales conforme a la orden de compra	Supervisor(a) de Obras
10.	Realiza fiscalizaciones mediante “Informe de Avance de Proyecto e Inspecciones”	Supervisor(a) de Obras
11.	De acuerdo a las observaciones del “Informe de Avance de Proyecto e Inspecciones” ¿Se terminó la obra?  <b>Sí: Fin del procedimiento</b>  No: Continuar	Supervisor(a) de Obras
12.	Mediante oficio se notifica a los beneficiarios de lo sucedido, y se otorgan 15 días más para realizar la obra	Enlace Comunal
13.	Responden oficio	Beneficiarios
14.	¿Requieren prórroga?  Sí: Continuar  No: Paso 17	Beneficiarios
15.	Solicitan prórroga	Beneficiarios
16.	¿Se concede prórroga?  Sí: Continuar  No: Paso 20	Enlace Comunal
17.	Verifica que todo se cumpla	Supervisor(a) de Obras
18.	¿Se cumple con lo establecido?  Sí: Continuar  No: Paso 20	Supervisor(a) de Obras
19.	Notifica al Departamento de Enlace Comunal  <b>Fin del procedimiento</b>	Supervisor(a) de Obras

20.	Se procede a recoger materiales para ser utilizados en otros proyectos que cumplan con lo especificado en el reglamento de fondos de inversión	Supervisor(a) de Obras
<b><i>Fin del procedimiento</i></b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Supervisión Pre y Post Obras</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito cambia un poco para abarcar realmente el objetivo del mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento lo rige el Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional, Ley N°7755 y el Proyecto de Reglamento para la Fiscalización de Aportes para Obras Comunales emitido de acuerdo a lo establecido en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política y con base en las disposiciones contenidas en los artículos 4°, inciso a), 13, inciso c), 43, de la Ley N° 7794, Código Municipal. Por esta razón, el mismo no puede realizarse en otro lugar, debido a que ya está reglamentado.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo, en cuanto a la sucesión de los pasos, nada puede cambiar, ya que el reglamento lo establece de esta manera.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la coordinador(a) de Enlace Comunal, y así debe continuar, ya que este es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por la Ley y el Reglamento mencionado anteriormente, no se pueden realizar cambios, solamente se recomienda cumplir con lo establecido. Es importante mencionar que al no estar este procedimiento

debidamente establecido, las políticas fueron investigadas a través de las leyes y reglamentos que lo rigen y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y Enlace Comunal.

**N. Anexos**

**(i) Orden de inicio**



**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS**  
*Departamento de Enlace Comunal*  
*Calle Central-Avenida 2. Apdo. 13. 4400 Ciudad Quesada*  
*Tel:2401-0980 / Fax:2460-0393*  
*gabrielarb@munisc.go.cr / www.munisc.go.cr*

**Viernes, 08 de agosto de 2014**

**ORDEN DE INICIO**  
**EC-589-2014**

Código presupuestario	N° de Proceso	Proyecto

**Contratista:**

Empresa adjudicada	N° OC	Teléfono	Plazo de Entrega	Hora de Entrega

**Iniciar los trabajos contratados el 12 de agosto de 2014**

Los trabajos deberán ser coordinados con las siguientes personas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Atentamente,

Licenciada, Gabriela Rodríguez Barrantes  
 Coordinadora, Enlace Comunal  
 Municipalidad de San Carlos

APPP/appp

Copia:



(iii) Informe de Avance de proyectos

## INFORME DE AVANCE DE PROYECTO INSPECCIONES AÑO 2014

**Fecha:**  
**Distrito:**  
**Lugar:**

**Proyecto:** Pintar muro de centro educativo.

**Observaciones:** Se pintó partes externas de los edificios y los muros del frente de la escuela.

Obra terminada.

**Inspeccionado por:**

**Cédula:**

---

**Revisado por:**

**Cédula:**

---

#### 4.4.2. Procedimiento N°2: Gestión de Partidas Específicas

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Gestión de compras mediante partidas específicas	
<b>Unidad:</b> Departamento de Enlace Comunal		<b>Código del proceso:</b> DEC-002-2011		
<b>Responsable:</b> Coordinador(a) de Enlace Comunal			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 17</b>		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>111</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>111</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>111</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>111</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>112</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>112</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>112</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>112</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>113</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>113</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>115</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>117</b>

### **C. Propósito**

Cumplir con la normativa existente en partidas específicas Ley 7755.

### **D. Responsable**

El principal responsable de coordinar, ejecutar y fiscalizar la obra comunal en el proceso de gestión de partidas específicas es el o la coordinador(a) de Enlace Comunal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para el departamento de Enlace Comunal y beneficiarios del mismo, y en este interviene: la Comisión Mixta, Concejos de Distrito, Dirección de Hacienda Municipal, Ministerio de Hacienda y Concejo Municipal.

El proceso aplica únicamente para las compras que se realicen utilizando fondos provenientes de partidas específicas.

### **F. Políticas de operación**

La Municipalidad de San Carlos velará por el cumplimiento de las siguientes políticas en cuanto a la gestión de partidas específicas.

1. En caso de que la partida sea obra vial, ésta será ejecutada y fiscalizada por la Unidad Técnica; en caso de ser obra comunal, será ejecutada y fiscalizada por el Departamento de Enlace Comunal.
2. Todo documento que se presenta al Concejo Municipal o al Ministerio de Hacienda deberá ser firmado por el Alcalde Municipal.
3. Los documentos enviados por parte del departamento de Enlace Comunal al Ministerio de Hacienda constan de:
  - Perfil del proyecto por parte del Ministerio de Hacienda
  - Perfil del proyecto por parte de Enlace Comunal
  - Acuerdos de Concejo de Distrito
  - Acuerdo Municipal
  - Cédula Jurídica de la Municipalidad

- Personería Jurídica
- Cédula del representante legal
- Oficio de Enlace Comunal de remisión al Concejo

### **G. Normativa aplicable**

La Gestión de Compras mediante Partidas Específicas están fundamentadas con lo establecido en:

- Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional, Ley N°7755.
- Proyecto de Reglamento para la Fiscalización de Aportes para Obras Comunales emitido de acuerdo a lo establecido en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política y con base en las disposiciones contenidas en los artículos 4°, inciso a), 13, inciso c), 43, de la Ley N° 7794, Código Municipal.

### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento se utilizan los siguientes formularios:

- “Perfil del proyecto” por parte de Enlace Comunal
- “Perfil del proyecto” por parte del Ministerio de Hacienda

(Ver [Anexos de gestión de partidas específicas](#))

### **I. Sistemas de Información**

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

### **J. Subprocesos**

En el procedimiento de “Gestión de Compras mediante Partidas Específicas” no contiene subprocesos.

## K. Conceptos

**Partidas Específicas:** Conjunto de recursos públicos asignados en los presupuestos nacionales para atender las necesidades públicas locales, comunales o regionales, expresadas en proyectos de inversión o programas de interés social.

**Comisión Mixta:** Gobierno-Municipalidades.

## L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Define anualmente la distribución de recursos	Comisión Mixta
2.	Entrega oficio al Concejo Municipal del monto asignado por la Comisión	Comisión Mixta
3.	Entrega oficio del monto indicado por distrito a cada uno de los Concejos de Distrito	Enlace Comunal
4.	Reunirse con las fuerzas vivas para acordar el proyecto a ejecutar por cada distrito	Concejos de Distrito
5.	Toma acuerdo de la obra a ejecutar	Concejos de Distrito
6.	Traslada información al Concejo Municipal con copias de las actas para ser debidamente aprobado	Enlace Comunal
7.	Transfiere toda la documentación a Ministerio de Hacienda para que sean aprobados en presupuesto ordinario o extraordinario del Gobierno Central	Enlace Comunal
8.	Definen si será realizado en presupuesto ordinario o extraordinario	Ministerio de Hacienda

9.	Procede a incluirlo en la Gaceta respectiva	Ministerio de Hacienda
10.	Traslada los fondos a Caja Única del Estado para incluirlo en presupuesto Municipal	Ministerio de Hacienda
11.	Solicita a la Dirección de Hacienda Municipal, incluir dichos proyectos a los presupuestos extraordinarios de la Municipalidad	Enlace Comunal
12.	Llama a beneficiarios a cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento para la Fiscalización de Donaciones para Obras Comunales Art.4.	Enlace Comunal
13.	Llenan “Perfil de Proyecto” por parte de Enlace Comunal y entregan requisitos	Beneficiarios
14.	¿Cumplen con los requisitos? Sí: 17 No: Continuar	Enlace Comunal
15.	Procede a cambio de destino	Enlace Comunal
16.	Solicita a Concejo de Distrito involucrado retomar proyecto, verificando que se cumpla con los requisitos establecidos, tomando el acuerdo necesario.	Enlace Comunal
17.	Procede a llenar el “Perfil de proyecto” por parte de Hacienda	Enlace Comunal
18.	Traslada información para que el Concejo Municipal tome el acuerdo de cambiar el proyecto asignado	Enlace Comunal
19.	Toma el acuerdo	Concejo Municipal
20.	Remite información firmada por el Alcalde con sus respectivos requisitos para que la Asamblea	Enlace Comunal

	Legislativa proceda a incluir en presupuesto ordinario o extraordinario	
21.	¿Es aprobado? Sí: Paso 23 No: Continuar	Enlace Comunal
22.	Espera aprobación	Enlace Comunal
23.	Se lleva a cabo el proceso de compra	Enlace Comunal
<b>Fin del procedimiento</b>		

#### M. Análisis del procedimiento

<b>Procedimiento de Gestión de Compras mediante Partidas Específicas</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo, pero la redacción cambia un poco para un mejor entendimiento. De igual manera el título se modificó para adecuarse más al proceso.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento lo rige el Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional, Ley N°7755 y el Proyecto de Reglamento para la Fiscalización de Aportes para Obras Comunales emitido de acuerdo a lo establecido en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política y con base en las disposiciones contenidas en los artículos 4°, inciso a), 13, inciso c), 43, de la Ley N° 7794, Código Municipal. Por esta razón, el mismo no puede realizarse en otro lugar, debido a que ya está reglamentado.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo, en cuanto a la sucesión de los pasos, nada puede cambiar, ya que el reglamento lo establece de esta manera.

<p><b>Persona (Quién)</b></p>	<p>Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la coordinador(a) de Enlace Comunal, y así debe continuar, ya que este es el departamento encargado de este proceso.</p>
<p><b>Medios (Cómo)</b></p>	<p>Este procedimiento, al estar regido por la Ley y el Reglamento mencionado anteriormente, no se puede realizar cambios, solamente se modifica un poco la redacción de algunos pasos para un mejor entendimiento y se recomienda cumplir con lo establecido. Es importante mencionar que al no estar este procedimiento debidamente establecido, las políticas fueron investigadas a través de las leyes y reglamentos que lo rigen y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y Enlace Comunal.</p>

## N. Anexos

### (i) Perfil del proyecto por parte del Departamento de Enlace Comunal

#### Perfil del proyecto

Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Nombre del Proyecto: \_\_\_\_\_

Descripción del proyecto: (Qué es lo que se va a realizar con su área respectiva)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nº Folio Real: \_\_\_\_\_

Propietario: \_\_\_\_\_

Responsables:

El proyecto estará a cargo de: \_\_\_\_\_

Cédula jurídica: \_\_\_\_\_

Coordinador: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Coordinadora: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Profesional responsable: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Datos del Represente legal:

Recursos necesarios:

Nombre: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Domicilio legal para notificaciones: \_\_\_\_\_

Teléfono oficina: \_\_\_\_\_

Motivo por el cual se desea llevar a cabo el proyecto de referencia:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Producción planeada de la construcción de la obra**

Nº	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12

Número de beneficiarios:

\_\_\_\_\_

Cobertura:(Lugares Beneficiados):

\_\_\_\_\_

Objetivo: \_\_\_\_\_

Meta: \_\_\_\_\_

Evaluación:

\_\_\_\_\_

Recursos disponibles:

FUENTES						
	Municipalidad	Comunidad	Donaciones locales	Partidas	Otros	Total
Servicios personales (Mano de obra)						
Servicios no personales						
Maquinaria y Equipo						

Materiales y suministros						
Efectivo						
<b>TOTAL</b>						

**Presupuesto del proyecto**

Cantidad	Detalle	Precio unitario	Total

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma responsable

(Presidente/a de Junta de Administración/Educación o Asoc.)

Firma Profesional Responsable

(Maestro de Obras o Arquitecto)

**Requisitos adicionales:**

1. Presentar completamente lleno el perfil de proyecto
2. Solicitud, firmada por el representante legal.
3. Fotocopia de la escritura de la propiedad
4. Fotocopia del plano catastrado
5. Estudio literal de propiedad, con el objetivo de reconocer el número de finca.
6. Copia fiel del acta o transcripción del acuerdo del órgano superior del sujeto privado (junta directiva, Consejo de Administración, Junta administrativa) en la cual conste la

- aprobación del plan del trabajo del programa o proyecto y del presupuesto respectivo) debidamente sellado y firmado por el presidente y secretaria.
7. Copia de acta donde la asamblea autorice al representante legal a recibir los fondos públicos autorizados mediante una transferencia. **(SOLO TRANSFERENCIA)**.
  8. Certificación de la personería jurídica
  9. Fotocopia de la cédula jurídica
  10. Fotocopia de la cédula del representante legal; coordinadores y profesional Responsable.
  11. Declaración de los aportes que brindará la comunidad
  12. Declaración de que los gastos que se consignan en el presupuesto no han sido ejecutados ni existen sobre ellos compromisos legales de ninguna naturaleza.
  13. Copia de los informes contables del año anterior, firmados por el tesorero.
  14. Organigrama
  15. Croquis de la distribución eléctrica
  16. Planos de construcción
  17. Adjuntar pro forma de materiales a solicitar

### DECLARACION JURADA

YO \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ portador de la cédula número: \_\_\_\_\_ en mi condición de Presidente de \_\_\_\_\_ número de cédula jurídica \_\_\_\_\_ con **Representación Judicial y Extrajudicial** con facultades de apoderado general en calidad de presidente; declaro bajo fe de juramento que los gastos que se consignan en el presupuesto no han sido ejecutados ni existen sobre ellos compromisos legales de ninguna naturaleza.

Además declaro que los aportes que la comunidad brindara para el proyecto serán los siguientes:

De conformidad con lo expuesto, firmo en: \_\_\_\_\_ al ser las \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Firma presidente

## FORMATO DE ACTA

(Para transcribir en el libro de actas de la Junta o Asociación)

Sesión ordinaria correspondiente al día \_\_\_\_\_

Se reúne la junta directiva \_\_\_\_\_

Nuestro objetivo es realizar el siguiente proyecto:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ cuyo presupuesto consiste en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nosotros como junta directiva nos comprometemos a ejecutar y a controlar el proyecto en: \_\_\_\_\_ (Tiempo de duración)

Además aportaremos mano de obra y los materiales que hagan falta para concluir el proyecto.

(ii) Perfil de proyecto por parte del Ministerio de Hacienda



PERFIL DEL PROYECTO

Alajuela  
Provincia

San Carlos  
Cantón

La Palmera  
Distrito

**Nombre del Proyecto:** II etapa de Construcción de Salón Multiuso de Villa María.

Para uso exclusivo de la Oficina de Presupuesto Nacional.

G-O	I-P	F-F	C-E	C-F	MONTO

Visto Bueno  
Presidente o  
Secretaria (o)  
Consejo Municipal:

Gerardo Salas Lizano

Nombre

Firma

Sello

Visto Bueno  
Presidente  
Consejo(s)  
Distrital(es):

Felix Huertas Gamboa

Nombre

Firma

Sello

**Responsables**

Municipalidad de San Carlos

Cédula Jurídica: 3-014-042074

Representante Legal: Licenciado, Alfredo Córdoba Soro

Cédula: 2-387-132

**Descripción del Problema:** No se cuenta con una adecuada infraestructura comunal, razón por la cual se requiere la construcción del mismo.

**Producción Planeada**

Nº	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12
1	Construcción de las columnas, las cerchas, y colocación del zinc.												

**Recursos Necesarios**

Materiales de construcción, mano de obra y supervisión técnica.

<b>Beneficiarios</b>	2000 personas aproximadamente.
<b>Cobertura</b>	Villa María, La Unión, San Francisco, Barrio Lourdes, Kopper de Aguas Zarcas.
<b>Objetivos</b>	Construir la segunda etapa del salón multiuso Villa María, Distrito La Palmera.
<b>Meta</b>	Considerando lo indicado en el cronograma de actividades, se proyecta un mes a partir de contar con los materiales y mano de obra en el lugar del proyecto.
<b>Evaluación</b>	Municipalidad de San Carlos a través del departamento de Enlace Comunal y Asociación de Desarrollo Integral de San Francisco, La Palmera.

**Gastos Planeados**

<b>FUENTES</b> <b>(monto en colones)</b>						
	Municipalidad	Comunidad	Donaciones Locales	Partidas Específicas	Otros	Total
<b>Remuneraciones</b>						
<b>Servicios (Mano de obra)</b>		¢1.500.000. <sup>oo</sup>				¢1.500.000. <sup>oo</sup>
<b>Materiales y suministros</b>				¢3.979.175. <sup>oo</sup>		¢3.979.175. <sup>oo</sup>
<b>Maquinaria y equipo</b>						
<b>Construcciones, adiciones y mejoras</b>						
<b>T O T A L</b>		¢1.500.000. <sup>oo</sup>		¢3.979.175. <sup>oo</sup>		<b>¢5.479.175. <sup>oo</sup></b>

**CALENDARIZACION DE DESEMBOLSOS**

MES	MONTO
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Setiembre	
Octubre	¢3.979.175. <sup>oo</sup>
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>¢3.979.175. <sup>oo</sup></b>

### 4.4.3. Procedimiento N°3: Gestión de Transferencias Monetarias para Ayudas Comunes

#### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>	<b>Nombre del procedimiento:</b> Gestión de Transferencias Monetarias para Ayudas Comunes	
<b>Unidad:</b> Departamento de Enlace Comunal		<b>Código del proceso:</b> DEC-003-2014	
<b>Responsable:</b> Coordinador(a) de Enlace Comunal		Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez		Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro		Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez		Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 9		<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>			
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>126</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>126</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>126</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>126</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>126</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>127</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>127</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>127</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>127</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>127</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>129</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>131</b>

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es beneficiar a organizaciones idóneas para recibir fondos públicos.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que el procedimiento de Gestión de transferencias monetarias para ayudas comunales se ejecute eficientemente es el o la coordinador(a) del Departamento de Enlace Comunal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para el Departamento de Enlace Comunal y beneficiarios del mismo, y en este interviene: el Departamento Legal, Contabilidad, Tesorería y la Alcaldía.

Este proceso aplica únicamente para las obras que se realizan con recursos transferidos a través de Enlace Comunal.

### **F. Políticas de operación**

La Municipalidad de San Carlos velará por el cumplimiento de las siguientes políticas en cuanto a la gestión de transferencias monetarias para ayudas comunales:

1. Si la suma de la transferencia es mayor a 14 millones de colones, o son bienes inmuebles, el Concejo Municipal debe autorizarlo.
2. Las ayudas solicitadas por los beneficiarios deben ser amparadas por alguna ley.
3. Para ser elegible de recibir una transferencia, se debe contar con la idoneidad otorgada por la Municipalidad de San Carlos, conforme al proceso establecido para ese efecto.
4. En caso de que el Concejo Municipal no autorice realizar convenios, deberá explicar por escrito las razones por las cuales no autoriza.

### **G. Normativa aplicable**

El procedimiento de Gestión de Transferencias Monetarias para Ayudas Comunales está fundamentado con lo establecido en el Oficio N° 14300.

### H. Formularios a utilizar

En este procedimiento se utiliza el formulario de “Perfil del proyecto” por parte de Enlace Comunal.

(Ver [Anexo de gestión de transferencias monetarias para ayudas comunales](#))

### I. Sistemas de información

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

### J. Subprocesos

El procedimiento de “Gestión de Transferencias Monetarias para Ayudas Comunales” no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**Convenio:** Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

**Transferencia:** Modo de mover dinero, que se lleva a cabo empleando entidades de crédito, como los bancos.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Llena formulario de “Perfil del Proyecto”	Beneficiarios
2.	Verifica que los requisitos estén de acuerdo a lo establecido	Enlace Comunal
3.	¿Cumple con requisitos previos en el perfil, amparados por alguna ley, y el proyecto es idóneo para transferir fondos públicos?  Sí: Continuar  No: <b><i>Fin del procedimiento</i></b>	Beneficiarios

4.	Solicita al Departamento de Tesorería la certificación de saldos de los fondos a transferir	Enlace Comunal
5.	Solicita al Departamento Legal que proceda a realizar convenio y se traslada el expediente	Enlace Comunal
6.	¿La suma es mayor a 14 millones de colones, o son bienes inmuebles? Sí: Continuar No: Paso 14	Departamento Legal
7.	Solicita revisión del alcalde	Departamento Legal
8.	Revisa transferencia	Alcalde
9.	Solicita autorización al Concejo Municipal	Departamento Legal
10.	¿Se autoriza realizar convenio? Sí: Paso 14 No: Continuar	Concejo Municipal
11.	Explica por escrito por qué no autoriza	Concejo Municipal
12.	Solicitan por escrito lo que sucede	Concejo Municipal
13.	Responde acerca de lo sucedido	Enlace Comunal
14.	Realiza convenio	Departamento Legal
15.	Envía documentación de convenio a Enlace Comunal junto con expediente	Departamento Legal
16.	Solicita incluir en nómina	Enlace Comunal
17.	Incluye en nómina	Secretaría de Alcaldía
18.	Confecciona cheque y lo remite a la Alcaldía	Contabilidad
19.	Firma el cheque	Alcalde
20.	Realiza transferencia y remite a Enlace Comunal copia de la Transferencia	Tesorería

21.	Cumplen con lo establecido en la circular 14300 conforme a la liquidación de fondos	Beneficiarios
22.	Solicita al Departamento Legal realizar el finiquito de transferencias	Enlace Comunal
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Gestión de transferencias monetarias para ayudas comunales</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento lo rige el Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional, Ley N°7755 y el Proyecto de Reglamento para la Fiscalización de Aportes para Obras Comunales emitido de acuerdo a lo establecido en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política y con base en las disposiciones contenidas en los artículos 4°, inciso a), 13, inciso c), 43, de la Ley N° 7794, Código Municipal. Por esta razón, el mismo no puede realizarse en otro lugar, debido a que ya está reglamentado.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	De igual manera, en cuanto a la sucesión de los pasos, nada puede cambiar, ya que el reglamento lo establece de esta manera.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la coordinador(a) de Enlace Comunal, y así debe continuar, ya que este es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por la Ley y el Reglamento mencionado anteriormente, no se puede realizar cambios, solamente se modifica un poco la redacción de algunos pasos para

un mejor entendimiento y se recomienda cumplir con lo establecido. Es importante mencionar que al no estar este procedimiento debidamente establecido, las políticas fueron investigadas a través de las leyes y reglamentos que lo rigen y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y Enlace Comunal.

## N. Anexos

### (i) Perfil del proyecto

(Ver [Anexo de Procedimiento N°2. Enlace Comunal](#))

#### 4.4.4. Procedimiento N°4: Gestión de partidas del Ministerio de Gobernación y Policía

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>	<b>Nombre del procedimiento:</b> Gestión de compras mediante Partidas del Ministerio de Gobernación y Policía	
<b>Unidad:</b> Departamento de Enlace Comunal		<b>Código del proceso:</b> DEC-004-2014	
<b>Responsable:</b> Coordinador(a) de Enlace Comunal		Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez		Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro		Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez		Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 7</b>		<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>			
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>134</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>134</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>134</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>134</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>134</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>135</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>135</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>135</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>135</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>135</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>136</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>138</b>

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es facilitar el proceso de compras, cumpliendo con lo que se es asignado mediante el Ministerio de Gobernación y Policía a la Municipalidad de San Carlos.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que este procedimiento se lleve a cabo adecuadamente es el o la coordinador(a) del Departamento de Enlace Comunal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para el Departamento de Enlace Comunal y beneficiarios del mismo, y en este interviene: Dirección de Hacienda Municipal, Ministerio de Gobernación, supervisor(a) de obras y el Departamento Legal.

El proceso aplica únicamente para las compras que se realicen utilizando fondos provenientes de partidas del Ministerio de Gobernación y Policía.

