

Acta N° 278-2023 Extraordinaria

20-09-2023

Periodo 2020-2024

1 **ACTA SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 278-2023**

2 Acta de la Sesión Extraordinaria doscientos setenta y ocho- dos mil veintitrés, modalidad
3 presencial, celebrada por el Concejo Municipal del cantón de Quepos, en el Salón de
4 Sesiones del Palacio Municipal de Quepos, el miércoles veinte de setiembre de dos mil
5 veintitrés, dando inicio a las diecisiete horas con dos minutos. Contando con la siguiente
6 asistencia:

7 **REGIDORES PROPIETARIOS**

8 SEÑOR. AARON BARBOZA TORRES, PRESIDENTE A.I. MUNICIPAL

9 SEÑOR. RIGOBERTO LEÓN MORA

10 SEÑOR. HUGO ARIAS AZOFEIFA

11 SEÑORA, MARÍA ISABEL SIBAJA ARIAS*

12 **REGIDORES SUPLENTE**

13 SEÑOR JOSÉ RAFAEL LEÓN MORA

14 **SÍNDICOS PROPIETARIOS**

15 SEÑORA. JENNY ROMÁN CECILIANO

16 **SÍNDICOS SUPLENTE**

17 SEÑORA. DIANA CANALES LARA

18 SEÑOR. GUILLERMO DÍAZ GÓMEZ

19 **PERSONAL ADMINISTRATIVO**

20 SEÑOR. JONG KWAN KIM JIN. ALCALDE MUNICIPAL DE QUEPOS

21 LICDA. ALMA LÓPEZ OJEDA, SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

22 LIC. JOSÉ M. PORRAS VARGAS. ASESOR LEGAL DEL CONCEJO MUNICIPAL

23 LIC. MOISÉS AVENDAÑO LORÍA. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN

24 FINANCIERA MUNICIPAL

25 **OTRO PERSONERO**

26 LIC. JOSE FRANCISCO MOYA RAMIREZ, COLABORADOR AD-HONOREM PARA LAS

27 SESIONES DE TRABAJO AD HONOREN, EN EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

28 ASÍ COMO EL PLAN QUINQUENAL VIAL DEL PERÍODO 2024-2028

29 **AUSENTES**

30 SEÑOR. KENNETH PEREZ VARGAS, PRESIDENTE MUNICIPAL

31 SEÑORA NIRIA FONSECA FALLAS, REGIDORA PROPIETARIA

32 SEÑOR. KEVIN GANNON VARGAS. REGIDOR SUPLENTE

33 SEÑORA KATTIA SALAZAR OVARES, REGIDORA SUPLENTE

34 SEÑORA ELISA MADRIGAL ORTIZ, REGIDORA SUPLENTE

35 SEÑOR DIXON ESPINOZA CORDERO, SÍNDICO PROPIETARIO

36 SEÑOR. ALLEN JIMÉNEZ ZAMORA, SÍNDICO PROPIETARIO

Acta N° 278-2023 Extraordinaria

20-09-2023

Periodo 2020-2024

1 **ARTICULO ÚNICO “TALLER: 1- PROPUESTA DE VALOR PARA LA**
2 **MUNICIPALIDAD DE QUEPOS; 2-VALOR PÚBLICO: COMO PARTE DE LAS**
3 **ACTIVIDADES QUE SE ESTÁN REALIZANDO DE ACTUALIZACIÓN Y**
4 **ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL ASÍ COMO EL**
5 **PLAN QUINQUENAL VIAL DEL PERÍODO 2024-2028” -----**

6 Se comprueba el quórum por parte del Presidente Municipal, y al ser las diecisiete horas
7 con dos minutos del miércoles veinte de setiembre de dos mil veintitrés da inicio a la
8 presente Sesión; se deja constancia de los miembros del Concejo Municipal presentes en
9 la sala de sesiones: Señor Aarón Barboza Torres, Regidor Propietario y fungiendo como
10 Presidente a.i. Municipal, por ausencia del Señor Kenneth Pérez Vargas, Regidor
11 Propietario y Presidente Municipal; Señor Rigoberto León Mora, Regidor Propietario;
12 Hugo Arias Azofeifa. Regidor Propietario; Señora, María Isabel Sibaja Arias, fungiendo
13 como Regidora Propietaria, por ausencia de la señora Niria Fonseca Fallas, Regidora
14 Propietaria; Señor José Rafael León Mora, Regidor Suplente; Señora Jenny Román
15 Ceciliano, Síndica Propietaria, Distrito Segundo, Savegre; Señora. Diana Canales Lara,
16 fungiendo como Síndica Propietaria, Distrito Quepos, por ausencia del Señor Dixon
17 Espinoza Cordero, Síndico Propietario del Distrito Primero Quepos; y Señor Guillermo
18 Díaz Gómez, Sindico Suplente, Distrito Segundo, Savegre. Así como el Señor. Jong
19 Kwan Kim Jin. Alcalde Municipal de Quepos, quien se retira antes de finalizar la sesión.
20 Se deja constancia de los miembros del Concejo municipal ausentes; Señor Kenneth
21 Pérez Vargas, Regidor Propietario y Presidente Municipal; señora Niria Fonseca Fallas,
22 Regidora Propietaria; Señor. Kevin Gannon Vargas. Regidor suplente; Señora Kattia
23 Salazar Ovares, Regidora Suplente; Señora Elisa Madrigal Ortiz, Regidora Suplente;
24 Señor Dixon Espinoza Cordero, Síndico Propietario del Distrito Primero Quepos y el
25 Señor. Allen Jiménez Zamora, Síndico Propietario, Distrito Tercero, Naranjito. -----

