

Fichas de indicadores Índice de Gestión de Servicios Municipales



Contraloría General de la República
División de Fiscalización Operativa y Evaluativa
Área de Fiscalización de Servicios para el Desarrollo Local

Índice de indicadores

1.1.1.1.....	2	1.2.1.6.....	34	1.3.1.4.....	68
1.1.1.2.....	3	1.2.1.7.....	35	1.3.1.5.....	69
1.1.1.3.....	4	1.2.1.8.....	36	1.3.1.6.....	70
1.1.1.4.....	5	1.2.1.9.....	37	1.3.1.7.....	71
1.1.1.5.....	6	1.2.1.10.....	38	1.3.1.8.....	72
1.1.1.6.....	7	1.2.2.1.....	39	1.3.1.9.....	73
1.1.1.7.....	8	1.2.2.2.....	40	1.3.1.10.....	74
1.1.1.8.....	9	1.2.2.3.....	41	1.3.2.1.....	75
1.1.1.9.....	10	1.2.2.4.....	42	1.3.2.2.....	76
1.1.1.10.....	11	1.2.2.5.....	43	1.3.2.3.....	77
1.1.1.11.....	12	1.2.2.6.....	44	1.3.2.4.....	78
1.1.1.12.....	13	1.2.2.7.....	45	1.3.2.5.....	79
1.1.1.13.....	14	1.2.2.8.....	46	1.3.2.6.....	80
1.1.1.14.....	15	1.2.2.9.....	48	1.3.2.7.....	81
1.1.2.1.....	16	1.2.2.10.....	50	1.3.2.8.....	82
1.1.2.2.....	17	1.2.2.11.....	51	1.3.2.9.....	83
1.1.2.3.....	18	1.2.3.1.....	52	1.3.2.10.....	84
1.1.2.4.....	19	1.2.3.2.....	53	1.3.2.11.....	85
1.1.3.1.....	20	1.2.3.3.....	54	2.1.1.1.....	86
1.1.3.2.....	21	1.2.3.4.....	55	2.1.1.2.....	87
1.1.3.3.....	22	1.2.3.5.....	56	2.1.1.3.....	88
1.1.3.4.....	23	1.2.3.6.....	57	2.1.1.4.....	89
1.1.3.5.....	24	1.2.3.7.....	58	2.1.1.5.....	90
1.1.3.6.....	25	1.2.3.8.....	59	2.1.1.6.....	91
1.1.3.7.....	26	1.2.3.9.....	60	2.1.1.7.....	92
1.1.3.8.....	27	1.2.3.10.....	61	2.1.1.8.....	93
1.1.3.9.....	28	1.2.3.11.....	62	2.1.1.9.....	94
1.2.1.1.....	29	1.2.3.12.....	63	2.1.1.10.....	95
1.2.1.2.....	30	1.2.3.13.....	64	2.1.1.11.....	96
1.2.1.3.....	31	1.3.1.1.....	65	2.1.1.12.....	97
1.2.1.4.....	32	1.3.1.2.....	66	2.1.1.13.....	98
1.2.1.5.....	33	1.3.1.3.....	67	2.1.1.14.....	99

2.1.1.15.....	100	2.2.1.8.....	108	2.3.1.5	116
2.2.1.1	101	2.2.1.9.....	109	2.3.1.6	117
2.2.1.2.....	102	2.2.1.10.....	110	2.3.1.7	118
2.2.1.3.....	103	2.2.1.11.....	111	2.3.1.8	119
2.2.1.4.....	104	2.3.1.1.....	112	2.3.1.9	120
2.2.1.5.....	105	2.3.1.2.....	113	2.3.1.10	121
2.2.1.6.....	106	2.3.1.3.....	114		
2.2.1.7	107	2.3.1.4.....	115		

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.1
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de recolección de residuos.
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de recolección de residuos? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.2
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Planificación del servicio de recolección de residuos
Objetivo	Determinar la existencia de insumos básicos en la planificación del servicio de recolección de residuos, para la gestión integral en la recolección ordinaria y selectiva.
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos del servicio de recolección de residuos, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno. La Ley 8839 indica que las municipalidades deben establecer y aplicar el plan municipal para la gestión integral de residuos en concordancia con la política y el Plan Nacional Asimismo, la Ley General de Salud responsabiliza a las municipalidades del servicio de recolección, acarreo y disposición de basuras y señala las obligaciones y restricciones relativas a la recolección y eliminación de residuos.
Descripción	¿La municipalidad cuenta con un Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos vigente? ☐ Sí ☐ No Elementos mínimos esperados del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos: • Responsable(s) • Aprobación por la autoridad correspondiente • Período de vigencia • Líneas de Acción • Estimación presupuestaria
Resultado	Cumplimiento con el instrumento de planificación de la gestión integral de residuos que permita guiar los esfuerzos de la gestión de residuos en el cantón.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un Plan Municipal en la Gestión Integral de Residuos Sólidos vigente.
Glosario	Plan municipal de gestión integral de residuos: Instrumento que orientará las acciones de las municipalidades para la gestión integral de residuos en el cantón. Se elaborará a partir de los lineamientos dictados en el Plan Nacional y el Reglamento de la Ley 8839. Este plan podrá ser formulado en forma mancomunada con otras municipalidades. (Art. 12. Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.3
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Frecuencia en la actualización de la tasa por el servicio de recolección de residuos.
Objetivo	Determinar la frecuencia la municipalidad realiza el estudio tarifario para establecer la tasa por la prestación del servicio
Justificación	Las variables económicas que determinan el precio de los bienes y servicios utilizados para la prestación de los servicios se mantienen en constante movimiento (mano de obra, materiales, etc.), entonces la revisión de los costos de la tasa debe ser constante por los períodos que sean necesarios. Por otro lado, el artículo 83 del Código Municipal dispone que la municipalidad calculará cada tasa de forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido.
Descripción	¿Se mantiene actualizada la tasa del servicio? ☐Sí ☐No Digite la fecha de publicación y e N.º de La Gaceta La tasa del servicio debe ser publicada en La Gaceta y entrar en vigencia en el periodo evaluado, considerando que una vez publicada existe un plazo de treinta días para su entrada en vigencia.
Resultado	Permite determinar si la tarifa vigente se encuentra actualizada
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la actualización de la tasa del servicio
Glosario	Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado. (Art.4. Ley N.º 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.4
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Estrategias de promoción de la gestión integral en la ciudadanía
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con iniciativas para promover buenas prácticas de gestión integral de residuos en la ciudadanía
Justificación	El Código Municipal faculta a las municipalidades para establecer sistemas de tarifas diferenciadas, recargos u otros mecanismos de incentivos y sanciones, con el fin de promover que las personas usuarias separen, clasifiquen y entreguen adecuadamente sus residuos ordinarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley para la gestión integral de residuos. Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos en el artículo 39 indica que los generadores de residuos ordinarios estarán obligados a separarlos, clasificarlos y entregarlos a las municipalidades para su valorización o disposición final, en las condiciones en que determinen los reglamentos respectivos.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de los residuos? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia o ausencia de una estrategia para la motivación de la ciudadanía en la clasificación y entrega de los residuos.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de una estrategia para la motivación de la ciudadanía en la clasificación y entrega de los residuos
Glosario	Generador: Persona física o jurídica, pública o privada, que produce residuos al desarrollar procesos productivos, agropecuarios, de servicios, de comercialización o de consumo. (Art. 6. Ley para la Gestión Integral de Residuos, N.º 8839) Estimular: Hacer que alguien quiera hacer algo o hacerlo en mayor medida. (Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.5
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Existencia de una unidad de gestión ambiental encargada de la gestión integral de residuos
Objetivo	Determinar la existencia de una unidad de gestión ambiental
Justificación	La Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos en su artículo 8 inciso c), establece que las municipalidades deberán promover la creación de una unidad de gestión ambiental, con su respectivo presupuesto y personal.
Descripción	¿Cuenta con una unidad de gestión ambiental institucional, encargada de la gestión integral de residuos? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia o ausencia de una unidad de gestión ambiental.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de una Unidad de Gestión Ambiental.
Glosario	Unidad de Gestión Ambiental (UGA): Unidad municipal encargada de crear e impulsar el desarrollo de políticas, acciones planificadas y estrategias que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva del medio ambiente del cantón. Gestor: Persona física o jurídica, pública o privada, encargada de la gestión total o parcial de los residuos, y autorizada conforme a lo establecido en esta Ley o sus reglamentos. (Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839).

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.6
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Valorización en el servicio de recolección de residuos
Objetivo	Determinar el grado de aprovechamiento de los residuos recolectados valorizables en el servicio de recolección de residuos.
Justificación	Según el Plan de Residuos Sólidos (PRESOL), se estima que en CR el 93% de los residuos son aprovechables. En el 2014 sólo se recuperó el 1.26% de residuos destinados al reciclaje y compostaje, dado el panorama municipal resulta conveniente avanzar de forma progresiva por lo que se propone establecer metas progresivas a partir del 2%
Fórmula	$\frac{\text{Toneladas de residuos recolectados valorizables}}{\text{Toneladas de residuos recolectados}}$
Resultado	Porcentaje de residuos recolectados aprovechados
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor el aprovechamiento de los residuos valorizables en el servicio de recolección de residuos. Se propone un 2% como meta de aprovechamiento de residuos, tomando en cuenta el estado de situación país según el Plan de Residuos Sólidos (PRESOL) y el potencial de aprovechamiento de los residuos ordinarios; sin embargo, la expectativa es ir gradualmente aumentando el umbral.
Glosario	Residuo: Material sólido, semisólido, líquido o gas, cuyo generador o poseedor debe o requiere deshacerse de él, y que puede o debe ser valorizado o tratado responsablemente o, en su defecto, ser manejado por sistemas de disposición final adecuados. Residuo valorizable: Son aquellos residuos que pueden ser recuperados de la corriente de los residuos para su valorización. Valorización: Conjunto de acciones asociadas cuyo objetivo es recuperar el valor de los residuos para los procesos productivos mediante la recuperación de materiales o el aprovechamiento energético para la protección de la salud y el uso racional de los recursos. Reciclaje: Transformación de los residuos por medio de distintos procesos de valorización que permiten restituir su valor económico y energético, evitando así su disposición final, siempre y cuando esta restitución implique un ahorro de energía y materias primas sin perjuicio para la salud y el ambiente. (Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.7
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Sensibilización de la ciudadanía en respuesta al servicio de recolección de residuos
Objetivo	Promover la cultura de recolección separada y sensibilizar a los usuarios en el servicio de recolección de residuos
Justificación	La Ley para la Gestión Integral de Residuos N ° 8839 en el artículo 8 inciso j), indica que las municipalidades deben promover la capacitación y realizar campañas educativas de sensibilización de los habitantes del cantón respectivo para fomentar la cultura de recolección separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos.
Descripción	¿Se realizaron durante el año campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada, de limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia de campañas en el tema de recolección separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador es indicativa de que el municipio promueve la sensibilización de los habitantes del cantón para poder fomentar una cultura de recolección separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos.
Glosario	Gestión integral de residuos: Conjunto articulado e interrelacionado de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, de planificación, monitoreo y evaluación para el manejo de los residuos, desde su generación hasta la disposición final. (Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.8
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Cobertura del Servicio de Recolección de Residuos Selectivos
Objetivo	Medir la cobertura del servicio de recolección de residuos selectiva
Justificación	El artículo 8 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos, N.º 8839, establece que las municipalidades serán responsables de la gestión integral de los residuos generados en su cantón y garantizar que en su territorio se provea del servicio de recolección de residuos en forma selectiva. Por su parte, la Contraloría General de la República ha resaltado en informes de fiscalización ⁽¹⁾ la realidad que si bien gran parte de las municipalidades del país, alrededor de 66, capacitan a la ciudadanía en gestión de residuos, sólo 39 recolectan de forma selectiva en las casas, lo cual "puede provocar que muchos ciudadanos interesados en recibir el servicio en sus hogares, se desmotiven". De allí la importancia de que se propicie una recolección selectiva más cercana al ciudadano con la finalidad de motivar la recolección de este tipo. (1) Informe DFOE-DL-IF-00001-2016 Auditoría Operativa Recolección de Residuos Ordinarios
Fórmula	Unidades habitacionales atendidas con el servicio de recolección selectiva/ Unidades habitacionales del cantón
Resultado	Porcentaje de unidades habitacionales atendidas con el servicio de recolección de residuos selectiva
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor la cobertura por unidad habitacional del Servicio de Recolección de Residuos Selectivos.
Glosario	Unidad Habitacional: Vivienda individual o colectiva, ocupada o desocupada, según censo del Instituto Nacional de Estadística y Censo o los registros internos del gobierno local. Unidades habitacionales atendidas: Cantidad de unidades habitacionales que reciben el servicio de recolección de residuos en determinada área.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.9
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Cobertura del servicio de recolección de residuos
Objetivo	Medir la cobertura del servicio de recolección de residuos
Justificación	El artículo 8 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos, Nro. 8839, establece que las municipalidades serán responsables de la gestión integral de los residuos generados en su cantón. Uno de los atributos de la Gestión Integral de Residuos es la accesibilidad, por lo que la municipalidad está en la obligación de garantizar la cobertura total del territorio del cantón.
Fórmula	Unidades habitacionales atendidas con el servicio de recolección ordinaria/ Unidades habitacionales del cantón
Resultado	Porcentaje de unidades habitacionales atendidas con el Servicio de Recolección de Residuos.
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor la cobertura por unidad habitacional del servicio de recolección de residuos.
Glosario	Unidad Habitacional: Vivienda individual o colectiva, ocupada o desocupada, según censo del Instituto Nacional de Estadística y Censo o los registros internos del gobierno local. Unidades habitacionales atendidas: Cantidad de unidades habitacionales que reciben el servicio de recolección de residuos en determinada área.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.10
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio de recolección de residuos
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio.
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	$\frac{\text{Gastos reales del servicio de recolección de residuos}}{\text{Ingresos reales del servicio de recolección de residuos}}$
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.11
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de Residuos
Nombre del indicador	Recursos destinados al desarrollo del servicio de Recolección de Residuos.
Objetivo	Determinar si la Municipalidad destina a desarrollo o inversión del servicio, al menos un 10% de los ingresos de la tasa, conforme lo establece el artículo 83 del Código Municipal.
Justificación	El ingreso por concepto de la tasa del servicio considera una utilidad del 10% el cual debe de destinarse a desarrollo o inversión en el servicio.
Fórmula	Recursos destinados a inversión del servicio de recolección de residuos/ Ingresos reales del servicio de recolección de residuos
Resultado	Porcentaje de los ingresos percibidos del servicio destinados a su desarrollo.
Lectura	Porcentaje de inversión que la municipalidad destina al desarrollo del servicio. Se espera que la municipalidad destine al menos el 10% o más de los ingresos reales del servicio.
Glosario	Inversión: Todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social. Monto real destinado a proyectos de inversión del servicio: Corresponde a la suma de egresos ejecutados en el Programa III: Inversiones para desarrollar el servicio, así como los ubicados en el Programa II: Servicios comunitarios, específicamente en "Maquinaria, equipo y mobiliario" del servicio. Ingresos reales del servicio: Corresponde a la suma de los ingresos provenientes en un período determinado, por concepto de la tasa, los intereses ganados y recursos de vigencias anteriores.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.12
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Morosidad respecto al monto total puesto al cobro cada periodo en el servicio de recolección de residuos.
Objetivo	Conocer el porcentaje de recursos no recuperados (morosidad) respecto del total de recursos puestos al cobro durante el periodo económico (1 año).
Justificación	De la gestión de cobro depende la recaudación efectiva de los tributos municipales y su consecuente aplicación en la prestación de los servicios y proyectos de inversión dentro de sus territorios.
Fórmula	$\text{Total morosidad del servicio durante el año (2) / Total de recursos del servicio puestos al cobro durante el año (1)(2)}$ (1) Se incluyen montos puestos al cobro tanto del periodo como los pendientes de pago de periodos anteriores. (2) No se debe considerar datos presupuestarios
Resultado	Porcentaje de morosidad del servicio en particular
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor morosidad que presentan los contribuyentes con la municipalidad en relación al servicio en cuestión, por tanto el porcentaje ideal del indicador es el 0% de morosidad.
Glosario	Morosidad: Es el total de las sumas no canceladas por los contribuyentes respecto de sus obligaciones de pago con la municipalidad. Incluye la morosidad del periodo como la de periodos anteriores. Recursos puestos al cobro: Corresponde a los recursos por concepto de tributos que adeudan los contribuyentes, tanto del periodo como de periodos anteriores (no corresponde a la estimación consignada por este rubro en el presupuesto)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.13
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de recolección de residuos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con el servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.1.14
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Recolección de Residuos
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). Cómo elaborar un plan de mejora continua. Recuperado de: https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.2.1
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Depósito y tratamiento de residuos
Nombre del indicador	Centro de recuperación de residuos valorizables.
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con centros para la recuperación de materiales valorizables.
Justificación	La Ley N ° 8839 de Gestión Integral de Residuos establece que las municipalidades serán responsables de garantizar en su territorio el servicio de recolección selectiva, accesible, periódica y eficiente para todos los habitantes, así como de centros de recuperación de materiales, con especial énfasis en los de pequeña y mediana escala para la posterior valorización. Por su parte el Reglamento de Centros de Recuperación de Residuos Valorizables N° 35906-S, como parte de sus considerandos se contempla que en beneficio y protección de la salud pública y el ambiente, se hace necesario regular las actividades relacionadas con el almacenamiento, clasificación, empaque, embalaje y venta de residuos con el fin de adecuar los requisitos y condiciones físico sanitarias que deben prevalecer en centros de recuperación de residuos valorizables para su funcionamiento sin afectar la salud pública y el ambiente.
Descripción	¿Se cuenta con un centro de recuperación de residuos valorizables municipal o por convenio con emprendimientos locales?
Resultado	Existencia de un centro de recuperación para materiales valorizables.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de un centro de recuperación de residuos valorizables bajo supervisión del gobierno local.
Glosario	Centro de recuperación de residuos valorizables: Es un sitio permanente de almacenamiento temporal de residuos para su valorización, donde los materiales recuperables son pesados y pueden ser clasificados y separados de acuerdo a su naturaleza. Residuo valorizable: Son aquellos residuos que pueden ser recuperados de la corriente de los residuos para su valorización. Valorización: Conjunto de acciones asociadas cuyo objetivo es recuperar el valor de los residuos para los procesos productivos mediante la recuperación de materiales o el aprovechamiento energético para la protección de la salud y el uso racional de los recursos. (Reglamento de Centros de Recuperación de Residuos Valorizables N° 35906-S)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.2.2
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Depósito y tratamiento de residuos
Nombre del indicador	Mecanismo para disposición y tratamiento de residuos
Objetivo	Determinar el tratamiento que se le da a los residuos del cantón.
Justificación	El artículo 8 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos, N.º 8839, establece que las municipalidades serán responsables de la gestión integral de los residuos generados en su cantón. De forma complementaria, el artículo 35 del Reglamento sobre el manejo de residuos sólidos ordinarios Decreto N.º36093-S, señala que la disposición final de los residuos sólidos ordinarios deberá realizarse únicamente con las técnicas de relleno sanitario o cualquier otra tecnología que cumpla con la normativa correspondiente. Por su parte el numeral 8 de ese mismo Reglamento señala que la contratación de servicios para el manejo total o parcial de las basuras, no exime a la municipalidad de la responsabilidad.
Descripción	¿Los residuos generados en el cantón son depositados y tratados mediante?: Marque la opción ☐ Relleno Sanitario ☐ Botadero o Vertedero
Resultado	El indicador permite conocer si la municipalidad dispone adecuadamente los residuos del cantón
Lectura	El indicador permite determinar si el municipio cuenta con un correcto lugar para el depósito y tratamiento de residuos, según la normativa aplicable para la disposición de residuos.
Glosario	Botadero: Lugar donde se dispone finalmente de los residuos sin ningún tratamiento ni control especial. Relleno sanitario: Método diseñado para la disposición final de la basura el cual consiste en depositar en el suelo los desechos sólidos, los cuales se esparcen y compactan reduciéndolos al menor volumen posible para que así ocupen un área pequeña. Luego se cubren con una capa de tierra y se compactan nuevamente al terminar el día. Tratamiento: Procedimientos físicos, químicos, biológicos o térmicos, mediante los cuales se cambian las características de los residuos y se reduce su volumen o peligrosidad.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.2.3
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Depósito y tratamiento de residuos
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio depósito y tratamiento de residuos.
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	Gastos reales del servicio de depósito y tratamiento de residuos / Ingresos reales del servicio de depósito y tratamiento de residuos
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.2.4
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Depósito y tratamiento de residuos
Nombre del indicador	Recursos destinados al desarrollo del servicio de depósito y tratamiento de residuos
Objetivo	Determinar si la Municipalidad destina a desarrollo o inversión del servicio, al menos un 10% de los ingresos de la tasa, conforme lo establece el artículo 83 del Código Municipal.
Justificación	El ingreso por concepto de la tasa del servicio considera una utilidad del 10% el cual debe de destinarse a desarrollo o inversión en el servicio.
Fórmula	Recursos destinados a inversión del servicio de depósito y tratamiento de residuos/ Ingresos reales del servicio de depósito y tratamiento de residuos
Resultado	Porcentaje de los ingresos percibidos del servicio destinados a su desarrollo.
Lectura	Porcentaje de inversión que la municipalidad destina al desarrollo del servicio. Se espera que la municipalidad destine al menos el 10% o más de los ingresos reales del servicio.
Glosario	Inversión: Todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social. Monto real destinado a proyectos de inversión del servicio: Corresponde a la suma de egresos ejecutados en el Programa III: Inversiones para desarrollar el servicio, así como los ubicados en el Programa II: Servicios comunitarios, específicamente en "Maquinaria, equipo y mobiliario" del servicio. Ingresos reales del servicio: Corresponde a la suma de los ingresos provenientes en un periodo determinado, por concepto de la tasa, los intereses ganados y recursos de vigencias anteriores.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.1
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de aseo de vías y sitios públicos? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.2
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación del servicio de aseo de vías y sitios públicos
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos del servicio de aseo de vías y sitios públicos, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno.
Descripción	¿Existe una planificación del servicio de Aseo de vías y sitios públicos, que considere al menos lo siguiente?: ☐ Objetivos, metas y métricas ☐ Responsables ☐ Zonas de riesgo (menor y mayor necesidad de atención) ☐ Cobertura
Resultado	Porcentaje de instrumentos mínimos de planificación utilizados en la Municipalidad.
Lectura	A mayor porcentaje de cumplimiento de los elementos mínimos de planificación podría concluirse que existe una mejor alineación de los objetivos del servicio con las necesidades de la ciudadanía y con la generación de valor público.
Glosario	Instrumentos de planificación: Todos aquellos que facilitan el logro de las acciones necesarias para que la planificación del desarrollo local cumpla con los siguientes objetivos: · Orientar las acciones de los ciudadanos e instituciones públicas y privadas, en el corto, mediano y largo plazo. · Contribuir al logro de mejores condiciones económicas y sociales.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.3
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Frecuencia en la actualización de la tasa por el servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Determinar la frecuencia la municipalidad realiza el estudio tarifario para establecer la tasa por la prestación del servicio
Justificación	Las variables económicas que determinan el precio de los bienes y servicios utilizados para la prestación de los servicios se mantienen en constante movimiento (mano de obra, materiales, etc.), entonces la revisión de los costos de la tasa debe ser constante por los períodos que sean necesarios. Por otro lado, el artículo 83 del Código Municipal dispone que la municipalidad calculará cada tasa de forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido.
Descripción	¿Se mantiene actualizada la tasa del servicio? ☐Sí ☐No Digite la fecha de publicación y N.º de La Gaceta La tasa del servicio debe ser publicada en La Gaceta y entrar en vigencia en el periodo evaluado, considerando que una vez publicada existe un plazo de treinta días para su entrada en vigencia.
Resultado	Permite determinar si la tarifa vigente se encuentra actualizada
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la actualización de la tasa del servicio
Glosario	Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado. (Art.4. Ley N.º 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.4
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Cobertura del servicio de aseo de vías y sitios públicos.
Objetivo	Determinar la cobertura del servicio de aseo de vías y sitios públicos, de la totalidad de los metros lineales que deberían ser atendidos.
Justificación	El artículo 8 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos N.º 8839, establece que las municipalidades son responsables de proveer los servicios de limpieza de caños, acequias, alcantarillas, vías, espacios públicos, ríos y playas cuando corresponda, así como del manejo sanitario de animales muertos en la vía pública.
Fórmula	Metros lineales atendidos / Totalidad de metros lineales que deben ser atendidos
Resultado	Porcentaje de metros lineales atendidos, en relación con la totalidad que deben ser cubiertos por el servicio.
Lectura	Entre más se acerque el valor a 100%, mayor será la cobertura del servicio que realiza la Municipalidad.
Glosario	Aseo de vías y sitios públicos: limpieza de aceras, cordón y caño de las vías y sitios públicos