### **F. Políticas de operación**

Para el procedimiento de Gestión de Partidas del Ministerio de Gobernación y Policía se deberán cumplir las siguientes políticas:

1. En caso de que la partida sea obra vial, ésta será ejecutada y fiscalizada por la Unidad Técnica; en caso de ser obra comunal, será ejecutada por el Departamento de Enlace Comunal.
2. Todo documento que se presenta al Concejo Municipal o al Ministerio de Hacienda deberá ser firmado por el alcalde Municipal.

### **G. Normativa aplicable**

En este procedimiento, el proceso de compra debe realizarse conforme a lo establecido en la Ley 7755 en cuanto a los requisitos y fiscalización.

## H. Formularios a utilizar

En este procedimiento se utilizan los siguientes formularios:

- “Perfil del proyecto” por parte de Enlace Comunal

(Ver [Anexo de gestión de partidas del ministerio de gobernación y policía](#))

## I. Sistemas de información

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

## J. Subprocesos

El procedimiento de “Gestión de Compras mediante Partidas del Ministerio de Gobernación y Policía” no contiene subprocesos.

## K. Conceptos

**Convenios de Cooperación:** Son aquellos mediante los cuales las partes intervinientes a través de aportes conjuntos concretan en la ejecución y desarrollo de obras, programas o proyectos que generan resultados de beneficio común.

**Convenios de Donación:** Son aquellos convenios mediante los cuales se plasma la voluntad de una de las partes de aportar o donar a favor del otro algún tipo de bien o servicio, sin ningún tipo de retribución.

## L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Asigna la partida mediante correo electrónico, indicando las partidas y sus montos en la Gaceta respectiva	Ministerio de Gobernación
2.	Solicita a Dirección de Hacienda Municipal incluir en presupuesto ordinario o extraordinario	Enlace Comunal

3.	Incluye en presupuesto ordinario o extraordinario	Dirección de Hacienda Municipal
4.	Verifica que la Municipalidad cumpla con lo establecido para proceder a depositar en Caja Única	Ministerio de Gobernación
5.	Coordina con beneficiarios la presentación de documentos en el “Perfil del Proyecto”	Enlace Comunal
6.	Llena “Perfil de Proyecto” y presenta documentos	Beneficiarios
7.	Realiza proceso de compra	Enlace Comunal
8.	Solicita realizar convenios	Enlace Comunal
9.	Realiza convenios de Uso o Donación	Departamento Legal
10.	Fiscaliza de la obra	Supervisor(a) de Obras
11.	Solicita finiquito a Departamento Legal	Enlace Comunal
12.	Realiza finiquito	Departamento Legal
<b>Fin del procedimiento</b>		

### M. Análisis del procedimiento

Procedimiento de Gestión de compras mediante Partidas del Ministerio de Gobernación y Policía	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo, solamente el título se modificó para adecuarse más al proceso.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento lo rige el Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional, Ley N°7755 y el Proyecto de Reglamento para la Fiscalización de Aportes para Obras Comunales emitido de acuerdo a lo establecido en los artículos 169 y 170 de la

	<p>Constitución Política y con base en las disposiciones contenidas en los artículos 4°, inciso a), 13, inciso c), 43, de la Ley N° 7794, Código Municipal. Por esta razón, el mismo no puede realizarse en otro lugar, debido a que ya está reglamentado.</p>
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	<p>Asimismo, en cuanto a la sucesión de los pasos, nada puede cambiar, ya que el reglamento lo establece de esta manera.</p>
<b>Persona (Quién)</b>	<p>Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la coordinador(a) de Enlace Comunal, y así debe continuar, ya que este es el departamento encargado de este proceso.</p>
<b>Medios (Cómo)</b>	<p>Este procedimiento, al estar regido por la Ley y el Reglamento mencionado anteriormente, no se puede realizar cambios, solamente se modifica un poco la redacción de algunos pasos para un mejor entendimiento y se recomienda cumplir con lo establecido. Es importante mencionar que al no estar este procedimiento debidamente establecido, las políticas fueron investigadas a través de las leyes y reglamentos que lo rigen y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y Enlace Comunal.</p>

## **N. Anexos**

### **(i) Perfil de proyecto por parte de Enlace Comunal**

(Ver [Anexo de Procedimiento N°2. Enlace Comunal](#))

#### 4.5. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

##### 4.5.1. Procedimiento N°1: Registro de entrada y salida de activos

###### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Registro de entrada y salida de equipo	
<b>Unidad:</b> Departamento de Servicios Generales		<b>Código del proceso:</b> DSG-001-2014		
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Servicios Generales			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 12		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	141
D. RESPONSABLE .....	141
E. ALCANCE .....	141
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	141
G. NORMATIVA APLICABLE .....	142
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	142
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	142
J. SUBPROCESOS .....	142
K. CONCEPTOS .....	142
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	142
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	144
N. ANEXOS.....	146

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es controlar la ubicación de activos de la Municipalidad de San Carlos.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que se cumpla adecuadamente el procedimiento de registro de entrada y salida de activos es el o la jefe(a) del Departamento de Servicios Generales.

### **E. Alcance**

El procedimiento de entrada y salida de activos es aplicable para el Departamento de Servicios Generales y los solicitantes del equipo, ya sean funcionarios o particulares, y en este interviene: el o la oficial de seguridad o encargado(a) de la revisión.

### **F. Políticas de operación**

Para el procedimiento de Registro de entrada y salida de activos se deberán cumplir las siguientes políticas:

1. Se requerirá una autorización mediante la “Boleta de entrada y salida de equipo” debidamente firmada y con el sello de la Unidad que autoriza y bajo su entera responsabilidad la salida de:
  - Herramientas, equipos o materiales propiedad de la Municipalidad, por parte de funcionarios, proveedores o particulares.
  - Equipo Tecnológico (laptops, proyectores o similares)
2. Los jefes de cada área tendrán acceso a la “Boleta de entrada y salida de equipo” a través de la Intranet.
3. El o la jefe(a) de Servicios Generales deberá autorizar dicha boleta luego de que la Unidad correspondiente firma y sella la misma. De lo anterior se excluye el equipo tecnológico que será administrado por tecnologías de información.
4. El o la oficial de seguridad en la Bitácora debidamente foliada y sellada, registrará la hora, el nombre y código del activo saliente, y el nombre de funcionario que lo retira.

En caso de no portarse la autorización de salida, o de encontrarse diferencias, el oficial de seguridad deberá impedir la salida del activo o material, y reportar la irregularidad al encargado de Servicios Generales, mientras el visitante se mantiene en el lugar de salida, hasta que la situación sea corregida o aclarada.

### G. Normativa aplicable

En el procedimiento de Registro de entrada y salida de activos se debe tomar en cuenta el Manual General de Seguridad de la Municipalidad de San Carlos y la Ley General de Control Interno y sus manuales.

### H. Formularios a utilizar

En este procedimiento se utilizan el “Control de Salida de Activos Municipales” y la “Bitácora de los Oficiales Municipales”.

(Ver [Anexo de Registro de entrada y salida de activos](#))

### I. Sistemas de Información

En este procedimiento se utiliza la intranet para bajar la “Boleta de control de salida de activos municipales”.

### J. Subprocesos

Este procedimiento cuenta con el subproceso “Entrada de activos”.

### K. Conceptos

**Intranet:** Es un servicio web utilizado por los diferentes departamentos para realizar los procesos internos (consultas, reportes, almacenamiento de datos, etc.).

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
	<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>	

1.	La persona que requiera sacar equipo o herramienta fuera de la institución solicita a su Jefe inmediato la boleta para sacar equipo o herramienta de la institución	Funcionario(a) solicitante
2.	Entrega boleta a la persona solicitante para sacra equipo o herramienta de la institución	Titular
3.	Llena boleta y saca copia para entregar al oficial de seguridad	Funcionario (a) solicitante
4.	Firma y sella la boleta original y copia	Titular
5.	Autoriza la salida del equipo	Jefe(a) de Servicios Generales
6.	Inspecciona a personas que deban sacar activos de la Municipalidad de San Carlos	Oficial de Seguridad
7.	Determina si corresponde a activo municipal ¿Corresponde a activo municipal? Sí: Continuar No: <b>Fin del procedimiento</b>	Oficial de Seguridad
8.	Verifica procedencia del activo	Oficial de Seguridad
9.	Comprueba que la persona lleve boleta lleno, firmado y con número de archivo	
10.	¿Lleva boleta original y copia llena y firmada y con número de archivo? Sí: Continuar No: Paso 3	Oficial de Seguridad
11.	Confirma el destino del equipo y el motivo de la salida	Oficial de Seguridad
12.	Corroborra fecha de retorno del equipo	Oficial de Seguridad

13.	Registra salida del activo en la bitácora	
14.	Archiva copia de la boleta	Oficial de Seguridad
15.	Cuando alguien ingresa con equipo se determina si es equipo personal o municipal retirado con anterioridad	Oficial de Seguridad
16.	¿El equipo es personal? Sí: <b>Fin del procedimiento</b> No: Continuar	Oficial de Seguridad
17.	Si el equipo es municipal, se busca el formulario archivado del mismo	Oficial de Seguridad
18.	Revisa coincidencia de equipo o herramienta	Oficial de Seguridad
19.	¿Son unidades múltiples? Sí: Continuar No: Paso 21	Oficial de Seguridad
20.	Cuenta las unidades para asegurar que la devolución es completa	Oficial de Seguridad
21.	Llena espacio correspondiente en la boleta, relacionado a devolución	Oficial de Seguridad
<b>Fin del procedimiento</b>		

#### M. Análisis del procedimiento

Procedimiento de Registro de entrada y salida de activos	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo, solamente el título se modificó el título para adecuarse más al proceso, pasó de ser “Registro de entrada y salida de equipo” a “Registro de entrada y salida de activos” debido a que no

	solamente se necesita permiso para sacar equipo, sino también materiales, herramientas, etc.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue realizándose en el mismo lugar, debido a que es en la entrada de la Municipalidad donde se revisan los activos que salen y entran.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma, solamente, al actualizar el procedimiento algunos pasos innecesarios se eliminan y se agregan otros que son necesarios. A la vez, dentro de este procedimiento se realiza un subproceso para tener un mayor orden y así no tener que repetir pasos.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Servicios Generales, y así debe continuar, ya que este es el departamento encargado de este proceso. Solamente, al eliminar un paso, se elimina el encargado de un paso, y el mismo es realizado por otra persona.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por el Manual General de Seguridad de la Municipalidad de San Carlos, no se puede realizar muchos cambios, solamente se modifica un poco la redacción de ciertos pasos para un mejor entendimiento y se recomienda cumplir con lo establecido. Es importante mencionar que las políticas fueron creadas a través de directrices y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.

## N. Anexos

### (i) Boleta de control de salida de activos Municipales



**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS**  
**CONTROL DE SALIDA DE ACTIVOS MUNICIPALES**  
SERVICIOS GENERALES

FECHA:

NOMBRE DE QUIEN RETIRA EL ACTIVO:

Departamento al que pertenece el activo:

Numero de activo:

Destino final a donde se llevara este activo:

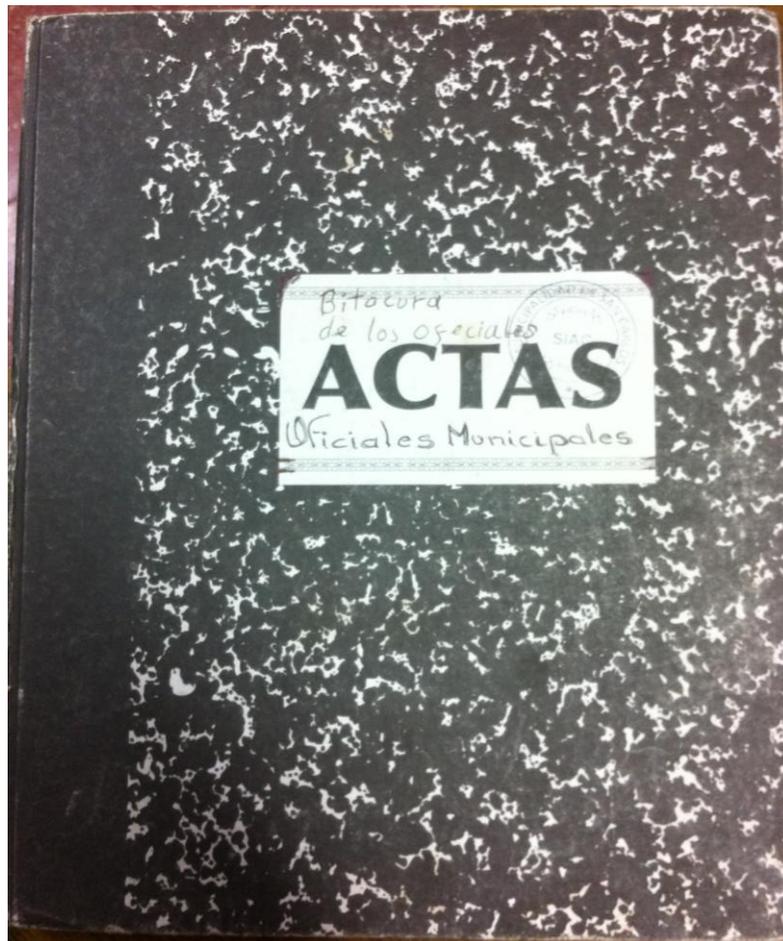
Descripcion del activo que se retira:

Fecha en que se devolvera el activo:

Nombre y firma del jefe de area que autoriza esta salida:

Nombre y firma del gurada que realiza esta revision:

(ii) Bitácora de los Oficiales Municipales



#### 4.5.2. Procedimiento N°2: Control de entrada de personas fuera de horario laboral

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>	<b>Nombre del procedimiento:</b> Procedimiento de Control de entrada de personas fuera de horario laboral	
<b>Unidad:</b> Departamento de Servicios Generales		<b>Código del proceso:</b> DSG-002-2014	
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Servicios Generales		Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez		Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro		Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez		Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 9		<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>			
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	150
D. RESPONSABLE .....	150
E. ALCANCE .....	150
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	150
G. NORMATIVA APLICABLE .....	151
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	151
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	151
J. SUBPROCESOS .....	151
K. CONCEPTOS .....	152
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	152
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	153
N. ANEXOS.....	153

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es restringir el ingreso o permanencia innecesaria de personas dentro de la institución municipal, reduciendo así el riesgo de daños a la propiedad o pérdida de activos.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que se cumpla adecuadamente el procedimiento de Control de entrada de personas fuera de horario laboral es el o la jefe(a) del Departamento de Servicios Generales.

### **E. Alcance**

El procedimiento de control de entrada de personas fuera de horario laboral es aplicable para el Departamento de Servicios Generales y las personas que se encontrarán dentro de la institución municipal fuera de horario laboral, y en este interviene: el guarda de seguridad y respectivos titulares.

### **F. Políticas de operación**

1. Para que un funcionario pueda estar dentro de la institución fuera del horario laboral, su titular debe notificar previamente por medio de un oficio al jefe de Servicios Generales las horas y el día que se encontrará laborando.
2. El horario en el cual no se requerirá ninguna autorización de ingreso de funcionario a las áreas de Acceso Controlado es de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., y la permanencia en el edificio realizando trabajos podrá extenderse hasta horas indefinidas (de lunes a domingo).
3. Los Coordinadores de Área, descritos en el "Registro de Autorizaciones de Ingreso", no tendrán ninguna restricción de ingreso a las instalaciones de la Municipalidad durante las 24 horas del día y cualquier día del año.

4. El ingreso de funcionarios en horarios o días no hábiles, o turnos especiales, deberá ser previamente autorizado por uno de los funcionarios descritos en el “Registro de Autorizaciones de Ingreso”.
5. Los funcionarios que deben cumplir jornadas de trabajo en horas extraordinarias, serán reportados con anticipación a efecto de implementar los controles de acceso correspondientes.
6. En los casos de ingreso fuera del horario laboral, los oficiales de seguridad deberán registrar en el documento que poseen para tal efecto, el nombre del funcionario, la hora de entrada y hora de salida y persona que autoriza su ingreso.
7. El oficial de seguridad deberá entregar un reporte al jefe de Servicios Generales de las personas sin autorización para estar dentro de la institución, con el nombre de la persona, la hora y el lugar donde se encontraban.
8. El oficial de seguridad tiene la obligación de solicitar a las personas que se encuentran sin autorización abandonar el edificio inmediatamente.

#### **G. Normativa aplicable**

En el procedimiento de Control de entrada de personas fuera de horario laboral se debe tomar en cuenta el Manual General de Seguridad de la Municipalidad de San Carlos y la Ley General de Control Interno y sus manuales.

#### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento no se utilizan formularios

#### **I. Sistemas de Información**

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

#### **J. Subprocesos**

En el procedimiento de “Permiso para la entrada de personas fuera de horario laboral” se utiliza el subproceso de “Control de personas fuera de horario laboral”.

## K. Conceptos

**Acceso Controlado:** Oficinas administrativas

## L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Notifica previamente por medio de un oficio al jefe(a) de Servicios Generales las horas y el día que el funcionario subordinado se encontrará laborando	Titular
2.	Revisa autorización	Jefe(a) de Servicios Generales
3.	Notifica al oficial de seguridad la lista de personas que se encontrarán dentro de la institución fuera de horario laboral	Jefe(a) de Servicios Generales
4.	Registra el nombre del funcionario con el permiso correspondiente, la hora de entrada y salida y persona que autorizó el ingreso	Oficial de Seguridad
5.	Cada hora recorre la Municipalidad revisando que no se encuentren personas sin autorización de permanecer dentro de la institución	Oficial de Seguridad
6.	¿Encuentra personas sin autorización? Sí: Continuar No: <b><i>Fin del procedimiento</i></b>	Oficial de Seguridad
7.	Solicita el nombre de la persona que se encuentra sin autorización	Oficial de Seguridad
8.	Realiza reporte de las personas que se encuentran sin autorización	Oficial de Seguridad

9.	Ordena a la persona que abandone el edificio inmediatamente	Oficial de Seguridad
10.	Entrega reporte a jefe(a) de Servicios Generales	Oficial de Seguridad
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

**Procedimiento de control de entrada de personas fuera de horario laboral**

<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue realizándose en el mismo lugar, debido a que es en el Palacio Municipal donde se controla el acceso de personas fuera del horario laboral.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma, solamente se realiza un subproceso para tener un mayor orden.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Servicios Generales, y así debe continuar, ya que este es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por el Manual General de Seguridad de la Municipalidad de San Carlos, no se puede realizar muchos cambios. Es importante mencionar que las políticas fueron creadas a través de directrices y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno.

**N. Anexos**

N/A

### 4.5.3. Procedimiento N°3: Registro de entrada y salida de personas

#### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Registro de entrada y salida de personas	
<b>Unidad:</b> Departamento de Servicios Generales		<b>Código del proceso:</b> DSG-003-2014		
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Servicios Generales			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 10</b>		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	156
D. RESPONSABLE .....	156
E. ALCANCE .....	156
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	156
G. NORMATIVA APLICABLE .....	158
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	158
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	158
J. SUBPROCESOS .....	158
K. CONCEPTOS .....	158
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	158
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO .....	160
N. ANEXOS.....	161

### **C. Propósito**

El propósito de este proceso es conocer lo que las personas ingresan o retiran de la Institución Municipal, con el fin de proteger a los funcionarios de un acto delictivo de cualquier naturaleza, o la desaparición de activos.

### **D. Responsable**

El responsable de que este procedimiento se cumpla adecuadamente es el o la jefe(a) de Servicios Generales.

### **E. Alcance**

El procedimiento de registro de entrada y salida de personas es aplicable para las personas que entran y salen de la Municipalidad de San Carlos, y en este interviene el o la oficial de seguridad y el Departamento de Servicios Generales en caso de irregularidades.

### **F. Políticas de operación**

1. Todos los funcionarios deberán someterse al proceso de identificación antes de su ingreso:
  - a. Los funcionarios deberán presentar al oficial de seguridad su carné de identificación al ingresar a las instalaciones de la Municipalidad.
  - b. En caso de no portar su carné de identificación, se verificará que la persona sea funcionario(a) para conceder el ingreso y posteriormente se emitirá reporte de la omisión detectada a la Unidad de Servicios Generales.
2. Todos los proveedores deberán someterse al proceso de identificación antes de su ingreso:
  - a. Los coordinadores de las Unidades correspondientes, deberán emitir un comunicado a los oficiales de seguridad, de los proveedores autorizados para ingresar a las instalaciones de la Municipalidad, el cual deberá tener un período de validez o hasta que se comunique lo contrario.

- b. Los proveedores deberán identificarse ante el oficial de seguridad al ingresar a las instalaciones de la Municipalidad, empleando un distintivo en su uniforme y mostrando cédula de identidad, mediante los cuales puedan registrarse y reconocerse como tales. Posteriormente se verificará que las personas se encuentren en el registro de autorizaciones de ingreso de Proveedores para conceder el ingreso.
    - c. En caso de no portar su distintivo en el uniforme, el oficial de seguridad emitirá un reporte de la omisión detectada a la Unidad Correspondiente.
3. Todas las personas (funcionarios, proveedores, particulares) que ingresen a la Municipalidad de San Carlos deberán ser revisadas por el oficial de seguridad con el detector de metales.
4. Los objetos prohibidos (armas de fuego y punzocortantes, materiales, o herramientas q puedan causar algún daño) deberán permanecer en el poder del oficial de seguridad durante la permanencia de las personas dentro de la Municipalidad.
5. El oficial de seguridad deberá guardar los objetos prohibidos en un casillero bajo llave durante la estadía de la persona dentro de la Municipalidad.
6. En caso de que las personas que ingresen a la Municipalidad pierdan el comprobante de su objeto o material, deberán entregar otro documento que haga constar que les pertenece, de lo contrario se deberá confirmar por medio de las cámaras de seguridad.
7. Al cerrar el Palacio Municipal, el o la oficial de seguridad deberá revisar que no queden objetos guardados dentro del casillero, en caso de encontrar algún objeto deberá entregarlo a Servicios Generales.
8. En caso de que algún funcionario, proveedor o particular haya dejado algún objeto con el o la oficial de seguridad, deberá recogerlo en la oficina de Servicios Generales, junto con un comprobante que haga constar que les pertenece.
9. El oficial de seguridad deberá anotar en su bitácora cualquier eventualidad.

### G. Normativa aplicable

En el procedimiento de Registro de entrada y salida de personas se debe tomar en cuenta el Manual General de Seguridad de la Municipalidad de San Carlos y la Ley General de Control Interno y sus manuales.

### H. Formularios a utilizar

Para este procedimiento se maneja una Bitácora de los Oficiales Municipales.

(Ver [Anexo de Registro de entrada y salida de personas](#))

### I. Sistemas de información

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

### J. Subprocesos

Este procedimiento no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**Detector de metales:** Instrumento que mediante una serie de impulsos electromagnéticos es capaz de detectar objetos metálicos.

**Objetos prohibidos:** Objeto o material que pueda ocasionar algún daño, por ejemplo las armas de fuego y punzocortantes, materiales o herramientas.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	En caso de que ingresen funcionarios o proveedores, verifica que porten su respectiva identificación	Oficial de Seguridad
2.	¿Portan identificación? Sí: Paso 4	Oficial de Seguridad

	No: Continuar	
3.	Emite reporte de la omisión detectada al Departamento de Servicios Generales o Unidad correspondiente	Oficial de Seguridad
4.	Revisa a toda persona que ingrese a la Municipalidad con el detector de metales	Oficial de Seguridad
5.	¿Portan objetos prohibidos? (armas de fuego y punzocortantes, materiales, o herramientas q puedan causar algún daño) Sí: Continuar No: Paso 11	Oficial de Seguridad
6.	Solicita a la persona entregar objeto prohibido	Oficial de Seguridad
7.	¿Entrega objeto prohibido? Sí: Paso 9 No: Continuar	Oficial de Seguridad
8.	Impide que la persona ingrese a la Municipalidad <b>Fin del procedimiento</b>	Oficial de Seguridad
9.	Guarda el objeto prohibido	Oficial de Seguridad
10.	Entrega comprobante a la persona para recoger su objeto al salir de la Municipalidad	Oficial de Seguridad
11.	Permite la entrada a la persona dentro de la Municipalidad	Oficial de Seguridad
12.	A la salida, entrega comprobante al oficial de seguridad para que le devuelvan su objeto	Funcionario(a), Proveedor(a) o Particular
13.	En caso de no entregar comprobante, deberá comprobar que el objeto le pertenece por medio	Funcionario(a), Proveedor(a) o Particular

	de otro documento, o a través de las cámaras de seguridad	
14.	Al confirmar que el objeto les pertenece, procede a entregárselo	Oficial de Seguridad
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Registro de entrada y salida de personas</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo, pero actualmente este procedimiento no se está llevando a cabo en la Municipalidad de San Carlos, así que se recomienda realizarlo, debido a que por la seguridad de todas las personas que se encuentran dentro del edificio y de los activos que se encuentran dentro del mismo es muy importante llevar un registro de las personas que entran y salen del Palacio Municipal.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue realizándose en el mismo lugar, debido a que es en la entrada de la Municipalidad donde se revisan a las personas que entran y salen del Palacio Municipal.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Servicios Generales, y así debe continuar, ya que es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por el Manual General de Seguridad de la Municipalidad de San Carlos, no se puede realizar muchos cambios, solamente se recomienda cumplir con lo establecido, ya que como se acaba de mencionar, actualmente no

se realiza este procedimiento. Es importante mencionar que las políticas fueron creadas a través de directrices y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno.