26 SE TOMA NOTA; La presente sesión ha sido convocada por el Señor. Jong Kwan Kim
27 Jin. Alcalde Municipal de Quepos, mediante el oficio MQ-ALCK-GF-036-2023 de fecha
28 18 de setiembre de 2023. -----

29 **Asunto 01.** Exposición del Taller: 1- Propuesta de Valor para la Municipalidad de
30 Quepos; 2-Valor Público: como parte de las actividades que se están realizando de
31 actualización y elaboración del Plan de Desarrollo Municipal así como el Plan
32 Quinquenal Vial del período 2024-2028, por parte del señor José Francisco Moya
33 Ramírez; SE TOMA NOTA; -----

34 -----
35 -----
36 -----
37 -----
38 -----
39 -----
40 -----
41 -----

LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO MUNICIPAL

Una propuesta de valor para la Municipalidad de Quépos

1

Gestión para Resultados

Es una estrategia de gestión que se centra en el logro de los **objetivos para el desarrollo y los resultados** (productos, efectos e impactos)

Se basa en la **racionalidad económica** (eficiencia y eficacia)

Es orientada por la planificación para resultados, **descentralizando las decisiones y promoviendo como elemento de control la participación ciudadana**

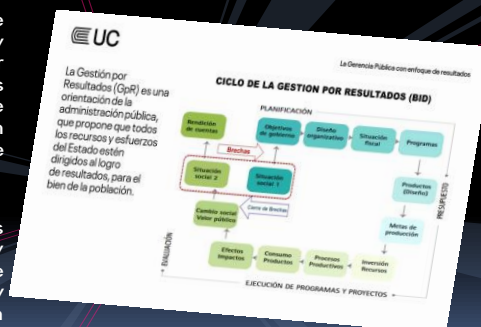
Su **sostenibilidad se afianza en una planificación plurianual de las inversiones**

2

ENFOQUE Y ORIENTACION

Gobierno Por Resultados o "GPR" es entendido como "El conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que permitirá orientar las acciones del gobierno y sus instituciones al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión"

Este enfoque en los resultados nos conduce a contar con gobiernos y organizaciones públicas que actuando de manera ética y transparente busquen constantemente diferentes maneras de mejorar su desempeño

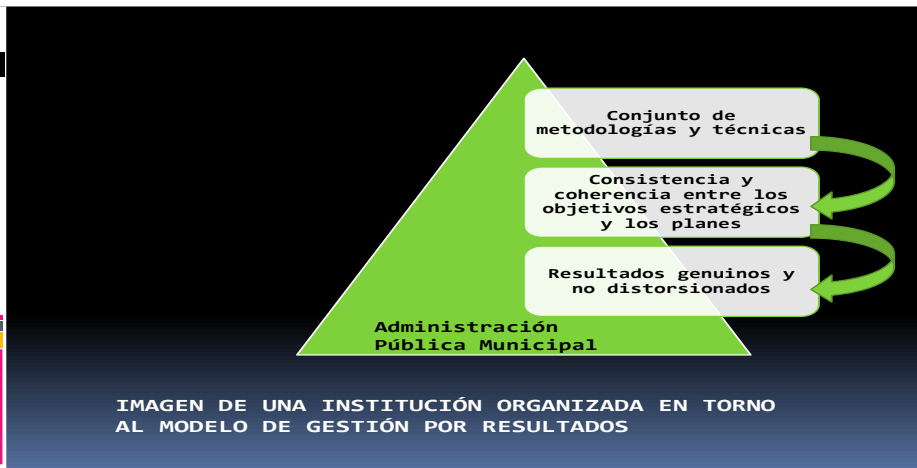


3

1



2



3

PLANIFICACION PARA RESULTADOS EN EL DESARROLLO

La PpRD es una forma de la planificación que **hace énfasis en el logro de los objetivos** de desarrollo significativos y sostenibles

Se alcanzan a través de **procesos acumulativos** de cambio de largo plazo y su carácter es estratégico

Busca **establecer objetivos y acciones a largo plazo**, así como las estrategias para lograrlo