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.5
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio de Aseo de vías y sitios públicos.
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	Gastos reales del servicio de aseo de vías y sitios públicos / Ingresos reales del servicio de aseo de vías y sitios públicos
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.6
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Recursos destinados al desarrollo del servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Determinar si la municipalidad destina a desarrollo o inversión del servicio, al menos un 10% de los ingresos de la tasa, conforme lo establece el artículo 83 del Código Municipal.
Justificación	El ingreso por concepto de la tasa del servicio considera una utilidad del 10% el cual debe de destinarse a desarrollo o inversión en el servicio.
Fórmula	Recursos destinados a inversión del servicio de aseo de vías y sitios públicos / Ingresos reales del servicio de aseo de vías y sitios públicos
Resultado	Porcentaje de los ingresos percibidos del servicio destinados a su desarrollo.
Lectura	Porcentaje de inversión que la municipalidad destina al desarrollo del servicio. Se espera que la municipalidad destine al menos el 10% o más de los ingresos reales del servicio.
Glosario	Inversión: Todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social. Monto real destinado a proyectos de inversión del servicio: Corresponde a la suma de egresos ejecutados en el Programa III: Inversiones para desarrollar el servicio, así como los ubicados en el Programa II: Servicios comunitarios, específicamente en "Maquinaria, equipo y mobiliario" del servicio. Ingresos reales del servicio: Corresponde a la suma de los ingresos provenientes en un periodo determinado, por concepto de la tasa, los intereses ganados y recursos de vigencias anteriores.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.7
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Morosidad respecto al monto total puesto al cobro cada periodo en el servicio de aseo de vías y sitios públicos.
Objetivo	Conocer el porcentaje de recursos no recuperados (morosidad) respecto del total de recursos puestos al cobro durante el periodo económico (1 año).
Justificación	De la gestión de cobro depende la recaudación efectiva de los tributos municipales y su consecuente aplicación en la prestación de los servicios y proyectos de inversión dentro de sus territorios.
Fórmula	$\text{Total morosidad del servicio durante el año (2) / Total de recursos del servicio puestos al cobro durante el año (1)(2)}$ (1) Se incluyen montos puestos al cobro tanto del periodo como los pendientes de pago de periodos anteriores. (2) No se debe considerar datos presupuestarios
Resultado	Porcentaje de morosidad del servicio en particular
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor morosidad que presentan los contribuyentes con la municipalidad en relación al servicio en cuestión
Glosario	Morosidad: Es el total de las sumas no canceladas por los contribuyentes respecto de sus obligaciones de pago con la municipalidad. Incluye la morosidad del periodo como la de periodos anteriores. Recursos puestos al cobro: Corresponde a los recursos por concepto de tributos que adeudan los contribuyentes, tanto del periodo como de periodos anteriores (no corresponde a la estimación consignada por este rubro en el presupuesto)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.8
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.1.3.9
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.1
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Comunicación sobre trámites críticos
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con canales de información para explicar a los usuarios los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones vinculados con los trámites críticos.
Justificación	Los gobiernos locales en el ejercicio de su responsabilidad de dictar las medidas de ordenamiento territorial, son encargados de otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones y asegurar que dichos trámites se ajusten a las políticas determinadas. La Ley N.º 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, establece que los órganos y entes que conforman la Administración Pública deben contar con una oficina encargada de explicar al usuario los requisitos y procedimiento para el otorgamiento de solicitudes de permisos, licencias o autorizaciones, de allí la importancia que los gobiernos locales tengan a disposición dichos canales de información. En caso de no contar con esa oficina, la institución deberá designar un departamento o una persona para este fin.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con canales de comunicación con los usuarios que permitan aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones en relación con los siguientes trámites? 1- Uso de suelo ☐ SI ☐ NO 2- Permisos de construcción ☐ SI ☐ NO 3- Licencias comerciales ☐ SI ☐ NO
Resultado	Existencia de canales de comunicación a los ciudadanos relacionados con los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones vinculados con los trámites críticos. Se espera que la institución cuente con una Oficina de Información al Ciudadano o en su defecto una oficina o persona que asuma esas funciones.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de canales de comunicación a los ciudadanos relacionados con los requisitos y procedimientos.
Glosario	Oficina de Información al Ciudadano: Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicio, o en su defecto la oficina o persona designada para brindar información al ciudadano dentro de cada órgano o ente público. Trámites críticos: Trámites reconocidos internacionalmente como mayor impacto para facilidad de hacer negocios, relacionados con el ciclo de vida de una empresa; entre estos procesos se encuentra la apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, obtención de electricidad, registro de propiedades, obtención de crédito, protección de los inversionistas minoritarios, pago de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y resolución de insolvencia. Para los efectos de la evaluación se abarca los trámites vinculados directamente con las municipalidades, a saber; apertura de una empresa y permisos de construcción. (https://espanol.doingbusiness.org/es/reports/global-reports/doing-business-2020)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.2
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Publicación de los trámites
Objetivo	Precisar si la municipalidad ha publicado los documentos correspondientes para los trámites críticos
Justificación	De conformidad con la Ley N.º 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes a los trámites, para poder ser exigidos deben estar publicados en el diario oficial La Gaceta y en un diario de circulación nacional debe hacer referencia a dicha publicación.
Descripción	¿Se publicaron en el diario oficial La Gaceta y en un diario de circulación nacional, los requisitos, responsabilidades y obligaciones relacionados con los siguientes permisos? 1-Uso de suelo ☐ SI ☐ NO 2-Permisos de construcción ☐ SI ☐ NO 3-Licencias comerciales ☐ SI ☐ NO
Resultado	Requisitos publicados en el diario oficial La Gaceta y en diarios de circulación nacional que posibilitan la publicidad de los trámites críticos municipales
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la publicación de los trámites por los mecanismos oficiales dispuestos por ley.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.3
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Requerimientos de mejora regulatoria en trámites de urbanismo
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con elementos básicos para garantizar la eficacia, pertinencia y utilidad de los trámites administrativos vinculados con el servicio de urbanismo
Justificación	La Ley N.º 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento, establecen la obligatoriedad de las municipalidades sobre el cumplimiento de determinados elementos, entre ellos: contar con un oficial de simplificación de trámites que son responsables de dar seguimiento a las disposiciones de la norma, formular e implementar anualmente el Plan de Mejora Regulatoria y, mantener actualizado el Catálogo Nacional de Trámites, en el cual deben estar debidamente incorporados la información, documentos y requisitos normativos, económicos y técnicos previamente señalados por leyes, decretos ejecutivos o reglamentos.
Descripción	La municipalidad cuenta con: 1- Oficial de simplificación de trámites ☐ SI ☐ NO 2- Plan de Mejora Regulatoria incorporado al Sistema Digital ☐ SI ☐ NO Trámites de Costa Rica 3-Trámites incorporados al Catálogo Nacional de Trámites ☐ SI ☐ NO 4-Plan de Mejora Regulatoria incorporado al Sistema Digital ☐ SI ☐ NO Trámites de Costa Rica
Resultado	Cumplimiento de elementos determinados por la normativa que propicien la simplificación de los trámites municipales
Lectura	La respuesta afirmativa confirma que la municipalidad dispone de un oficial de simplificación de trámites, un Plan de Mejora Regulatoria y los trámites municipales determinados como críticos en el Catálogo Nacional de Trámites.
Glosario	Oficial de Simplificación de Trámites: Enlace institucional encargado de dirigir y coordinar los esfuerzos de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites a lo interno de cada institución. En el caso de las Municipalidades corresponde al Alcalde o Vice Alcalde según corresponda. Plan de Mejora Regulatoria: Instrumento de mejora y simplificación que contempla objetivos, metas, indicadores, actividades, tiempos de ejecución, responsables y acciones de evaluación y seguimiento, que ayudan a identificar, priorizar e implementar mejoras en trámites y servicios, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de las administración y de los administrados. Tiene como objetivo brindar a la administración una herramienta de gestión administrativa que debe ser implementada anualmente, para lograr que los procesos en los trámites y servicios sean eficaces, eficientes y de calidad, que cumplan los objetivos por los que fueron creados. Catálogo de trámites: Base de datos electrónica que estará constituida por todos los trámites, requisitos y procedimientos, ofrecidos por cada ente u órgano de la Administración Pública, que deban realizar los ciudadanos. Se le conoce también como el Catálogo Nacional de Trámites. (MEIC, MIDEPLAN. 2014. Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso con la Ciudadanía. Guía Metodológica. Recuperado del sitio: https://www.meic.go.cr/meic/documentos/7mfn8x9r1/guia_pmr.pdf)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.4
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Digitalización de trámites críticos
Objetivo	Mejorar la eficiencia y transparencia de la administración municipal y propiciar mejoras sustantivas en la calidad de los servicios municipales relacionados con los trámites críticos
Justificación	La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454 y su Reglamento establece que el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones y la comunicación del resultado correspondiente. En esa misma línea. El Gobierno de Costa Rica a través de la Directriz N° 019-MP-MICITT "Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario", ordena e instruye tanto a la Administración Central como la Descentralizada a tomar medidas administrativas, técnicas y financieras para la consecución de los objetivos del Gobierno Digital del Bicentenario. Entre esas medidas está la digitalización de trámites con el mecanismo de firma digital, definición de una Agenda Institucional de Gobierno Digital y desplazamiento gradual de la utilización de documentos en soporte papel a documentos electrónicos firmados digitalmente, entre otras. Por otro lado, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio reconoce que la simplificación y digitalización de trámites en los gobiernos locales, propicia una serie de beneficios tales como el ahorro en tiempo en la ejecución de tareas, mejor control cruzado y coordinación de los trámites interinstitucionales, instrumentos de control y evaluación de desempeño, información y estadísticas para la rendición de cuentas y municipios preparados para mayor descentralización.
Descripción	¿Se cuentan digitalizados (1) los trámites críticos? 1-Permisos de construcción ☐ SI ☐ NO 2-Licencias municipales ☐ SI ☐ NO 3-Uso de suelo ☐ SI ☐ NO (1) NOTA: Se entiende por trámite digitalizado aquel en que el usuario no deba presentarse de forma física a la municipalidad en ninguna etapa del trámite.
Resultado	Trámites que se encuentran digitalizados.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la digitalización de cada uno de los trámites que se han determinado como críticos en las municipalidades.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.5
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Cobertura de los planes reguladores
Objetivo	Determinar si la Municipalidad cuenta con un plan de ordenamiento territorial (planes reguladores) para la totalidad del territorio bajo su jurisdicción.
Justificación	La Ley de Planificación Urbana, No. 4240, establece que las municipalidades deben elaborar un plan regulador que permita planificar y controlar el desarrollo urbano dentro de los límites de su territorio jurisdiccional. Asimismo, el Reglamento a la Ley No. 6043 de la Zona Marítimo Terrestre, establece que las municipalidades deben contar con planes reguladores costeros debidamente aprobados y publicados.
Fórmula	Kilómetros cuadrados de territorio con plan regulador (1) / Total de kilómetros cuadrados del cantón (1) Comprende tanto los planes reguladores urbanos como los costeros, cuando corresponda. NOTA: En caso de que parte del territorio sea administrado por el MINAET por ser zona protegida, se debe informar a la Contraloría para ajustar los kilómetros cuadrados totales y no afectar el resultado del indicador. Incluir en los comentarios el número del Decreto Ejecutivo y la cantidad de kilómetros por distrito que correspondan.
Resultado	Porcentaje de kilómetros cuadrados de territorio que cuentan con un plan regulador.
Lectura	A mayor porcentaje del indicador mayor cobertura del plan regulador
Glosario	Plan Regulador: Instrumento de planificación local que define en un conjunto de planos, mapas, reglamentos y cualquier otro documento, gráfico o suplemento, la política de desarrollo y los planes para distribución de la población, usos de la tierra, vías de circulación, servicios públicos, facilidades comunales, y construcción, conservación y rehabilitación de áreas urbanas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.6																								
Agrupación	Básicos																								
Eje	Desarrollo Urbano																								
Servicio	Urbanismo																								
Nombre del indicador	Cantidad de permisos de construcción otorgados según los plazos indicados.																								
Objetivo	Determinar si la municipalidad cumple con los plazos de resolución de los permisos de construcción																								
Justificación	Las municipalidades son las responsables de administrar los intereses y servicios locales, y en materia de desarrollo urbano, el Código Municipal, la Ley de Planificación Urbana N.º4240 y la Ley de Construcciones N.º 833, atribuyen a los gobiernos locales competencias específicas en materia de control y planificación urbanística. De conformidad con la Ley N.º 833 las licencias o permisos de construcción son uno de esos mecanismos para el control del desarrollo urbano, al indicar en su artículo 74 que "toda obra relacionada con la construcción, que se ejecute en las poblaciones de la República, sea de carácter permanente o provisional, deberá ejecutarse con licencia de la Municipalidad correspondiente."Por otro lado, el trámite de otorgamiento de permisos de construcción se considera crítico en la facilidad para iniciar un negocio y en la competitividad nacional y cantonal, además de ser un trámite que incide directamente en el acceso a vivienda digna establecido como derecho fundamental en la Constitución Política de Costa Rica																								
Fórmula	<table><tr><th colspan="4">Porcentaje asignado a cada condición</th></tr><tr><th></th><th>60%</th><th>40%</th><th>0%</th></tr><tr><th></th><th>Entre 1 y 15 días naturales</th><th>Entre 16 y 30 días naturales</th><th>Más de 30 días naturales</th></tr><tr><td>Cantidad de permisos</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>%</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Total</td></tr></table>	Porcentaje asignado a cada condición					60%	40%	0%		Entre 1 y 15 días naturales	Entre 16 y 30 días naturales	Más de 30 días naturales	Cantidad de permisos				%							Total
Porcentaje asignado a cada condición																									
	60%	40%	0%																						
	Entre 1 y 15 días naturales	Entre 16 y 30 días naturales	Más de 30 días naturales																						
Cantidad de permisos																									
%																									
			Total																						
Resultado	Duración del trámite de permisos de construcción. El porcentaje meta es el 60%, el cual se obtendrá al tener la totalidad de permisos de construcción tramitados entre 1 y 15 días naturales, condición ideal en el sector. Al encontrarse en esta condición se les asignará un equivalente al 100% de calificación en este indicador.																								
Lectura	Los permisos de construcción tramitados condición entre 1 y 15 días naturales se multiplican por 60% y se dividen por la totalidad de permisos de construcción tramitados en el periodo. Los permisos de construcción tramitados entre 16 y 30 días naturales se multiplican por 40% y se dividen por la totalidad permisos de construcción tramitados en el periodo y los permisos entregados con demora de más de 30 días naturales no obtienen puntaje. Los resultados obtenidos en cada condición se suman para obtener el porcentaje final.																								
Glosario	Permiso de construcción: Autorización que se otorga de previo al inicio de las obras, como garantía de cumplimiento con todos los requerimientos técnicos y legales, se perfecciona con el pago del canon correspondiente establecido por la Municipalidad, siendo éste un requisito obligatorio para que surta sus efectos (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU). 2018. Reglamento de Construcciones, INVU. Recuperado del sitio: https://www.invu.go.cr/documents/20181/33489/Reglamento+de+Construcciones)																								