## **N. Anexos**

### **(i) Bitácora de los Oficiales Municipales**

(Ver [Anexo de Procedimiento N°1. Servicios Generales](#))

#### 4.5.4. Procedimiento N°4: Protocolo de revisión de vehículos

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Registro de protocolo de revisiones de vehículos	
<b>Unidad:</b> Departamento de Servicios Generales		<b>Código del proceso:</b> DSG-004-2014		
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Servicios Generales			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 9		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	164
D. RESPONSABLE .....	164
E. ALCANCE .....	164
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	164
G. NORMATIVA APLICABLE .....	165
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	165
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	165
J. SUBPROCESOS .....	165
K. CONCEPTOS .....	165
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	165
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	167
N. ANEXOS.....	169

**C. Propósito**

Controlar el ingreso y salida de materiales, tanto a través de vehículos municipales como particulares, que ingresen a la zona de Taller y Bodegas.

**D. Responsable**

El o la funcionario(a) responsable de que el procedimiento de Protocolo de revisión de vehículos se ejecute de manera eficiente es el o la coordinador(a) del Departamento de Enlace Comunal.

**E. Alcance**

El procedimiento para Protocolo de revisión de vehículos aplica para el Departamento de Bodegas o Taller, y choferes, y en este interviene el o la oficial de seguridad y el Departamento de Servicios Generales.

**F. Políticas de operación**

1. Será responsabilidad del oficial de seguridad verificar todos los vehículos, sin excepción alguna.
2. El o la oficial de seguridad, en la bitácora debidamente foliada y sellada, registrará la hora, el activo o material que entra y sale, el nombre del chofer y el número de placa del vehículo que es utilizado para tal efecto, así como una descripción de lo observado en caso de ser necesario.
3. El Departamento de Bodegas o Taller, según corresponda, deberá entregar la “Boleta de salida de materiales” al chofer, con la descripción del artículo o herramienta que deba sacar de la zona restringida.
4. La “Boleta de salida de materiales” deberá estar firmada por el o la jefe(a) de Bodegas o Taller, según corresponda.
5. Todo artículo municipal, que no haya ingresado con el vehículo, deberá permanecer dentro del taller.

6. Es deber de todos los funcionarios permitir la revisión de sus vehículos, tanto a la entrada, como a la salida del taller. De no cumplirse con lo anterior, se impedirá el ingreso o salida del vehículo al plantel, y se notificará la irregularidad a Servicios Generales para la aplicación de la sanción respectiva.

### G. Normativa aplicable

Para el procedimiento de Protocolo de revisión de vehículos, no existen leyes, solamente directrices que regulan su ejecución.

### H. Formularios a utilizar

En este procedimiento se utilizan los siguientes formularios:

- Informe de salida de materiales
- Bitácora de Oficiales Municipales

(Ver [Anexos de Registro de Protocolo de revisiones de vehículos](#))

### I. Sistemas de Información

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

### J. Subprocesos

El procedimiento de Protocolo de revisión de vehículos no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**Zona restringida:** Lugar donde se necesita de una autorización para poder entrar (bodega, taller, etc.)

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
	<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>	

1.	Cuando un vehículo ingresa a zona restringida, pregunta al chofer si ingresa con artículos o herramientas	Oficial de Seguridad
2.	Realiza revisión ocular	Oficial de Seguridad
3.	Anota en bitácora la hora, el activo o material, nombre del chofer y número de placa del vehículo; así como alguna descripción de lo observado en caso necesario	Oficial de Seguridad
4.	¿Al estar en Bodega o Taller, carga nuevos activos o materiales que no fueron registrados en la entrada? Sí: Continuar No: Paso 8	Chofer
5.	Solicita “Boleta de salida de materiales” al Departamento de Bodegas o Taller, según corresponda	Chofer
6.	Llena Boleta	Chofer
7.	Firma Boleta	Jefe(a) de Bodegas/Taller
8.	Al salir el chofer, le pregunta si lleva artículos o herramientas que haya retirado en esa área	Oficial de Seguridad
9.	Inspecciona el vehículo	Oficial de Seguridad
10.	¿Lleva activos o materiales? Sí: Continuar No: 18	Oficial de Seguridad
11.	Solicita a chofer la Boleta de entrada y salida de materiales, otorgada por el Departamento de Bodegas o Taller, según corresponda	Oficial de Seguridad

12.	Revisa que la descripción y cantidad de materiales o artículos sea correcta	Oficial de Seguridad
13.	¿La descripción y cantidad de materiales o artículos es correcta? Sí: 18 No: Continuar	Oficial de Seguridad
14.	Impide la salida del activo o material y consulta la situación al encargado del departamento de Bodegas o Taller	Oficial de Seguridad
15.	¿Autoriza la salida de los artículos o materiales? Sí: Paso 18 No: Continuar	Jefe(a) de Bodegas/Taller
16.	Impide la salida del activo o material no autorizado  <b>Fin del procedimiento</b>	Oficial de Seguridad
17.	Corrige la Boleta	Jefe(a) de Bodegas/Taller
18.	Permite la salida del vehículo	Oficial de Seguridad
<b>Fin del procedimiento</b>		

#### M. Análisis del procedimiento

<b>Procedimiento de Protocolo de revisión de vehículos</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo, pero se modifica el nombre del procedimiento para que el mismo se ajuste mejor al proceso.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue realizándose en los lugares de acceso restringido, debido a que el objetivo es controlar estos lugares.

<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Servicios Generales, y así debe continuar, ya que éste es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que existen directrices que regulan su ejecución. Es importante mencionar que las políticas fueron creadas a través de directrices y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno.

N. Anexos

(i) Boleta de salida de materiales

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS No 5545  
 Departamento de Bodega INFORME SALIDA DE MATERIALES  
 Unidad Ejecutora: *A. S. S. S.*  
 Nombre: *Miguel Ángel Carrasco*

DIA: 1 MES: 02 AÑO: 2013

Nº BOLETA: 4838

A continuación se servirá encontrar detalle de los materiales entregados en esta fecha por esta bodega

CODIGO	ARTICULO	CANTIDAD
2	Saca de semillas	
	de	
	del sembrado tercio	

ORIGINAL: Bodega  
 COPIA: Unidad Solicitante

Bodeguero Municipal Recibido Conforme

**(ii) Bitácora Municipal**

(Ver [Anexo de Procedimiento N°1. Servicios Generales](#))

#### 4.6. DEPARTAMENTO DE UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN VIAL MUNICIPAL

##### 4.6.1. Procedimiento N°1: Solicitudes y seguimiento de trámites

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Solicitudes y seguimiento de trámites	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> DUTVGM-001-2014		
<b>Responsable:</b> Director(a) de UTGVM			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 14</b>		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>173</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>173</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>173</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>173</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>173</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>173</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>174</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>174</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>174</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>174</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>176</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>177</b>

### **C. Propósito**

Llevar un control de las solicitudes para desarrollar diferentes actividades por parte de la Municipalidad de San Carlos.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que el procedimiento de Solicitudes y seguimiento de trámites se lleve a cabo de forma adecuada es el o la directora(a) del Departamento de Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM).

### **E. Alcance**

El procedimiento para Solicitudes y seguimiento de trámites aplica para el Departamento de UTGVM, y las personas de la comunidad de San Carlos que soliciten trámites para la realización de diferentes actividades; y en este interviene el o la asistente administrativo(a), el o la directora(a) de UTGVM, el o la asistente del ingeniero, inspectores e ingeniero(a) adjunto.

### **F. Políticas de operación**

1. Se asigna responsable según actividad, ya sea que se requiera de un Inspector, Topógrafo o Ingeniero adjunto.
2. El o la inspector(a) responsable de la obra, deberá llevar un reporte diario de actividades y entregarlo al asistente administrativo los viernes de cada semana, o a más tardar el lunes de la siguiente semana a primera hora con los datos detallados en la Bitácora, así como un porcentaje de avances.

### **G. Normativa aplicable**

Para este procedimiento se debe cumplir con lo establecido en las directrices referentes al proceso la Ley de Trámites.

### **H. Formularios a utilizar**

En el procedimiento de Solicitudes y seguimiento de trámites se utilizan los siguientes documentos:

- Reporte diario de actividades
- Bitácora Municipal de Obra

(Ver [Anexos de Solicitudes y seguimiento de trámites](#))

### I. Sistemas de Información

En este procedimiento se utiliza un programa llamado “Gestor de documentos”, para llevar un control de todos los trámites a realizar (Ver [Anexo N, iii. UTGVM](#))

### J. Subprocesos

Este procedimiento no cuenta con subprocesos.

### K. Conceptos

**Gestor de documentos:** Es un servicio web utilizado por los diferentes departamentos para realizar los procesos internos.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Presentarse donde el o la asistente administrativo(a) para solicitar el trámite	Beneficiario
2.	Realiza recepción e introduce solicitud en el Gestor de Documentos	Asistente Administrativo(a)
3.	Escanea documentos	Asistente Administrativo(a)
4.	Informa a director(a) de la Unidad para asignar inspector responsable	Asistente Administrativo(a)
5.	Asigna Inspector responsable	Director de UTGVM

6.	Llama a proveedor(a) y a la comunidad para coordinar el inicio del proyecto y la entrega de materiales	Inspector(a)
7.	Realiza una visita de campo	Inspector(a)
8.	Realiza "Reporte diario" y llena bitácora donde especifica si se entregó material o si existe algún atraso	Inspector(a)
9.	Entrega reportes semanalmente	Inspector(a)
10.	Prepara informe conforme a reportes diarios y bitácora	Inspector(a)
11.	Entrega informe para que se incluya en el Gestor de Documentos	Inspector(a)
12.	Incluye informe en Gestor de Documentos	Asistente Administrativo(a)
13.	Realiza nota de respuesta al contribuyente (entrega de resultados), para lo cual existen 30 días hábiles, en base al informe técnico	Asistente Administrativo(a)
14.	Archiva nota de respuesta	Asistente Administrativo(a)
<b><i>Fin del procedimiento</i></b>		

### M. Análisis del procedimiento

Procedimiento de Solicitudes y seguimiento de trámites	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento debe seguir realizándose en el mismo lugar, ya que al ser el departamento de Unidad Técnica el encargado del proceso, el mismo debe realizarse en sus oficinas.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo, este procedimiento al estar regido por una serie de directrices de la Municipalidad de San Carlos y la Ley de Trámites, la sucesión de los pasos no se puede cambiar.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la director(a) de la UTGVM, y así debe continuar, ya que así está estipulado.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por ciertas directrices de la Municipalidad de San Carlos y la Ley de Trámites, no se pueden realizar cambios, solamente se recomienda cumplir con lo establecido. Es importante mencionar que al no estar este procedimiento debidamente establecido, las políticas fueron investigadas a través de las leyes y reglamentos que lo rigen y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal

N. Anexos

(i) Reporte diario de actividades

31 2-3

### REPORTE DIARIO DE ACTIVIDAD

MACRO SECTOR:  CAMINO DE: Exp. Práctico 02 Cante a cooperativa DESCRIPCIÓN DEL CAMINO: San Lito El Carmen

ACTIVIDAD ID: 222 RELAZADO

FECHA: 24/9/14 PRODUCCIÓN: 10M

LONGITUD DE ANILLO AL TOLUENO (KM): 0.21

DATOS DEL TRABAJADOR				HORAS (E)				CARACTERÍSTICAS						
PART (C)	CÓDIGO DE	GENERA	NOMBRE Y PRIMER APELLIDO	N.O.	ESTRUC. CAN	TRAB. PAS	INT. TRAB. CAN	TOTAL	PART (C)	CEL. (F)	IP/OL/PLUCH	K.T.	TRAB.	TOTAL
210	06		Heriberto Albarado Albarado	10				10	210	212	78872	9		8
210	06		Arival Salazar Castro	10				10	210	227	7666	8		8
Veh 18x9.500 = 171.000 Volv 27x19.578 = 527.256 Mot 30x3000 = 90.000 788.256														

1. Visitante     2. Empleado     3. Formas Con Bando     4. Falso Informante / Mal  
 5. Muestreo Variable     6. Sin Tiempo     7. Permiso Sin Bando     8.

PART (C)	CÓDIGO DE	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD
210	501	Grava de Rio	10

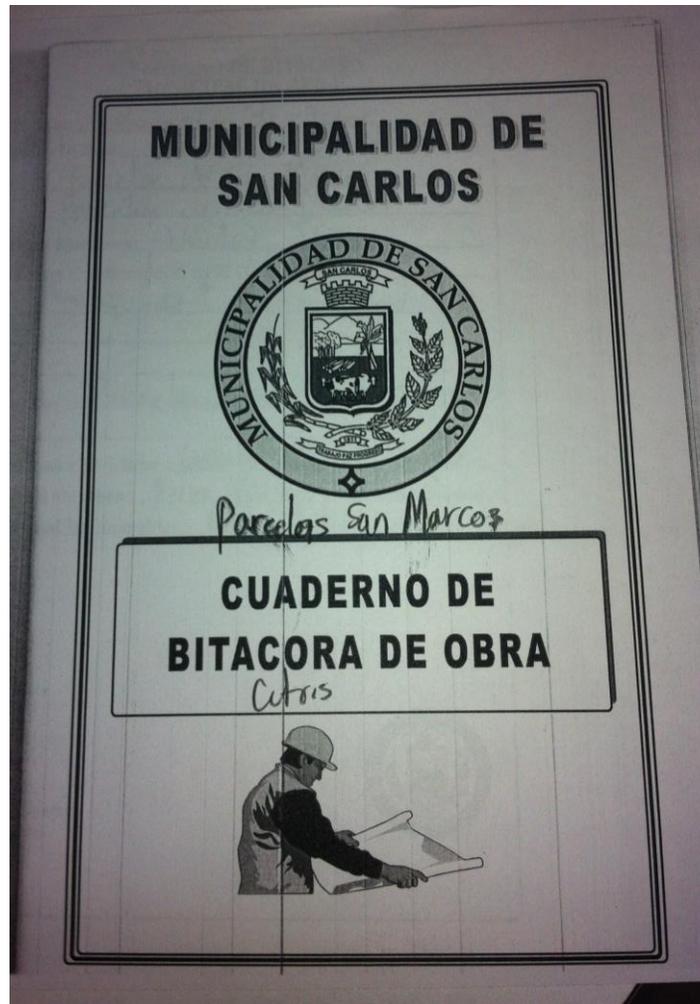
Nombre y Firma del Encargado de la Cuadrilla: \_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Inspector: \_\_\_\_\_

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS  
UNIDAD TECNICA  
RECIBIDO  
29 SET. 2014  
Hora: Lau  
Firma: \_\_\_\_\_

TOTAL: Corresponde a la suma de las horas trabajadas más



(ii) Bitácora Municipal de Obra

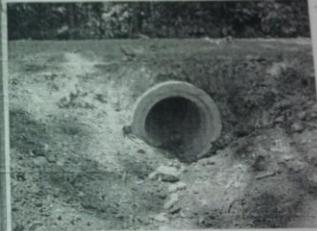


**CUADERNO DE BITACORA  
MUNICIPAL DE OBRA**

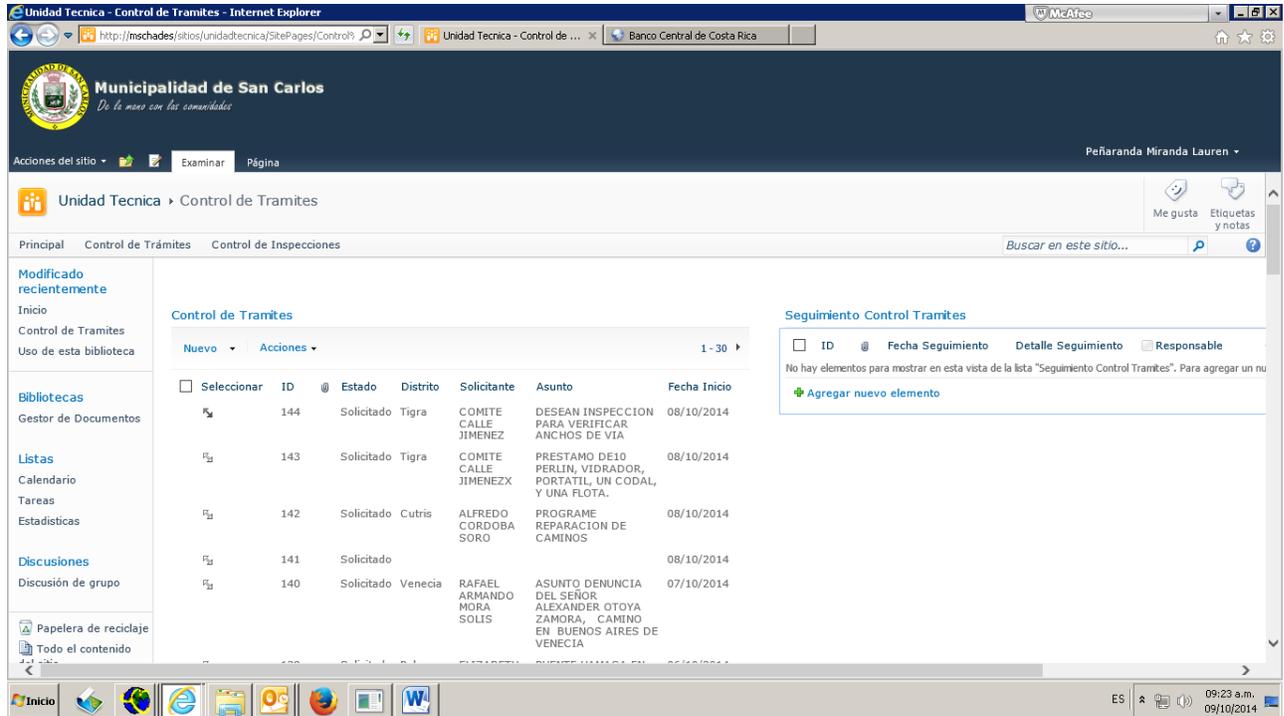
Proyecto: Colocación de Tubos  
Camino N° 2-10: Parcelas de San Marcos, Cutris.  
De: Parcelas de San Marcos  
A: Parcelas de San Marcos  
Entidad Ejecutora: Unidad Técnica  
Entidades Colaboradoras de la Obra: Municipalidad - Comunidad  
  
Ubicación: Parcelas San Marcos, Cutris  
Coordinador de Obra: Gabriel Muñoz Kopper  
Residente de Obra: Yener Vargas Villalobos  
Profesional Responsable: Pablo Andrés Jimenes Araya

Unidad Ejecutora  
Sello y Firma



1				2			
FECHA:	DIA	MES	AÑO	FECHA:	DIA	MES	AÑO
	12	5	14		13	5	14
 <p>ros de berth Arrollo de Tubos, n y II de 36' 22, SML</p>				<p>Observaciones: se continúa la colocación de Tubos, se colocan 18 Tubos c30 III de 24" con una producción de 22,5 ML, Se termina la colocación de Tubería,</p> 			
<p>Nº de Registro o Identificación: _____</p> <p>Firma: <u>Gabriel Muñoz</u> Maestro de Obras o Coordinador</p>				<p>Nombre: _____</p> <p>Nº de Registro o Identificación: _____</p> <p>Firma: <u>Gabriel Muñoz</u> Maestro de Obras o Coordinador</p>			

(iii) Gestor de documentos



**Municipalidad de San Carlos**  
De la mano con las comunidades

Acciones del sitio | Examinar | Página | Peñaranda Miranda Lauren

Unidad Tecnica > Control de Tramites

Principal | Control de Trámites | Control de Inspecciones | Buscar en este sitio...

**Control de Tramites**

Nuevo | Acciones | 1 - 30

Seleccionar	ID	Estado	Distrito	Solicitante	Asunto	Fecha Inicio
<input type="checkbox"/>	144	Solicitado	Tigra	COMITE CALLE JIMENEZ	DESEAN INSPECCION PARA VERIFICAR ANCHOS DE VIA	08/10/2014
<input type="checkbox"/>	143	Solicitado	Tigra	COMITE CALLE JIMENEZX	PRESTAMO DE10 PERLIN, VIDRADOR, PORTATIL, UN CODAL, Y UNA FLOTA.	08/10/2014
<input type="checkbox"/>	142	Solicitado	Cutris	ALFREDO CORDOBA SORO	PROGRAMA REPARACION DE CAMINOS	08/10/2014
<input type="checkbox"/>	141	Solicitado				08/10/2014
<input type="checkbox"/>	140	Solicitado	Venecia	RAFAEL ARMANDO MORA SOLIS	ASUNTO DENUNCIA DEL SEÑOR ALEXANDER OTOYA ZAMORA. CAMINO EN BUENOS AIRES DE VENECIA	07/10/2014

**Seguimiento Control Tramites**

ID |
  Fecha Seguimiento |
  Detalle Seguimiento |
  Responsable

No hay elementos para mostrar en esta vista de la lista "Seguimiento Control Tramites". Para agregar un nuevo elemento:

[+ Agregar nuevo elemento](#)

Inicio | 09:23 a.m. 09/10/2014

Internet Explorer

Control de Inspecciones - To... Banco Central de Costa Rica

Control de Inspecciones - Nuevo elemento

 **Municipalidad de San Carlos**  
*De la mano con las comunidades*

Editar

Guardar Cerrar Pegar Cortar

Ejecutar Portapapeles

# Inspecciones

Unidad Técnica de Gestión Vial  
Municipalidad de San Carlos  
Calle Central-Avenida 2. Apdo. 13. 4400 Ciudad Quesada  
Tel: 2401-0973 / Fax: 2401-0956  
[denisseac@munisc.go.cr](mailto:denisseac@munisc.go.cr) / [www.munisc.go.cr](http://www.munisc.go.cr)

Consecutivo:  Fecha de creación: 09/10/2014

Creado por:  Estado: Solicitado

Distrito:  Comunidad:  Camino:

Dirección:

Solicitante:  Teléfono:

Descripción:

#### 4.6.2. Procedimiento N°2: Registro de información y ejecución de obras

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Registro de información y ejecución de obras	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> UTGVM-002-2014		
<b>Responsable:</b> Asistente de Ingeniero de la UTGVM			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 13</b>		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	186
D. RESPONSABLE .....	186
E. ALCANCE .....	186
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	186
G. NORMATIVA APLICABLE .....	187
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	187
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	187
J. SUBPROCESOS .....	187
K. CONCEPTOS .....	187
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	187
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	191
N. ANEXOS.....	193

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es monitorear y llevar un registro de las obras ejecutadas por la Unidad Técnica de Gestión Vial de la Municipalidad de San Carlos.

### **D. Responsable**

La persona responsable del procedimiento de Registro de información y ejecución de obras es el o la asistente de ingeniero de la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.

### **E. Alcance**

El procedimiento de Registro de ejecución de obras aplica para el Departamento de UTGVM; en este interviene el o la asistente administrativo(a), el o la directora(a) de UTGVM, el asistente del ingeniero, e inspectores.

Este proceso aplica únicamente para las obras realizadas por la UTVGM en cuanto a intervención de caminos.

### **F. Políticas de operación**

1. El o la inspector(a) responsable deberá llenar una Bitácora donde se especifique observaciones necesarias, tales como el personal y equipo requerido para la obra, cantidad de viajes, materiales, utilizados, aspectos técnicos relevantes, etc.
2. El inspector responsable de la obra, o el encargado de Maquinaria, según corresponda, deberá llevar un reporte diario de actividades y entregarlo al asistente administrativo los viernes de cada semana, o a más tardar el lunes de la siguiente semana a primera hora con los datos detallados en la Bitácora, así como un porcentaje de avances.
3. El contratista dentro del plazo de entrega establecido en la oferta, deberá presentar por escrito al administrador del contrato la solicitud de prórroga, justificando las razones por las cuales se presenta la demora en la entrega de lo contratado.
4. El administrador del contrato, analizará la solicitud y aprobará o rechazará la prórroga, e informará al contratista la decisión final, resguardando los intereses municipales.