1



2

3

4

5

6

7

8

9

LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y LA GpR

- De acuerdo con el marco normativo el proceso de planificación para resultados debe **considerar factores esenciales que promuevan la generación de cambios sociales y bienestar**
- Se requiere que la administración **identifique, caracterice la población objetivo de sus servicios**; y defina con un enfoque participativo, los resultados esperados (valor público)
- Además que **planifique las actividades, productos, programas, proyectos y recursos institucionales para la satisfacción de las necesidades de la población objetivo**

1

LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y LA GpR

- En concordancia con lo anterior, la planificación para resultados **es de carácter estratégico y operativo**
 - Estratégico por cuanto **involucra la definición de los objetivos y políticas para orientar la gestión de la institución a mediano y largo plazo**
 - Y de carácter operativo, ya que **a partir de las orientaciones estratégicas se establecen los programas, proyectos, bienes y servicios para atender las necesidades de la población objetivo** y con los cuales se espera alcanzar los efectos e impactos deseados
 - Además, se **alinean las capacidades institucionales y los recursos para la implementación de los planes**

2

LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y LA GpR

- El proceso de planificación también **requiere de un enfoque participativo a lo interno y externo de la organización**, con la finalidad de tener una comprensión más amplia de la necesidades, características y expectativas particulares de las partes interesadas, desafíos de entorno y un mayor apoyo y credibilidad en la gestión pública
- Todo ello **brindará a la Municipalidad de Quépos una oportunidad de mejora y de valor agregado** al orientar la planificación institucional al logro de resultados

3

1

MARCO NORMATIVO

- Código Municipal Ley 7794, artículo 4, inciso h) y artículo 5 y artículo 103
- Lineamientos Generales sobre la Planificación del Desarrollo Local (L-1-2009-CO-DFOE), capítulo II y III
- Modelo para el mejoramiento de la gestión institucional, página 57, puntos 2.5, 3.2, 4.1, 4.4.1 y 5.1.3, entre otros

2

MARCO NORMATIVO

- Código Municipal Ley 7794, artículo 4, inciso h) y artículo 5 y artículo 103
- Lineamientos Generales sobre la Planificación del Desarrollo Local (L-1-2009-CO-DFOE), capítulo II y III
- Modelo para el mejoramiento de la gestión institucional, página 57, puntos 2.5, 3.2, 4.1, 4.4.1 y 5.1.3, entre otros

3

CÓDIGO MUNICIPAL LEY 7794, ARTÍCULO 4, INCISO H)

- Artículo 4: La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política. Dentro de sus atribuciones se incluyen las siguientes...
 - Inciso h: Promover un desarrollo local participativo e inclusivo, que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población

CÓDIGO MUNICIPAL LEY 7794, ARTÍCULO 5

- Artículo 5: Las municipalidades fomentarán la participación activa, consciente y democrática del pueblo en las decisiones del gobierno local. Las instituciones públicas estarán obligadas a colaborar para que estas decisiones se cumplan debidamente

1

CÓDIGO MUNICIPAL LEY 7794, ARTÍCULO 103

- Artículo 103: En la primera semana de julio, los concejos de distrito deberán presentar una lista de sus programas, requerimientos de financiamiento y prioridades, basados en el Plan de Desarrollo Municipal y considerando las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres. De conformidad con las necesidades de la población, el concejo incluirá en el presupuesto municipal, los gastos correspondientes, siguiendo el principio de igualdad y equidad entre los géneros

2

LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN
DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II

Planificación del Desarrollo local

- Concepto: Es el proceso mediante el cual las **municipalidades** o concejos municipales de distrito, demás **instituciones públicas, organizaciones privadas y los ciudadanos se organizan para orientar el uso de los recursos** locales y externos en procura del bienestar de sus habitantes...

3

1

**LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II**

Planificación del Desarrollo local

- **Objetivos:**
 - **Orientar las actividades de las instituciones** públicas, organizaciones privadas y de los ciudadanos, tanto en el corto y mediano como en el largo plazo, **en el marco de la visión y prioridades concertadas** del desarrollo local
 - **Contribuir al logro sostenible de mejores condiciones económicas y sociales** de los habitantes del cantón
 - **Propiciar la participación de las instituciones** públicas, organizaciones privadas y los ciudadanos

2

**LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II Y III**

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- **Principios:**
 - **b) Divulgación:** Los elementos fundamentales y las actividades de las fases del proceso de planificación del desarrollo local deben ser divulgados oportunamente, utilizando para ello medios accesibles a los funcionarios de la municipalidad o concejo municipal de distrito, según corresponda, a las demás instituciones públicas, a las organizaciones privadas y los ciudadanos, con el fin de hacerlos del conocimiento general y procurar el compromiso requerido para su desarrollo

3

**LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II Y III**

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- **Principios:**
 - **c) Participación:** En las diferentes fases del proceso de planificación del desarrollo local se debe propiciar la aplicación de mecanismos idóneos y accesibles para que se consideren las opiniones de los funcionarios de las municipalidades o concejos municipales de distrito, según corresponda, de las demás instituciones públicas, organizaciones privadas y de los ciudadanos