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.7
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Plazo para el otorgamiento de uso de suelo
Objetivo	Determinar si la municipalidad cumple con los plazos de resolución del uso de suelo
Justificación	El uso de suelo es un trámite indispensable determinado como requisito para otros trámites como la obtención de permisos de construcción y licencias para actividad comercial por lo que su demora incide en la agilidad para la realización de esos procesos que impactan significativamente la actividad económica de un cantón. En razón de lo anterior es indispensable la agilización de dicho trámite.
Descripción	Digite la cantidad de días promedio para otorgar uso de suelo durante el año evaluado NOTA: El plazo comprende desde el momento en que el ciudadano cumple con todos los requisitos de la solicitud hasta su entrega.
Resultado	Eficiencia en el proceso de otorgamiento de certificados de uso de suelo.
Lectura	A menor promedio de días mayor es la agilidad de la municipalidad en el trámite de dicho requisito. El plazo prudencial para el trámite de dicho documento no debe exceder los 10 días naturales; por tanto si el promedio es menor a 10 días se obtiene el 100% de la nota, en caso contrario no obtiene puntuación.
Glosario	Uso de suelo: Es la utilización de un terreno, de la estructura física asentada o incorporada a él, o de ambos casos, en cuanto a clase, forma o intensidad de su aprovechamiento. (Art. 1. Ley de Planificación Urbana N.º4240). Certificado de uso de suelo: Instrumento donde consta a qué usos puede destinarse un terreno, sea, lo que acredita, -con carácter declarativo-, es la utilización que se le puede dar según las regulaciones vigentes. De ahí, puede suceder que lo plasmado en él no sea lo que interese al administrado, puesto que, el que le pretendía dar, podría no resultar conforme con el plan regulador. Según lo hizo patente el Ad quem, la Sala Constitucional ha expresado que dicho certificado, aunque de naturaleza declarativa, se erige en un acto fundamental, en razón de que su contenido y función es hacer constar estados fácticos o legales que posibilitan la toma de resoluciones que crean, modifican o extinguen situaciones jurídicas, como son los permisos de construcción o patentes, para cuyos otorgamientos se requiere de dicho documento, como medio para verificar que, lo solicitado se conforma con la utilización aprobada en el correspondiente plan regulador. (Sentencia no. 798-F-S1-2012 de las 9 horas 45 minutos del 4 de julio de 2012) Media aritmética simple o promedio simple: Muestra el valor central de los datos constituyendo ser la medida de ubicación que más se utiliza. En general, es calculada sumando los valores de interés y dividiendo entre el número de valores sumados. Paz K. Media aritmética simple. Recuperado del sitio: http://www.editorialkamar.com/et/archivo11.pdf

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.8
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Plazo para el otorgamiento de licencias comerciales
Objetivo	Determinar si la municipalidad cumple con el plazo máximo para el otorgamiento de licencias comerciales
Justificación	El otorgamiento de permisos para emprender cualquier actividad comercial en determinado cantón, se encuentra a cargo de los gobiernos locales. Según el Banco Mundial el proceso de apertura de una empresa constituye uno de los trámites de mayor impacto en el ambiente de los negocios por lo cual resulta crítico que los gobiernos locales sean eficientes en su trámite dado su impacto en la competitividad nacional y subnacional. El código municipal en el artículo 89 establece que la municipalidad deberá resolver las solicitudes de licencia en un plazo máximo de treinta días naturales, contados a partir de su presentación. Vencido ese plazo sin respuesta de la municipalidad, aplica el silencio positivo.
Descripción	Digite la cantidad de días promedio para otorgar licencias comerciales durante el año evaluado NOTA: El plazo a evaluar comprende desde el momento de la presentación de la solicitud hasta la emisión de la resolución por parte del gobierno local.
Resultado	Licencias comerciales otorgadas en el plazo establecido por Ley, posibilitando mayor agilización en el inicio de la actividad comercial
Lectura	A menor plazo promedio de trámite de otorgamiento de las licencias comerciales mayor prontitud en el inicio de la actividad comercial. Si el promedio supera los 30 días naturales se pierde el puntaje asignado al indicador.
Glosario	Licencia: Medio por el cual la administración ejerce un control sobre los administrado, en aquellos campos de acción que la ley y los reglamentos les faculta para hacerlo; control que constituye una limitación a los derechos-partícula, dado que se le impide realizar ciertas actividades de un modo enteramente libre, pues no puede ejercerlas sin que de previo haya obtenido la respectiva licencia o permiso de parte de la administración y en tal sentido el otorgamiento de una licencia consiste en una autorización a un particular para realizar un acto que está permitido y se exige para averiguar si se cumplen las condiciones respectivas. (Lobo Salazar, Manuel Antonio, mencionado en CIJUL). Licencia es el acto administrativo que habilita al particular para ejercer la respectiva actividad y el pago del impuesto, propiamente dicho, que se denomina con el nombre de patente. (Voto N.º2197-92 del 11/08/1992. PGR) Media aritmética simple o promedio simple: Muestra el valor central de los datos constituyendo ser la medida de ubicación que más se utiliza. En general, es calculada sumando los valores de interés y dividiendo entre el número de valores sumados. Paz K. Media aritmética simple. Recuperado del sitio: http://www.editorialkamar.com/et/archivo11.pdf

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.9
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de Urbanismo
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.1.10
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Urbanismo
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de: (https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.1
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de Red Vial Cantonal.
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de Red vial cantonal? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal. Red vial cantonal: Es la red de calles y caminos públicos que no forman parte de la Red Vial Nacional y cuya administración es de responsabilidad municipal en lo que corresponde. Se consideran parte de la Red Vial Cantonal todos los elementos constitutivos de su derecho de vía, tales como calzada; espaldones; zonas verdes; puentes viales y peatonales, fijos o colgantes; aceras; ciclovías; sistema de drenaje; cordón y caño; obras de estabilización o contención; túneles; entre otros que técnicamente puedan considerarse. (Poder Ejecutivo. Decreto N.º 37908. Reforma Reglamento sobre el manejo, normalización y responsabilidad para la inversión pública en la red vial cantonal y el Plan Nacional de Seguridad Vial)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.2
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Planificación de los proyectos de inversión del servicio de Red Vial Cantonal
Objetivo	Determinar la existencia de elementos básicos en la planificación del servicio de Red Vial Cantonal
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos del servicio de la red vial cantonal, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno.
Descripción	¿Cuenta con un plan quinquenal de gestión vial basado, entre otros insumos, en los planes de mediano y largo plazo? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan quinquenal de gestión vial: • Responsable (s) • Aprobación por la autoridad correspondiente • Periodo de vigencia • Y los aspectos que establece en el artículo N° 6 de la Reforma Reglamento Sobre el Manejo, Normalización y Responsabilidad para la Inversión Pública en la Red Vial Cantonal y el Plan Nacional de Seguridad Vial
Resultado	Cumplimiento con el instrumento de planificación quinquenal de la gestión vial cantonal.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan quinquenal de la gestión vial cantonal.
Glosario	Plan Quinquenal: Proyecto plan, o idea que se propone terminar o alcanzar sus objetivos en un plazo de 5 años. Este plan debe ser elaborado por Las Unidades Técnicas de Gestión Vial Municipal, en concordancia con las políticas y directrices emitidas por el Concejo Municipal, la Junta Vial Cantonal, el MOPT, los Planes Reguladores de Desarrollo Cantonal vigentes. Según el artículo N° 6 de la Reforma Reglamento Sobre el Manejo, Normalización y Responsabilidad para la Inversión Pública en la Red Vial Cantonal y el Plan Nacional de Seguridad Vial, estos Planes contendrán lo siguiente: a) El marco de políticas que le dan respaldo, con indicación de metas, indicadores de logro y modalidad de ejecución a utilizar. b) El presupuesto y las fuentes de financiamiento, con referencia a los aportes de la municipalidad, del MOPT, los recursos provenientes de las sumas recaudadas por concepto de multas por infracciones a que refieren los artículos 10 inciso c) de la Ley N° 6324 y 234 de la Ley N° 9078 y de las comunidades beneficiadas. c) Los montos por invertir en cada proyecto, según categoría y tipo de obra, y fuente de financiamiento. d) Los programas de conservación, mejoramiento, reconstrucción u obra nueva de la Red Vial Cantonal. e) El programa de formación y capacitación jurídica, técnica, administrativa y financiera en gestión vial, dirigido al Concejo, Alcaldía, Junta Vial Cantonal, Unidad Técnica, Concejos de Distrito, organizaciones sociales y comunales y los demás involucrados con la gestión vial cantonal, disponiendo la asignación de los recursos financieros necesarios para ello. Será necesario adjuntar a los programas anteriormente descritos, los mecanismos que utilizará la Junta Vial Cantonal para realizar el seguimiento y evaluación de los mismos.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.3
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red vial cantonal
Nombre del indicador	Proyecciones plurianuales del servicio de Red vial cantonal
Objetivo	Conocer si la municipalidad cuenta con una visión prospectiva de la gestión financiera del servicio
Justificación	Mediante la Ley N.º 9696 Reforma artículo 176 de la Constitución Política, se acentúa el rango constitucional los principios de sostenibilidad de los servicios públicos y de presupuestación plurianual, los cuales deberán ser observados por la Administración Pública. Por otro lado, la norma 2.2.5 de las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (NTPP), indica que las instituciones deben establecer los mecanismos e instrumentos necesarios que permitan realizar las proyecciones de las fuentes de financiamiento y de los gastos relacionados con el logro de esos resultados, para un periodo que cubra al menos los tres años siguientes al ejercicio del presupuesto que se formula.
Descripción	¿Se elaboran proyecciones plurianuales de al menos 3 años que determinen los ingresos y egresos del servicio de Red vial cantonal para alcanzar los resultados definidos en la planificación de mediano y largo plazo?
Resultado	Existencia de proyecciones de la gestión financiera vinculadas con el cumplimiento de la planificación de mediano y largo plazo
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de proyecciones plurianuales para los servicios municipales
Glosario	Presupuesto plurianual: Instrumento que sirve de guía de la política presupuestaria de mediano plazo del gobierno y opera como el marco presupuestario referencial del presupuesto anual y del plan anual de inversiones públicas. (CEPAL. 2007). Manual de presupuesto plurianual. Recuperado del sitio web: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/29430/MARTIRENE_MANUAL.pdf