### G. Normativa aplicable

En el procedimiento de Registro de información y ejecución de obras, se debe cumplir la Ley 8114 y directrices de la Municipalidad de San Carlos.

### H. Formularios a utilizar

En este procedimiento se utilizan los siguientes formularios o documentos:

- Reporte diario de actividades
- Bitácora Municipal de Obras
- Control diario de gasto de materiales

(Ver [Anexo de Registro de información y ejecución de obras](#))

### I. Sistemas de Información

En este procedimiento se utiliza el software de Microsoft Excel para llevar el control de la obra y el cálculo de costo y el SIM (Sistema Integrado Municipal), para realizar las debidas requisiciones.

### J. Subprocesos

Este procedimiento no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**Obras por contrato:** Obras ligadas a compras

**Obras realizadas por la administración:** Obras ligadas a combustible

**SIM (Sistema Integrado Municipal):** Es un software generado en la Municipalidad de San Carlos, en el cual existen varios módulos municipales para las actividades del quehacer diario.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
	<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>	

1.	Las obras pueden ser por contrato, u obras realizadas por la administración ¿Las obras son por contrato? Sí: Continuar No: Paso 22	Asistente de Ingeniero
2.	Identifica el camino que se va a intervenir	Asistente de Ingeniero
3.	Confecciona Requisición para inicio del proceso de compra en SIM	Director(a) de UTGVM / Ingeniero(a) adjunto(a)
4.	Realiza oficio técnico	Director(a) de UTGVM / Ingeniero(a) adjunto(a)
5.	Entrega información (oficio técnico) a Proveeduría	Asistente Administrativo(a)
6.	Incluye la actividad en hoja de Excel	Asistente de Ingeniero
7.	Realiza proceso de contratación	Proveeduría
8.	Solicita realizar estudio técnico y estudio de precio de las ofertas presentadas	Proveeduría
9.	Realiza estudio técnico y de precio de las ofertas presentadas	Director(a) de UTGVM
10.	Confecciona oficio del estudio técnico y de precio de las ofertas presentadas, el cual es remitido a proveeduría	Asistente Administrativo(a)
11.	Realiza orden de compra	Proveeduría
12.	Retira orden de compra	Asistente Administrativo(a)

13.	Envía orden de compra a Asistente de Ingeniero	Asistente Administrativo(a)
14.	Asigna inspector responsable según el tipo de obra	Asistente de Ingeniero
15.	Confecciona orden de inicio, indicando inspector responsable, con copia a Proveduría y Relaciones Públicas	Asistente Administrativo(a)
16.	Envía por fax la orden de inicio a empresa proveedora	Asistente Administrativo(a)
17.	Entrega al inspector a cargo, adjuntando documentos, como perfil de proyecto, diseños respectivos e inventario de necesidades	Asistente Administrativo(a)
18.	Coordina con proveedor y comunidad la entrega de materiales o inicio de proyecto	Inspector(a)
19.	Inspecciona la obra	Inspector(a)
20.	Llena Bitácora Municipal de Obras	Inspector(a)
21.	Realiza y entrega reportes diarios cada semana, y continúa con el paso 25	Inspector(a)
22.	En caso de que la obra sea realizada por la administración, se realiza intervención de caminos de acuerdo a programas previos establecidos a caminos por atender	Encargado(a) de Maquinaria
23.	Entrega copia de orden de inicio a Encargado(a) de Maquinaria	Asistente Administrativo
24.	Realiza y entrega reportes diarios	Encargado(a) de Maquinaria

25.	Recibe reporte diario de las actividades realizadas	Asistente Administrativo(a)
26.	Realiza sumatoria de costos	Asistente Administrativo(a)
27.	Envía reporte de los cálculos al Asistente de Ingeniero	Asistente Administrativo(a)
28.	Revisa cálculos de intervención	Asistente de Ingeniero
29.	¿Existen errores? Sí: Continuar No: Paso 32	Asistente de Ingeniero
30.	Devuelve cálculos para ser corregidos	Asistente de Ingeniero
31.	Corrige cálculos y anotaciones	Asistente Administrativo(a)
32.	Indica porcentaje de avance de la obra	Asistente Administrativo(a)
33.	Incluye en hoja de Excel para el control de avances	Asistente de Ingeniero
34.	Recibe factura del proveedor y remite a asistente de ingeniero para su debida revisión	Asistente Administrativo(a)
35.	¿Existen errores? Sí: Continuar No: Paso 40	Asistente de Ingeniero
36.	Devuelve a asistente administrativo(a) para corrección	Asistente de Ingeniero

37.	Remite al inspector para la debida corrección	Asistente Administrativo(a)
38.	Corrige errores señalados	Inspector(a)
39.	Entrega nuevamente a asistente administrativo	Inspector(a)
40.	Entrega información al asistente de ingeniero	Asistente Administrativo(a)
41.	Da visto bueno para realizar informe de pago	Asistente de Ingeniero
42.	Confecciona informe de pago	Asistente Administrativo(a)
43.	Entrega información de informe de pago a asistente de ingeniero	Asistente Administrativo(a)
44.	Incluye información de informe de pago y actualiza tablas de Excel cada semana	Asistente de Ingeniero
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Registro de información y ejecución de obras</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento lo rige la Ley 8114. Por esta razón, el mismo no puede realizarse en otro lugar, debido a que ya está reglamentado.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo, en cuanto a la sucesión de los pasos, nada puede cambiar, ya que el reglamento lo establece de esta manera.
<b>Persona (Quién)</b>	En la actualización del procedimiento, el responsable del mismo continúa siendo el o la asistente de ingeniero de la UTGVM.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por la Ley 8114, no se le puede realizar cambios, solamente se recomienda cumplir con lo

establecido. Es importante mencionar que al no estar este procedimiento debidamente establecido, las políticas fueron investigadas a través de las leyes y reglamentos que lo rigen y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.

**N. Anexos**

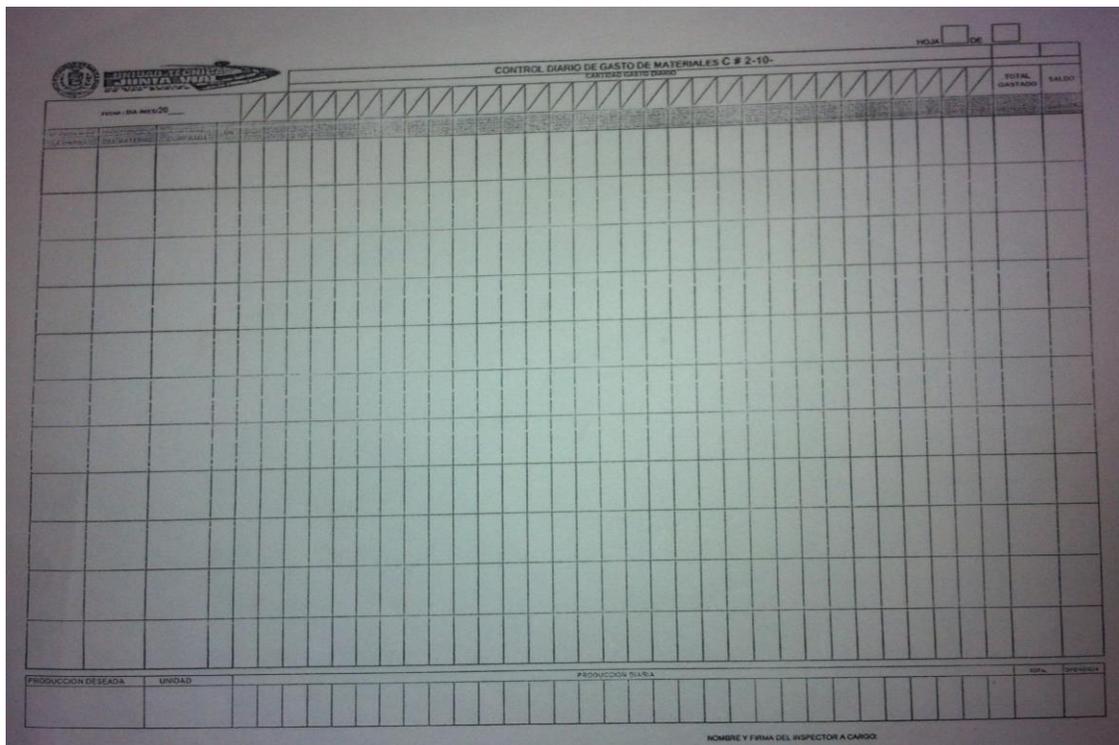
**(i) Reporte diario de actividad**

(Ver [Anexo i de Procedimiento N°1. UTGVM](#))

**(ii) Bitácora Municipal de Obras**

(Ver [Anexo ii de Procedimiento N°2. UTGVM](#))

**(iii) Boleta de Control diario de gasto de materiales**



HOJA  DE

CONTROL DIARIO DE GASTO DE MATERIALES C # 2-10-  
CENTRO GASTO DIARIO

FORM. DA. 005/20				TOTAL GASTADO	SALDO
PRODUCCION DE SEADA					
UNIDAD					
PRODUCCION M.C.B.A					
M.C.B.A					

NOMBRE Y FIRMA DEL INSPECTOR A CARGO:

### 4.6.3. Procedimiento N°3: Control de combustible para maquinaria pesada

#### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Control de combustible	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)			<b>Código del proceso:</b> UTGVM-003-2014	
<b>Responsable:</b> Director(a) de UTGVM			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 9			<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>196</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>196</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>196</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>196</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>197</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>197</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>197</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>197</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>197</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>198</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>199</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>201</b>

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es llevar un control adecuado del consumo de combustible de la maquinaria Municipal.

### **D. Responsable**

La persona responsable de asegurarse que el procedimiento de control de combustible se lleve a cabo de forma adecuada es el o la director(a) de la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.

### **E. Alcance**

Este procedimiento aplica para el Departamento de UTGVM, línea amarilla y demás flotilla de la Municipalidad de San Carlos que requieran combustible.

### **F. Políticas de operación**

1. Toda maquinaria y vagonetas deberán contar con su respectiva placa, de lo contrario no se les podrá suministrar combustible.
2. La boleta de "Requisición para entrega de combustible deberá estar completamente llena y autorizada.
3. El horario para cargar combustible en las estaciones de servicio es de 6:00am a 10:00am. En caso de alguna eventualidad se debe realizar una actualización por parte del jefe de Maquinaria con la justificación correspondiente.
4. Las vagonetas deben trasladarse a las estaciones de servicio correspondientes para cargar combustible.
5. Al terminar el horario de supervisión en la estación de servicio, el encargado de combustible debe trasladarse donde se encuentra la maquinaria para suministrar el combustible.
6. Que totalmente prohibido abastecer de combustible a cualquier maquinaria dentro de los cauces de los ríos. Para tal efecto, se deberá retirar la maquinaria fuera del área de protección del cauce (15m como mínimo).

7. El encargado de combustible deberá entregar las “Boletas de combustible” todos los lunes al o la asistente administrativo(a) de la UTGVM.
8. No se podrá cargar maquinaria que no sea municipal, a menos que cuente con la autorización por escrito de la Unidad Técnica o bien de la Alcaldía.

### **G. Normativa aplicable**

En el procedimiento de Control de combustible para maquinaria, se debe cumplir la Ley 8114 y directrices emitidas por la Municipalidad de San Carlos.

### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento se utilizan los siguientes formularios:

- Requisición para entrega de combustible
- Reporte diario de actividades

(Ver [Anexos de control de combustible](#))

### **I. Sistemas de Información**

En este procedimiento se utiliza el software de Microsoft Excel para llevar el control de saldos y combustible y el SIM (Sistema Integrado Municipal) para para realizar las debidas requisiciones.

### **J. Subprocesos**

Este procedimiento no contiene subprocesos.

### **K. Conceptos**

**Línea amarilla:** Maquinaria pesada de color amarillo generalmente (tractores, excavadoras, etc.)

**Sistema Integral Municipal (SIM):** Es un software generado en la Municipalidad de San Carlos, en el cual existen varios módulos municipales para las actividades del quehacer diario.

**L. Descripción del procedimiento**

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Realiza solicitud de combustible	Director(a) de UTGVM
2.	Lleva a cabo Proceso de Requisición (RQ)	Director(a) de UTGVM
3.	Realiza Orden de Compra (OC)	Proveeduría
4.	Entrega por fax la Orden de Compra a la estación de servicio	Asistente Administrativo(a)
5.	Trasladarse a la estación de servicio para supervisar la entrega de combustible a las vagonetas (6:00am-10:00am)	Encargado(a) de Combustible
6.	Llena boleta de “Requisición para entrega de combustible”	Encargado(a) de Combustible
7.	Firma la “Requisición para entrega de combustible” y continúa la ruta	Chofer
8.	Llena estañones con combustible	Encargado(a) de Combustible
9.	Recibe comprobante de combustible entregada por la estación de servicio	Encargado(a) de Combustible
10.	Trasladarse donde se encuentra la maquinaria	Encargado(a) de Combustible
11.	Carga combustible a la maquinaria	Encargado(a) de Combustible
12.	Llena boleta de “Requisición para entrega de combustible”	Encargado(a) de Combustible
13.	Firma la Boleta	Chofer

14.	Realiza reporte diario de actividades	Encargado(a) de Combustible
15.	Entrega todos los lunes las Boletas de combustible, junto con los comprobantes de la gasolinera y un reporte diario de actividades, en la Oficina de Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal	Encargado(a) de Combustible
16.	Recibe documentos y comienza proceso de ingreso en Excel para llevar control	Asistente Administrativo(a)
17.	Cuando alcanza la suma de un tracto establecido en una orden de compra, solicita factura a la estación de servicio	Asistente Administrativo(a)
18.	Recibe factura y adjunta el informe correspondiente al tracto	Asistente Administrativo(a)
19.	Confecciona informe de pago	Asistente Administrativo(a)
20.	Realiza reportes quincenales sobre saldos y combustible	Asistente Administrativo(a)
21.	Entrega reportes quincenales sobre saldos y combustible a asistente del ingeniero	Asistente Administrativo(a)
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Control de combustible para maquinaria pesada</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo, pero se modifica el nombre del procedimiento para que el mismo se ajuste mejor al proceso.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue llevándose a cabo en el mismo lugar.

<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a las directrices emitidas por la Municipalidad, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la director(a) de la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, y así debe continuar, ya que es la persona encargada del mismo.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que existen directrices y la Ley 8114, como se menciona anteriormente, que regulan su ejecución. Es importante mencionar que las políticas fueron creadas a través de directrices y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.

N. Anexos

(i) Requisición para entrega de combustible

**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS**  
 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
 Tel. 2401-0976 / Fax. 2460-0393  
**REQUISICIÓN PARA ENTREGA DE COMBUSTIBLE**

Nº 1580  
 DIA 24  
 MES 09  
 AÑO 2014

Fecha Depósito: 30-06-14 A la orden de compra Nº: 0689-1 Para el Vehículo Nº SM 3666

Estación de Servicio: Cerra Cortez S.A.

Entregar al señor: Anibal Salazar Castro Anibal Salazar C.

La cantidad de: ₡120.649 Por concepto de: 180.342 Litros de: Diesel

Por ser usados en: Camine # 2-10-103 Pocosal

OBSERVACIONES: #40047682

Edyardo Espinoza H. Nombre de quien autoriza

Firma de quien autoriza

Saldo Depositado: ₡1857.935

Nuevo Saldo en Caja: ₡1737.286

Kilometraje de Salida: H. 6832

Kilometraje de Regreso:

**PARA SER COMPLETADO EN LA ESTACION DE SERVICIO**

Fecha Retiro: 24-09-14 Por la suma de: ₡120.649 Cantidad del litros: 180.342

Dayana Núñez Nombre de quien autoriza

Firma de quien autoriza

Para realizar el pago, el proveedor debe presentar una factura por monto exacto de la orden, adjuntando las copias verdes de este documento.  
 Imp. Hidasol Tel.: 2460-3763 / 2460-3180 Cód.162

(ii) Reporte diario de actividades

(Ver [Anexo i del Procedimiento N°1. UTGVM](#))

#### 4.6.4. Procedimiento N°4: Solicitud de concesiones por decreto de emergencia

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Solicitud de Concesiones	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> DUTGVM-004-2014		
<b>Responsable:</b> Geólogo(a) Municipal			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 9		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

**B. Índice**

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>204</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>204</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>204</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>204</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>205</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>205</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>205</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>205</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>205</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>205</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>207</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>208</b>

### **C. Propósito**

El propósito del procedimiento de Solicitud de concesiones por decreto de emergencia es adquirir permisos de Ley para la obtención de fuentes de material líticos de canteras y cauces de dominio público para obtener materia prima en el mantenimiento, reparación y conformación de la red vial.

### **D. Responsable**

La persona responsable de controlar que este procedimiento se lleve a cabo de forma adecuada es el o la geóloga(a) municipal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, en el cual interviene: el o la geóloga(a) municipal, el alcalde, la Dirección de Geología y Minas (DGM), la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA) y la Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias (CNE).

El proceso aplica únicamente para las concesiones por decreto de emergencia.

### **F. Políticas de operación**

1. La empresa contratada deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos por Setena y DGM
2. Las concesiones por decreto de emergencia tienen un plazo aproximado de 4 meses (120 días) para ser concluidas.
3. Se deberá gestionar y tramitar a la Municipalidad de San Carlos y el Colegio de Geólogos de Costa Rica (CGCR) la compra de las bitácoras correspondientes.
4. Ante cualquier eventualidad, el geólogo Municipal deberá coordinar, promover y asistir a reuniones con personeros de la Dirección de Geología y Minas (DGM) y la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA).
5. Se tiene un plazo máximo de 15 días para presentar el cierre Técnico ante la DGM y SETENA.

### G. Normativa aplicable

En el procedimiento de Solicitud de concesiones por decreto de emergencia, se debe cumplir la siguiente normativa:

- Ley General del ambiente
- Ley General de Aguas
- Reglamento del Código de Minería

### H. Formularios a utilizar

En este procedimiento se debe utilizar la Bitácora Geológica (Ver [Anexo de concesiones por decreto de emergencia](#)).

### I. Sistemas de Información

En este procedimiento no se utilizan sistemas de información.

### J. Subprocesos

Este procedimiento no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**CNE:** Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias.

**DGM:** Dirección de Geología y Minas.

**SETENA:** Secretaría Técnica Nacional y Ambiental.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Con base a requerimientos establecidos en el Plan anual operativo, realiza visita de campo a sitio determinado	Geólogo(a) Municipal
2.	Elabora y firma solicitud formal para la Concesión	Geólogo(a) Municipal

3.	Firma la solicitud	Alcalde Municipal
4.	Presenta solicitud formal ante la Dirección de Geología y Minas (DGM) y la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA)	Geólogo(a) Municipal
5.	¿Aprueba solicitud? Sí: Paso 9 No: Continuar	DGM-SETENA
6.	Solicita corrección de deficiencias	DGM-SETENA
7.	Corrige deficiencias	Geólogo(a) Municipal
8.	Aprueba solicitud	DGM-SETENA
9.	Solicita y tramita visto bueno ante la Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias (CNE)	Geólogo(a) Municipal
10.	Da visto bueno mediante resolución con base en inciso h) del artículo 3 de la Ley 8668	CNE
11.	Elabora, edita y firma Informe Técnico	Geólogo(a) Municipal
12.	Presenta Informe Técnico ante DGM y SETENA	Geólogo(a) Municipal
13.	Lleva regencia del proceso extractivo y ambiental a Dirección Técnica y Regencia Ambiental	Geólogo(a) Municipal
14.	Realiza visitas periódicas de campo para llevar control y seguimiento	Geólogo(a) Municipal
15.	Llena Bitácora Geológica	Geólogo(a) Municipal
16.	Presenta cierre Técnico ante DGM y SETENA cuando se concluye el proyecto	Geólogo(a) Municipal
17.	Realiza visita de campo para el reconocimiento, verificación y toma de datos	Geólogo(a) Municipal
18.	Edita y firma Informe Técnico	Geólogo(a) Municipal

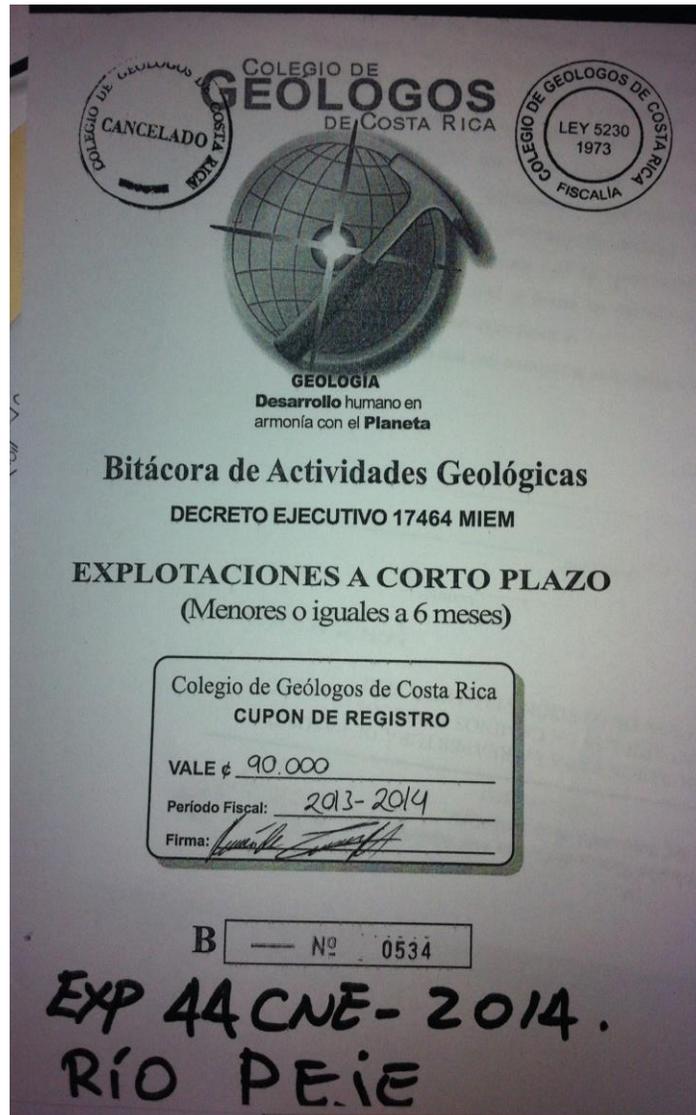
19.	Presenta Informe Técnico final ante DGM y SETENA	Geólogo(a) Municipal
20.	Realiza cierre de Bitácora Geológica	Geólogo(a) Municipal
21.	Firma con referencia de credenciales ante DGM y SETENA	Geólogo(a) Municipal
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Solicitud de Concesiones por Decreto de Emergencia</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo, pero se modifica el nombre del procedimiento para que el éste se ajuste mejor al proceso debido a que existen varios tipos de concesiones.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a las leyes que rigen el procedimiento, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la geóloga(a) municipal, y así debe continuar, ya que es la persona que realiza y se encarga del proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que las leyes mencionadas anteriormente regulan su ejecución, es decir no se puede realizar ningún cambio. Es importante recalcar que de igual manera las políticas fueron creadas a través de reglamentos establecidos y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y el geólogo municipal.

N. Anexos

(i) Bitácora Geológica



COLEGIO DE GEOLOGOS DE COSTA RICA  
**COLEGIO DE GEOLOGOS DE COSTA RICA**  
CANCELED

COLEGIO DE GEOLOGOS DE COSTA RICA  
LEY 5230  
1973  
FISCALIA

**COLEGIO DE GEOLOGOS DE COSTA RICA**  
**GEOLOGIA**  
Desarrollo humano en armonía con el **Planeta**

**Bitácora de Actividades Geológicas**  
DECRETO EJECUTIVO 17464 MIEM

**EXPLOTACIONES A CORTO PLAZO**  
(Menores o iguales a 6 meses)

Colegio de Geólogos de Costa Rica  
**CUPON DE REGISTRO**

VALE ₡ 90.000

Periodo Fiscal: 2013-2014

Firma: [Signature]

B — N° 0534

**EXP 44CNE-2014.**  
**RÍO PEIE**

#### 4.6.5. Procedimiento N°5: Solicitud de Concesiones Especiales

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Solicitud de Concesiones	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> DUTGVM-005-2014		
<b>Responsable:</b> Geólogo(a) Municipal			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 9		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>211</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>211</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>211</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>211</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>212</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>212</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>212</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>212</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>212</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>213</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>214</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>215</b>

### **C. Propósito**

El propósito del procedimiento de Solicitud de concesiones especiales es adquirir permisos de Ley para la obtención de fuentes de material líticos de canteras y cauces de dominio público para obtener materia prima en el mantenimiento, reparación y conformación de la red vial.