1

LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE), CAPÍTULO II Y III

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- Principales insumos de la planificación del desarrollo local:
 - ...a) los planes de ordenamiento territorial del cantón y sus respectivos informes de ejecución y evaluación
 - b) Los diagnósticos de infraestructuras, servicios comunitarios, equipamiento y recursos financieros con que cuenta el cantón
 - c) Los indicadores sociales y económicos
 - d) Los informes de ejecución y evaluación física y financiera de los planes de desarrollo local de largo, de mediano y corto plazo

2

LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE), CAPÍTULO II Y III

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- En los planes de desarrollo local de mediano plazo deberán considerarse adicionalmente
 - a) El Plan de Desarrollo Local de largo plazo
 - b) El programa de gobierno del Alcalde
 - c) El plan quinquenal de gestión vial
 - d) Los informes de ejecución y evaluación física y financiera de los planes de desarrollo local de largo, de mediano y corto plazo

3

LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE), CAPÍTULO II Y III

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- Principales Productos del Plan de Desarrollo de Largo Plazo:
 - La visión de desarrollo del cantón para diez años o más
 - El impacto esperado en al menos, lo social, económico, ambiental, territorial e institucional
 - Los proyectos para tender los requerimientos de infraestructura, equipamiento y servicios comunitarios en el cantón, sus responsables y período de ejecución
 - Los recursos que aportarán los diferentes responsables de ejecutar los proyectos de desarrollo local de largo plazo, así como los resultados esperados
 - Los mecanismos de control y evaluación que permitan determinar el grado de avance en el cumplimiento de los proyectos
 - Los indicadores que midan los resultados más relevantes que se espera alcanzar durante el período de vigencia definido para el plan

**LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN
DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II Y III**

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- Principales Productos del Plan de Desarrollo de Mediano Plazo:
 - El plan quinquenal de gestión vial, el cual debe formularse en estrecha relación con los requerimientos definidos en los planes de ordenamiento territorial y de desarrollo local de largo plazo, así como con las especificaciones técnicas que establezcan las instituciones competentes
 - La visión del desarrollo local, así como la visión y misión de la municipalidad o concejo municipal de distrito, según corresponda
 - El impacto esperado en al menos lo social, económico, ambiental, territorial e institucional –coincidente con lo definido en el largo plazo-
 - Los objetivos estratégicos
 - Los proyectos para atender los requerimientos de infraestructura, equipamiento y servicios comunitarios en el cantón, sus metas, indicadores, responsables y año de ejecución
 - Los recursos que aportarán los diferentes responsables de ejecutar los proyectos de desarrollo local de mediano plazo, así como los resultados esperados
 - Los mecanismos de control y evaluación que permitan determinar el grado de avance en el cumplimiento de los proyectos
 - Los indicadores que midan los resultados más relevantes que se espera alcanzar durante el período de vigencia definido para el plan

1

**LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN
DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II Y III**

Capitulo II Planificación del Desarrollo local

- Principales Productos en la planificación del desarrollo local de corto plazo:
 - Marco estratégico institucional: Visión, misión, políticas y estructura organizacional, entre otra información
 - Información por programa: vinculación con los planes de desarrollo local de mediano y largo plazo, productos, objetivos, metas, indicadores, programación, responsables y asignación presupuestaria, entre otros elementos

2

**LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA PLANIFICACIÓN
DEL DESARROLLO LOCAL (L-1-2009-CO-DFOE),
CAPÍTULO II Y III**

Capitulo III Administración de la información

- Requerimientos para los sistemas de información: Considerar el diseño y operación de un sistema de información que permita acceder, identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna sobre la planificación del desarrollo local, de modo que permita el control interno y posibilite el control externo, fomente la transparencia en la gestión, la evaluación de resultados y la rendición de cuentas. Dicho diseño y operación deberá hacerse considerando los mecanismos para la adecuada accesibilidad de los ciudadanos de acuerdo con sus condiciones físicas

3

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 57, PUNTOS 2.5

ELEMENTOS COMUNES ORIENTADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- **Voluntad política:** compromiso y liderazgo de la más alta jerarquía institucional para provocar el cambio
- **Liderazgo:** forma en que la alta dirección guía y sostiene la organización estableciendo la misión, la visión, los valores y las expectativas de desempeño
- **Orientación a una cultura de calidad:** involucrando y comprometiendo a todo el talento humano en las actividades que generan productos y servicios
- **Participación ciudadana:** es necesario involucrar en los procesos de creación, diseño y mejora de la gestión institucional al ciudadano, como beneficiarios directos de los productos y servicios generados