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.4
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Supervisión de las obras en la Red Vial Cantonal
Objetivo	Determinar el grado supervisión en las obras que son ejecutadas por la municipalidad
Justificación	La municipalidad se encuentra obligada a garantizar que las obras ejecutadas en la red vial cantonal cumplan con los criterios de calidad y los términos de las obras, por lo que resulta indispensable ejercer mecanismos de supervisión sobre las obras. Por otro lado, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen que el jerarca y los titulares deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones al SCI y emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.
Fórmula	Cantidad de obras ejecutadas en el periodo con supervisión en su ejecución / Cantidad de obras ejecutadas por la municipalidad en el periodo NOTA: Se contemplan todas las obras independientemente de su modalidad de ejecución: Administración, Contrato, Concesión o Gestión interesada de obras y proyectos, Convenios de participación público-privado, etc.)
Resultado	Grado en el que la municipalidad ejecuta labores de supervisión en las obras ejecutadas en la red vial cantonal de su jurisdicción en el periodo evaluado
Lectura	A mayor porcentaje del indicador mayor supervisión de obras ejecutadas en la red vial cantonal
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.5
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Aseguramiento de la calidad en obras ejecutadas por la municipalidad en el servicio de Red Vial Cantonal
Objetivo	Determinar si la municipalidad supervisa la calidad de las obras ejecutadas en el cantón
Justificación	El aseguramiento de la calidad de las obras en la red vial cantonal es necesario para corroborar que las obras ejecutadas en las calles y caminos del cantón cumplan con los criterios calidad establecidos en la normativa técnica y se ajusten a los parámetros ideales de calidad.
Fórmula	Cantidad de obras ejecutadas en el periodo con verificación de la calidad / Cantidad de obras ejecutadas por la municipalidad en el periodo NOTA: Se contemplan todas las obras independientemente de su modalidad de ejecución: Administración, Contrato, Concesión o Gestión interesada de obras y proyectos, Convenios de participación público-privado, etc.
Resultado	Grado en el que la municipalidad verifica la calidad de las obras ejecutadas en la red vial cantonal de su jurisdicción en el periodo evaluado
Lectura	A mayor porcentaje del indicador mayor es el grado en que la municipalidad se asegura que los proyectos ejecutados en la red vial cantonal cumplan con los criterios de calidad establecidos.
Glosario	Calidad: Conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que le confieren idoneidad para satisfacer necesidades requeridas y expresadas por la Administración en las especificaciones contractuales. Aseguramiento de calidad: Combinación del control de calidad realizado por el contratista y del proceso de verificación de control de calidad realizado por parte de la Administración. Control de calidad: Es el conjunto de acciones cualitativas y cuantitativas destinadas a medir y comprobar que las características de una obra, parte de ella o un servicio cumpla con los requerimientos establecidos. Verificación de calidad: Es el control de calidad que la Administración debe aplicar a una obra por contrato o por administración.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.6
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Recursos solicitados para la atención de la Red Vial Cantonal
Objetivo	Determinar los recursos que la municipalidad destina durante el año para la atención de la red vial cantonal
Justificación	Los recursos para la atención de la red vial cantonal son asignados en el presupuesto de la República anualmente a cada municipalidad. Las municipalidades deben gestionar el desembolso de dichos recursos ante el MOPT para poder ejecutarlos. El giro de los recursos para la atención de la Red Vial Cantonal se definen en el artículo 6 de la Ley Especial para la Transferencia de Competencias: Atención plena y exclusiva de la Red Vial Cantonal N. °9329, en donde se establece que los recursos establecidos en el artículo 5 de la presente ley serán girados por la Tesorería Nacional directamente a cada gobierno local, siguiendo los mecanismos propios de caja única del Estado.
Fórmula	$\text{Monto de recursos por Ley 8114 solicitado durante el año evaluado} / \text{Monto asignados de recursos por Ley 8114 para el año evaluado}$
Resultado	Grado de aseguramiento en la disponibilidad de los recursos asignados para la atención de la Red Vial Cantonal
Lectura	A mayor porcentaje del indicador mayor es la cantidad disponible de recursos que la administración cuenta para mantenimiento de la Red Vial Cantonal
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.7
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio de Red Vial Cantonal
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	Total de egresos reales ejecutados a seguridad vial y red vial cantonal / Total de ingresos reales percibidos a seguridad vial y red vial cantonal
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio seguridad vial y red vial cantonal, incluidos los intereses ganados, aportes del gobierno, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio de mantenimiento de caminos y calles, seguridad vial y egresos reales en vías de comunicación en el Programa III y IV. No considerar compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.8																																										
Agrupación	Básicos																																										
Eje	Desarrollo Urbano																																										
Servicio	Mantenimiento de calles y caminos en el servicio de Red Vial Cantonal																																										
Nombre del indicador	Condición de la superficie de ruedo de la red vial cantonal																																										
Objetivo	Determinar la condición de la superficie de ruedo de la red vial cantonal, de acuerdo con las siguientes categorías: excelente, buena, regular, mala y muy mala																																										
Justificación	La red vial cantonal es responsabilidad de los gobiernos locales, los cuales deben atenderla conforme lo establece el ordenamiento jurídico vigente y considerando los lineamientos técnicos que sobre la materia emita el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT). Si bien existen una serie de criterios técnicos para determinar el estado o condición de la red vial cantonal establecidos por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), para efectos de este indicador únicamente se va a tomar en consideración los criterios de condición de la superficie de ruedo; a saber, "Excelente", "Buena", "Regular", "Mala" y "Muy Mala" (ver Glosario). Dichas condiciones se determinan a través de criterios de observación de la superficie de ruedo por parte de los profesionales competentes y no considera otras condiciones como condiciones de tránsito, condición de importancia, condición funcional, condición estructural y condiciones geométricas.																																										
Fórmula	<table><tr><th colspan="7">Porcentaje asignado a cada condición:</th></tr><tr><th></th><th>40%</th><th>30%</th><th>20%</th><th>10%</th><th>0%</th><th></th></tr><tr><th></th><th>5</th><th>4</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th><th></th></tr><tr><th></th><th>Excelente</th><th>Buena</th><th>Regular</th><th>Mala</th><th>Muy mala</th><th>Total Kms</th></tr><tr><th>No. Kms</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>%</th><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0% (1)</td></tr></table> (1) El porcentaje meta es el 40%, el cual se obtendrá al tener la totalidad de kms en excelente estado, condición ideal en el sector. Al encontrarse en esta condición se les asignará un equivalente al 100% de calificación en este indicador.	Porcentaje asignado a cada condición:								40%	30%	20%	10%	0%			5	4	3	2	1			Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total Kms	No. Kms							%	0%	0%	0%	0%	0%	0% (1)
Porcentaje asignado a cada condición:																																											
	40%	30%	20%	10%	0%																																						
	5	4	3	2	1																																						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total Kms																																					
No. Kms																																											
%	0%	0%	0%	0%	0%	0% (1)																																					
Resultado	Condición en términos porcentuales- en que se encuentra la superficie de ruedo de la red vial cantonal. Los kilómetros (kms) en condición excelente se multiplican por 40% y se dividen por la totalidad de kilómetros de la red vial cantonal. Los kms en buen estado se multiplican por 30% y se dividen por la totalidad de kms de la red vial cantonal, los kms en regular estado por 20% y se dividen por la totalidad de kms de la red vial cantonal, los kms en mal estado por 10% y se dividen por la totalidad de kms de la red vial cantonal y los kms en muy mal estado no obtienen puntaje. Los resultados obtenidos en cada condición se suman para obtener el porcentaje final.																																										
Lectura	A mayor porcentaje, mejores condiciones de la superficie de ruedo de la red vial cantonal																																										
Glosario	Red Vial Cantonal: Vías públicas que en cada cantón, según las disposiciones del artículo 1º de la Ley General de Caminos Públicos, No. 5060 del 22 de agosto de 1972 y sus reformas, son administradas por la respectiva municipalidad. Estado de la superficie de ruedo: Condición de la superficie de ruedo que prevalece en al menos el 80% de la calle o camino y es determinada por la municipalidad a través de profesionales competentes y a partir de criterios de observación clasificados de la siguiente manera: Superficie de ruedo excelente = Superficie lisa, sin baches ni irregularidades notables. Superficie de ruedo buena = Superficie generalmente lisa, pero con unas pequeñas corrugaciones u otras irregularidades aisladas, o con baches pequeños superficiales, que no afectan la velocidad promedio de la circulación del tránsito. Superficie de ruedo regular = Superficie con frecuentes baches o irregularidades																																										

que hacen necesario que los conductores reduzcan, de manera apreciable, la velocidad promedio de circulación en una buena parte del tramo, para viajar con seguridad y comodidad.

Superficie de ruede mala = Superficie muy irregular o con baches extensos y frecuentes (o material suelto, en caso de superficies no pavimentadas), hasta tal grado que la velocidad promedio de recorrido en la calle o camino es considerablemente menor que la que permitiría desarrollar las demás características del camino.

Superficie de ruede muy mala = Superficie muy deteriorada o irregular (o material suelto), hasta tal grado, que en casi todo el tramo la velocidad promedio de circulación es mucho menor que la que permitirían desarrollar las demás características del camino

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.9																																															
Agrupación	Básicos																																															
Eje	Desarrollo Urbano																																															
Servicio	Mantenimiento de calles y caminos en el servicio de la Red Vial Cantonal																																															
Nombre del indicador	Condición de los puentes																																															
Objetivo	Determinar la condición de los puentes que forman parte de la red vial cantonal, de acuerdo con las siguientes categorías: satisfactoria, regular, deficiente, seria, alarmante, falla inminente																																															
Justificación	Las municipalidades como administradoras de la Red Vial Cantonal se encuentran en la obligación de contar con un registro de las necesidades de conservación vial, que consiste en la contabilización de las necesidades de mantenimiento rutinario y periódico así como la rehabilitación de una vía para alcanzar un estado adecuado de funcionamiento. Ese registro debe incluir la recopilación de las características y particularidades de los puentes que se encuentran en las rutas cantonales. Por otro lado, la vigilancia del estado de dichas estructuras se vuelve trascendental dado a su deficiente funcionamiento aumenta el riesgo de pérdidas humanas, por lo que resulta importante que las municipalidades conozcan el estado de dichas infraestructuras para definir las prioridades de inversión.																																															
Fórmula	<table><tr><th colspan="7">Porcentaje asignado a cada condición:</th></tr><tr><th></th><th>40%</th><th>30%</th><th>20%</th><th>10%</th><th>0%</th><th>0%</th><th></th></tr><tr><th></th><th>6</th><th>5</th><th>4</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th><th></th></tr><tr><th></th><th>Satisfactoria</th><th>Regular</th><th>Deficiente</th><th>Seria</th><th>Alarmante</th><th>Riesgo Inaceptable</th><th>Total puentes</th></tr><tr><th>Cantidad</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>%</th><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0% (1)</td></tr></table> (1) El porcentaje meta es el 40%, el cual se obtendrá al tener la totalidad de puentes en condición satisfactoria, condición ideal en el sector. Al encontrarse en esta condición se les asignará un equivalente al 100% de calificación en este indicador.	Porcentaje asignado a cada condición:								40%	30%	20%	10%	0%	0%			6	5	4	3	2	1			Satisfactoria	Regular	Deficiente	Seria	Alarmante	Riesgo Inaceptable	Total puentes	Cantidad								%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0% (1)
Porcentaje asignado a cada condición:																																																
	40%	30%	20%	10%	0%	0%																																										
	6	5	4	3	2	1																																										
	Satisfactoria	Regular	Deficiente	Seria	Alarmante	Riesgo Inaceptable	Total puentes																																									
Cantidad																																																
%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0% (1)																																									
Resultado	Condición –en términos porcentuales- en que se encuentran los puentes del cantón. La cantidad de puentes en condición satisfactoria se multiplican por 40% y se dividen por la totalidad de puentes del cantón. Los puentes en condición regular se multiplican por 30% y se dividen por la totalidad de de puentes del cantón, los kms en condición deficiente por 20% y se dividen por la totalidad de puentes del cantón, los puentes en condición seria por 10% y se dividen por la totalidad de puentes del cantón y los puentes en condición alarmante o riesgo inaceptable no obtienen puntaje. Los resultados obtenidos en cada condición se suman para obtener el porcentaje final.																																															
Lectura	A mayor porcentaje, mejores condiciones de los puentes del cantón que forman parte de la red vial cantonal																																															
Glosario	Puente: Una estructura, incluyendo todos sus tramos y apoyos, que facilita el paso sobre una depresión, cauce, línea férrea, carretera u otra obra que signifique obstrucción.(Manual de especificaciones generales para la construcción de carreteras, caminos y puentes) En caso de la existencia de estructuras menores a seis metros deben consignarse como alcantarillas (Manual de especificaciones técnicas para realizar el inventario y evaluación de la RVC.MOPT 2014) Condición satisfactoria: Estado bueno. Sin daño o daños leves. La estabilidad estructural, seguridad vial y durabilidad están aseguradas. Condición regular: Deterioros ligeros que deben ser tratados por aspectos de durabilidad o progresión del daño. Deficiencias en aspectos de seguridad vial. Condición deficiente: Deficiencia importante pero los componentes del puente funcionan aún de forma adecuada. Daño o defecto en seguridad vial peligroso. Condición seria: Puente estable pero con deterioro significativo en uno o varios elementos estructurales primarios, o falla en secundarios. Si no se trata la																																															

proliferación del deterioro, este podría conducir a una situación inestable a futuro. Deficiencia en seguridad vial muy riesgosa para los usuarios.

Condición alarmante: Situación crítica. La estabilidad del puente puede estar comprometida en un periodo de tiempo corto gracias a la progresión del daño. Procurar reparación o tratamiento inmediato para asegurar estabilidad y evitar daños irreversibles en los elementos

Condición en riesgo inaceptable: Situación de puente inestable. Riesgo alto de colapso de la estructura. Daño severo en un elemento crítico o daños severos extendidos sobre varios elementos principales del puente. Daño irreversible que posiblemente requiera el cambio del puente o la sustitución de elementos dañados. Condición de deterioro inaceptable en puentes de importancia muy alta (Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales (LanammeUCR).2015.Guía para la determinación de la condición de puentes en Costa Rica mediante inspección visual

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.10
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de Red Vial Cantonal
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.2.11
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Red Vial Cantonal
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Red Vial Cantonal
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.1
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de alcantarillado pluvial? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.2
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Planificación del servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación del servicio de alcantarillado pluvial
Justificación	Las municipalidades son responsables de gestionar los recursos e insumos del alcantarillado pluvial, en función de los riesgos y desastres naturales particulares del territorio, de manera tal que se asegure que el servicio cumpla con los principios de continuidad y eficiencia. Parte importante de esa gestión lo constituye la planificación del servicio, la cual debe estar basada en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, y las condiciones de su entorno.
Descripción	¿Existe una planificación del servicio de alcantarillado pluvial, que considere al menos lo siguiente:? ☐ Objetivos, metas y métricas ☐ Responsables ☐ Identificación de las zonas de mayor y menor riesgo ☐ Cobertura ☐ Inversión en infraestructura ☐ Mantenimiento de la infraestructura
Resultado	Porcentaje de instrumentos mínimos de planificación utilizados en la Municipalidad.
Lectura	A mayor porcentaje de elementos mínimos de planificación se podría concluir que existe una mayor atención de las necesidades de un cantón.
Glosario	Alcantarillado pluvial: Red pública de tuberías que se utilizan para recolectar y transportar las aguas de lluvia hasta su punto de vertido. (Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales N.º 33601)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.3
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Frecuencia en la actualización de la tasa por el servicio de Alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar la frecuencia la municipalidad realiza el estudio tarifario para establecer la tasa por la prestación del servicio
Justificación	Las variables económicas que determinan el precio de los bienes y servicios utilizados para la prestación de los servicios se mantienen en constante movimiento (mano de obra, materiales, etc.), entonces la revisión de los costos de la tasa debe ser constante por los períodos que sean necesarios. Por otro lado, el artículo 83 del Código Municipal dispone que la municipalidad calculará cada tasa de forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido.
Descripción	¿Se mantiene actualizada la tasa del servicio? ☐Sí ☐No Digite la fecha de publicación y N.º de La Gaceta La tasa del servicio debe ser publicada en La Gaceta y entrar en vigencia en el periodo evaluado, considerando que una vez publicada existe un plazo de treinta días para su entrada en vigencia.
Resultado	Permite determinar si la tarifa vigente se encuentra actualizada
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la actualización de la tasa del servicio
Glosario	Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado. (Art.4. Ley N.º 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.4
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Proyecciones plurianuales en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Conocer si la municipalidad cuenta con una visión prospectiva de la gestión financiera del servicio
Justificación	Mediante la Ley N.º 9696 Reforma artículo 176 de la Constitución Política, se acentúa el rango constitucional los principios de sostenibilidad de los servicios públicos y de presupuestación plurianual, los cuales deberán ser observados por la Administración Pública. Por otro lado, la norma 2.2.5 de las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (NTPP), indica que las instituciones deben establecer los mecanismos e instrumentos necesarios que permitan realizar las proyecciones de las fuentes de financiamiento y de los gastos relacionados con el logro de esos resultados, para un periodo que cubra al menos los tres años siguientes al ejercicio del presupuesto que se formula.
Descripción	¿Se elaboran proyecciones plurianuales de al menos 3 años que determinen los ingresos y egresos del servicio de alcantarillado pluvial para alcanzar los resultados definidos en la planificación de mediano y largo plazo?
Resultado	Existencia de proyecciones de la gestión financiera vinculadas con el cumplimiento de la planificación de mediano y largo plazo
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de proyecciones plurianuales para los servicios municipales
Glosario	Presupuesto plurianual: Instrumento que sirve de guía de la política presupuestaria de mediano plazo del gobierno y opera como el marco presupuestario referencial del presupuesto anual y del plan anual de inversiones públicas. (CEPAL. 2007. Manual de presupuesto plurianual. Recuperado del sitio web: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/29430/MARTIRENE_MANUAL.pdf