### **D. Responsable**

La persona responsable de controlar que este procedimiento se lleve a cabo de forma adecuada es el o la geóloga(a) municipal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, en el cual interviene: el o la geóloga(a) municipal, el alcalde, la Dirección de Geología y Minas (DGM) y la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA).

El proceso aplica únicamente para las concesiones de materiales, según art. 39 Permisos temporales, Art. 128-129 Proyectos Menores y específicos del código de Minería.

### **F. Políticas de operación**

1. La empresa contratada deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos por Setena y DGM.
2. Las Concesiones Especiales tienen un plazo aproximado de 4 meses (120 días) para ser concluidas.
3. Se deberá gestionar y tramitar a la Municipalidad de San Carlos y el Colegio de Geólogos de Costa Rica (CGCR) la compra de las bitácoras correspondientes.
4. Ante cualquier eventualidad, el o la geóloga(a) municipal deberá coordinar, promover y asistir a reuniones con personeros de la Dirección de Geología y Minas (DGM) y la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA).
5. Se tiene un plazo máximo de 15 días para presentar el cierre Técnico ante la DGM y SETENA.

6. La Dirección de Geología y Minas (DGM) deberá dar seguimiento y control al proceso periódicamente.

#### **G. Normativa aplicable**

En el procedimiento de Solicitud de Concesiones Especiales, se debe cumplir la siguiente normativa:

- Ley General del ambiente
- Ley General de Aguas
- Reglamento del Código de Minería

#### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento se debe utilizar la Bitácora Geológica.

(Ver [Anexos de Solicitud de Concesiones Especiales](#))

#### **I. Sistemas de Información**

Este procedimiento no utiliza sistemas de información.

#### **J. Subprocesos**

Este procedimiento no contiene subprocesos.

#### **K. Conceptos**

**DGM:** Dirección de Geología y Minas.

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía.

**SETENA:** Secretaría Técnica Nacional y Ambiental.

**L. Descripción del procedimiento**

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Con base a requerimientos establecidos en el Plan anual operativo, se hace visita de campo a sitio determinado	Geólogo(a) Municipal
2.	Elabora y firma solicitud formal para la Concesión	Geólogo(a) Municipal
3.	Firma la solicitud	Alcalde Municipal
4.	Presenta solicitud formal ante la Dirección de Geología y Minas (GDM) y la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA)	Geólogo(a) Municipal
5.	¿Aprueba solicitud? Sí: Paso 9 No: Continuar	GDM-SETENA
6.	Solicita corrección de deficiencias	GDM-SETENA
7.	Corrige deficiencias	Geólogo(a) Municipal
8.	Aprueba solicitud	GDM-SETENA
9.	Realiza diagnóstico ambiental y elabora Plan de Gestión Ambiental	Geólogo(a) Municipal
10.	Remite viabilidad ambiental por parte de SETENA al Departamento Legal del MINAE	DGM
11.	Emite resolución de aprobación de concesión con firma del Ministro y Presidente de la República	Departamento Legal del MINAE
12.	Elabora, edita y firma Informe Técnico	Geólogo(a) Municipal
13.	Presenta Informe Técnico ante DGM y SETENA	Geólogo(a) Municipal
14.	Lleva regencia del proceso extractivo y ambiental a Dirección Técnica y Regencia Ambiental	Geólogo(a) Municipal

15.	Realiza visitas periódicas de campo para llevar control y seguimiento	Geólogo(a) Municipal
16.	Llena Bitácora Geológica	Geólogo(a) Municipal
17.	Presenta cierre Técnico ante DGM y SETENA cuando se concluye el proyecto	Geólogo(a) Municipal
18.	Realiza visita de campo para el reconocimiento, verificación y toma de datos	Geólogo(a) Municipal
19.	Edita y firma Informe Técnico	Geólogo(a) Municipal
20.	Presenta Informe Técnico ante DGM y SETENA	Geólogo(a) Municipal
21.	Realiza cierre de Bitácora Geológica	Geólogo(a) Municipal
22.	Firma con referencia de credenciales ante DGM y SETENA	Geólogo(a) Municipal
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Solicitud de Concesiones Especiales</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo, pero se modifica el nombre del procedimiento para que el éste se ajuste mejor al proceso, debido a que existen varios tipos de concesiones.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a las leyes que rigen el procedimiento, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la geóloga(a) municipal, y así debe continuar, ya que es la persona que realiza y se encarga del proceso.

<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que las leyes mencionadas anteriormente regulan su ejecución, es decir no se puede realizar ningún cambio. Es importante recalcar que de igual manera, las políticas fueron creadas a través de reglamentos establecidos y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y el geólogo Municipal.
----------------------	--

## N. Anexos

### (i) Bitácora Geológica

(Ver [Anexo de Procedimiento N°4. UTGVM](#))

#### 4.6.6. Procedimiento N°6: Solicitud de Concesiones Ordinarias (Permanentes)

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Solicitud de Concesiones Ordinarias (Permanentes)	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> DUTGVM-006-2014		
<b>Responsable:</b> Geólogo Municipal			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 15		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>218</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>218</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>218</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>218</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>219</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>219</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>219</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>219</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>219</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>219</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>222</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>223</b>

### **C. Propósito**

El propósito del procedimiento de Solicitud de Concesiones ordinarias (permanentes) es adquirir permisos de Ley para la obtención de fuentes de material líticos de canteras y cauces de dominio público para obtener materia prima en el mantenimiento, reparación y conformación de la red vial.

### **D. Responsable**

La persona responsable de controlar que este procedimiento se lleve a cabo de forma adecuada es el o la geóloga(a) municipal.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, en el cual interviene: el o la geóloga(a) municipal, el alcalde, el Departamento de Proveduría, la Dirección de Geología y Minas (DGM), la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA) y la Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias (CNE) y la empresa adjudicada.

El proceso aplica únicamente para las concesiones ordinarias (permanentes).

### **F. Políticas de operación**

1. La empresa contratada deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos por Setena y DGM
2. La empresa contratada deberá realizar los siguientes estudios:
  - Estudio de Impacto Ambiental (EsIA)
  - Plan de Explotación e Informe Técnico Económico
  - Levantamiento Topográfico
3. Las concesiones ordinarias (permanentes) tienen un plazo indefinido otorgado por la Dirección de Geología y Minas.
4. Una vez contratada la empresa, el o la geóloga(a) deberá programar reuniones constantes de coordinación con la misma.

### G. Normativa aplicable

En el procedimiento de Solicitud de concesiones ordinarias (Permanentes), se debe cumplir la siguiente normativa:

- Ley General del ambiente
- Ley General de Aguas
- Reglamento del Código de Minería

### H. Formularios a utilizar

Para este procedimiento se utilizan los siguientes formularios:

- “Evaluación Ambiental Preliminar (D1)” elaborado por SETENA
- Bitácora Ambiental (Es un libro de Actas)
- Bitácora Geológica

(Ver [Anexos de Solicitud de Concesiones Ordinarias](#))

### I. Sistemas de Información

Este procedimiento no utiliza sistemas de información.

### J. Subprocesos

Este procedimiento no contiene subprocesos.

### K. Conceptos

**DGM:** Dirección de Geología y Minas.

**SETENA:** Secretaría Técnica Nacional y Ambiental.

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
	<i>Inicio del procedimiento</i>	

1.	Con base a requerimientos establecidos en el Plan anual operativo, se hace visita de campo a sitio determinado	Geólogo(a) Municipal
2.	Llena formulario de “Evaluación Ambiental Preliminar (D1)”	Geólogo(a) Municipal
3.	Elabora y firma solicitud formal para la Concesión	Geólogo(a) Municipal
4.	Firma la solicitud	Alcalde Municipal
5.	Presenta solicitud formal ante la Dirección de Geología y Minas (GDM) y la Secretaría Técnica Nacional y Ambiental (SETENA)	Geólogo(a) Municipal
6.	¿Aprueba solicitud? Sí: Paso 10 No: Continuar	GDM-SETENA
7.	Solicita corrección de deficiencias	GDM-SETENA
8.	Corrige deficiencias	Geólogo(a) Municipal
9.	Aprueba solicitud	GDM-SETENA
10.	Establece aspectos técnicos y términos de referencia para la elaboración de carteles de licitación para la contratación de la empresa que realizará los estudios técnicos, administrativos y legales necesarios	Geólogo(a) Municipal
11.	Realiza proceso de contratación	Proveeduría
12.	Revisa ofertas técnicas presentadas por los oferentes	Geólogo(a) Municipal
13.	Aprueba contratación de la empresa que cumpla con todos los requisitos establecidos	Geólogo(a) Municipal
14.	Adjudica empresa	Proveeduría

15.	Una vez contratada la empresa, programa reuniones constantes de coordinación con la misma	Geólogo(a) Municipal
16.	Asiste a reuniones eventuales generadas por DGM y Setena	Empresa adjudicada
17.	Realiza estudios técnicos	Empresa adjudicada
18.	Revisa estudios técnicos y solicita anexos en caso necesario	Geólogo(a) Municipal
19.	Revisa planos topográficos	Geólogo(a) Municipal
20.	Confronta estudios técnicos presentados por la empresa adjudicada con los términos de referencia	Geólogo(a) Municipal
21.	¿Aprueba estudios técnicos? Sí: Paso 23 No: Continuar	Geólogo(a) Municipal
22.	Solicita corregir la deficiencia o adjuntar la documentación faltante	Geólogo(a) Municipal
23.	Presenta estudios técnicos ante Setena y DGM	Geólogo(a) Municipal
24.	Realiza pago de edictos	Empresa adjudicada
25.	Realiza trámites administrativos por parte de la Municipalidad de San Carlos para el pago de cánones (inicial y anuales) y pago del depósito de Garantía Ambiental (inicial y renovación anual)	Geólogo(a) Municipal
26.	Realiza visitas periódicas de campo	Geólogo(a) Municipal
27.	Llena bitácora ambiental y geológica en las visitas de campo	Geólogo(a) Municipal

28.	Realiza informes de regencia ambiental semestral para presentar a Setena, según la periodicidad solicitada por esta secretaría	Geólogo(a) Municipal
29.	Realiza informe anual de labores para presentar ante DGM	Geólogo(a) Municipal
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Solicitud de Concesiones Ordinarias (Permanentes)</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo, pero se modifica el nombre del procedimiento para que el éste se ajuste mejor al proceso, debido a que existen varios tipos de concesiones.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a las leyes que rigen el procedimiento, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la geóloga(a) municipal, y así debe continuar, ya que es la persona que realiza y se encarga del proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que las leyes mencionadas anteriormente regulan su ejecución, es decir no se puede realizar ningún cambio. Es importante recalcar que de igual manera, las políticas fueron creadas a través de reglamentos establecidos y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y el geólogo municipal.

N. Anexos

(i) Evaluación Ambiental Preliminar (D1)

**setena**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**  
1.1. Datos Generales

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. Datos Generales		
Información general de la actividad, obra o proyecto		
1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD, OBRA O PROYECTO	2. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPIETARIO (PERSONA FÍSICA O JURÍDICA)	3. DOCUMENTO DE IDENTIDAD
EXTRACCIÓN CDP RIO SAN CARLOS	MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS	13-014-042074
4. DOMICILIO SOCIAL O DIRECCIÓN EXACTA <sup>1</sup>		
CALLE	AVENIDA	NOMBRE O NÚMERO
Central-dos	Av.2	Ciudad Quesada
5. OTRAS SEÑAS		
Palacio Municipal		
6. TELÉFONO N°	7. FAX N° (para recibir notificaciones)	8. APARTADO Y CÓDIGO OF. POSTAL
2401-0973	2401-0956	13-4400
9. CORREO ELECTRÓNICO (cuando cuente con uno)		
ignaciobr@municipal.sc.cr		
Sobre la localización administrativa y geográfica de la actividad, obra o proyecto		
10. PROVINCIA	11. CANTÓN	12. DISTRITO
No. Nombre	No. Nombre	No. Nombre
2 Alajuela	10 San Carlos	2 Florencia
13. OTRAS SEÑAS (N° Plano / coordenadas/N° fotos foto real/ Dirección exacta)		
Hoja Aguas Zarcas 268.700N-484.635E (aguas arriba) y 270.050N-484.964E (aguas abajo)		
Información y calidades del representante legal		
14. APELLIDOS Y NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	15. ESTADO CIVIL	16. PROFESIÓN / OFICIO
Alfredo Córdoba Soro	Casado	Lic. Ad. Empresas
17. DOMICILIO		
Ciudad Quesada, San Carlos		
18. TELÉFONO N°	19. FAX N° (obligatorio)	20. DOCUMENTO Y NÚMERO DE IDENTIDAD
24010-0973	2401-0956	2- 0387- 0132
21. CORREO ELECTRÓNICO (cuando cuente con uno)		
alfredos@sunset.sc.cr		
Información sobre la actividad, obra o proyecto		
22. NÚMERO CIU	23. Clasificación según IAP	24. Nombre del Consultor Ambiental responsable
1410	A	Geol. Ignacio Bustos
25. Correo Electrónico		
ignacostar@gmail.com		
26. Número de registro ante la SETENA	27. VIGENTE HASTA	28. Número de Teléfono
CI-068-97	25/11/2015	38723274
29. Por Resolución No.		
3051-2013-SETENA		
31. RESUMEN DEL PROYECTO (de conformidad con la ficha de descripción del proyecto que se encuentra en la guía de llenado, del anexo 2)		
Extracción, beneficiamiento y transporte de materiales líticos del cauce del río San Carlos		
1.2. Firmas de declaración jurada		
<p>Los aquí firmantes, declaramos bajo fe de juramento, que toda la información suministrada y que consta en este formulario es verídica, y actual y es brindada de acuerdo al conocimiento técnico disponible. Lo anterior bajo las penas que la Ley establece para el delito de perjurio y falso testimonio y concientes de la siguiente Cláusula de Responsabilidad Ambiental:</p> <p>"El consultor ambiental y el desarrollador que firman el Documento D - 1 serán los responsables directos de la información técnica científica que aportan en el mismo. En virtud de ello, la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), como autoridad ambiental del Estado costarricense fiscalizará que el documento que se presente haya cumplido con los lineamientos técnicos establecidos mediante la guía de llenado y si estos se cumplen aceptará la información presentada como cierta y verídica, a modo de declaración jurada. Sobre la base de los datos aportados la SETENA podrá estar tomando decisiones referentes a la Viabilidad Ambiental de la actividad, obra o proyecto planteado, de modo que en el caso de que se aporte información falsa o errónea, los firmantes no solo serán responsables por esta falta, sino también por las consecuencias de decisión que a partir incurrido la SETENA".</p>		
Alfredo Córdoba Soro Nombre del desarrollador, o según sea el el del representante legal o apoderado <sup>2</sup>	Ignacio J. Bustos Rojas Consultor Ambiental responsable <sup>3</sup>	CI-068-97 N° de Consultor Ambiental SETENA
2 0387 0132 Número de cédula	1 9547 0393 Número de cédula	146 N° Carné del Profesional inspectivo
Firma	Firma	Firma
<p>3. Si es una sociedad la solicitante y si esta es diferente del dueño de la actividad, obra o proyecto</p> <p>4. Debe ser la firma del consultor ambiental responsable de llenar el Formulario D-1 y de coordinar la ejecución de la actividad técnica que se describe en el formulario</p> <p>5. Nota: Por el carácter de declaración jurada de este documento, las firmas deberán ser autenticadas por un abogado, en caso contrario deberá presentarse a firmar ambos ante el funcionario de la SETENA designado, para que de fe pública de la autenticación de las firmas.</p>		



1.3. Documentación legal y técnica que debe adjuntarse al D1.

Regulaciones legales a presentar junto con este formulario

Regulaciones legales a presentar junto con este formulario	Área No.
<b>A. En el caso de que el desarrollador sea una persona jurídica</b>	
A.1. Una certificación notarial o registral de la personería jurídica	
A.2. Una copia de la cédula vigente	
A.3. Una copia de la cédula de identidad, pasaporte u otro documento de identidad del representante legal (para confrontar con su original o copia certificada)	
<b>B. En el caso de que el desarrollador sea una persona física</b>	
B.1. Una copia de la cédula de identidad, pasaporte u otro documento de identidad (para confrontar con su original o certificado)	
<b>C. Otros documentos a presentar</b>	
C.1. Una certificación notarial o registral de la propiedad	
C.2. Una copia certificada del plano catastrado (o bien una copia con el original para confrontar)	
C.3. Si el desarrollador no es dueño del inmueble, debe presentar la autorización del propietario con la firma autenticada por abogado	
C.4. Matriz básica de identificación de impactos ambientales acumulativos	

*Note: Las certificaciones no deben tener más de 3 meses de emitidas.*

1.4. Documentos técnicos complementarios

Documentos técnicos complementarios a presentar junto con este formulario

A) Diseño de sitio de la actividad, obra o proyecto.	
B) Hoja cartográfica con la localización del AP (copia a color)	
C) Estudio de ingeniería básica del terreno del AP, conforme al protocolo que se indica en el Manual de EIA.	
D) Estudio de geología básica del terreno del AP, conforme al protocolo que se indica en el Manual de EIA.	
E) Reporte arqueológico rápido del terreno del AP, conforme al protocolo que se indica en el Manual de EIA.	
F) Certificación sobre el monto de inversión global de la actividad, obra o proyecto aquí planteada, que incluya el monto de las erogaciones por compra de terrenos, construcción de instalaciones, caminos de acceso, obras de electrificación, y agua potable e industrial, compra de maquinaria y equipo, personal calificado y no calificado. Se debe indicar la vida útil del Proyecto y valor de rescate estimado del mismo. No deben incluirse los costos hundidos tales como el estudio de factibilidad. El desglose del monto global de la inversión deberá ser presentado por medio de una declaración jurada, firmada por el profesional correspondiente.	
G) Registro fotográfico de las condiciones actuales del AP.	

En el caso de los documentos que se indican en los incisos C, D y E, su presentación quedará a discreción del consultor Ambiental. En consecuencia, de no presentarse el estudio respectivo deberá presentarse certificación que indique que no se requiere estudio técnico.

1.5. Descripción general de la situación ambiental del sitio donde se desarrollará la actividad, obra o proyecto (caracterización básica del AP y áreas de influencia)

A) Área del Proyecto y Área de Influencia Directa		A.1. Área de influencia directa del proyecto (AID) en m <sup>2</sup> .	A.2. Área total del proyecto (Ap) en m <sup>2</sup> .	A.3. Área neta del proyecto (Apn) en m <sup>2</sup> .
		10 Ha	12ha	12 Ha
Caracterización básica actual del área del AP y de influencia del proyecto sobre la actividad	B) Identificación de Área de Influencia Directa del Proyecto (AID)	B.1. ( ) Dentro del AID existen áreas protegidas hasta un 25% de la superficie total.	B.2. ( ) Dentro del AID existen áreas protegidas entre 25 y 50% de la superficie total.	B.3. ( ) Dentro del AID existen áreas protegidas superior al 50% de la superficie total. B.3.1 ( x ) No aplica.
		B.4. ( ) Dentro del AID existen obras de infraestructura como líneas de transmisión, ductos, acueductos, alcantarillados, entre otros.	B.4.1 ( x ) Dentro del AID NO existen obras de infraestructura como líneas de transmisión, ductos, acueductos, alcantarillados, entre otros.	
		C.1. ( ) Dentro del API más del 50% de la cobertura vegetal es pasto o charra.	C.2. ( ) Dentro del API más de un 50% de la cobertura vegetal es talaral o cultivo.	C.3. ( ) Dentro del API más de un 50% de la cobertura vegetal es bosque. C.3.1 ( x ) El AP es un terreno sin cobertura vegetal (no se incluyen los jardines)
C) Identificación del Área total del proyecto (AP)	C.4. ( x ) Los servicios públicos de agua potable, recolección de desechos y servicio eléctrico, están disponibles y tienen capacidad de carga para soportar la demanda del proyecto.	C.5. ( ) Los servicios públicos de agua potable, recolección de desechos y servicio eléctrico, están disponibles y NO tienen capacidad de carga para soportar la demanda del proyecto.	C.6. ( ) Los servicios públicos de agua potable, recolección de desechos y servicio eléctrico, NO están disponibles.	
	C.7. ( x ) Los caminos de acceso al AP son de pavimento o asfalto.	C.8. ( ) Los caminos de acceso al AP son de tierra o tacho.	C.8.1 ( ) No hay caminos de acceso al AP. C.8.1.1 ( ) Existen vías de acceso. (¿Cuáles?)	