1

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 57, PUNTOS 2.5

ELEMENTOS COMUNES ORIENTADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- **Enfoque en las personas usuarias:** para ello es necesario conocer las necesidades y expectativas de las personas usuarias la forma de utilizar esta información para el desarrollo de productos y servicios
- **Comunicación y Coordinación:** factor relevante para concretar acciones en función de propiciar la intervención de diversos actores en el desarrollo y generación de bienes y servicios
- **Innovación:** propiciar cambios que incorporen novedades que mejoren las prácticas y acciones ya existentes, generando con ello productos, bienes y servicios de alto valor público agregado
- **Transparencia y rendición de cuentas:** garantizar la publicidad de la información respecto de la gestión institucional. Hacer gobierno público en público para propiciar el acceso a la información y que se ejerza el control imparcial y efectivo de las personas usuarias

2

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 57, PUNTOS 2.5

ELEMENTOS COMUNES ORIENTADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- **Eficacia:** la administración municipal debe abocarse a la consecución de objetivos, metas y estándares, siempre enfocados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias
- **Eficiencia:** las instituciones públicas deben velar por el aprovechamiento óptimo en la gestión de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos y metas
- **Equidad:** la administración debe garantizar trato justo, igualitario y equitativo a las personas que hacen uso de sus bienes y servicios
- **Accesibilidad:** las instituciones públicas deben proveer las condiciones necesarias (infraestructura, física y tecnológica) que permitan a los ciudadanos tener acceso a los bienes y servicios
- **Legalidad:** las competencias ejercidas deben estar en concordancia con el ordenamiento jurídico

3

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 57, PUNTOS 2.5

ELEMENTOS COMUNES ORIENTADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- **Gestión basada en el conocimiento:** la organización gestiona la información como un activo para apoyar las operaciones diarias y la toma de decisiones mediante mediciones del desempeño y la mejora continua
- **Talento humano:** contar con las personas necesarias e idóneas para la prestación de los bienes y servicios públicos, apoyadas con procesos de capacitación y profesionalización de la función pública; así como de evaluaciones periódicas y sistemáticas en torno a idoneidad y rendimiento del talento humano, entre otros
- **Procesos:** es la forma en que se realiza el trabajo en la organización, cuál es su sistema de trabajo, que involucra al talento humano, aliados estratégicos, partes interesadas y otros, como componentes de la cadena de valor, necesarios para la entrega de bienes y servicios
- **Resultados:** se enfoca en los resultados mediante mediciones de avance y evaluaciones que examinen el desempeño organizacional en diferentes ámbitos de la misma. Si lo mido lo controlo, si lo control lo administro, si lo administro lo mejoro

1

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 57, PUNTOS 2.5

ELEMENTOS COMUNES ORIENTADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- **Planificación estratégica:** contempla la manera en que la organización formula su planeamiento estratégico y sus planes de acción, de manera que le permita maximizar su desempeño y fortalecer su capacidad de crear valor público, así como la debida comunicación a toda la organización y el seguimiento respectivo de estos planes y estrategias.
- En ese sentido, se consideran los elementos de objetivos y desafíos estratégicos, planes de acción, visión de largo plazo, definición estrategia, alineamiento estratégico, transparencia, participación del talento humano, información para la toma de decisiones, entre otros

2

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 60, 3.2

ASPECTOS ESTRATEGICOS DEL MODELO

Propósito de la implementación

- Orientar el quehacer de la institución hacia un modelo de gestión para resultados basada en estándares de calidad e innovación
- Implementar una planificación estratégica fundamentada en el desarrollo de procesos institucionales para la consecución de productos y servicios que generen valor público y un mayor impacto sobre el ciudadano
- Fomentar la participación de la ciudadanía y el desarrollo de capacidades del talento humano, y de esta forma, contribuir a alcanzar los objetivos de la planificación del desarrollo local

3

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 64, 4.1

ASPECTOS ESENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

- Para alcanzar una mejora continua e innovadora y principalmente, la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios debemos considerar los siguientes aspectos:
 - El estilo de sociedad a la que se aspira, características y funciones que ello demanda de la municipalidad y sus dependencias
 - La persona como el centro del quehacer de la municipalidad
 - Para alcanzar resultados debe imperar la mejora continua de la gestión municipal
 - El desarrollo del talento humano de los servidores municipales debe convertirse en el agente para el cambio

1

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 80, 4.4.1

ORIENTACION HACIA LOS USUARIOS

- Los requerimientos, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios debe ser un aspecto relevante, para ello la municipalidad debe:
 - Identificar los usuarios (actuales y potenciales) para orientar la gestión hacia la satisfacción de sus expectativas sobre los bienes y servicios prestados
 - Incluir a los usuarios en la definición y determinación de los bienes y servicios públicos, presentes y futuros, que se ofrecen
 - Determinar y actualizar el procedimiento para obtener, escuchar, y aprender de los requerimientos, necesidades y cambios en las expectativas claves de los usuarios
 - Considerar las variaciones en los bienes y servicios públicos dependiendo de las características de los usuarios
 - Utilizar la información relevante y la realimentación de los usuarios para mejorar los bienes y servicios públicos
 - Diseñar y desarrollar bienes y servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios