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.5
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Vigilancia del vertido de aguas pluviales en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Garantizar la disposición adecuada de las aguas pluviales en los cuerpos receptores
Justificación	Uno de los propósitos del alcantarillado pluvial, a la luz de la Ley General de la Salud N.º 5395, es eliminar las aguas pluviales de forma adecuada y sanitaria, a fin de evitar la contaminación del suelo y de las fuentes naturales de agua para uso y consumo humano, la formación de criaderos de vectores de enfermedades y la contaminación del aire mediante condiciones que atenten contra su pureza o calidad. Ese cuerpo normativo también establece la prohibición de descarga de aguas negras, aguas servidas y residuos industriales al alcantarillado. De allí la importancia de que las municipalidades cuenten con mecanismos para identificar las fuentes contaminantes del cantón.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con un proceso de inspección, supervisión y detección de los lugares en donde se viertan aguas y residuos no aptos para el alcantarillado pluvial? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia de mecanismos para identificar las fuentes contaminantes de los cuerpos de agua en el cantón
Lectura	Se confirma la existencia de un proceso de inspección, supervisión y detección de los sitios en los que se vierten aguas y residuos no aptos para el alcantarillado pluvial
Glosario	Agua Residual: Agua que ha recibido un uso y cuya calidad ha sido modificada por la incorporación de agentes contaminantes. Para los efectos de este Reglamento, se reconocen dos tipos: ordinario y especial. Vertido: Es la descarga final de un efluente a un cuerpo receptor o alcantarillado sanitario (Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales N.º 33601). Cuerpo receptor: es todo aquel manantial, zonas de recarga, río, quebrada, arroyo permanente o no, lago, laguna, marisma, embalse natural o artificial, canal artificial, estuario, manglar, turbera, pantano, agua dulce, salobre o salada, donde se vierten aguas residuales.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.6
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Cobertura del servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar el porcentaje que representan los metros lineales atendidos por el servicio de alcantarillado pluvial, de la totalidad de los metros lineales que deberían ser atendidos.
Justificación	El artículo 8 de la Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839, establece que la limpieza de caños, acequias, alcantarillas, vías y parajes públicos estará a cargo de las municipalidades.
Fórmula	Metros lineales atendidos por el servicio de alcantarillado pluvial / Metros lineales que deben ser atendidos
Resultado	Porcentaje de metros lineales atendidos, en relación con la totalidad que deben ser cubiertos por el servicio.
Lectura	Entre más se acerque el valor a 100%, mayor será la cobertura del servicio que realiza la Municipalidad.
Glosario	Alcantarillado pluvial: Red pública de tuberías que se utilizan para recolectar y transportar las aguas de lluvia hasta su punto de vertido. (Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales N.º 33601)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.7
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Frecuencia de la limpieza del alcantarillado pluvial
Objetivo	Corroborar la efectividad en el mantenimiento (limpieza) del alcantarillado pluvial
Justificación	Uno de los propósitos del alcantarillado pluvial es drenar las aguas de lluvia con la finalidad de impedir estancamientos e inundaciones y sus efectos en el ciudadano. La prevención de las inundaciones requiere de procesos de limpieza y mantenimiento periódicos que posibiliten que la infraestructura mantenga su capacidad hidráulica.
Fórmula	Cantidad de mantenimientos ejecutados en el año / Cantidad de mantenimientos programados
Resultado	Cumplimiento de la programación de la limpieza del alcantarillado pluvial
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor es el grado en el cumplimiento de la programación de la limpieza
Glosario	Capacidad hidráulica: Corresponde a la condición de la infraestructura instalada de los sistemas de abastecimiento y saneamiento para trasegar los caudales para la prestación de los servicios. (Artículo 5 del Reglamento de Prestación de Servicios del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.8
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	Gastos reales del servicio de alcantarillado pluvial / Ingresos reales del servicio de alcantarillado pluvial
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.9
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Recursos destinados al desarrollo del servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar si la municipalidad destina a desarrollo o inversión del servicio, al menos un 10% de los ingresos de la tasa, conforme lo establece el artículo 83 del Código Municipal.
Justificación	El ingreso por concepto de la tasa del servicio considera una utilidad del 10% el cual debe de destinarse a desarrollo o inversión en el servicio.
Fórmula	Recursos destinados a inversión del servicio / Ingresos reales del servicio
Resultado	Porcentaje de los ingresos percibidos del servicio destinados a su desarrollo.
Lectura	Porcentaje de inversión que la municipalidad destina al desarrollo del servicio. Se espera que la municipalidad destine al menos el 10% o más de los ingresos reales del servicio.
Glosario	Inversión: Todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social. Monto real destinado a proyectos de inversión del servicio: Corresponde a la suma de egresos ejecutados en el Programa III: Inversiones para desarrollar el servicio, así como los ubicados en el Programa II: Servicios comunitarios, específicamente en "Maquinaria, equipo y mobiliario" del servicio. Ingresos reales del servicio: Corresponde a la suma de los ingresos provenientes en un período determinado, por concepto de la tasa, los intereses ganados y recursos de vigencias anteriores.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.10
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Morosidad respecto al monto total puesto al cobro cada periodo en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Conocer el porcentaje de recursos no recuperados (morosidad) respecto del total de recursos puestos al cobro durante el periodo económico (1 año).
Justificación	De la gestión de cobro depende la recaudación efectiva de los tributos municipales y su consecuente aplicación en la prestación de los servicios y proyectos de inversión dentro de sus territorios.
Fórmula	$\text{Total morosidad del servicio durante el año (2) / Total de recursos del servicio puestos al cobro durante el año (1)(2)}$ (1) Se incluyen montos puestos al cobro tanto del periodo como los pendientes de pago de periodos anteriores. (2) No se debe considerar datos presupuestarios
Resultado	Porcentaje de morosidad del servicio en particular
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor morosidad que presentan los contribuyentes con la municipalidad en relación al servicio en cuestión
Glosario	Morosidad: Es el total de las sumas no canceladas por los contribuyentes respecto de sus obligaciones de pago con la municipalidad. Incluye la morosidad del periodo como la de periodos anteriores. Recursos puestos al cobro: Corresponde a los recursos por concepto de tributos que adeudan los contribuyentes, tanto del periodo como de periodos anteriores (no corresponde a la estimación consignada por este rubro en el presupuesto)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.11
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.12
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.2.3.13
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Bases de datos de la infraestructura del sistema de alcantarillado pluvial
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con insumos necesarios para gestionar la infraestructura del sistema de alcantarillado pluvial
Justificación	Conocer el estado de la infraestructura es relevante para que los gobiernos locales puedan determinar las necesidades de mantenimiento e inversión y gestionar los recursos a efectos de mantener la capacidad hidráulica de la infraestructura del alcantarillado pluvial y de esa manera disminuir los riesgos de inundaciones y sus afectaciones en la ciudadanía.
Descripción	¿Se cuenta con un registro del sistema de alcantarillado pluvial que contemple al menos lo siguientes elementos?: ☐ Contemple la totalidad de la infraestructura ☐ Georreferenciación de los elementos del sistema ☐ Capacidad de estructuras ☐ Condición operacional (buena, regular o mala) ☐ Diferenciación de elementos del sistema que destaque aquellos que tienen una importancia estratégica.
Resultado	La respuesta afirmativa a los elementos del indicador confirma la existencia de elementos que contemplen la base de datos de la infraestructura del sistema de alcantarillado pluvial
Lectura	El municipio cuenta con una base de datos que contemple elementos de importancia en la infraestructura para el alcantarillado pluvial.
Glosario	Infraestructura: Obra subterránea o estructura que sirve de base de sustentación a otra. Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.1
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios Sociales y complementarios
Nombre del indicador	Reglamentación de los programas sociales
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con reglamento(s) que regulen los diferentes beneficios que otorga la municipalidad en los programas sociales? ☐ Sí ☐ No
	Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un reglamento(s) que regulen los diferentes beneficios que otorga la municipalidad en los programas sociales.
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal. Programas sociales: Para efectos de este indicador se consideran programas sociales las acciones realizadas por la Municipalidad para atender diversos sectores inmersos en su municipio, con carencias económicas, culturales, educativas y de seguridad, tales como: CECUDI, oficina de la mujer, becas, o bien los programas sociales que cuenta la municipalidad.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.2
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios Sociales y complementarios
Nombre del indicador	Planificación de los Servicios Sociales y complementarios
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación de los Servicios Sociales y Complementarios
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos de los servicios sociales y complementarios, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno. La planificación determina el rumbo del servicio y la forma en que la institución organiza sus recursos para lograr de manera más eficiente los objetivos del servicio.
Descripción	¿Existe una planificación en los Servicios sociales y complementarios, que considere al menos lo siguiente?: ☐ Objetivos, metas y métricas ☐ Responsables ☐ Análisis de viabilidad técnica, legal, administrativa y financiera de los programas sociales ☐ Determinación de la cobertura de los programas sociales ☐ Determinación de la oferta y demanda, criterios de selección y efectos esperados de los programas
Resultado	Cantidad de elementos mínimos en la planificación del servicio empleados por la municipalidad
Lectura	A mayor porcentaje de cumplimiento de los elementos mínimos de planificación podría concluirse que existe una mejor alineación de los objetivos del servicio con las necesidades de la ciudadanía y con la generación de valor público.
Glosario	Instrumentos de planificación: Todos aquellos que facilitan el logro de las acciones necesarias para que la planificación del desarrollo local cumpla con los siguientes objetivos: · Orientar las acciones de los ciudadanos e instituciones públicas y privadas, en el corto, mediano y largo plazo. · Contribuir al logro de mejores condiciones económicas y sociales

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.3
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios Sociales y complementarios
Nombre del indicador	Comunicación de programas sociales
Objetivo	Determinar si la municipalidad informa a los ciudadanos sobre los programas sociales que realiza.
Justificación	La municipalidad que realiza programas sociales en beneficio de la colectividad debe informar de éstos para que exista una mayor participación de los ciudadanos y un mejor aprovechamiento de los recursos invertidos. La necesidad de fortalecer los procesos asociados a la divulgación de los programas sociales, ha sido abordada por la Contraloría en informes de fiscalización. (véase informe DFOE-DL-IF-14-2018.)
Descripción	¿Se revisa y actualiza periódicamente los canales de comunicación de los programas sociales, conforme a las necesidades de los usuarios? ☐ SÍ ☐ NO
Resultado	Los canales de comunicación se revisan y actualizan en función de los usuarios
Lectura	Se confirma la existencia de canales de comunicación de los programas sociales que brinda la municipalidad.
Glosario	Canales de comunicación: Los medios utilizados por la Municipalidad, para enterar a los ciudadanos de su cantón o distrito, según corresponda, de los programas sociales que desarrollará en un periodo determinado. Pueden ser escritos, radiales, televisivos, informáticos, entre otros. Programas sociales: Para efectos de este indicador se consideran programas sociales las acciones realizadas por la Municipalidad para atender diversos sectores inmersos en su municipio, con carencias económicas, culturales, educativas y de seguridad, entre otras.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.4
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Identificación de beneficiarios potenciales
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con mecanismos sistemáticos para la identificación de los beneficiarios potenciales de sus programas sociales
Justificación	La atención de los programas sociales municipales requiere de disponer información de calidad a través de registros recopilados de manera sistemática que permita identificar las zonas del cantón de mayor prioridad, los potenciales beneficiarios actuales y potenciales de los programas sociales. Esa información permite que la utilización de los recursos para esas finalidades se ejecuten con la mayor eficiencia y eficacia y poder de esa manera poder lograr un mayor impacto en el cantón. En ese sentido, la información de calidad se convierte en insumo indispensable para una mejor toma de decisiones.
Descripción	¿Se efectúan estudios para mantener identificadas y actualizadas las zonas prioritarias del cantón en condiciones de pobreza y vulnerabilidad, que permita identificar beneficiarios potenciales? (adjunte el último estudio realizado). ☐ SÍ ☐ NO
Resultado	Disponibilidad de información útil para la toma de decisiones vinculadas con los programas sociales institucionales
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la realización de estudios con las características indicadas.
Glosario	Programas sociales: Para efectos de este indicador se consideran programas sociales las acciones realizadas por la Municipalidad para atender diversos sectores inmersos en su municipio, con carencias económicas, culturales, educativas y de seguridad, entre otras.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.5
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles de los Servicios sociales y complementarios
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	Total recursos ejecutados en los servicios y obras sociales / Total recursos presupuestados en los servicios y obras sociales
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio sociales y complementarios
Glosario	Recursos presupuestados del servicio: Recursos asociados con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Recursos ejecutados del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.6
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Proyectos ejecutados con recursos provenientes de partidas específicas
Objetivo	Determinar el grado de ejecución en las obras que realiza la municipalidad con fondos de partidas específicas
Justificación	Las partidas específicas son recursos asignados en el presupuesto nacional que tienen una importancia en el desarrollo de la comunidad en razón de que se destinan a atender necesidades públicas locales, comunales o regionales, expresadas en proyectos de inversión o programas de interés social; así se expresa en la Ley. ° 7755 Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional. Ese mismo cuerpo normativo establece en su artículo 4 inciso c), que las municipalidades se encargarán de garantizar y supervisar que se cuente con proyectos o iniciativas debidamente concertadas para invertir los recursos provenientes de partidas específicas. Por otro lado el artículo 21 del Reglamento a dicha Ley, establece que las municipalidades serán las responsables de llevar el control y seguimiento a nivel cantonal y distrital, de todos los programas o proyectos de inversión financiados con fondos provenientes de las partidas específicas.
Fórmula	Proyectos ejecutados con recursos de partidas específicas/ Proyectos programados con recursos de partidas específicas
Resultado	Porcentaje de ejecución de proyectos programados con recursos destinados para partidas específicas
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor el aprovechamiento de los recursos provenientes de partidas específicas con cargo al presupuesto nacional
Glosario	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, independientemente de que su ejecución esté a cargo de las municipalidades en forma directa o por medio de contrataciones o convenios con otras instancias gubernamentales o no gubernamentales. Las obras, los programas, los proyectos y los equipamientos financiados con partidas específicas estarán dirigidos a solucionar problemas generales e impulsar el desarrollo local en todos los campos y en la cultura. Por su parte, los proyectos de inversión estarán orientados preferentemente a la construcción, la reconstrucción, el mejoramiento y el mantenimiento de la infraestructura pública, comunal y regional. (Art.1 Ley N.° 7755 Control de las Partidas Específicas con Cargo al Presupuesto Nacional)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.7
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Porcentaje de población atendida con programas sociales
Objetivo	Determinar el grado de atención a la población programada en los programas sociales
Justificación	Disponer de información sistematizada e integral sobre cada programa social implementado en la municipalidad es relevante a efectos de conocer datos que permitan tomar las mejores decisiones en el uso de recursos que son escasos. Parte de esa información deseable lo constituye el nivel de cobertura potencial y efectiva de cada programa social. La CGR en informes anteriores (1) ha determinado que existe desconocimiento del grado en que los programas implementados podrían estar contribuyendo con el logro de los fines que se plantearon al crear dichas iniciativas y la contribución de esos programas a la solución de problemas que limitan el desarrollo de los cantones. (1) Ver Informe N.º DFOE-DL-IF-00014-2018
Fórmula	Sumatoria de la población atendida con los programas sociales / Sumatoria de la población programada para atender con los programas sociales.
Resultado	Nivel de cobertura efectiva de los programas sociales en relación con la población que inicialmente la municipalidad prevé atender
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor grado de población atendida
Glosario	Programas sociales: Para efectos de este indicador se consideran programas sociales las acciones realizadas por la Municipalidad para atender diversos sectores inmersos en su municipio, con carencias económicas, culturales, educativas y de seguridad, entre otras.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.8
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Valoración del efecto e impacto en la población atendida con los programas sociales.
Objetivo	Determinar si la Municipalidad ejerce el control y realiza la evaluación pertinente para garantizar la participación de los munícipes y el desarrollo adecuado de los mismos.
Justificación	La municipalidad que realiza programas sociales en beneficio de la colectividad debe contar con controles y evaluaciones que garanticen de la mejor forma posible que los recursos destinados a estos programas tienen controles adecuados y suficientes para una aplicación equitativa, transparente y eficaz. Lo anterior también permite garantizar que los esfuerzos realizados por la municipalidad estén cumpliendo con los objetivos previstos y tengan el impacto deseado
Descripción	¿Se efectúa, al menos anualmente, una evaluación de los programas sociales realizados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población atendida? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia de evaluaciones sobre los programas sociales realizados por la municipalidad.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de evaluaciones en los programas sociales que brinda la municipalidad.
Glosario	Evaluación: Conjunto de normas y procedimientos sistemáticos y ordenados de carácter técnico, legal y administrativo, mediante los cuales se analiza y valora sistemática y oportunamente la economía, eficiencia, eficacia y calidad de los resultados físicos y financieros de los programas sociales desarrollados por la Municipalidad.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.9
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de Servicios Sociales y complementarios
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.1.10
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en los servicios sociales y complementarios.
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SI ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en los servicios sociales y complementarios.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.1
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Reglamento para los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta los servicios educativos, culturales y deportivos? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.2
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Planificación de los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación de los servicios Educativos, culturales y deportivos
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos de los servicios educativos, culturales y deportivos, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno. La planificación determina el rumbo del servicio y la forma en que la institución organiza sus recursos para lograr de manera más eficiente los objetivos del servicio.
Descripción	¿Existe una planificación de los servicios educativos, culturales y deportivos, que considere al menos lo siguiente?: ☐ Objetivos, metas y métricas ☐ Responsables ☐ Cobertura ☐ Programación (al menos anual)
Resultado	Cantidad de elementos mínimos en la planificación del servicio empleados por la municipalidad
Lectura	A mayor porcentaje de cumplimiento de los elementos mínimos de planificación podría concluirse que existe una mejor alineación de los objetivos del servicio con las necesidades de la ciudadanía y con la generación de valor público.
Glosario	Instrumentos de planificación: Todos aquellos que facilitan el logro de las acciones necesarias para que la planificación del desarrollo local cumpla con los siguientes objetivos: · Orientar las acciones de los ciudadanos e instituciones públicas y privadas, en el corto, mediano y largo plazo. · Contribuir al logro de mejores condiciones económicas y sociales