1.6. Datos climáticos básicos

Indicar condiciones climáticas promedio anuales en la zona en que ubica el Área del Proyecto (según datos meteorológicos recientes):

1. Precipitación promedio anual	4380	2. Temperatura promedio	18-28 Grados Celsius
3. Dirección y orientación predominante del viento	16mh NE	4. Meses más húmedos	Julio-octubre
5. Viento solar	Marzo-Abril 5hrs	6. Meses más secos	Febrero-Abril

**setena**  
SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN AMBIENTAL

**EVALUACIÓN AMBIENTAL INICIAL 2. CONSUMO / AFECTACIÓN**

Nota importante: en caso de la casilla que se esté llenando no aplique para la actividad, obra o proyecto en análisis se colocará un "cero" en la casilla "y" correspondiente

Componente/ Subcomponente	CASO 1 (Valor = 1)	CASO 2 (Valor = 2)	CASO 3 (Valor = 3)	CASO 4 (Valor = 4)	CASO 5 (Valor = 5)	y	Marco regulatorio (z)					X= z-y	Medidas ambientales Anexo No.	Valoración por efecto
							a	b	c	d	e			
2.1.1 Acueducto público existente	Consumo de agua no supera los 50 m <sup>3</sup> /mes.		Consumo de agua entre 50 y 200 m <sup>3</sup> /mes.		Consumo de agua mayor a los 200 m <sup>3</sup> /mes.	1			3			3,00		3,00
2.1.2 Superficial		Consumo de agua no supera el 25% del caudal restante.	Consumo de agua es mayor al 25% y menor al 50% del caudal restante.	Consumo de agua es mayor al 50% y menor al 100% del caudal restante.	Consumo mayor que el caudal restante.	0			2		0,00			
2.1.3 Subterránea		Consumo de agua no supera los 50 m <sup>3</sup> /día.	Consumo de agua entre 50 y 200 m <sup>3</sup> /día.	Consumo de agua mayor a los 200 y menor a 500 m <sup>3</sup> /día.	Consumo de agua mayor a los 500 m <sup>3</sup> /día.	0			2		0,00			
2.2.1 Modificación de uso	No se produce modificación de uso.					0			3		0,00		0,00	
2.3.1 Autocombustionamiento	2.3.1.1 Bio-combustibles.	Se generarán menos de 240 Mwh/año.	Se generarán más de 240 y menos de 2500 Mwh/año.	Se generarán más de 2500 y menos de 5000 Mwh/año.	Se generarán más de 5000 y menos de 10000 Mwh/año.	0			3		0,00		0,00	
	2.3.1.2 Combustibles fósiles.	Se generarán menos de 240 Mwh/año.	Se generarán más de 240 y menos de 500 Mwh/año.	Se generarán más de 500 y menos de 1200 Mwh/año.	Se generarán más de 1200 y menos de 2400 Mwh/año.	0			3		0,00			
2.3.2 Abastecimiento externo.	Se consumirán menos de 240 Mwh/año o 300.000 litros de combustible por año, o de 12 T/año.		Se consumirán más de 240 y menos de 1200 Mwh/año, o más de 300.000 L y menos de 1800.000 L de combustible por año, o más de 12 o menos de 60 T/año.		Se consumirán más de 1200 Mwh/año, o 1.800.000 L de combustible por año, o de 60 T/año.	1			2		2,00		2,00	
2.4.1 Fugas	No hay afectación.		Hay afectación.			3			2		12,00		12,00	
2.4.2 Fugas	No hay afectación.		Si hay afectación de fora pero no eliminación de árboles.	Se eliminan árboles aislados en área sin cobertura boscosa.	Se eliminan parches arbóreos en áreas menores de 2 ha.	2			2		8,00		8,00	

25,00

**setena**  
SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN AMBIENTAL

**3. IMPACTO EN AIRE, AGUA SUELO Y HUMANO**

Factor	CASO 1 (Valor = 1)	CASO 2 (Valor = 2)	CASO 3 (Valor = 3)	CASO 4 (Valor = 4)	CASO 5 (Valor = 5)	y	Marco legal (z)					X= z-y	Medidas ambientales Anexo No.	Valoración por efecto
							a	b	c	d	e			
3.1.1 Emisiones	3.1.1.1 Fuentes fijas.		Hay emisiones controladas.		Hay emisiones no controladas.	3			2		6,00		33,00	
	3.1.1.2 Fuentes móviles.			Se utilizan equipos móviles.		4		3		7,00				
	3.1.1.3 Radiaciones ionizantes.				Hay emisiones controladas.	0			2		0,00			
	3.1.2 Contribución de las emisiones generadas a la contaminación atmosférica con otros gases y otros efectos.			Las emisiones del proyecto contribuyen a la generación de contaminación atmosférica, pero están controladas.		Las emisiones del proyecto contribuyen a la generación de contaminación atmosférica, pero no están controladas.	3			2	6,00			
	3.1.3 Ruidos y vibraciones.			Hay producción de ruido o vibraciones y la producción total es cercana al límite de la regulación vigente, se puede confiar.		Hay producción de ruido o vibraciones y la producción total es cercana al límite de la norma, no es confinable.	3		3		9,00			
3.2.1 Aguas	3.2.1.1 Aguas de escorrentía superficial.	El aumento del caudal superficial neto es menor a un 10% referido al área de destoque.	El aumento del caudal superficial neto es mayor al 10% y menor al 25% referido al área de destoque.	El aumento del caudal superficial neto es mayor al 25% y menor al 50% referido al área de destoque.	El aumento del caudal superficial neto es mayor al 50% y menor al 75% referido al área de destoque.	El aumento del caudal superficial neto es mayor al 75% referido al área de destoque.	0		2		0,00		16,00	
	3.2.1.2 Aguas residuales ordinarias.	Producción de aguas residuales ordinarias y se utilizará una planta de tratamiento o alcantarillado sanitario con planta de tratamiento.	Producción de aguas residuales ordinarias y se dispondrán en alcantarillado sanitario con un sistema de tratamiento de probada eficiencia.		Producción de aguas residuales ordinarias y se dispondrán en un tanque séptico o similar.	Producción de aguas residuales ordinarias y se dispondrán en alcantarillado sanitario sin planta de tratamiento.	4		2		0,00			
	3.2.1.3 Aguas residuales de tipo especial.	Producción de aguas residuales de tipo especial en cantidad inferior a 50 m <sup>3</sup> /mes.		Producción de aguas residuales de tipo especial en cantidad superior a 50 y menor a 200 m <sup>3</sup> /mes.		Producción de aguas residuales de tipo especial en cantidad superior a 200 m <sup>3</sup> /mes.	0			2	0,00			

49,00



**setena**  
SECRETARÍA TÉCNICA NACIONAL AMBIENTAL

Factor	CASO 1 (Valor = 0)	CASO 2 (Valor = 1)	CASO 3 (Valor = 2)	CASO 4 (Valor = 3)	CASO 5 (Valor = 4)	y	Marco legal (z)				X=	Medidas ambientales Área No.	Valoración por efecto
							a	b	c	d			
4.1 Manejo de combustibles fósiles	No consume, maneja o almacena	Consumo, maneja o almacena una cantidad menor a 5.000 litros al mes.	Consumo, maneja o almacena una cantidad mayor a 5.000 y menor a 50.000 litros al mes.	Consumo, maneja o almacena una cantidad mayor a 50.000 y menor a 500.000 litros al mes.	Consumo, maneja o almacena una cantidad mayor a 500.000 litros al mes.	3			2		12,00		
4.2 Manejo de agroquímicos	No consume, maneja o almacena				Se usan, almacenan y consumen agroquímicos (fertilizantes, herbicidas, plaguicidas, insecticidas, etc.)	1			2		4,00		
4.3 Manejo de Sustancias peligrosas	No hay consumo, manejo o almacenamiento de sustancias peligrosas.				Si hay consumo, manejo o almacenamiento de sustancias peligrosas.	1			2		4,00		
4.4 Manejo de material radiactivo	No hay consumo, manejo o almacenamiento de material radiactivo.				Si hay consumo, manejo o almacenamiento de material radiactivo.	1			2		4,00		
4.5 Manejo de Bio-materiales	No hay consumo, manejo o almacenamiento de material biológico.				Si hay consumo, manejo o almacenamiento de material biológico.	1			2		4,00		
												<b>28,00</b>	

**setena**  
SECRETARÍA TÉCNICA NACIONAL AMBIENTAL

Ministerio de Ambiente y Energía  
Secretaría Técnica Nacional Ambiental  
**ANEXO 2**  
**Ficha de Descripción del Proyecto**

a.	Justificación técnica del Proyecto y sus opciones	Debido a la alta demanda de agregados en la zona de San Carlos por el desarrollo económico en las áreas turística, agrícola, social e industrial se hace necesario incrementar la extracción de materiales de nuevas fuentes. El Proyecto plantea la extracción y el aprovechamiento de los bancos aluviales y material de carga de fondo depositados en el cauce del río San Carlos.
b.	Concordancia con el plan de uso del suelo (no es permiso de uso del suelo)	En el área del proyecto no existe un plan regulador que reglamente el uso del suelo, no obstante las actividades del proyecto no discrepan con la actividad agrícola forestal desarrollada.
c.	Resumen del proyecto a desarrollar (área del proyecto neta, metros cuadrados de construcción, componentes de detalle descriptivo del diseño de sitio)	El área del Proyecto de explotación es de aproximada de 10 hectáreas en un tramo del cauce del río San Carlos, ubicado entre las coordenadas 268.700 N-484.635 E y 270.050 N-484.964E (Hoja Aguas Zarcas). No habrá construcción de edificaciones significativas únicamente una caseta para oficina y control, se instalará un quebrador y se tendrá un área para acopio y separación de materiales producto del beneficiamiento. El equipo móvil a utilizar será propiedad de la Municipalidad de San Carlos y consta de una excavadora, un cargador y aproximadamente 10 vagonetas. El área de operaciones estará fuera del cauce en un terreno municipal, en la margen derecha del río.
d.	Actividades a realizar en cada fase del Proyecto	Acondicionamiento y conformación de caminos de acceso al área de concesión en la fase constructiva. Extracción y beneficiamiento en la fase operativa con área de aplaniamiento y separación de materiales procesados. Implementación medidas de compensación en la fase de cierre. El detalle de las actividades a realizar en cada fase del proyecto se establecerá en el EslA.
e.	Tiempo de ejecución	La concesión se solicita por 15 años de ejecución.
f.	Infraestructura a desarrollar	Únicamente una caseta para oficina con baños. Caminos de acceso al cauce. Quebrador y sarandas de separación de materiales.
g.	Materiales a utilizar	Block, barilla, arena, piedra, cemento, zing, formaleta, etc.
h.	Rutas de movilización	Se usarán los caminos vecinales públicos que accesan a la zona, los cuales tienen capacidad de carga disponible.
i.	Frecuencia de movilización	Baja, entre veinte y cuarenta viajes por día
j.	Número de empleados	El número de empleados aproximado sería de 12 personas, entre operadores, aduantes y administrativos.
k.	Campamentos	No se harán campamentos

**(ii) Bitácora Geológica**

(Ver [Anexo de Procedimiento N°4. UTGVM](#))

#### 4.6.7. Procedimiento N°7: Promoción Social y Coordinación previa de proyectos

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Promoción Social y Coordinación previa de proyectos	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> DUTGVM-007-2014		
<b>Responsable:</b> Promotor(a) Social			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 11</b>		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>231</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>231</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>231</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>231</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>231</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>232</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>232</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>232</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>232</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>232</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>233</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>235</b>

### **C. Propósito**

El propósito del procedimiento de Promoción Social y Coordinación previa de proyectos es tener contacto con la organización comunal para establecer una coordinación eficaz y productiva.

### **D. Responsable**

La persona responsable de controlar que este proceso se lleve a cabo de forma adecuada es el o la promotor(a) social.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM), en el cual interviene: el o la encargado(a) de Promoción Social y la comunidad de San Carlos.

El proceso aplica únicamente para proyectos viales del Cantón de San Carlos.

### **F. Políticas de operación**

1. Promoción Social deberá brindar atención a solicitudes y necesidades que surjan en el transcurso del proyecto.
2. Promoción Social y el Inspector de la obra debe capacitar e inspeccionar aleatoriamente la obra desde la parte técnica-social.
3. Al entregar el proyecto, Promoción Social deberá realizar capacitaciones de mantenimiento manual de la obra.

### **G. Normativa aplicable**

Para el procedimiento de Promoción Social y Coordinación previa de proyectos se debe cumplir la siguiente normativa:

- Ley de Promoción
- Ley 8114
- Ley General de Caminos Públicos
- Reglamento del Código Municipal

## H. Formularios a utilizar

Los formularios o documentos utilizados en este procedimiento son:

- Juramentación
- Perfil de proyecto

(Ver [Anexos de Promoción Social y Coordinación previa de proyectos](#))

## I. Sistemas de Información

En este procedimiento no se utiliza ningún procedimiento.

## J. Subprocesos

Este procedimiento no contiene subprocesos

## K. Conceptos

N/A

## L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Organiza y formaliza comité de caminos	Comunidad
2.	Realiza juramentación de comités de caminos ante el Concejo Municipal	Comunidad
3.	Solicita proyecto a través de Concejo de Distrito o Junta Vial	Comunidad
4.	Solicita levantamiento de inventario de necesidades	UTGVM
5.	Genera hoja de presupuesto (costo de la obra)	UTGVM
6.	¿Aprueba proyecto? Sí: Continuar	Junta Vial Cantonal

<b>No: <i>Fin del procedimiento</i></b>		
7.	Asigna presupuesto al proyecto aprobado	Planificación
8.	Llena “Perfil de proyecto”	Promoción Social
9.	Asigna inspector municipal a la obra	UTGVM
10.	Capacita e inspecciona aleatoriamente la obra desde la parte técnica-social	Promoción Social / Inspector
11.	Divulga y promociona el control social de la obra a la comunidad	Promoción Social
12.	Genera permisos o coordinación necesaria para la obra	Promoción Social / Inspector y/o comunidad
13.	Realiza presentación formal del proyecto ante la comunidad, con descripción ingenieril, técnica y social	Promoción Social / UTGVM
14.	Divulga proyecto e inversión municipal a la sociedad en general	Promoción Social
15.	Realiza inauguración formal de la obra	Promoción Social
16.	Realiza finiquito para entrega de obra	Promoción Social / UTGVM
17.	Entrega obra a la comunidad	Promoción Social / UTGVM
18.	Realiza capacitación de mantenimiento manual de la obra	Promoción Social
<b><i>Fin del procedimiento</i></b>		

**M. Análisis del procedimiento**

**Procedimiento de Promoción Social y Coordinación previa de proyectos**

<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a las leyes que rigen el procedimiento, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la promotor(a) social, y así debe continuar, ya que es la persona que realiza y se encarga del proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que las leyes mencionadas anteriormente regulan su ejecución. Es importante recalcar que de igual manera, las políticas fueron creadas a través de reglamentos establecidos y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y la promotora social.

## N. Anexos

### (i) Juramentación

Sres:  
Concejo Municipal  
Municipalidad de San Carlos

Estimados señores (as)

Se les solicita la debida juramentación del comité de caminos de *Comité de Caminos de:* \_\_\_\_\_  
camino 2-10-\_\_\_\_\_.

El comité de camino está conformado por:

Comité de Caminos de _____, camino 2-10-_____			
PUESTO	NOMBRE	CEDULA	TELEFONO

Visto Bueno del Concejo de Distrito.

\_\_\_\_\_

(ii) Perfil de Proyecto

	Nº de Anteproyecto: Código Presupuestario: Meta: Rubro:
--	--

**LEY 8114**  
Perfil del Proyecto-Obras Viales 2011

**Cantón:** San Carlos

**Nombre del Proyecto:** \_\_\_\_\_

**Responsables**

**Gobierno Local:**  
Municipalidad de San Carlos  
Cédula jurídica: 3-014-042074

**Coordinador (a) de la Comunidad:**

**Coordinador:** \_\_\_\_\_ **Cédula:** \_\_\_\_\_  
**Dirección:** \_\_\_\_\_  
**Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Profesional Responsable**

**Nombre:** Ing. Pablo Jiménez Araya **Cédula:** 1-1264-871  
**Dirección:** Municipalidad de San Carlos  
**Teléfono:** 24-01-09-73 (Lic. Denisse Arredondo Castro).

**Datos del Represente legal de la Municipalidad:**

**Nombre:** Lic. Alfredo Córdoba Soro **Cédula:** 2-387-132  
**Domicilio legal para notificaciones:** Municipalidad de San Carlos  
**Teléfono oficina:** 24-01-09-07 / 24-01-09-18 **Telefax:** 24-60-03-93

**Descripción del problema:** \_\_\_\_\_

**Recursos necesarios:** Materiales, Supervisión Técnica, Mano de obra.

**Producción planeada:**

Nº	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12
1													

**Beneficiarios:** (Personas que se ven beneficiadas aproximadamente) \_\_\_\_\_

**Cobertura:** (Lugares aledaños a la ruta a intervenir beneficiados) \_\_\_\_\_

Objetivos: \_\_\_\_\_

Meta: \_\_\_\_\_

**Evaluación:** La obra será supervisada por la Unidad Técnica de Gestión.

**Gastos planeados:**

DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA				
Descripción	Municipalidad	Comunidad	Municipalidad Existente	TOTAL
<b>TOTAL</b>				

**Desglose del presupuesto de la obra**

Detalle	Total
Aporte Municipal	
Aporte Comunal	
Aporte Municipal existente	
<b>Total</b>	

En virtud de que las partes se encuentran de acuerdo a los aportes presupuestarios indicados anteriormente (contrapartida comunal), se procede a firmar el siguiente documento al ser las \_\_\_\_ horas y \_\_\_\_ minutos del \_\_\_\_ de junio del dos mil once.

Así mismo, se indica que los materiales sobrantes para la obra que se ejecute, serán retirados por el inspector asignado y colocados en el Plantel Municipal.

\_\_\_\_\_  
Sr.  
Cédula:

#### 4.6.8. Procedimiento N°8: Control de recepción de los materiales

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Control de recepción de los materiales	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> : DUTGVM-008-2014		
<b>Responsable:</b> Director(a) de la UTVGM			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 7		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	240
D. RESPONSABLE .....	240
E. ALCANCE .....	240
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	240
G. NORMATIVA APLICABLE .....	240
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	240
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	241
J. SUBPROCESOS .....	241
K. CONCEPTOS .....	241
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	241
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	242
N. ANEXOS.....	244

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es controlar que los materiales se reciban de forma correcta.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que el procedimiento de control de recepción de los materiales se lleve a cabo de forma adecuada es el o la directora(a) de la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM).

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM), en el cual interviene: el o la inspector(a) municipal, encargado(a) de Bodega y coordinador(a) de la comunidad.

El proceso aplica para la recepción de materiales de obras de la UTGVM en el Cantón de San Carlos.

### **F. Políticas de operación**

1. La orden de inicio debe estar firmada por el o la directora(a) de la UTGVM y deberá entregarse al inspector con copia a Proveduría y Relaciones Públicas.
2. Al realizar el informe de entrada de materiales se deberán tomar fotografías para probar que los mismos fueron realmente entregados.

### **G. Normativa aplicable**

En el procedimiento de Control de recepción de los materiales, se debe cumplir la Ley 8114.

### **H. Formularios a utilizar**

Los formularios, documentos y sistemas utilizados en este procedimiento son:

- Informe de entrada de materiales (Bodega)
- Informe entrada de materiales entregados en obra (Comunidad)

(Ver [Anexos de Control de recepción de los materiales](#))

### I. Sistemas de Información

Para este proceso es indispensable la utilización de un formulario prediseñado para llevar el control de las obras, llamado Control de Ejecución de Obra, el cual fue confeccionado en Microsoft Excel.

### J. Subprocesos

Este procedimiento no cuenta con subprocesos.

### K. Conceptos

N/A

### L. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Retira Orden de Compra en Proveeduría	Asistente de Ingeniero
2.	Asigna inspector responsable	Asistente de Ingeniero
3.	Emite orden de inicio, realizada y firmada por el o la directora(a) de UTGVM, donde se indica el inspector responsable	Asistente Administrativo
4.	Envía fax a la empresa proveedora de materiales	Asistente Administrativo
5.	Entrega orden de inicio a Inspector con copia a Proveeduría y Relaciones Públicas	Asistente Administrativo
6.	Coordina con proveedor(a) y comunidad o Bodega la entrega de los materiales	Inspector(a)

7.	Recibe materiales	Coordinador(a) de la Comunidad o Bodega Municipal
8.	Llena formulario de entrada de materiales entregados (comunidad o bodega) según corresponda (toma fotos e incluye en formulario)	Inspector(a)
9.	Firma formulario de entrada de materiales entregados	Coordinador(a) de la Comunidad o Bodega Municipal
10.	Elabora Informe de pago	Asistente Administrativo(a)
11.	Entrega Informe de pago	Asistente Administrativo(a)
12.	Recibe Informe de pago para incluir en Control de Ejecución de Obras	Asistente de Ingeniero
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Control de recepción de los materiales</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a que la Ley 8114 rige el procedimiento, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la directora(a) de la UTGVM, y así debe continuar, ya que es el encargado del proceso.

<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que la ley mencionada anteriormente regula su ejecución. Es importante recalcar que de igual manera, las políticas fueron creadas a través de reglamentos establecidos y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.
----------------------	---

N. Anexos

(i) Informe de entrada de materiales (Bodega)



**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS**  
Departamento de Bodega

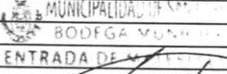
Nº 6778

**INFORME DE ENTRADA DE MATERIALES**

DIA	MES	AÑO
16	10	14

Casa comercial y otros: Abogados H.M.S.A  
 Observaciones: UTVM.

A continuación se servirá encontrar detalle de los materiales recibidos en esta fecha por esta bodega

ORDEN DE COMPRA		Nº Factura
FECHA	NÚMERO	ARTÍCULO
		CANTIDAD
		<u>m<sup>3</sup> Piedra Desechada cuarta</u> <span style="float: right;">90</span>
		<u>m<sup>3</sup> Arena Fina</u> <span style="float: right;">80</span>
		<u>m<sup>3</sup> Piedra Lavada</u> <span style="float: right;">30</span>
 ENTRADA DE MATERIALES Fecha: <u>16/10/14</u> Firmado: <u>[Signature]</u>		

ORIGINAL: Proveedor  
 CASA: Comercial  
 COPIA: Bodega

Bodeguero Municipal

Imp. Hótopi Tel. 2460-3783 Telefax. 2460-3180 Cód. 162



#### 4.6.9. Procedimiento N°9: Control de retiro de materiales sobrantes en obra

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Control de Retiro de Materiales sobrantes en Obras	
<b>Unidad:</b> Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM)		<b>Código del proceso:</b> DUTGVM-009-2014		
<b>Responsable:</b> Director de la UTVGM			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 8		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>248</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>248</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>248</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>248</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>248</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>248</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>249</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>249</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>249</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>249</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>250</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>251</b>

### **C. Propósito**

El propósito de este procedimiento es reintegrar los materiales sobrantes a bodega para ser utilizados en otros proyectos.

### **D. Responsable**

La persona responsable del procedimiento de Control de retiro de materiales sobrantes en obras es el o la director(a) de la UTGVM.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal (UTGVM), en el cual interviene: el o la inspector(a) municipal, encargado(a) de Maquinaria y el o la coordinador(a) de la comunidad.

El proceso aplica para el retiro de los materiales sobrantes en obras de la UTGVM en el Cantón de San Carlos.

### **F. Políticas de operación**

1. El o la inspector(a) responsable o encargado(a) de cuadrillas deberá llenar en la Bitácora las cantidades de los materiales sobrantes confrontado con lo que dice la Boleta de Control diario de gasto de materiales.

### **G. Normativa aplicable**

En el procedimiento de Control de retiro de materiales sobrantes en obras, se debe cumplir la Ley 8114.

### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimientos se utilizan los siguientes documentos:

- Control diario de gasto de materiales
- Bitácora Municipal de Obras
- Informe de entrada de materiales

(Ver [Anexos de Control de Retiro de Materiales sobrantes en Obras](#))

**I. Sistemas de Información**

Para este proceso es indispensable la utilización de un formulario prediseñado para llevar el control de las obras, llamado Control de Ejecución de Obra, el cual fue confeccionado en Microsoft Excel.

**J. Subprocesos**

Este procedimiento no contiene subprocesos.

**K. Conceptos**

N/A

**L. Descripción del procedimiento**

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Después de terminada la obra se anota en Bitácora las cantidades de los materiales sobrantes confrontado con lo que dice el “Control diario de gasto de materiales”	Inspector(a) /Encargado de Cuadrillas
2.	Emite la orden de recolectar los materiales sobrantes	Director(a) de la UTGVM
3.	Coordina transporte con encargado(a) de Maquinaria	Inspector(a)
4.	Entrega material a Bodega	Encargado(a) de Maquinaria
5.	Llena “Informe de entrada de materiales”	Inspector(a)
6.	Entrega “Informe de entrada de materiales” a asistente de Ingeniero, con copia a auxiliar	Inspector(a)

7.	Incluye “Informe de entrada de materiales” en Control de Ejecución de Obra para justificar sobrante y se cierra el proyecto	Asistente de Ingeniero
<b>Fin del procedimiento</b>		

#### M. Análisis del procedimiento

Procedimiento de Control de Retiro de Materiales sobrantes en Obras	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a la Ley mencionada anteriormente y las directrices correspondientes, solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la directora(a) de la UTGVM, y así debe continuar, ya que es el encargado del proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que la ley mencionada anteriormente regula su ejecución. Es importante recalcar que de igual manera, la política fue creada a través de reglamentos establecidos y a la vez fue verificada por el Departamento de Control Interno y la Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal.

## **N. Anexos**

### **(i) Control diario de gasto de materiales**

(Ver [Anexo iii de Procedimiento N°2. UTGVM](#))

### **(ii) Bitácora Municipal de obras**

(Ver [Anexo ii de Procedimiento N°2. UTGVM](#))

### **(iii) Boleta de recepción de materiales**

(Ver [Anexo i de Procedimiento N°8. UTGVM](#))

#### 4.7. DEPARTAMENTO DE RELLENO SANITARIO

##### 4.7.1. Procedimiento N°1: Recolección de desechos

###### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Recolección de desechos	
<b>Unidad:</b> Relleno Sanitario		<b>Código del proceso:</b> DRS-001-2014		
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Relleno Sanitario			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 8		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	254
D. RESPONSABLE .....	254
E. ALCANCE .....	254
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	254
G. NORMATIVA APLICABLE .....	255
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	256
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	256
J. SUBPROCESOS .....	256
K. CONCEPTOS .....	256
L. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	256
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	257
N. ANEXOS.....	258

### **C. Propósito**

El propósito del procedimiento de Recolección de Desechos es cumplir con la Ley para la Gestión Integral de Residuos, No. 8839.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que este procedimiento se lleve a cabo de forma adecuada es el o la jefe(a) de Recolección de basura.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para la Unidad de Recolección de Desechos, y en este interviene: el encargado operativo de Recolección, el o la jefe(a) de Recolección, tres peones de Recolección y los choferes respectivos.

El proceso aplica únicamente para la recolección de desechos ordinarios.

### **F. Políticas de operación**

1. Antes de comenzar las labores, el personal de Recolección deberá realizar ejercicios de calentamiento para evitar riesgos ergonómicos.
2. El personal de Recolección de desechos deberá colocarse el Equipo de Protección Personal (EPP) antes de comenzar sus labores:
  - chaleco refractivo o camiseta de uniforme con el chaleco cocido
  - Guantes anti corte
  - Gorra tipo chavito
  - Zapatos tipo tenis
3. El personal de Recolección deberá mantener un ritmo adecuado de trabajo para evitar accidentes (conforme disposiciones de salud ocupacional).
4. Se deberá realizar mantenimiento preventivo del camión, y éstos deberán contar con un extintor y con equipo de protección auditiva.
5. Las rutas deberán ser asignadas previamente a las cuadrillas para llevar el control en caso de cualquier eventualidad.