2

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 80, 4.4.1

ORIENTACION HACIA LOS USUARIOS

- Los requerimientos, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios debe ser un aspecto relevante, para ello la municipalidad debe:
 - Construir relaciones con los usuarios para alcanzar y superar sus expectativas y para incrementar su credibilidad y confianza en la institución
 - Desarrollar mecanismos de acceso de los usuarios a la municipalidad
 - Permitir a los usuarios y actores involucrados, la búsqueda de información y la posibilidad de proponer acciones de mejora en los bienes y servicios públicos que se brindan
 - Determinar los requisitos de contacto del usuario para cada mecanismo de acceso, así como comunicar los mismos a todos los colaboradores involucrados en los procesos de respuesta al usuario
 - Definir un procedimiento para gestionar las inconformidades de los usuarios que garantice la resolución efectiva y oportuna de las mismas
 - Disponer de un registro y estadísticas de las inconformidades, de manera que estas sean utilizadas para la mejora de la institución
 - Determinar indicadores que permitan identificar información relevante para enfocarse en exceder las expectativas de los usuarios
 - Utilizar información de los procedimientos y mecanismos de percepción para evaluar y mejorar los bienes y servicios públicos para alcanzar la satisfacción de los usuarios

3

1

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 97, 5.1.3

DISEÑO, ACTUALIZACION O REDISEÑO DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN

- Elementos que definen la ruta de mejoramiento de la gestión institucional:
 1. Fase de Planificación, definir la estrategia organizacional alineada con la normativa, funciones y necesidades de los ciudadanos, lo que permitirá que la planificación estratégica, la planificación operativa y las políticas institucionales generen el valor público que debe brindar la municipalidad. Ello conlleva a:
 - a) Formular una estrategia organizacional orientada a lograr el mayor impacto en la misión de la institución, ya que esta define la razón de ser de la organización y el tipo de valor público que debe crear. Para ello se debe tomar como punto de partida la definición de la misión institucional en términos de valor público a generar para la sociedad; definición que debe guardar coherencia con el mandato legal de la institución

2

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 97, 5.1.3

DISEÑO, ACTUALIZACION O REDISEÑO DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN

- Elementos que definen la ruta de mejoramiento de la gestión institucional:
 - b) Formular un Plan estratégico institucional como punto de partida de la mejora institucional el cual debe considerar y hacer partícipe a todos los niveles organizacionales, con la finalidad de poder direccionar sus acciones a futuro. De ahí la importancia que para su construcción se tengan claramente identificadas las debilidades y amenazas del medio, así como potenciar las fortalezas y oportunidades. Por eso un plan estratégico institucional contempla como parte de sus elementos esenciales la misión institucional, es decir retoma su razón de ser y existir, al igual que formula la visión, los valores y los objetivos estratégicos, sobre los cuales la institución podrá diseñar las estrategias para alcanzar los resultados e impactos

3

MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, PÁGINA 97, 5.1.3

DISEÑO, ACTUALIZACION O REDISEÑO DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN

- Elementos que definen la ruta de mejoramiento de la gestión institucional:
 - c) Formular anualmente un plan operativo Institucional que se ha de constituir en una herramienta para desarrollar la estrategia institucional definida en el proceso previo de planificación de mediano y largo plazo. En dicha planificación se detallan las metas anuales, las actividades o tareas necesarias para alcanzar los servicios o productos, plazos, estándares de calidad, responsables, indicadores y riesgos
 2. Fase de organización o gestión del trabajo donde se analiza el sistema de gestión y la estructura que caracteriza a la institución, de manera que estos aspectos permitan cumplir a cabalidad con la estrategia determinada
 3. Fase de seguimiento y evaluación la cual permite conocer si la estrategia y la gestión organizacional están brindando los resultados esperados, se deben realizar procesos de medición, análisis y mejora, así como de evaluación, que permitan tomar decisiones oportunas respecto al accionar institucional

1

GESTION PARA EL DESARROLLO LOCAL MUNICIPAL ORIENTADA A LOS RESULTADOS

VALOR PUBLICO

2

VALOR PUBLICO

- El valor público es aquel valor que las y los ciudadanos le otorgan a los bienes y servicios recibidos de las Municipalidades cuando satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad
- Es al mismo tiempo una perspectiva potente para avanzar hacia sociedades más sostenibles y resilientes

3

Los componentes del valor público

El diagrama muestra tres círculos que se superponen: 'Servicios' (arriba izquierdo), 'Resultados' (arriba derecho) y 'Confianza' (abajo central). Cada círculo tiene un recuadro de texto asociado:

- Servicios:** Los ciudadanos desean beneficios del uso racional de los servicios públicos.
- Resultados:** El Estado ha buscado cada vez más mejorar su atención en los resultados, los cuales son vistos como mejores metas que las tradicionales metas de procesos o productos, los cuales corren el riesgo de ser desatendidos.
- Confianza:** La confianza se ubica en el corazón de la relación entre ciudadanos y Estado.