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.3
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Comunicación de los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar si la municipalidad informa a los ciudadanos sobre los programas sociales que realiza.
Justificación	La municipalidad que realiza programas educativos, culturales y deportivos en beneficio de la colectividad debe informar de éstos para que exista una mayor participación de los ciudadanos y un mejor aprovechamiento de los recursos invertidos.
Descripción	¿Se revisa y actualiza periódicamente los canales de comunicación de los programas educativos, culturales y deportivos, conforme a las necesidades de los usuarios? ☐ Si ☐ No
Resultado	Los canales de comunicación se revisan y actualizan periódicamente para valorar si la comunicación de la municipalidad ha sido positiva
Lectura	Se confirma la existencia de canales de comunicación de los programas educativos, culturales y deportivos que brinda la municipalidad.
Glosario	Canales de comunicación: Los medios utilizados por la Municipalidad, para enterar a los ciudadanos de su cantón o distrito, según corresponda, de los programas sociales que desarrollará en un periodo determinado. Pueden ser escritos, radiales, televisivos, informáticos, entre otros.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.4
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Identificación de actores claves que contribuyen al desarrollo del servicio
Objetivo	Conseguir para el desarrollo del cantón una contribución mutua entre la municipalidad y actores identificados.
Justificación	La Política Nacional de Derechos Culturales, a manera de diagnóstico nacional, reconoce que existe una "falta de reconocimiento de que todas las personas y comunidades participan y crean cultura, y se tiende a relacionar la cultura solo con la producción de las bellas artes, lo que tiene como consecuencia una abierta discriminación hacia otras expresiones culturales, a nivel local (comunidades, grupos y personas). A esto se suma que la mayoría de las municipalidades carecen de una estrategia de gestión cultural articulada a las políticas y planes de desarrollo local, lo que trae como consecuencia que gran cantidad de personas, sobre todo jóvenes, no encuentran lugares en sus comunidades donde expresar su creatividad y recibir estímulos para sus proyectos culturales." La gestión cultural cantonal en ese sentido debe partir por identificar el tipo de cultura que se desea promover e identificar a aquellos actores que contribuyen al desarrollo de esa cultura.
Descripción	¿La municipalidad tiene identificados a los actores (1) que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón? ☐ Sí ☐ No (1) Entiéndase por actores aquellas personas o grupos que fomentan el desarrollo del cantón en temas educativos, culturales y deportivos
Resultado	Existencia de actores que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo.
Lectura	La municipalidad tiene identificado a los actores que contribuyan al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.5
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativo, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Coordinación interinstitucional con el sector cultura
Objetivo	Fortalecer la relación del Sector Cultura con las municipalidades, las redes y las organizaciones locales.
Justificación	La articulación entre el sector Cultura y las Municipalidades para fomentar la construcción de espacios y creación de proyectos culturales, que promuevan el desarrollo social en un marco de intercambio cultural, convivencia pacífica y cohesión social, es reconocido como una de las estrategias de la Política Nacional de Derechos Culturales del Ministerio de Cultura y Juventud para el mejoramiento del tema cultura a nivel país; de allí la importancia de que las municipalidades coordinen acciones con las entidades titulares en el tema cultural, con miras a generar mayor impacto de los proyectos realizados.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con algún mecanismo formal de coordinación interinstitucional con el Sector Cultura para la construcción de espacios y creación de proyectos culturales, que promuevan el desarrollo social? ☐ Si ☐ No
Resultado	Existencia de coordinación con otras organizaciones para la creación de proyectos culturales
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de coordinación entre la municipalidad y el Sector Cultura.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.6
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Inclusión de diferentes poblaciones en proyectos educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Involucrar a las diferentes poblaciones en los proyectos educativos, culturales y deportivos
Justificación	El Código Municipal en su artículo 4 inciso h) establece como uno de las atribuciones de los gobiernos locales el promover un desarrollo local participativo e inclusivo, que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población. Por su parte la Política Nacional de Derechos Culturales 2014-2023 del Ministerio de Cultura y Juventud, propone como uno de los enfoque de la política, el enfoque de sensibilidad cultural, basado en la "consideración de los deseos, aspiraciones, expectativas, valores y prácticas creativas y culturales de las distintas personas que conforman una sociedad. Comprende el punto de vista de la niñez y la adolescencia, de las juventudes, de los adultos mayores, así como las consideraciones asociadas con poblaciones vulnerables, en situación de riesgo o discriminadas por motivos de etnia, sexo, salud, credo, nacionalidad, adscripción política, extracción económica, orientación sexual o cualquier otra." En ese sentido las políticas municipales deben de la misma forma considerar el enfoque inclusivo, en cumplimiento de lo indicado en el Código Municipal, citado anteriormente.
Descripción	¿Se toman en cuenta a diferentes poblaciones (1) en los proyectos educativos, culturales y deportivos que desarrolla el cantón? ☐ Sí ☐ No (1) Entiéndase por diferentes poblaciones: personas con discapacidad, adulto mayor, adolescentes, niños, etc.
Resultado	Incorporación de elementos inclusivos en la ejecución de los programas educativos, culturales y deportivos.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la incorporación de distintas poblaciones en la programación y ejecución de actividades vinculadas con proyectos educativos, culturales y deportivos
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.7
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles de los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	$\frac{\text{Total recursos ejecutados en programas educativos, culturales y deportivos del periodo}}{\text{Total recursos destinados a programas educativos, culturales y deportivos del periodo}}$
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación de los servicios educativos, culturales y deportivos
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.8
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Porcentaje de población atendida con programas educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar el grado de atención a la población programada en los programas educativos, culturales y deportivos
Justificación	Disponer de información sistematizada e integral sobre cada programa educativo, cultural y deportivo implementado en la municipalidad es relevante a efectos de conocer datos que permitan tomar las mejores decisiones en el uso de recursos que son escasos. Parte de esa información deseable lo constituye el nivel de cobertura potencial y efectiva de cada programa.
Fórmula	Sumatoria de la población atendida con los programas educativos, culturales y deportivos / Sumatoria de la población programada para atender con los programas educativos, culturales y deportivos
Resultado	Porcentaje de población atendida con programas educativos, culturales y deportivos
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor población atendida en programas educativos, culturales y deportivos.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.9
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ Sí ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.10
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en los servicios Educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio Educativos, culturales y deportivos
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i>. Recuperado de: (https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	1.3.2.11
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Valoración del efecto e impacto en la población atendida con los programas educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar si la municipalidad ejerce el control y realiza la evaluación pertinente para garantizar la participación de los munícipes y el desarrollo adecuado de los mismos.
Justificación	La evaluación de los programas ejecutados por la municipalidad en el tema educativo, cultural y deportivo, posibilita que los recursos empleados se utilicen de forma más equitativa, transparente y eficaz, de allí la importancia de que la municipalidad cuente con información sobre la efectividad de sus programas para poder tomar decisiones sobre el mejor uso de esos recursos.
Descripción	¿Se efectúa, al menos anualmente, una evaluación de los programas educativos, culturales y deportivos gestionados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia de evaluaciones sobre los programas educativos, culturales y deportivos realizados por la municipalidad.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la realización de evaluaciones de los programas educativos, culturales y deportivos
Glosario	Evaluación: Conjunto de normas y procedimientos sistemáticos y ordenados de carácter técnico, legal y administrativo, mediante los cuales se analiza y valora sistemática y oportunamente la economía, eficiencia, eficacia y calidad de los resultados físicos y financieros de los programas sociales desarrollados por la municipalidad.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.1
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de agua potable
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de agua potable? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.2
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Planificación del servicio de agua potable
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación del servicio de agua potable
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos del servicio de agua potable, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno.
Descripción	¿Existe una planificación del servicio de agua potable, que considere al menos lo siguiente? ☐Objetivos, metas y métricas ☐Responsables ☐Inversión ☐Mantenimiento preventivo y correctivo
Resultado	Porcentaje de instrumentos mínimos de planificación utilizados en la Municipalidad.
Lectura	A mayor porcentaje de cumplimiento de los elementos mínimos de planificación podría concluirse que existe una mejor alineación de los objetivos del servicio con las necesidades de la ciudadanía y con la generación de valor público.
Glosario	Instrumentos de planificación: todos aquellos que facilitan el logro de las acciones necesarias para que la planificación del desarrollo local cumpla con los siguientes objetivos: · Orientar las acciones de los ciudadanos e instituciones públicas y privadas, en el corto, mediano y largo plazo. · Contribuir al logro de mejores condiciones económicas y sociales

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.3
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Proyecciones plurianuales en el servicio de agua potable
Objetivo	Conocer si la municipalidad cuenta con una visión prospectiva de la gestión financiera del servicio
Justificación	Mediante la Ley N.º 9696 Reforma artículo 176 de la Constitución Política, se acentúa el rango constitucional los principios de sostenibilidad de los servicios públicos y de presupuestación plurianual, los cuales deberán ser observados por la Administración Pública. Por otro lado, la norma 2.2.5 de las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (NTPP), indica que las instituciones deben establecer los mecanismos e instrumentos necesarios que permitan realizar las proyecciones de las fuentes de financiamiento y de los gastos relacionados con el logro de esos resultados, para un periodo que cubra al menos los tres años siguientes al ejercicio del presupuesto que se formula.
Descripción	¿Se elaboran proyecciones plurianuales de al menos 3 años que determinen los ingresos y egresos del servicio de agua potable para alcanzar los resultados definidos en la planificación de mediano y largo plazo?
Resultado	Existencia de proyecciones de la gestión financiera vinculadas con el cumplimiento de la planificación de mediano y largo plazo
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de proyecciones plurianuales para los servicios municipales
Glosario	Presupuesto plurianual: Instrumento que sirve de guía de la política presupuestaria de mediano plazo del gobierno y opera como el marco presupuestario referencial del presupuesto anual y del plan anual de inversiones públicas. (CEPAL. 2007. Manual de presupuesto plurianual. Recuperado del sitio web: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/29430/MARTIRENE_MANUAL.pdf