6. En cada recorrido el chofer debe estar acompañado por 3 peones, uno de ellos dependiendo de la ruta (rutas cortas), deberá salir media hora antes del Plantel Municipal para ir agrupando los desechos.
7. El día que no se recolectan desechos, el personal de Recolección deberá presentarse a las 6:00 am en el Plantel Municipal para realizar diversos trabajos (Lavar adecuadamente el camión, realizar labores de limpieza del relleno, etc.)
8. Al finalizar la jornada laboral, se deberán guardar los equipos de seguridad aplicando el mantenimiento requerido.
9. Al finalizar cada jornada laboral se deberán lavar adecuadamente los camiones recolectores.
10. El camión recolector deberá ser pesado antes de salir del Relleno y cada vez que entra a realizar descargas.
11. Cada camión deberá contar con GPS para ser monitoreado por el Jefe de Recolección de basura.
12. Cada chofer tiene su vehículo asignado, del cual deberá ser responsable.
13. Cada ruta deberá estar establecida con anterioridad, para llevar un control sobre quien está realizando cada ruta.
14. El jefe (a) de Recolección de basura deberá analizar y revisar las rutas constantemente para asegurarse que todo se encuentre en orden.
15. En caso de que los recolectores no cumplan con la ruta establecida, el o la jefe (a) de Recolección deberá informar al encargado operativo para que les realice una llamada de atención de forma escrita.

### **G. Normativa aplicable**

Para el procedimiento de Recolección de desechos de la Municipalidad de San Carlos se debe cumplir la siguiente normativa:

- Ley para la Gestión Integral de Residuos, No. 8839
- Reglamento General a la Ley para la Gestión Integral de Residuos

- Plan de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad de San Carlos

#### H. Formularios a utilizar

En este procedimiento no se utiliza ningún formulario.

#### I. Sistemas de Información

En este procedimiento se utiliza el sitio web llamado “Skydata”, ingresando a [cr.advancedplatform.com](http://cr.advancedplatform.com) para monitorear a los camiones por medio de GPS.

#### J. Subprocesos

El procedimiento de Recolección de Desechos no cuenta con subprocesos.

#### K. Conceptos

**Residuos Ordinarios:** residuos de carácter doméstico generados en viviendas y en cualquier otra fuente, que presentan composiciones similares a los de las viviendas.

#### L. Descripción de procedimientos

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Presentarse al Plantel Municipal	Personal de Recolección
2.	Realiza un pequeño calentamiento	Personal de Recolección
3.	Colocarse el EPP (Equipo de Protección Personal)	Personal de Recolección
4.	Revisa rutas por realizar	Encargado(a) Operativo(a)
5.	Revisa camiones	Personal de Recolección

6.	Comienza la ruta	Personal de Recolección
7.	Cuando el camión se llena, procede a descargar en el vertedero acompañado por uno de los peones, los otros dos peones continúan la ruta	Personal de Recolección
8.	Pesa el camión en la romana que se encuentra en la entrada del Relleno	Personal de Recolección
9.	Realiza enjuague momentáneo al camión	Personal de Recolección
10.	Continúa la ruta	Personal de Recolección
11.	Al final de la jornada, procede a descargar nuevamente en el vertedero, acompañado por uno de los peones	Personal de Recolección
12.	Lava adecuadamente el camión	Personal de Recolección
13.	Regresa al Plantel Municipal para marcar su hora de salida	Personal de Recolección
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Recolección de residuos</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento continúa llevándose a cabo en el mismo lugar.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma debido a que así lo rige la Ley para la Gestión Integral de Residuos, No. 8839, Reglamento General a la Ley para la Gestión Integral de Residuos y el Plan de

	manejo de residuos sólidos de la Municipalidad de San Carlos; solamente se recomienda cumplir los pasos en el orden establecido.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Recolección de basura, y así debe continuar, ya que es el encargado del proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento debe realizarse de la forma establecida, ya que las leyes y reglamentos mencionados anteriormente regulan su ejecución. Es importante recalcar que de igual manera, la política fue creada a través de reglamentos establecidos y a la vez fue verificada por el Departamento de Control Interno y Relleno Sanitario.

**N. Anexos**

N/A

#### 4.8. DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA

##### 4.8.1. Procedimiento N°1: Compras bajo modalidad de entrega según demanda

###### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Compras bajo modalidad de entrega según demanda	
<b>Unidad:</b> Proveeduría		<b>Código del proceso:</b> DP-001-2014		
<b>Responsable:</b> Coordinador(a) de Proveeduría			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas:</b> 12		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

## B. Índice

C. PROPÓSITO .....	261
D. RESPONSABLE .....	261
E. ALCANCE .....	261
F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	261
G. NORMATIVA APLICABLE .....	262
H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....	262
I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	262
J. SUBPROCESOS .....	263
K. CONCEPTOS .....	263
L. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	264
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....	266
N. ANEXOS.....	267

### **C. Propósito**

El propósito del proceso de compras bajo modalidad de entrega según demanda es garantizar un servicio de forma ágil y rápida.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que este procedimiento se lleve a cabo de forma adecuada es el o la jefe(a) de Proveeduría.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para el departamento de Proveeduría, y en este interviene: el departamento solicitante y la Alcaldía.

El proceso aplica únicamente para las compras bajo modalidad de entrega según demanda.

### **F. Políticas de operación**

1. En el desarrollo del presente procedimiento, se deberá observar lo establecido en la normativa vigente respecto de los pasos anteriores a la definición del tipo de contratación a utilizar.
2. Para los efectos de los trámites de verificación de cumplimiento, se aplicará lo indicado en el Manual de Ejecución de Inversiones.
3. Es responsabilidad de cada jefatura, estimar sus necesidades de compra futuras y solicitar a la proveeduría las compras por demanda.
4. Proveeduría puede estimar las contrataciones bajo la modalidad de entrega según demanda, lo cual incidirá en el procedimiento de licitación a utilizar. De esta forma, podrán efectuarse licitaciones públicas, en el caso de contrataciones de cuantía inestimable, o cuando habiéndose estimado, las mismas alcancen el límite inferior vigente para dicho tipo de procedimiento. Sin embargo, también podrá efectuar licitaciones abreviadas, cuando por monto corresponda su aplicación.
5. Una vez adoptada la decisión inicial, la Proveeduría debe conducir el procedimiento y para ello debe determinar el procedimiento de contratación administrativa conforme

a la ley. La Proveduría, de oficio, podrá convertir una compra en una contratación de entrega contra demanda, cuando considere que el bien o servicio solicitado deberá seguir siendo adquirido de manera repetitiva. Para lo anterior, deberá considerar las estadísticas relativas a la adquisición de dicho bien o servicio.

6. En caso de que la realización de un procedimiento de contratación implique plazos prolongados para su formalización, se procurará la realización de una contratación de escasa cuantía para garantizar la continuidad del servicio en el corto plazo.
7. La determinación del procedimiento de contratación se efectúa desde el inicio, procedimiento que en modo alguno puede ser modificado una vez iniciado, y debe concluir bajo las formalidades y plazos del procedimiento que inició.

#### **G. Normativa aplicable**

Las contrataciones bajo la modalidad de entrega según demanda encuentran sustento jurídico en el numeral 154 inciso b) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA).

Asimismo se sustenta con los siguientes artículos de la Ley de Contratación Administrativa:

- Artículo 12 –Derecho de modificación unilateral
- Artículo 27 –Determinación del procedimiento
- Artículo 30 –Modificación del procedimiento en licitación infructuosa
- Artículo 31 –Reajuste o revisiones del precio
- Artículo 153 –Generalidades
- Artículo 200 –Modificación unilateral del contrato

#### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento no se utilizan formularios.

#### **I. Sistemas de Información**

En este proceso se utiliza el SIM (Sistema Integrado Municipal), para realizar las debidas requisiciones y órdenes de compra.

## J. Subprocesos

El procedimiento de Compras bajo modalidad de entrega según demanda comienza con el proceso de Contratación bajo modalidad de entrega según demanda, seguido por el subproceso de Solicitudes sucesivas de bienes en compra de modalidad de entrega según demanda.

## K. Conceptos

**Cartel:** Es el conjunto de cláusulas redactadas por la administración especificando el bien o servicio que se licita, definiendo las condiciones, especificaciones y requisitos que tienen que cumplir los participantes y detallando el proceso o trámite por seguir.

**Contratación directa por escasa cuantía:** Procedimiento ágil, rápido, en función de la poca monta que reviste el negocio para la Administración. Si la Administración no dispone de oferentes idóneos en su Registro, para proceder en la forma dispuesta, la Proveduría u órgano a cargo de la compra, debe gestionar la presentación de al menos tres proformas de proveedores idóneos, que le permitan acreditar en el respectivo expediente la conveniencia de la decisión que finalmente llegue a adoptar y que ha negociado en forma beneficiosa.

**Contratista:** Persona física o jurídica del sector privado que, mediante un contrato y un precio convenido, se obliga a ejecutar una obra conforme con los planos y con las especificaciones suministradas o aprobadas por el Estado o alguna de sus instituciones que formen parte del contrato, dentro de los plazos ofrecidos y acordados; de conformidad con la Ley y los documentos contractuales.

**Contrato:** Acuerdo de voluntades libremente consentido y firme entre el Estado y sus instituciones con los contratistas, en virtud del cual estos últimos se obligan a la ejecución de una obra de construcción y/ o mantenimiento a cambio del pago cierto, puntual y obligado de una suma de dinero, en montos y condiciones expresamente establecidos en la licitación.

**Cuantía inestimable:** Consiste en aquellos casos en que resulta muy difícil o imposible hacer un cálculo del monto del negocio en cuestión, ya que por las particularidades del bien o servicio

que se requiere adquirir no se puede saber cuánto va a costar, por lo que ante la duda, la ley se inclina por aplicar el procedimiento más formalista como lo es la licitación pública.

**Licitación pública:** Es el procedimiento más abierto a la participación de los potenciales oferentes, es también el más formalista y los plazos establecidos son más amplios.

**Licitación abreviada:** En la licitación abreviada la Administración deberá invitar un mínimo de cinco proveedores del bien o servicio por adquirir, que deben estar debidamente inscritos en el registro de proveedores.

**SIM (Sistema Integrado Municipal):** Es un software generado en la Municipalidad de San Carlos, en el cual existen varios módulos municipales para las actividades del quehacer diario.

#### L. Descripción de procedimientos

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Solicita proceso de compra	Departamento solicitante
2.	Entrega especificaciones de la compra, la justificación y la aprobación por parte de la Alcaldía	Departamento solicitante
3.	Verifica las compras del mismo bien o servicio realizadas durante los últimos períodos, para determinar la periodicidad y cantidad de compras realizadas	Proveeduría
4.	Determina la cantidad promedio de bienes o servicios por adquirir	Proveeduría
5.	Tramita procedimiento, con indicación de que se adjudica una contratación bajo la modalidad según demanda, siguiendo los procedimientos de	Proveeduría

	licitación pública, abreviada o por contratación directa basada en la escasa cuantía, de acuerdo con la estimación preliminar	
6.	Realiza respectivo cartel indicando que la contratación es bajo la modalidad según demanda	Proveeduría
7.	Presentan sus ofertas	Oferentes
8.	Adjudica empresa o empresas que cumplan con los requerimientos establecidos y que presenten la mejor oferta	Proveeduría
9.	Realiza orden de compra y/o contrato según corresponda	Proveeduría
10.	Una vez realizado el contrato, confecciona la boleta de Requisición en el SIM, indicando los artículos a solicitar	Departamento solicitante
11.	Solicita aprobación a la Alcaldía	Departamento solicitante
12.	Aprueba Requisición	Alcaldía
13.	Revisa la Requisición	Proveeduría
14.	¿Aprueba la Requisición? Sí: Paso 17 No: Continuar	Proveeduría
15.	Solicita la corrección requerida	Proveeduría
16.	Corrige Requisición	Departamento solicitante
17.	Una vez aprobada, imprime la Requisición	Proveeduría
18.	Confecciona la orden de compra a través del SIM	Proveeduría

19.	Aprueba la orden de compra	Departamento solicitante
20.	Aprueba la orden de compra	Tesorería
21.	Aprueba la orden de compra	Alcaldía
22.	Imprime y firma orden de compra	Proveeduría
23.	Entrega orden de compra al departamento solicitante	Proveeduría
24.	Realiza orden de inicio y la remite al contratista, junto con la orden de compra	Departamento solicitante
25.	Entrega lo solicitado, según los términos del contrato	Contratista
<b>Fin del procedimiento</b>		

**M. Análisis del procedimiento**

Procedimiento de Compras bajo modalidad de entrega según demanda	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue realizándose en el mismo lugar, debido a que se encuentra reglamentado de esa manera.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Asimismo la sucesión sigue siendo la misma, debido a que así lo establece el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. A la vez, al actualizar el proceso se realiza un subproceso para tener un mayor orden.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Proveeduría, y así debe continuar, ya que Proveeduría es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento, al estar regido por la Ley mencionada anteriormente, no se puede realizar cambios. Es importante

mencionar que las políticas fueron creadas a través de esta misma Ley y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y Proveduría.

**N. Anexos**

N/A

#### 4.8.2. Procedimiento N°2: Reajuste de precios

##### A. Identificación del procedimiento

	<b>Municipalidad de San Carlos</b>		<b>Nombre del procedimiento:</b> Reajuste de precios	
<b>Unidad:</b> Proveeduría		<b>Código del proceso:</b> DP-002-2014		
<b>Responsable:</b> Coordinador(a) de Proveeduría			Versión N°: 1	
Elaborado por: Melissa Mora Rodríguez			Fecha:	
Aprobado por: Lic. Alfredo Córdoba Soro			Fecha:	
Revisado por: Lic. Jimmy Segura Rodríguez			Revisión N°: 1	
<b>Páginas: 12</b>		<b>Próxima revisión:</b>		
<b>Aprobación de Concejo Municipal</b>				
Fecha:	Acta:	Artículo	Inciso:	

**B. Índice**

<b>C. PROPÓSITO .....</b>	<b>270</b>
<b>D. RESPONSABLE .....</b>	<b>270</b>
<b>E. ALCANCE .....</b>	<b>270</b>
<b>F. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>270</b>
<b>G. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>271</b>
<b>H. FORMULARIOS A UTILIZAR .....</b>	<b>271</b>
<b>I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>272</b>
<b>J. SUBPROCESOS .....</b>	<b>272</b>
<b>K. CONCEPTOS .....</b>	<b>272</b>
<b>L. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>273</b>
<b>M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>276</b>
<b>N. ANEXOS.....</b>	<b>276</b>

### **C. Propósito**

El propósito del procedimiento de Reajuste de precios es mantener el equilibrio económico de la empresa.

### **D. Responsable**

La persona responsable de que este procedimiento se lleve a cabo de forma adecuada es el o la coordinadora(a) de Proveeduría.

### **E. Alcance**

El procedimiento es aplicable para el Departamento de Proveeduría, y en este interviene: el departamento o proveedor solicitante y la Alcaldía.

### **F. Políticas de operación**

Para el procedimiento de Reajuste de precios se deberán cumplir las siguientes políticas:

1. La solicitud de precios deberá ser resuelta por la Administración dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día en que se recibió dicha solicitud.
2. Las partes tendrán derecho a la revisión del precio siempre que se acredite la variación de los respectivos costos, conforme las reglas existentes. El derecho a reajuste o revisión de los precios rige desde la presentación de la oferta y podrá ser solicitado una vez que dé inicio la ejecución contractual.
3. La solicitud de reajuste de precios debe ser conforme a la facturación mensual que debe coincidir con el avance de la obra, tomando como base el último día hábil del mes calendario del referido avance.
4. Para aplicar el reajuste, el contratista deberá presentar, en su oferta, un presupuesto detallado y completo con todos los elementos que componen su precio, incluyendo un desglose de los precios unitarios. Es obligación de la Proveeduría solicitar el desglose en el cartel de compra.
5. La presentación de facturas, por avance de obra cada mes, será obligatoria.

6. Las partes estarán obligadas a fundamentar su gestión y a aportar las pruebas en que sustenten su dicho, tomando en cuenta las regulaciones específicas de la materia.
7. Cuando haya diferencia en el monto de reajuste presentado por el contratista y el departamento de proveeduría, luego de realizar las revisiones correspondientes, prevalecerá el monto indicado por la Proveeduría.
8. Las gestiones por este concepto prescriben en cinco años, a partir de que existe la posibilidad de interponer acciones cobratorias en relación con la variación de costos que se demande. Dicha prescripción se interrumpe con la presentación de la gestión
9. El informe realizado por el o la coordinador(a) de Proveeduría deberá contener el número de licitación, la fórmula matemática utilizada, la estructura de precios de la Municipalidad de San Carlos, y los índices utilizados para el reajuste de precios.
10. Para el cálculo de reajuste de precios, los índices a utilizar serán aquellos establecidos por el INEC, quien determinará la estructura de los índices de precios necesarios para determinar el reajuste de precio.

#### **G. Normativa aplicable**

El procedimiento de reajuste de precios está fundamentado con lo establecido en la siguiente normativa:

- Reglamento para el Reajuste de Precios en los Contratos de Obra Pública de Construcción y Mantenimiento
- Reglamento a Ley de Contratación Administrativa.
  - Artículo 18. Mantenimiento del Equilibrio Económico del Contrato.
  - Artículo 35
- Reglamento a Ley de Contratación Administrativa. Artículo 31. Reajustes o Revisiones del Precio.

#### **H. Formularios a utilizar**

En este procedimiento no se utilizan formularios.

### I. Sistemas de Información

En este proceso se utiliza el SIM (Sistema Integrado Municipal), para realizar las debidas requisiciones.

### J. Subprocesos

En este procedimiento no se utilizan subprocesos.

### K. Conceptos

**BCCR:** Banco Central de Costa Rica.

**Contratista:** Persona física o jurídica del sector privado que, mediante un contrato y un precio convenido, se obliga a ejecutar una obra conforme con los planos y con las especificaciones suministradas o aprobadas por el Estado o alguna de sus instituciones que formen parte del contrato, dentro de los plazos ofrecidos y acordados; de conformidad con la Ley y los documentos contractuales.

**Contrato:** Acuerdo de voluntades libremente consentido y firme entre el Estado y sus instituciones con los contratistas, en virtud del cual estos últimos se obligan a la ejecución de una obra de construcción y/ o mantenimiento a cambio del pago cierto, puntual y obligado de una suma de dinero, en montos y condiciones expresamente establecidos en la licitación.

**Fecha de presentación de ofertas:** Mes límite de recepción de las ofertas indicado en el cartel.

**Finiquito Contractual:** Documento mediante el cual las partes acuerdan finalizar las obligaciones derivadas del contrato establecido entre ellas. Dicha finalización procederá una vez completada la liquidación financiera del contrato respectivo. Con el finiquito se extinguen las obligaciones y la posibilidad de formular reclamos por las partes, salvo lo indicado por vicios ocultos que el plazo de prescripción es de 10 años.

**Índice de precios:** Indicador que mide la evolución que tienen los precios de un grupo de bienes y servicios entre dos períodos determinados.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censos, creado por Ley 7839, publicada en el Alcance 77 de La Gaceta 214 del 4 de noviembre de 1998.

**Programa de Trabajo Vigente:** Programa de trabajo inicial de una obra, modificado, según los mecanismos legales vigentes, por las ampliaciones o disminuciones que procedan en tiempo y plazo en cada actividad, aprobadas por la Administración Contratante. Procede también en casos de fuerza mayor, o en demoras ocasionadas por la misma Administración Contratante.

**Reajuste de Precio:** Suma que se reajusta al precio de la obra pública aumentando o disminuyendo con respecto al precio inicial, mediante una fórmula matemática y utilizando índices de precios oficiales o cualquier otro mecanismo autorizado en el Reglamento de Reajuste de precios.

**SIM (Sistema Integrado Municipal):** Es un software generado en la Municipalidad de San Carlos, en el cual existen varios módulos municipales para las actividades del quehacer diario.

#### L. Descripción de procedimientos

Secuencia	Descripción	Responsable
<b><i>Inicio del procedimiento</i></b>		
1.	Solicita el reajuste del precio del contrato a la Administración contratante, adjuntando la estructura de costos, índices utilizados y facturas por avance de obras	Contratista
2.	Analiza las solicitudes de reajuste de precios	Departamento contratante
3.	¿Varían los costos directos o indirectos del contrato, con base en el programa de trabajo vigente (ruta crítica)? Sí: Continuar No: <b><i>Fin del procedimiento</i></b>	Departamento contratante

4.	Solicita el reajuste del precio del contrato a proveeduría por medio de una Requisición, adjuntando la documentación requerida	Departamento contratante
5.	Recibe la solicitud	Coordinador(a) de Proveeduría
6.	Verifica la documentación presentada	Coordinador(a) de Proveeduría
7.	¿La documentación está completa? Sí: Paso 10 No: Continuar	Coordinador(a) de Proveeduría
8.	Solicita la documentación completa al contratista	Coordinador(a) de Proveeduría
9.	Presenta la documentación completa	Contratista
10.	Procede a resolver en el SIM el reajuste, mediante la ecuación matemática destinada dependiendo el tipo de obra	Coordinador(a) de Proveeduría
11.	¿Existe diferencia en el monto de reajuste presentado por el contratista y el monto presentado por el Departamento de Proveeduría? Sí: Continuar No: Paso 16	Coordinador(a) de Proveeduría
12.	Verifica ambas ecuaciones matemáticas	Coordinador(a) de Proveeduría/ Contratista
13.	¿Encuentra el error? Sí: Paso 15 No: Continuar	Coordinador(a) de Proveeduría/ Contratista

14.	Prevalece el monto indicado por la proveeduría y continúa con el paso 16	Coordinador(a) de Proveeduría
15.	Corrige el error	Coordinador(a) de Proveeduría/ Contratista
16.	Realiza informe contemplando los elementos utilizados para resolver el reajuste del precio, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo	Coordinador(a) de Proveeduría
17.	Imprime informe con copia	Coordinador(a) de Proveeduría
18.	Guarda el informe en un archivo llamado "Control de Reajuste de Precios" que se encuentra en el sistema	Coordinador(a) de Proveeduría
19.	Firma los informes	Coordinador(a) de Proveeduría
20.	Envía informes a la Alcaldía para que sean Autorizados	Coordinador(a) de Proveeduría
21.	Firma los informes	Alcalde
22.	Envía informes firmados al Departamento de Proveeduría	Alcalde
23.	Recibe y comunica vía correo electrónico al contratista para que se presente a la institución para hacerle entrega del informe con la respuesta a su solicitud	Coordinador(a) de Proveeduría
24.	Presentarse al Departamento de Proveeduría	Contratista
25.	Entrega el informe al contratista explicándole lo contemplado en el informe	Coordinador(a) de Proveeduría

26.	Archiva Requisición de solicitud de reajuste y respuesta por parte de la Proveeduría en el expediente del Contratista	Coordinador(a) de Proveeduría
<b><i>Fin del procedimiento</i></b>		

**M. Análisis del procedimiento**

<b>Procedimiento de Compras bajo modalidad de entrega según demanda</b>	
<b>Propósito (Qué)</b>	En la actualización de este procedimiento, el propósito sigue siendo el mismo.
<b>Lugar (Dónde)</b>	Este procedimiento sigue realizándose en el mismo lugar, debido a que se encuentra reglamentado de esa manera.
<b>Sucesión (Cuándo)</b>	Este procedimiento lo rige el Reglamento para el Reajuste de Precios en los Contratos de Obra Pública de Construcción y Mantenimiento y el Reglamento a Ley de Contratación Administrativa, por esta razón, éste no puede realizarse en otro lugar, debido a que ya está reglamentado.
<b>Persona (Quién)</b>	Actualmente, el responsable de este procedimiento es el o la jefe(a) de Proveeduría, y así debe continuar, ya que Proveeduría es el departamento encargado de este proceso.
<b>Medios (Cómo)</b>	Este procedimiento al estar reglamentado, no se puede realizar cambios. Es importante mencionar que las políticas fueron creadas a través de esta misma Ley y a la vez fueron verificadas por el Departamento de Control Interno y Proveeduría.