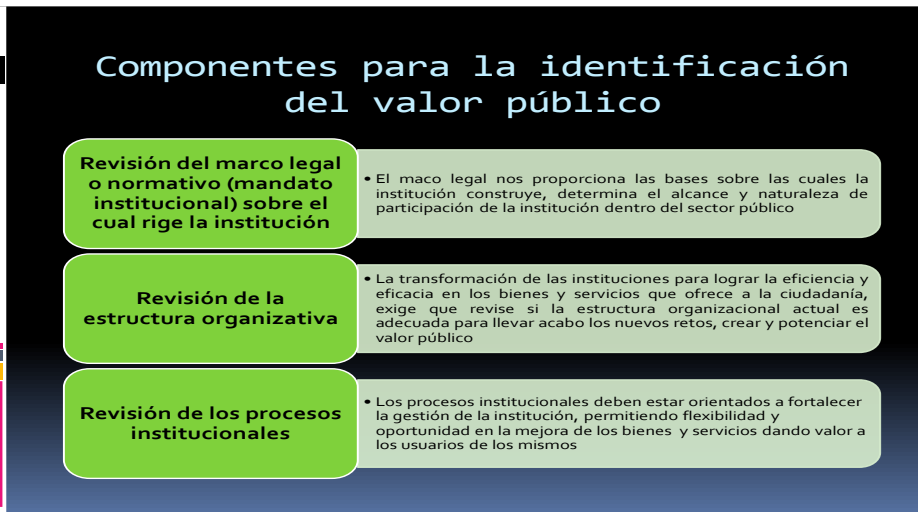
VALOR PUBLICO

“El grado de beneficio que cada institución de la Administración Pública genera –en el marco de su mandato legal- a los habitantes del país, mediante la prestación de bienes y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas y les permita alcanzar el mayor bienestar humano.” MIDEPLAN