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.4
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Frecuencia en la actualización de la tasa por el servicio de agua potable
Objetivo	Determinar la frecuencia la municipalidad realiza el estudio tarifario para establecer la tasa por la prestación del servicio
Justificación	Las variables económicas que determinan el precio de los bienes y servicios utilizados para la prestación de los servicios se mantienen en constante movimiento (mano de obra, materiales, etc.), entonces la revisión de los costos de la tasa debe ser constante por los períodos que sean necesarios. Por otro lado, el artículo 83 del Código Municipal dispone que la municipalidad calculará cada tasa de forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido.
Descripción	¿Se mantiene actualizada la tasa del servicio? ☐Sí ☐No Digite la fecha de publicación y N.º de La Gaceta La tasa del servicio debe ser publicada en La Gaceta y entrar en vigencia en el periodo evaluado, considerando que una vez publicada existe un plazo de treinta días para su entrada en vigencia.
Resultado	Permite determinar si la tarifa vigente se encuentra actualizada
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la actualización de la tasa del servicio
Glosario	Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado. (Art.4. Ley N.º 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.5
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Programas de control de calidad
Objetivo	Precisar si la institución cuenta con mecanismos para garantizar la calidad del servicio de agua potable
Justificación	El Reglamento para la Calidad del Agua Potable N ° 38924-S establece en el Artículo 13, que todo ente operador debe contar y tener implementado, actualizado y disponible, un Programa de Control de Calidad del Agua.
Descripción	¿Cuenta con un Programa de control de calidad de agua? Debe contemplar los siguientes elementos: ☐ Toma de muestras: frecuencias, puntos de recolección de muestras. ☐ Medición de los parámetros: cloro residual, turbiedad y olor y sabor. ☐ Sistema de cloración en funcionamiento.
Resultado	Disponibilidad de mecanismos para garantizar la calidad del agua
Lectura	La respuesta afirmativa a los elementos del indicador confirma la existencia de requerimientos mínimos de un programa de control de calidad del agua
Glosario	Control de calidad del agua potable: Evaluación continua y sistemática de la calidad del agua desde la fuente, planta de tratamiento, sistemas de almacenamiento y distribución, según el programa respectivo que deben ejecutar los organismos operadores a fin de cumplir las normas de calidad. Programa Control de Calidad del Agua: Plan elaborado por los entes operadores que documenta el procedimiento para la evaluación del sistema agua y los programas de monitoreo, incluyendo los análisis del control de calidad del agua potable. Describe las medidas que adoptarán en aquellos produzcan eventos que afecten el sistema. (Reglamento para la calidad del Agua Potable No 38924-S)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.6
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Planes de continuidad del servicio de agua potable
Objetivo	Precisar si la institución cuenta con mecanismos para garantizar la continuidad del servicio de agua potable
Justificación	En Costa Rica el acceso al agua potable es un derecho humano de rango constitucional, de allí la importancia vital de que las municipalidades que prestan el servicio garanticen razonablemente la disponibilidad del líquido valioso en todo momento. La institución en ese sentido debe tener mecanismos para valorar los riesgos que podrían afectar la prestación del servicio y diseñar medidas que respondan a esos riesgos. Esas consideraciones deben plasmarse en un plan de continuidad del servicio como instrumento formal de gestión institucional. El Banco Interamericano de Desarrollo por su parte ha desarrollado el Estándar Internacional Aquarating, en el cual se considera que una buena práctica en la gestión del servicio es el de disponer un plan de preparación ante emergencias.
Descripción	¿Cuenta con un plan de continuidad del servicio que contemple al menos?: ☐ Análisis de riesgos con su correspondiente probabilidad de ocurrencia ☐ Análisis de vulnerabilidad, que explicita los elementos del sistema más afectados potencialmente ☐ Medidas de mitigación para reducir la vulnerabilidad ☐ Organismos responsables de emitir alertas y encargados de su monitoreo y están incorporadas en el plan de inversión ☐ Identificación de usuarios prioritarios para reponer el servicio (hospitales, escuelas, grandes consumidores, etc.) ☐ Difundido al personal y entrenado para aplicarlo.
Resultado	Disponibilidad de mecanismos para garantizar la continuidad del servicio de agua potable ante eventuales eventos que puedan afectar el servicio
Lectura	La respuesta afirmativa a los elementos del indicador confirma la existencia de elementos mínimos de un plan de continuidad del servicio.
Glosario	Contingencia: Circunstancia en la que se han modificado las condiciones y factores que enmarcan el servicio y puede ocasionar una perturbación a su calidad o continuidad Emergencia: Evento de aparición o inicio desconocido no previsto o no planificado que puede degradar de forma significativa la cantidad o calidad de servicio de agua y/o saneamiento a los usuarios. Puede ser menor y localizado, o mayor y extenso; originado en causas naturales (terremotos, huracanes, inundaciones, incendios forestales, sequías, congelamientos, etc.), o por acción humana (error, accidentes de transporte, vandalismo, desorden civil, terrorismo, etc.). Incidencia: Alteración en las características o condiciones de funcionamiento de algún componente de un sistema que ha ocasionado una modificación en las condiciones del servicio prestado. (Banco Interamericano de Desarrollo. Un estándar internacional para evaluar los servicios de agua y saneamiento. 2018)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.7
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Agua potable no contabilizada
Objetivo	Determinar la pérdida real o aparente de agua potable no contabilizada
Justificación	La Contraloría en informe DFOE-DL-IF-00009-2016 determina la pérdida de agua (real o aparente) como la diferencia entre el volumen de agua introducido al sistema y el agua facturada, por lo que se considera importante que la municipalidad lleve registros de estas diferencias a fin de mejorar la eficiencia. En relación con el indicador de Agua No Contabilizada, el AyA giró instrucciones a los gobiernos locales en el año (2016), para que se procediera a calcular tal indicador y llevarlo posteriormente a niveles que estén igual o por debajo del 33%. Por otro lado el Banco Interamericano de Desarrollo, ha diseñado el AquaRating como un conjunto de buenas prácticas en la prestación del servicio de agua potable; parte de esas buenas prácticas constituye la medición y eficiencia en la medición de uso del agua mediante el control del líquido en puntos de uso y consumo.
Fórmula	$\frac{(\text{Volumen total de agua incorporada al sistema}) - (\text{Volumen de agua incorporada al sistema que es consumida y medida mediante micro medición})}{(\text{Volumen total de agua incorporada al sistema})} * 100$ NOTA: El porcentaje ideal del indicador es del 33% o menor
Resultado	Porcentaje del "agua incorporada al sistema" que es consumida y medida mediante micro medición respecto al total del agua incorporada al "sistema".
Lectura	Entre más se acerque el valor a 0%, mayor será el nivel de aprovechamiento del agua; por tanto, menor sería la pérdida o desperdicio
Glosario	Agua potable: Agua tratada que cumple con las disposiciones de valores máximos admisibles estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y radiológicos, establecidos en el presente reglamento y que al ser consumida por la población no causa daño a la salud. (Reglamento para la calidad del Agua Potable No 38924-S) Volumen de agua incorporada al sistema: Volumen total de agua incorporada al "sistema" de suministro y distribución, ya sea captado del medio natural o importado de otros sistemas. (Banco Interamericano de Desarrollo. Un estándar internacional para evaluar los servicios de agua y saneamiento. 2018) Micromedición: Comprende medidas que permiten conocer el volumen de agua consumida por las personas usuarias. Se consigue a través de la instalación de hidrómetros (medidores) y lecturas mensuales donde exista una prevista o paja de agua (casas de habitación, comercios, instituciones, zonas comunales; entre otras). La micro medición, está asociada a la facturación que hace el ente administrador para obtener recursos económicos. (Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA). Guía Rápida. Instalación de micromedidores. Recuperado del sitio web: https://www.aya.go.cr/ASADAS/documentacionAsadas/Guia%20instalacion%20micromedidores%20ASADAS.pdf)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.8
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio de agua potable
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	$\frac{\text{Gastos reales del servicio de agua potable}}{\text{Ingresos reales del servicio de agua potable}}$
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio de agua potable
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.9
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Recursos destinados al desarrollo del servicio de agua potable
Objetivo	Determinar si la municipalidad destina a desarrollo o inversión del servicio, al menos un 10% de los ingresos de la tasa, conforme lo establece el artículo 83 del Código Municipal.
Justificación	El ingreso por concepto de la tasa del servicio considera una utilidad del 10% el cual debe de destinarse a desarrollo o inversión en el servicio.
Fórmula	Recursos destinados a inversión del servicio / Ingresos reales del servicio
Resultado	Porcentaje de los ingresos percibidos del servicio destinados a su desarrollo.
Lectura	Porcentaje de inversión que la municipalidad destina al desarrollo del servicio. Se espera que la municipalidad destine al menos el 10% o más de los ingresos reales del servicio.
Glosario	Inversión: Todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social. Monto real destinado a proyectos de inversión del servicio: Corresponde a la suma de egresos ejecutados en el Programa III: Inversiones para desarrollar el servicio, así como los ubicados en el Programa II: Servicios comunitarios, específicamente en "Maquinaria, equipo y mobiliario" del servicio. Ingresos reales del servicio: Corresponde a la suma de los ingresos provenientes en un período determinado, por concepto de la tasa, los intereses ganados y recursos de vigencias anteriores.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.10
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Morosidad respecto al monto total puesto al cobro cada periodo en el servicio de agua potable
Objetivo	Conocer el porcentaje de recursos no recuperados (morosidad) respecto del total de recursos puestos al cobro durante el periodo económico (1 año).
Justificación	De la gestión de cobro depende la recaudación efectiva de los tributos municipales y su consecuente aplicación en la prestación de los servicios y proyectos de inversión dentro de sus territorios.
Fórmula	$\text{Total morosidad del servicio durante el año (2)} / \text{Total de recursos del servicio puestos al cobro durante el año (1)(2)}$ (1) Se incluyen montos puestos al cobro tanto del periodo como los pendientes de pago de periodos anteriores. (2) No se debe considerar datos presupuestarios
Resultado	Porcentaje de morosidad del servicio en particular
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor morosidad que presentan los contribuyentes con la municipalidad en relación al servicio en cuestión
Glosario	Morosidad: Es el total de las sumas no canceladas por los contribuyentes respecto de sus obligaciones de pago con la municipalidad. Incluye la morosidad del periodo como la de periodos anteriores. Recursos puestos al cobro: Corresponde a los recursos por concepto de tributos que adeudan los contribuyentes, tanto del periodo como de periodos anteriores (no corresponde a la estimación consignada por este rubro en el presupuesto)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.11																								
Agrupación	Diversificados																								
Eje	Salubridad Pública																								
Servicio	Agua potable																								
Nombre del indicador	Continuidad del suministro de agua potable																								
Objetivo	Establecer si la municipalidad garantiza la continuidad del servicio a partir del número de horas en que cada "propiedad" suministrada dispone																								
Justificación	En Costa Rica el acceso al agua potable es un derecho humano de rango constitucional, de allí la importancia vital de que las municipalidades que prestan el servicio garanticen razonablemente la disponibilidad del líquido valioso en todo momento. Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo por su parte ha desarrollado el Estándar Internacional Aquarating, en el cual se considera que una buena práctica en la gestión del servicio es la medición de la continuidad del servicio, cuantificando el tiempo promedio en que el servicio no ha cumplido con su finalidad.																								
Fórmula	Suma de las horas con interrupción de suministro o sin las "condiciones hidráulicas necesarias para el uso y consumo" en cada "propiedad" en el año de evaluación / Número de "propiedades" suministradas al finalizar el año de evaluación.																								
Resultado	Promedio de horas con interrupción de suministro de agua potable por cada propiedad en el año evaluado. Los rangos se determinan de la siguiente manera; <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango</th><th>Calificación</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td><10</td><td>100%</td></tr> <tr><td>>=10<14</td><td>90%</td></tr> <tr><td>>=14<18</td><td>80%</td></tr> <tr><td>>=18<22</td><td>70%</td></tr> <tr><td>>=22<26</td><td>60%</td></tr> <tr><td>>=26<30</td><td>50%</td></tr> <tr><td>>=30<34</td><td>40%</td></tr> <tr><td>>=34<38</td><td>30%</td></tr> <tr><td>>=38<42</td><td>20%</td></tr> <tr><td>>=42<48</td><td>10%</td></tr> <tr><td>>=48</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table> Si el promedio de horas con interrupción en el suministro de agua potable por cada propiedad es menor que 10 horas, obtiene una calificación de 1; si el promedio es igual o mayor a 10 pero menor que 14 horas, obtiene una calificación de 0.9; si el promedio es igual o mayor a 14 pero menor que 18 horas, obtiene una calificación de 0.8; si el promedio es igual o mayor que 18 pero menor que 22 horas obtiene una calificación de 0.7; y bajo ese mismo orden de ideas según la tabla adjunta.	Rango	Calificación	<10	100%	>=10<14	90%	>=14<18	80%	>=18<22	70%	>=22<26	60%	>=26<30	50%	>=30<34	40%	>=34<38	30%	>=38<42	20%	>=42<48	10%	>=48	0%
Rango	Calificación																								
<10	100%																								
>=10<14	90%																								
>=14<18	80%																								
>=18<22	70%																								
>=22<26	60%																								
>=26<30	50%																								
>=30<34	40%																								
>=34<38	30%																								
>=38<42	20%																								
>=42<48	10%																								
>=48	0%																								
Lectura	Entre más se acerque el valor a 0 horas, mayor será la continuidad del servicio que la municipalidad entrega a los usuarios del servicio. Entre 0 horas y más de 48 horas, la calificación varía entre 1 y 0. Menor que 10 horas, lo cual significa un 1 en la calificación. Ejemplo <pre> Ejemplo: Multiplicación: Sector1: 8 horas x 250 propiedades = 2000 Sector2: 14 horas x 300 propiedades = 4200 Suma: 2000 + 4200 = 6200 División: 6200 / 550 propiedades = 11.27 </pre>																								
Glosario	Condiciones hidráulicas suficientes para el uso y consumo: Valores de los parámetros de presión, calidad del agua y caudal que hacen posible el consumo del agua en cada conexión en los términos contratados.																								

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.12																								
Agrupación	Diversificados																								
Eje	Salubridad Pública																								
Servicio	Agua potable																								
Nombre del indicador	Roturas en tuberías de transporte y distribución del suministro de agua potable																								
Objetivo	Cuantificar el número anual de roturas conocidas en las conducciones de transporte o distribución por kilómetro de dichas conducciones en el "sistema".																								
Justificación	El Banco Interamericano de Desarrollo ha desarrollado el Estándar Internacional Aquarating, en el cual se considera que una buena práctica en la gestión del servicio es contabilizar el número de roturas en las tuberías de transporte y distribución, dado que este tipo de eventos afectan tanto la continuidad del servicio como la eficiencia en el uso del agua. De allí que resulta importante que las municipalidades dispongan de información sobre el número de eventos por metro de tubería y a partir de esa información poder tomar decisiones que posibiliten una mejora continua del servicio.																								
Fórmula	Número anual de roturas conocidas en las conducciones de transporte o distribución / Longitud de tuberías en Km de suministro, transporte y distribución de agua en el "ámbito territorial a evaluar" cuya operación y mantenimiento es responsabilidad de la municipalidad (al finalizar el año de evaluación). Incluye tuberías de agua cruda y potabilizada.																								
Resultado	Número anual de roturas conocidas en las conducciones de transporte o distribución por kilómetro de tuberías. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango</th><th>Nota</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td><0,08</td><td>100%</td></tr> <tr><td>>=0,08<0,12</td><td>90%</td></tr> <tr><td>>=0,12<0,16</td><td>80%</td></tr> <tr><td>>=0,16<0,22</td><td>70%</td></tr> <tr><td>>=0,22<0,26</td><td>60%</td></tr> <tr><td>>=0,26<0,30</td><td>50%</td></tr> <tr><td>>=0,30<0,34</td><td>40%</td></tr> <tr><td>>=0,34<0,38</td><td>30%</td></tr> <tr><td>>=0,38<0,42</td><td>20%</td></tr> <tr><td>>=0,42<0,50</td><td>10%</td></tr> <tr><td>>=0,50</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table> Los rangos se determinan de la siguiente manera: Si el número anual de roturas por kilómetro de tuberías es menor que 0,08, se obtiene una calificación de 1; si el número es mayor o igual a 0,08 pero menor que 0,12, se obtiene una calificación de 0.9; si el número es mayor o igual a 0,12 pero menor que 0,16, se obtiene una calificación de 0.8; si el número es mayor o igual que 0,16 pero menor que 0,22, se obtiene una calificación de 0.7; bajo ese mismo orden de idea según la tabla adjunta.	Rango	Nota	<0,08	100%	>=0,08<0,12	90%	>=0,12<0,16	80%	>=0,16<0,22	70%	>=0,22<0,26	60%	>=0,26<0,30	50%	>=0,30<0,34	40%	>=0,34<0,38	30%	>=0,38<0,42	20%	>=0,42<0,50	10%	>=0,50	0%
Rango	Nota																								
<0,08	100%																								
>=0,08<0,12	90%																								
>=0,12<0,16	80%																								
>=0,16<0,22	70%																								
>=0,22<0,26	60%																								
>=0,26<0,30	50%																								
>=0,30<0,34	40%																								
>=0,34<0,38	30%																								
>=0,38<0,42	20%																								
>=0,42<0,50	10%																								
>=0,50	0%																								
Lectura	Entre más se acerque el valor a 0, menor cantidad de roturas en tuberías de transporte y distribución del suministro de agua potable. Entre 0 y más de 0.5 roturas por kilómetro, la calificación varía entre 1 y 0. Menor que 0.08 roturas por kilómetro de tubería, lo cual significa un 1 en la calificación.																								
Glosario	Sistema de suministro de agua: Sistema formado por obras accesorias, tales como la fuente de abastecimiento, líneas de conducción, planta de tratamiento, tanques de almacenamiento, red de distribución (tuberías o conductos) cuyo objetivo es captar, conducir, tratar y distribuir el agua aprovechando la gravedad, o la utilización de energía para su correspondiente bombeo, con la finalidad de proporcionar agua a la población. (Reglamento para la calidad del Agua Potable No 38924-S)																								

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.13
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Bases de datos de la infraestructura del sistema de agua potable.
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con insumos necesarios para gestionar la infraestructura del sistema
Justificación	El Reglamento Sectorial para la Regulación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario N.º 30413-MP-MINAE-S-MEIC, en su artículo 4 precisa que sin perjuicio de lo que establezca la concesión, permiso o Ley y siempre que se cumplan las condiciones generales para que el usuario pueda acceder al servicio, todo prestador deberá brindar el servicio con carácter obligatorio y en condiciones que aseguren su calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad, prestación óptima e igualdad; de manera que se garantice su eficiente provisión a los usuarios en conciliación con el medio ambiente. Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo, ha elaborado el Aquarating como un estándar de buenas prácticas en la prestación del servicio de agua potable, en el que se reconoce que una buena práctica en la eficiencia de la gestión de las infraestructuras de captación, tratamiento y distribución es el contar con bases de datos de la totalidad de los elementos, entre otras prácticas.
Descripción	¿Se dispone de una base de datos de la infraestructura que contemple las siguientes características: ☐Contemple la totalidad de la infraestructura ☐Georeferenciación de los elementos del sistema ☐Capacidad de estructuras ☐Condición operacional ☐Diferenciación de elementos del "sistema" de suministro y distribución que destaca aquellos que tienen una importancia vertebradora o estratégica.
Resultado	Existencia de elementos que contemplen la base de datos de la infraestructura del sistema de agua potable.
Lectura	La respuesta afirmativa a los elementos del indicador confirma la existencia de una base de datos que contemple elementos de importancia en la infraestructura para el servicio de Agua Potable.
Glosario	Infraestructura: Obra subterránea o estructura que sirve de base de sustentación a otra. Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española Sistema: Conjunto de infraestructuras, instalaciones y equipos empleados o disponibles para la prestación de los servicios de suministro de agua en una parte o la totalidad del territorio de responsabilidad de servicio que tienen continuidad topológica e hidráulica. Un sistema estará siempre relacionado con un ámbito territorial al que puede servir. (Banco Interamericano de Desarrollo. 2018)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.14
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de agua potable
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ SÍ ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.1.1.15
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en servicio de agua potable
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SÍ ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.1
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de la Zona Marítimo Terrestre
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de la Zona Marítimo Terrestre? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.2
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Planificación del servicio de Zona Marítimo Terrestre
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación del servicio de Zona Marítimo Terrestre
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos del servicio de Zona Marítimo Terrestre, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno.
Descripción	¿Existe una planificación de la zona marítimo terrestre que considere al menos lo siguiente? ☐Objetivos, metas y métricas ☐Responsables ☐Inversión (jerarquización y priorización de inversiones) ☐Programación de las inspecciones para cubrir periódicamente y sistemáticamente el territorio de la ZMT
Resultado	Porcentaje de instrumentos mínimos de planificación utilizados en la Municipalidad.
Lectura	A mayor porcentaje de cumplimiento de los elementos mínimos de planificación podría concluirse que existe una mejor alineación de los objetivos del servicio con las necesidades de la ciudadanía y con la generación de valor público.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.3
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Control de las concesiones en la Zona Marítimo Terrestre
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con mecanismos de control que permitan una vigilancia oportuna de los bienes inmuebles dados en concesión en la ZMT
Justificación	Según la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre N.º 6043 y el Reglamento a la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre, una de las causales de extinción de las concesiones es el vencimiento del plazo fijado sin haberse dado la solicitud de prórroga en forma legal. Asimismo, la municipalidad debe avisar al interesado sobre su vencimiento y éste a su vez debe presentar la solicitud dentro de los 3 meses siguientes a dicha comunicación. Por otro lado, los cánones anuales a pagar por parte de los concesionarios son determinados en función del tipo de uso de la propiedad según lo determina la tabla del artículo 49 del Reglamento de la Ley. Las propiedades dadas en concesión deben ser valoradas con una periodicidad de cada 5 años contados a partir del periodo siguiente a su firmeza. Por lo anterior es relevante que los gobiernos locales cuenten con mecanismos de control que permitan dar seguimiento a las propiedades dadas en concesión en la Zona Marítimo Terrestre.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con un control de las propiedades dadas en concesión en la Zona Marítimo Terrestre, que permita identificar los siguientes aspectos?: ☐ El tipo de concesión ☐ Fecha de vencimiento de la concesión ☐ Último avalúo de las propiedades
Resultado	Disponibilidad de controles sobre las concesiones
Lectura	La respuesta afirmativa a los elementos del indicador confirma la existencia de mecanismos de control sobre las propiedades dadas en concesión en la ZMT.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.4
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Cobertura de planes reguladores costeros en el servicio de la Zona marítimo Terrestre
Objetivo	Determinar si la Municipalidad cuenta con un plan de ordenamiento territorial (planes reguladores) para la totalidad del territorio de la zona marítimo terrestre bajo su jurisdicción.
Justificación	Según el artículo 15 del Reglamento a la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre N.º6043, las municipalidades no podrán aprobar obras de construcción, reconstrucción o remodelación hasta tanto no se haya aprobado y publicado el plan regulador costero, entre otros requisitos; de ahí la importancia de que los gobiernos locales cuenten con este mecanismo de ordenamiento territorial para garantizar un adecuado desarrollo, aprovechamiento y uso de ese territorio.
Fórmula	Kilómetros cubiertos por planes reguladores costeros / Kilómetros de Zona Marítimo Terrestre
Resultado	Porcentaje de kilómetros cuadrados de territorio de la ZMT que cuentan con un plan regulador.
Lectura	A mayor porcentaje del indicador, mayor cobertura del plan regulador costero
Glosario	Plan Regulador Costero: Instrumento legal y técnico para alcanzar los objetivos de las políticas de ordenamiento territorial en procura de un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado en la Zona Marítimo Terrestre y áreas adyacentes. (Manual para la Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la ZMT. ICT)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.5
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Actualización de valores propiedades en ZMT
Objetivo	Determinar la cantidad de propiedades dadas en concesión en la ZMT que cuentan con más de 5 años desde su última actualización
Justificación	Las propiedades dadas en concesión deben ser valoradas con una periodicidad de cada 5 años contados a partir del periodo siguiente a su firmeza. La no actualización de dichos bienes inmuebles tiene como consecuencia la pérdida de ingresos potenciales para el desarrollo de la zona marítima y el cantón.
Fórmula	$\frac{\text{Cantidad de propiedades en ZMT con más de 5 años de su último avalúo (1)}}{\text{Cantidad total de propiedades en concesión en ZMT}}$ (1) Los 5 años son contados a partir del periodo siguiente a la firmeza del avalúo..
Resultado	Porcentaje de propiedades en ZMT que cuentan con más de 5 años desde su último avalúo vigente.
Lectura	A mayor es el porcentaje del indicador, mayor la cantidad de propiedades que han excedido los 5 años desde su última actualización
Glosario	Avalúo: Para los efectos de la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se define como avalúo el conjunto de sirven para determinar el valor de un bien inmueble de naturaleza urbana o rural, tomando en cuenta su uso. Este avalúo deberá ser elaborado por un profesional incorporado al Colegio de Ingenieros Agrónomos o al Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica, con amplia experiencia en la materia, el valor debe ser referido en la moneda oficial del país y emitido en una fecha determinada. (Guía Técnica Actualización de las Plataformas de Valores de Terrenos por Zonas Homogéneas. ONT.2014)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.6
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Vencimiento de concesiones en zona marítimo terrestre
Objetivo	Determinar si existen concesiones en zona marítimo terrestre que se encuentren en estado vencido
Justificación	La Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre N.º6043 establece que las concesiones se otorgarán por un plazo no menor de cinco ni mayor de veinte años y deberán indicar el canon a pagar y su forma de pago. Además podrán prorrogarse sucesivamente, al término de su vencimiento o de la prórroga anterior, por plazo no mayor que el estipulado en el artículo 48, siempre que lo solicite el interesado, lo acuerde la municipalidad respectiva y lo apruebe el Instituto correspondiente.
Fórmula	Concesiones vencidas en ZMT / Concesiones totales en ZMT
Resultado	Concesiones que se encuentren vencidas dentro de la jurisdicción de la municipalidad
Lectura	A mayor porcentaje del indicador, mayor es el número de concesiones que se encuentren en condición de vencidas
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.7
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Inversión en la zona marítimo terrestre
Objetivo	Determinar el grado de inversión de recursos en la zona marítimo terrestre en relación con los ingresos
Justificación	El artículo 59 de la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre N.º6043 establece la distribución de los ingresos por esa fuente, determinados por : a) Un veinte por ciento se destinará a formar un fondo para el pago de mejoras según lo previsto en esta ley; b) Un cuarenta por ciento será invertido en obras de mejoramiento en las correspondientes zonas turísticas, incluyendo en aquellas todas las inversiones necesarias en servicios de asesoramiento y gastos de administración requeridos para los fines de la presente ley. Asimismo, se podrá utilizar para cubrir costos de implementación y operación de las unidades de guardavidas. y c) El cuarenta por ciento restante será invertido en obras de mejoramiento del cantón.
Fórmula	Recursos invertidos en la ZMT y en el mejoramiento del cantón / Ingresos por administración de la ZMT
Resultado	Grado de ejecución de inversión en la ZMT
Lectura	Se espera que la municipalidad invierta al menos el 80% o más de este ingreso a la ZMT y en el mejoramiento del cantón.
Glosario	