**N. Anexos**

N/A

# Conclusiones y Recomendaciones



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la realización del presente trabajo se proponen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

### CONCLUSIONES

De conformidad con los objetivos propuestos y con la elaboración de esta investigación se concluye lo siguiente:

- La falta de manuales de procedimientos dificultan las diferentes funciones de los departamentos estudiados en la Municipalidad de San Carlos, debido a su gran utilidad en los ámbitos de planeación, dirección, control y organización.
- Se logró contribuir con la gestión administrativa de los departamentos de Recursos Humanos, Enlace Comunal, Servicios Generales, Unidad Técnica de Gestión Vial Municipal, Relleno Sanitario y Proveeduría, pues se documentaron 21 procedimientos, entre los cuales algunos de ellos cuentan con subprocesos.
- Los encargados de los procesos conocen detalladamente las actividades que deben realizar en cada procedimiento, a pesar de que la mayoría de éstas no se encontraban documentadas.
- La mayoría de los departamentos donde se trabajó cuentan con gran cantidad de normativa legal en la que basan o justifican su forma de proceder, pero cabe mencionar que muchos de ellos no contaban con las políticas o lineamientos requeridos para el desarrollo de sus actividades de manera formal o documentadas, por lo que muchas de las que aparecen en este manual, se establecieron por primera vez y fueron desarrolladas junto con los encargados correspondientes.
- La Municipalidad de San Carlos cuenta con manuales administrativos que indican los lineamientos que deben seguir los manuales de procedimientos tanto para su

confección como para su aprobación; por ende, la confección del presente manual de procedimientos está basado en estos lineamientos.

- La Municipalidad de San Carlos no cuenta con una técnica o estrategia específica estandarizada para la recolección de datos.
- El proceso para la aprobación de los manuales es sumamente largo debido a que se necesita la aprobación del departamento de Control Interno, la Alcaldía y el Concejo Municipal.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad de San Carlos continuar con la documentación de procedimientos, ya sea por medio de la contratación de técnicos o profesionales en el área o bien practicantes con el conocimiento necesario para la elaboración de manuales de procedimientos.
- Utilizar el manual elaborado como herramienta para facilitar la ejecución de los procesos, así como la evaluación constante para corroborar que lo que se está realizando se hace conforme a lo establecido en dicho manual.
- Una vez aprobado este manual, que el Departamento de Control Interno entregue una copia del mismo a cada funcionario que tiene responsabilidad directa con los procesos, con el fin clarificar las funciones que les corresponden y así aumentar el rendimiento de la municipalidad.
- A la vez se recomienda a cada uno de los departamentos a los cuales se les desarrolló manuales de procedimientos, poner en práctica dicho documento, debido a que en ellos se plantea la forma correcta de ejecutar cada una de las actividades plasmadas, así como las políticas que deben cumplir y la normativa en las que se deben basar.
- De igual manera es recomendable que el Manual de procedimientos se utilice como herramienta complementaria al proceso de inducción debido a que facilita el proceso de aprendizaje.



- Sería conveniente agilizar el proceso de aprobación de los manuales de procedimientos, debido a que son de suma importancia para los procesos de cada departamento municipal.

## REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2010). *Código Municipal la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica*.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Brenes, R. (2012). *Análisis Administrativo*. Antología, ITCR San Carlos. Recuperado el Julio de 2014
- Concejo Municipal de San Carlos. (06 de Abril de 2011). Reglamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos. Alajuela, Costa Rica: La Gaceta.
- Concejo Municipal de San Carlos. (s.f.). Manual Básico de Organización y Funcionamiento. Alajuela, Costa Rica.
- Danhke, G. (1989). *Investigación y comunicación*. . México: McGraw-Hill.
- Echavarría, R. (1999). *Investigación, un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo* (primera ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2005). *Negocios*. México: Pearson Education.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, & Weihrich. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Martínez, B. (1999). *El Analisis Administrativo*. Antología, ITCR, San Carlos. Recuperado el Julio de 2014
- Palacios, E. R. (2010). *Elaboración de un Manual de Procedimientos para el Área de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos*.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de Administración, Conceptos Esenciales y Aplicaciones* (6 ed.). México, D.F: Pearson Education. Recuperado el Julio de 2014
- Rodríguez, J. (2007). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: CENGAGE Learning. Recuperado el 2014

Rojas, H. B. (2011). *Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflore S.A.* Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos. Recuperado el 2014

Sánchez Salazar, A. (2012). *Manual de Procedimientos para el Control y Evaluación de los Contratos Outsourcing de Servicio de Aseo y Limpieza, Servicio de Mantenimiento y Limpieza de Zonas Verdes y Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo General para el ITCR-SC.*

Torres, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI.* México: Pearson Education de México S.A. de C.V. Recuperado el Julio de 2014

## APÉNDICES

APÉNDICE 1. CUESTIONARIO PARA CREACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....284

Apéndice 1. Cuestionario para creación de Manual de Procedimientos

Fecha de aplicación \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2014

**Cuestionario para la creación de Manual de Procedimientos**

El presente cuestionario, tiene como fin la recolección de información básica para la elaboración del manual de procedimientos de los Departamentos de Proveduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, UTGVM, Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, por medio de la documentación de procedimientos. La información recolectada será de carácter confidencial y utilizada únicamente por la Municipalidad de San Carlos, para su uso futuro. Muchas gracias por su apoyo y colaboración.

<b>1. Identificación</b>	<b>Procedimiento:</b>	
--------------------------	-----------------------	--

**Persona a cargo del proceso**

Nombre

---

Puesto

---

1. ¿Cuál es el propósito principal del procedimiento? **Explique.**

---



---



---



---






---



---



---



---



---



---

5. ¿Considera necesario la creación de un formulario para el desarrollo del procedimiento? (*¿Por qué?*)

No ( )

Sí ( )

---



---



---



---



---

6. Además de usted, ¿Qué otras personas participan en el procedimiento?

Participante	Función





---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

9. ¿Qué recomendaciones u observaciones podría aportar para mejorar el procedimiento?

---

---

---

---

---

---

10. ¿Cuáles indicadores pueden utilizarse para medir que el procedimiento se esté ejecutando de manera eficiente?

---

---

---

---

---

---

---

**Firma de Encargado(a)**

---

**Firma del solicitante**

¡Gracias por su Colaboración!



## ANEXOS

ANEXO 1. ....	290
---------------	-----

## Anexo 1. Guía adicional para TFG: Manual de procedimientos

### Guía adicional para TFG: Manual de procedimientos

#### **Indicaciones generales para los casos de manuales que involucran (1) actualización y (2) levantamiento de nuevos procedimientos**

Propósito de la guía: Esta es una guía general para los TFG relativos a Manuales de procedimientos y como tal funciona como un instrumento de consulta y ayuda para el estudiante. El contenido final puede variar según las necesidades y la naturaleza del TFG, de conformidad con los requerimientos de la organización en la que se ejecuta el mismo.

La guía debe aplicarse como complemento a los documentos oficiales de la Escuela de Administración de Empresas: “Manual de metodología de investigación (versión febrero 2012)” y “Manuales de Organización y de Procedimientos (versión julio, 2009)” y el relativo a la numeración del TFG. Estos textos son la base de esta guía y se han realizado algunas modificaciones e inclusiones para brindar al estudiante y al profesor tutor una herramienta mejorada, con el fin de lograr un proceso de TFG más eficaz y eficiente.

En general un Trabajo Final de Graduación (TFG) relativo a un manual de procedimientos contempla dos tomos. El Tomo I contendrá la parte teórica-metodológica del TFG, así como los antecedentes de la organización beneficiaria. El Tomo II será el Manual de procedimientos propiamente dicho, que se utilizará por la organización en sus labores cotidianas.

Cuando el Manual involucra actualización de procedimientos y el levantamiento de nuevos procedimientos, en el Tomo II se incorporan directamente los nuevos procedimientos levantados (sin haberlos puesto en el Tomo I) y los procedimientos actualizados con los cambios derivados de la descripción y análisis de la situación actual.

Elaborado por: M.A.E. Mildred Zúñiga Carvajal, <a href="mailto:mizuniga@itcr.ac.cr">mizuniga@itcr.ac.cr</a> M.A.E. Ana Lizeth Rodríguez, <a href="mailto:anrodriguez@itcr.ac.cr">anrodriguez@itcr.ac.cr</a> M.A.E. Rony Mauricio Rodríguez <a href="mailto:rrodriguez@itcr.ac.cr">rrodriguez@itcr.ac.cr</a>	Versión 6 (agosto 2012)
ITCR-Sede Regional San Carlos	

### Plan de investigación

Este apartado no se incluye en el documento del trabajo final, si no que pretende ser una guía para orientar el proceso de elaboración del trabajo. Esta guía parte de una propuesta de objetivos específicos que genéricamente podrían buscarse o plantearse con el desarrollo de un manual de procedimientos. El/la estudiante puede utilizar estos objetivos propuestos, adaptarlos a su TFG o bien, plantear otros, según se requiera.

Objetivo específico	Producto(s)	Actividades	Estrategias / Instrumentos
1. Determinar el estado de la empresa (o departamento, o unidad, o proceso, etc) con respecto a la existencia y actualización de manuales de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado de procedimientos documentados, por estado (actualizado o desactualizado)</li> <li>✓ Listado de procedimientos no documentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listar procedimientos que en la práctica se realizan</li> <li>✓ Categorizar procedimientos documentados: 1) documentados actualizados, 2) documentados no actualizados, 3) no documentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acopio de manuales y otros documentos relacionados existentes</li> <li>✓ Guía de entrevista para la identificación de procedimientos</li> </ul>
2. Actualizar los procedimientos que lo requieran para empresa (o departamento, o unidad, o proceso, etc)  <i>**Este objetivo lo deberían tener</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimientos documentados y actualizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar documentación existente</li> <li>✓ Entrevistar personal encargado del procedimiento</li> <li>✓ Desarrollar propuesta de procedimiento actualizado y con mejoras</li> <li>✓ Validar procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acopio de manuales y otros documentos relacionados existentes</li> <li>✓ Guía de entrevista para la actualización de procedimiento</li> </ul>

<i>únicamente los TFG que contemplen ACTUALIZACIÓN de procedimientos.</i>			
3. Documentar los procedimientos no formalizados para la empresa (o departamento, o unidad, o proceso, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimientos documentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevistar personal encargado del procedimiento</li> <li>✓ Desarrollar propuesta de procedimiento</li> <li>✓ Validar procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía de entrevista para el levantamiento de procedimientos</li> </ul>

Luego, con base en las actividades e instrumentos se puede establecer el cronograma de trabajo.

**1. Contenido del Tomo I cuando el Manual involucra la actualización y/o levantamiento de nuevos procedimientos:**

**Contenidos previos (no son capítulos, NO numerar)**

Apartado	Descripción
Portada	Según el estándar, mínimo debe indicar: Identificación del ITCR, nombre del TFG, nombre de la empresa, nombre del estudiante, número de carné, nombre del /la profesor/a asesor/a, fecha modalidad mes/años. NO se numera
Dedicatoria	Según decisión del estudiante. Lleva número romano
Agradecimientos	Según decisión del estudiante. Lleva número romano
Resumen Ejecutivo con palabras claves	La extensión depende del trabajo. Se recomienda máxima una página. Lleva número romano
Abstract con keywords	En idioma inglés. Traducción del resumen ejecutivo. Lleva número romano
Tabla de contenido	Lleva número romano
Índice de figuras	Lleva número romano
Índice de tablas	Lleva número romano
Introducción	Lleva número arábigo. INICIA la numeración arábigo del Tomo I.

## Cap I: Generalidades de la investigación

Nombre apartado	Aspecto	Descripción
1.1 Generalidades de la empresa	1.1.1. Antecedentes de la empresa	Historia, crecimiento, logros, proyectos, Dirección física, entre otros... Descripción de las instalaciones físicas
	1.1.2. Estructura organizacional	Descripción de la estructura organizativa de la empresa. Cantidad de personal y puestos, Organigrama
	1.1.3. Actividad productiva	Descripción del giro de negocio. Describir productos y/o servicios generados.
	1.1.4. Misión, Visión, Valores, otros.	Elementos estratégicos actuales. Si no hay o no se encuentran bien definidos o desactualizados, debe mencionarse tanto en las conclusiones y recomendaciones, hacer un estudio posterior a los mismos.
	1.1.5. Departamento o Unidad a. Antecedentes b. Funciones c. Organización	Descripción del departamento o unidad en el que se llevará a cabo el estudio.
1.2 Justificación del estudio	Importancia del trabajo que se hace.	Los beneficios que tiene la empresa por poseer un Manual Administrativo (el que se está proponiendo)
1.3 Planteamiento del Problema		Planteamiento del problema, según la necesidad
1.4 Objetivos	General	Redactar según la necesidad (ver guía al final de este apartado)
	Específicos	Redactar según la necesidad
1.5 Delimitación del estudio	Alcances	Mencionar los nombres de las Unidades Administrativas donde se levantaron los procedimientos para actualización. Mencionarlos codificados y clasificados por áreas.
	Limitaciones	Redactar las limitaciones que tuvo la ejecución

## Cap II: Marco Teórico

Apartado	Concepto por definir
1.6.1. Administración	Definición Proceso Administrativo
1.6.2. Eficacia y Eficiencia	Conceptos
1.6.3. Análisis Administrativo	Definición
	Objetivos
	Estudios
1.6.4. Manual Administrativo	Premisas
	Definición
	Objetivos
1.6.5. Procedimientos	Clasificación
	Definición
	Objetivos
1.6.6 Manual de Procedimientos	Importancia
	Definición
	Objetivos
1.6.7. Diagrama de Flujo	Importancia
	Definición
	Objetivos
1.6.8. Formularios	Definición
	Diseño
	Análisis
1.6.9. Políticas	Definición
	Objetivos Tipos
1.6.10 Investigación	Definición
	Investigación Administrativa
	Importancia de la Investigación Administrativa
1.6.11 Fuentes de Investigación	Tipos de Investigación (exploratoria, descriptiva, otras)
	Definición
1.6.12 Sujetos de investigación	Tipos
	Definición
1.6.13 Técnicas de recolección de información.	Definición
	Tipos de técnicas: el cuadro siguiente es una guía, puede seleccionar la/s técnica/s que mejor se acople/n a su TFG y definir las usando fuentes válidas.

Instrumentos	Estrategias	Medios audiovisuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests</li> <li>• Pruebas objetivas</li> <li>• Escalas</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Observación sistemática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación participante</li> <li>• Análisis documental</li> <li>• Autobiografía</li> <li>• Historias de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vídeo</li> <li>• Films</li> <li>• Fotografía</li> <li>• Magnetofón</li> <li>• Diapositivas</li> </ul>

Clasificación orientativa de las técnicas de obtención de datos.  
(Fuente: D. del Rincón y otros, 1995:36)

<p>1.6.14 Otros (este título varía según cada TFG)</p>	<p>En este apartado se deben incluir los temas relacionados directamente con las particularidades del TFG. El título y subtítulos se deben elegir en conjunto entre el estudiante y el profesor asesor, atendiendo a cada circunstancia y cuando fuere del caso con el apoyo del/la asesor/a de la empresa.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si el TFG tiene relación con control interno en una institución pública y la normativa en esa materia, un título podría ser: Normas de control interno para el sector público. En ese apartado por consiguiente se hará un abordaje conceptual de temas como: control interno, sus componentes, normativa vigente y aplicable –nacional e institucional cuando exista, Riesgo, etc.</li> <li>b) Si el TFG tiene relación con temas de calidad u otros estándares especiales, el título debe estar relacionado con ellos y a lo interno del apartado conceptualizar por ejemplo: ISO, NICs, etc.</li> </ul> <p>Cuando el TFG tenga relación con asuntos muy específicos, también se deberán definir conceptos claves, por ejemplo tercerización/outsourcing cuando los procedimientos tengan relación con sistemas de contratación de esa naturaleza y así sucesivamente.</p>
--	---

### Cap III: Metodología

Se redacta en tiempo pasado. NO definir conceptos, los conceptos son del apartado marco teórico.

Nombre	Aspecto	Descripción
2.1. Enfoque / Tipo de investigación	Descriptiva, exploratoria y otras.	Señalar los diferentes tipos de investigación aplicados en el desarrollo del estudio y la forma en que fueron aplicados.
	Fuentes: Primaria y secundaria.	Señalar las diferentes fuentes de investigación utilizadas en el desarrollo del estudio. ¿Cómo se seleccionaron y cuáles fueron?
2.2. Sujetos de investigación y fuentes	Sujetos: Son los responsables de suministrar la información que da sustento al estudio	Debe incluir el nombre de las personas, los puestos que ocupan y su participación en los procedimientos. Referir esta información a los apéndices cuando sea necesario.

<b>2.3 Técnicas de investigación</b>		<p>Señalar los diferentes medios de recolección utilizados en el desarrollo del estudio. ¿Cómo se utilizaron?</p> <p>Debe utilizarse por lo menos el cuestionario o una guía de entrevista (ver cuadro siguiente). Debe hacerse referencia de estos instrumentos en los apéndices.</p>					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Instrumentos</th> <th>Estrategias</th> <th>Medios audiovisuales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests</li> <li>• Pruebas objetivas</li> <li>• Escalas</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Observación sistemática</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación participante</li> <li>• Análisis documental</li> <li>• Autobiografía</li> <li>• Historias de vida</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video</li> <li>• Films</li> <li>• Fotografía</li> <li>• Magnetofón</li> <li>• Diapositivas</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Clasificación orientativa de las técnicas de obtención de datos. (Fuente: D. del Rincón y otros, 1995:36)</p>	Instrumentos	Estrategias	Medios audiovisuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests</li> <li>• Pruebas objetivas</li> <li>• Escalas</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Observación sistemática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación participante</li> <li>• Análisis documental</li> <li>• Autobiografía</li> <li>• Historias de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video</li> <li>• Films</li> <li>• Fotografía</li> <li>• Magnetofón</li> <li>• Diapositivas</li> </ul>
Instrumentos	Estrategias	Medios audiovisuales					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests</li> <li>• Pruebas objetivas</li> <li>• Escalas</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Observación sistemática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación participante</li> <li>• Análisis documental</li> <li>• Autobiografía</li> <li>• Historias de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video</li> <li>• Films</li> <li>• Fotografía</li> <li>• Magnetofón</li> <li>• Diapositivas</li> </ul>					

### Cap IV: Situación Actual

En este capítulo únicamente se incorporan los procedimientos por actualizar. Se anotan y describen los procedimientos tal y como se encuentran en la organización. No se incluyen fluxogramas.

Requiere párrafo introductorio. Se recomienda redactar un texto introductorio al tema, uno o dos párrafos, en el que se explica para el lector que en el capítulo se describirán los procedimientos de la organización que han sido seleccionados para actualizarlos, indicando el # total de procedimientos distribuidos por Procesos o Departamentos, según se requiera. Además se puede indicar que este capítulo permitirá obtener un modelo de análisis y comparación sobre el trabajo de actualización realizado.

La estructura recomendada es la siguiente, para cada procedimiento:

Apartado	Descripción
3.1.Introducción	Resumen del capítulo. Texto que sirva de ubicación general al lector
3.2.Lista de los procedimientos	Enlistar todos los que serán actualizados. Mencionar si es del caso, por área, departamento, según la naturaleza de la empresa, los procedimientos con que cuenta la misma y que serán actualizados e identificar aquellos que no están documentados (por levantar)

3.3. Análisis por procedimiento

3.3.1. Procedimiento 1: "Nombre del procedimiento" (La Numeración cambiará según la cantidad de procedimientos, por ejemplo el procedimiento 2 será 3.3.2 y así sucesivamente y se adecuará a lo interno de cada uno.)

3.3.1.1 Identificación del procedimiento

<b>Logo y Nombre de la Empresa</b>	<b>Procedimiento:</b>	
	<b>Unidad</b>	<b>Código del Proceso</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Versión N°1</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Revisión N° 1</b>	
<b>Página ____ a ____</b>	<b>Próxima Revisión:</b>	

3.3.1.2 **Objetivo del procedimiento**  
 Describe cuál es el objetivo que pretende cumplir el procedimiento en cuestión. Por ejemplo: "Solicitud de Bienes", es un procedimiento que se utiliza para que las diferentes unidades de la organización hagan una solicitud de bienes o servicios que requieren para su operación normal.  
 Poner el que tiene el procedimiento de la organización

3.3.1.3 **Área de aplicación / Alcance**  
 Se refiere a la cobertura o ámbito de aplicación. Por ejemplo: Área de Compras, Área de Recursos Humanos, Área Financiera, Área de Producción, etc.

3.3.1.4 **Normativa Aplicable**  
 Deben indicarse las principales normas, reglamentos, lineamientos u otros que inciden directamente en el procedimiento, cuando sea necesario. Por ejemplo: "Pago por Caja Chica", una normativa que le afecta es el "Reglamento de pagos menores o de Fondo de Trabajo". "Ley de administración financiera" y la "Ley de control interno".

3.3.1.5 **Referencias**  
 Se refiere a la mención de documentos internos y/o externos a la empresa que se requieran en el desarrollo del procedimiento.  
 En caso de procedimientos que contengan anexos o adicionales y que no sean o no convengan por su extensión incluirlos en el apartado, se pueden colocar en la Sección de Anexos del Tomo I.

3.3.1.6 **Descripción del procedimiento**  
 Es la descripción del procedimiento, incluye secuencia, descripción y responsable. Es el levantamiento del procedimiento por actualizar. Es la descripción del procedimiento que se aplica en la organización.  
 Para actualizaciones NO hace falta incluir flujograma.  
 Un ejemplo de descripción es el siguiente:

<b>Logo de la organización</b>		<b>Procedimiento XXX Código XXX</b>	
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>	
	<b>Inicio</b>		
1.			
2.			
3.....			
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>

En este apartado se debe realizar el análisis del procedimiento, es decir cuáles son las oportunidades de mejora. Puede incluir una o varias de las siguientes posibilidades. No es necesario que el análisis incluya todas las posibilidades, si no las incluyera es recomendable generar un comentario general al respecto, si fuera posible.

3.3.1.7 Análisis de procedimiento

Aspecto analizado	Comentario y Sugerencias
Reducción de Pasos	Reducir burocracia, aumentar eficiencia
Reducción de Pases	Eliminación de pasos que se consideren innecesarios
Reducción de Costos	Hacerlo más eficientemente
Reducción de Tiempos	Aumentar eficiencia
Aumento de la Calidad o valor	Hacerlo más eficazmente

**Conclusiones y Recomendaciones (no es capítulo, no numerar como tal)**

Apartado	Descripción
1. Conclusiones	Generalizar las conclusiones obtenidas de la situación actual. Todas deben de estar apoyadas en la investigación y en los objetivos específicos.
2. Recomendaciones	Además de recomendar el Manual de procedimientos y sus usos, debe recomendarse el procedimiento narrativo y diagrama de flujo de su actualización. Debe aparecer al menos una recomendación por cada conclusión.
APÉNDICES	No se numeran las páginas. Es lo creado por el estudiante y van por orden alfabético.
ANEXOS	No se numeran las páginas. Es lo existente en la empresa y van por orden numérico.
BIBLIOGRAFIA	No se enumera, va en orden alfabético.

## 2. Contenido del Tomo II cuando el Manual involucra la actualización de procedimientos y levantamiento de nuevos procedimientos:

Usualmente el Tomo II es utilizado para consulta cotidiana y como instrumento de inducción en las organizaciones, por ello debe tener una estructura que posibilite su consulta y entendimiento de forma independiente del Tomo I.

Debe tener la portada oficial igual a la del Tomo I.

Este Tomo NO contiene apéndice ni bibliografía.

Debe al menos responder a la siguiente estructura y contenido general:

Apartado	Descripción
Índice General	Índice completo de todo el manual
Índice de procedimientos	Es un índice particular de los procedimientos actualizados y nuevos, clasificados por áreas o departamentos.
Introducción	Muy similar a la introducción del tomo I, pero más concisa.
Manual de Procedimientos (Debe ser similar al realizado en el marco teórico del Tomo I)	Concepto
	Utilidad o usos
	Descripción de sus componentes.
	Recomendaciones para su implementación
Diagrama de flujo (Debe ser similar al realizado en el marco teórico del Tomo I)	Recomendaciones para su actualización. (Incluyendo procedimiento y diagrama de flujo)
	Definición
	Importancia
	Simbología

Luego se deben incluir los procedimientos actualizados y los procedimientos nuevos tal y como quedaron definitivamente levantados.

En este tomo se debe incluir el fluxograma de cada procedimiento.

Se recomienda iniciar por los procedimientos actualizados y luego continuar con los nuevos.

Se recomienda la siguiente estructura: funciona la misma para ambos casos.