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.8
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Morosidad respecto al monto total puesto al cobro cada periodo en el servicio de Zona Marítimo Terrestre
Objetivo	Conocer el porcentaje de recursos no recuperados (morosidad) respecto del total de recursos puestos al cobro durante el periodo económico (1 año).
Justificación	De la gestión de cobro depende la recaudación efectiva de los tributos municipales y su consecuente aplicación en la prestación de los servicios y proyectos de inversión dentro de sus territorios.
Fórmula	$\text{Total morosidad del servicio durante el año (2) / Total de recursos del servicio puestos al cobro durante el año (1)(2)}$ (1) Se incluyen montos puestos al cobro tanto del periodo como los pendientes de pago de periodos anteriores. (2) No se debe considerar datos presupuestarios
Resultado	Porcentaje de morosidad del servicio en particular
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor morosidad que presentan los contribuyentes con la municipalidad en relación al servicio en cuestión
Glosario	Morosidad: Es el total de las sumas no canceladas por los contribuyentes respecto de sus obligaciones de pago con la municipalidad. Incluye la morosidad del periodo como la de periodos anteriores. Recursos puestos al cobro: Corresponde a los recursos por concepto de tributos que adeudan los contribuyentes, tanto del periodo como de periodos anteriores (no corresponde a la estimación consignada por este rubro en el presupuesto)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.9
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Inspección rutinaria en la zona marítimo terrestre
Objetivo	Determinar el grado de cumplimiento de la programación de las inspecciones en la zona marítimo terrestre
Justificación	Según el artículo 34 de la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre N.º 6043, las municipalidades deberán atender directamente al cuidado y conservación de la zona marítimo terrestre y de sus recursos naturales, en sus respectivas jurisdicciones. Para estos efectos, así como para el cumplimiento de las disposiciones de esta ley, nombrarán los inspectores necesarios, quienes en el desempeño de sus funciones estarán investidos de plena autoridad para lo que tendrán libre acceso a todos los terrenos e instalaciones excepto a los domicilios particulares, todo conforme a la ley.
Fórmula	Cantidad de inspecciones ejecutadas en el año / Cantidad de inspecciones programadas
Resultado	Cumplimiento de la programación de la inspección de la zona marítimo terrestre a cargo de la municipalidad
Lectura	A mayor porcentaje del indicador, mayor es el cumplimiento de la programación de las inspecciones rutinarias
Glosario	Inspección por rutina: Inspección realizada en forma permanente para verificar el estado de situación en la Zona Marítimo Terrestre y detectar irregularidades (Instituto Costarricense de Turismo. Manual para Gestión de Planes Reguladores Costeros. 2009)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.10
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de Zona Marítimo Terrestre
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ SI ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.2.1.11
Agrupación	Diversificados
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Zona Marítimo Terrestre
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en servicio de Zona Marítimo Terrestre
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SI ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio de Zona Marítimo Terrestre
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOToolsExcellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.1
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Reglamento del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar la existencia de normas que rigen la prestación de los servicios municipales
Justificación	El Código Municipal define en su artículo 13, inciso d), como una de las facultades del Concejo Municipal el organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Este instrumento permite definir el marco y las reglas a través de las cuales se brinda la prestación del servicio a efectos de tener una claridad entre las partes acerca de sus deberes y responsabilidades.
Descripción	¿Reglamenta el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad? Criterios mínimos esperados del reglamento: -Disposiciones generales y alcance -Autoridades municipales (unidades) encargadas de la prestación y sus facultades -Derechos de los usuarios respecto a los servicios -Sanciones -Medios de impugnación y órganos encargados de resolver controversias -Aprobado por el Concejo Municipal
Resultado	Existencia del reglamento y los contenidos mínimos esperados
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la existencia del instrumento normativo
Glosario	Reglamento del servicio: Cuerpo normativo expedido por la autoridad administrativa y aprobado por el Concejo Municipal que integra las reglas y preceptos respecto a la aplicación o ejecución de un servicio. Los reglamentos se derivan del ejercicio de la facultad reglamentaria del Concejo Municipal contenida expresamente en el artículo 13 inciso d) del Código Municipal.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.2
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Planificación del servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar la existencia de elementos mínimos en la planificación del servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad.
Justificación	La institución define sus objetivos estratégicos del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad, basado en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y la ciudadanía, de acuerdo con las condiciones de su entorno. La planificación determina el rumbo del servicio y la forma en que la institución organiza sus recursos para lograr de manera más eficiente los objetivos del servicio.
Descripción	¿Existe una planificación en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad, que considere al menos lo siguiente?: ☐ Objetivos, metas y métricas ☐ Responsables ☐ Identificación de las zonas de mayor y menor riesgo ☐ Cobertura
Resultado	Cantidad de elementos mínimos en la planificación del servicio empleados por la municipalidad
Lectura	A mayor porcentaje de cumplimiento de los elementos mínimos de planificación podría concluirse que existe una mejor alineación de los objetivos del servicio con las necesidades de la ciudadanía y con la generación de valor público.
Glosario	Instrumentos de planificación: todos aquellos que facilitan el logro de las acciones necesarias para que la planificación del desarrollo local cumpla con los siguientes objetivos: · Orientar las acciones de los ciudadanos e instituciones públicas y privadas, en el corto, mediano y largo plazo. · Contribuir al logro de mejores condiciones económicas y sociales

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.3
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Convenios Interinstitucionales en mejora del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar la existencia de convenios interinstitucionales para mejorar la seguridad del cantón
Justificación	La seguridad ciudadana es un tema en el que intervienen numerosas instituciones involucradas, por lo que se hace necesario que exista un enfoque integral de atención del bienestar ciudadano con miras a hacer uso eficiente de los recursos públicos. Ese enfoque integral requiere del establecimiento de mecanismos formales de coordinación que posibiliten una atención efectiva de la necesidad pública. La inexistencia de estos mecanismos ocasiona que la seguridad ciudadana dependa de la iniciativa y la buena voluntad de las partes que interactúan en él. El Código municipal en su artículo 4, inciso f) establece como parte de las atribuciones el concertar, con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. De forma complementaria el numeral 69 del apartado de "POLICÍA MUNICIPAL", establece que se podrán establecer convenios de colaboración entre cada municipalidad y el Ministerio de Seguridad Pública o entre municipalidades, con el fin de compartir información, bienes, equipos y demás insumos que faciliten la mejora de la seguridad local de cada cantón.
Descripción	¿La Municipalidad tiene convenios de colaboración interinstitucional vigentes con el fin de mejorar la seguridad del cantón? ☐ Sí ☐ No
Resultado	Existencia de convenios de colaboración interinstitucional
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de mecanismos de coordinación formales entre las municipalidades y otros entes vinculados con la seguridad ciudadana.
Glosario	Convenio: Pacto, acuerdo o contrato establecido entre dos o más personas o entidades, con la finalidad de regular una determinada situación. (Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.4
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Cobertura del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Medir la cobertura del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Justificación	El artículo 61 del Código Municipal, establece que la Policía Municipal tendrá competencia dentro del territorio del cantón correspondiente, estará bajo el mando del respectivo alcalde y funcionará como auxiliar de la Fuerza Pública.
Fórmula	Kilómetros cuadrados de territorio cubierto por el servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad/ Kilómetros cuadrados del territorio
Resultado	Porcentaje de kilómetros cuadrados atendidas con el Servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor la cobertura del Servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Glosario	Territorio: Porción de la superficie terrestre perteneciente a una nación, región, provincia, etc.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.5
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la Comunidad
Nombre del indicador	Nivel de ejecución de los recursos disponibles del servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar el grado de ejecución de los recursos disponibles para la operación y el mejoramiento del servicio
Justificación	Los gobiernos locales tienen como propósito fundamental el velar por los intereses y servicios de su municipio, por lo que se espera que los recursos reales sean destinados, prioritariamente a ese propósito, sin que se mantengan recursos ociosos. Al respecto, la ejecución presupuestaria permite medir los resultados obtenidos por la municipalidad en un periodo económico y así rendir cuentas a la ciudadanía sobre el destino dado a los recursos administrados.
Fórmula	$\frac{\text{Total de egresos reales ejecutados a seguridad y vigilancia en la comunidad}}{\text{Total de ingresos reales destinados a seguridad y vigilancia en la comunidad}}$
Resultado	Porcentaje de ejecución de recursos reales destinados a la prestación del servicio
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor es la eficacia en la ejecución de los recursos destinados a la prestación del servicio de Seguridad y Vigilancia en la Comunidad
Glosario	Ingresos reales del servicio: Ingreso real asociado con el servicio, incluidos los intereses ganados, el superávit de vigencias anteriores y cualquier otro ingreso relacionado con el servicio. No se consideran los ingresos por empréstitos. Gastos reales del servicio: Egreso real asociado con el servicio más sus gastos de administración. No considera la inversión ni los compromisos presupuestarios.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.6
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Capacitación de funcionarios de la policía municipal
Objetivo	Conocer si los funcionarios que se encargan de la seguridad y vigilancia en la comunidad del cantón cuentan con la formación necesaria para desenvolverse en su puesto.
Justificación	Para el ingreso a la policía municipal, según el Código Municipal, se requiere recibir y aprobar la capacitación y el adiestramiento que disponga la municipalidad, para el ejercicio de sus funciones. Por otro lado el artículo 68, establece que los integrantes de la policía municipal serán capacitados en la Academia Nacional de Policía, que debe estructurar lo pertinente para complementar la instrucción con temas de interés municipal, sin demérito de otra capacitación adicional específica que cada municipalidad facilite a estos funcionarios.
Fórmula	Cantidad de funcionarios capacitados en academia de policía/ Cantidad de funcionarios del servicio de seguridad y vigilancia
Resultado	Funcionarios capacitados en seguridad y vigilancia en la comunidad.
Lectura	A mayor porcentaje del indicador, mayor es el cumplimiento de los requisitos para formar parte de los cuerpos policiales municipales.
Glosario	Capacitar: Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. (Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed.)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.7
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Idoneidad del personal en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar si los requisitos de idoneidad en los funcionarios del servicio de Seguridad y vigilancia de la comunidad, son revisados de manera periódica.
Justificación	El Código Municipal establece en su artículo 63 los requisitos de ingreso al servicio de la policía municipal. De forma complementaria el artículo 128 y 134 de ese mismo cuerpo normativo establece como requisito para ingresar a la carrera administrativa municipal y como parte del proceso de selección de personal, el deber de que los servidores demuestren idoneidad sometiéndose a las pruebas, exámenes o concursos contemplados en esta ley y sus reglamentos. Las características de estas pruebas y los demás requisitos corresponderán a los criterios actualizados de los sistemas modernos de reclutamiento y selección, así como al principio de igualdad y equidad entre los géneros, y corresponderá a reglamentaciones específicas e internas de las municipalidades.
Descripción	¿Los requisitos e idoneidad del personal son revisados de manera anual por la municipalidad? ☐ Si ☐ No
Resultado	Existencia de una revisión anual de los requisitos de idoneidad en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Lectura	Se confirma la existencia de controles y evaluaciones en la idoneidad para los funcionarios seleccionados en fungir puestos para el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad.
Glosario	Idóneo: Adecuado y apropiado para algo. (Real Academia Española. 2020. Diccionario de la lengua española)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.8
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Control de activos del servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar las condiciones en las que se manipula la armería en la policía municipal.
Justificación	El Código Municipal en su artículo establece que las armas de fuego propiedad de las municipalidades deben inscribirse en el Departamento de Control de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública, conforme a las leyes y los reglamentos vigentes que regulan la materia, por otro lado la Ley General de la Policía N° 7410 en su numeral 8, inciso k), establece como atribuciones generales de todas las fuerzas de policía la obligación de mantener actualizados los registros de armas, explosivos y equipos indispensables para cumplir con sus funciones. Por lo anterior es necesario que los gobiernos locales dispongan de controles sobre esos activos indispensables para el desempeño de la labor policial.
Descripción	¿Se revisa de manera regular el inventario de las armas, la inscripción y las condiciones de resguardo en la armería? 1) Inventario de armas ☐ Si ☐ No 2) Inscripción ☐ Si ☐ No 3) Condiciones de resguardo ☐ Si ☐ No Indique la última fecha de revisión: _____
Resultado	Controles sobre las inscripciones de las armas utilizadas en el servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad, sobre el inventario y las condiciones de resguardo de dichos activos calificados.
Lectura	La respuesta afirmativa a los elementos del indicador confirma la existencia de controles sobre esos activos.
Glosario	Armería: Espacio físico destinado para el almacenamiento, custodia y manipulación física del armamento, propio del Órgano o Ente Público o bien asignado a través del Arsenal Nacional, para el ejercicio de las funciones policiales o de seguridad, en cumplimiento de los requerimientos estructurales, establecidos en el presente Manual. Oficina de Control de Bienes: Es aquella dependencia parte de la estructura organizativa del órgano o ente público, encargada de llevar el correspondiente registro y control de los bienes muebles de dicho órgano o ente público y su registro ante Bienes Nacionales. Unidades Policiales: Aquellas dependencias propias de los cuerpos reconocidos como policiales por la Ley General de Policía N° 7410 o bien alguna otra Ley. Unidades de Seguridad: Aquellas dependencias propias de los cuerpos administrativos no incluidos o reconocidos como policiales por la Ley General de Policía N° 7410 o bien alguna otra Ley, pero que se encargan de suministrar la seguridad interna en las instalaciones propias o bajo la responsabilidad de algún Órgano o Ente Público. (Ministerio de Seguridad Pública. Manual para el manejo y control de armerías de órganos y entes públicos. 2018)

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.9
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? ☐ SI ☐ NO En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación: ☐ Muy Malo (0-20) ☐ Malo (21-40) ☐ Regular (41-60) ☐ Bueno (61-80) ☐ Excelente (81-100)
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Agrupación/Eje/Servicio/Nro. indicador

Código	2.3.1.10
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? ☐ SI ☐ NO Elementos mínimos esperados de un plan de mejora: • Responsable(s) • Líneas de Acción • Plazo de ejecución • Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)