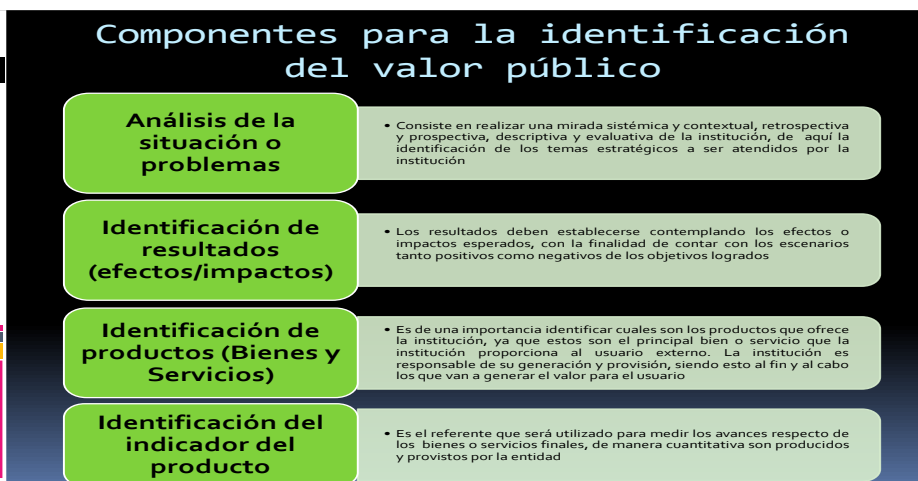
1



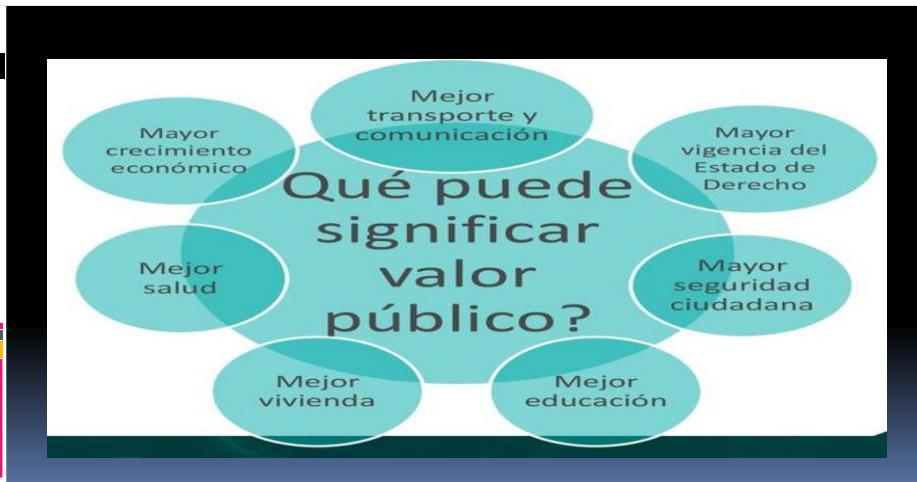
2



3



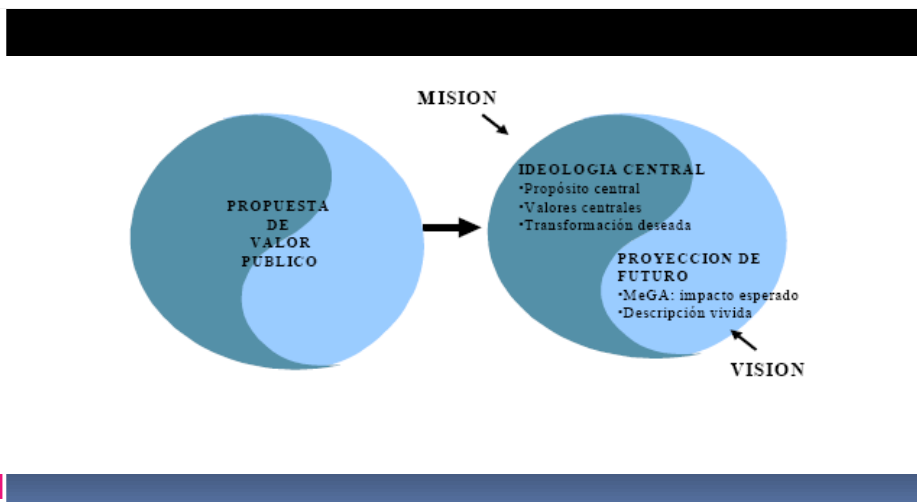
1



2



3



1



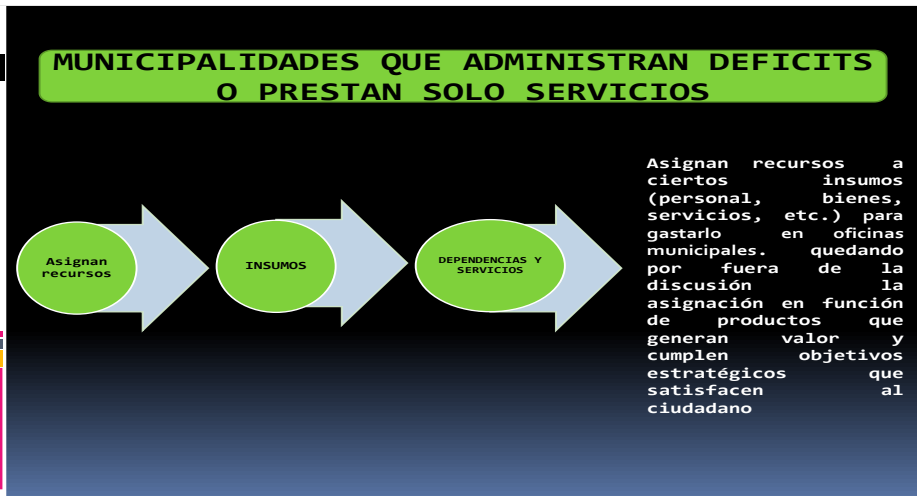
2



3



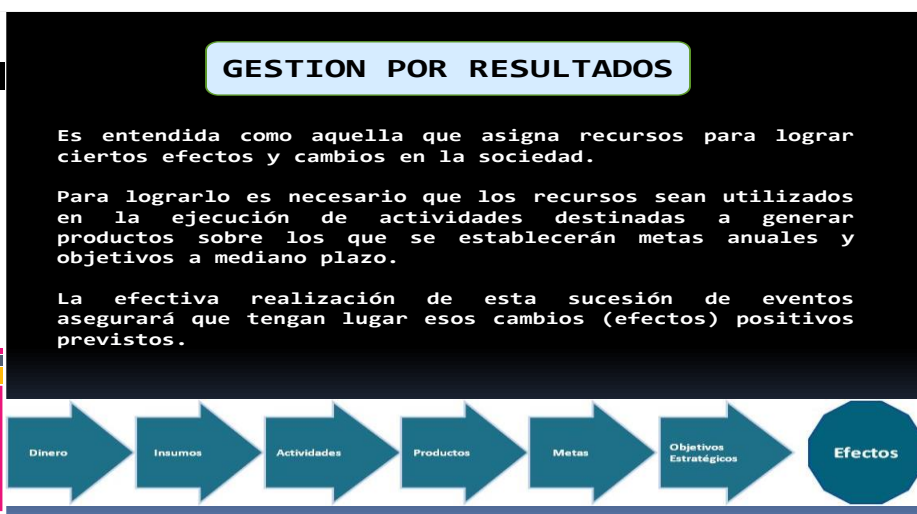
1



2



3



Acta N° 278-2023 Extraordinaria

20-09-2023

Periodo 2020-2024

1 **ACUERDO NO. 01: EL CONCEJO ACUERDA:** Darse por informados del Taller: 1-
2 Propuesta de Valor para la Municipalidad de Quepos; 2-Valor Público: como parte de las
3 actividades que se están realizando de actualización y elaboración del Plan de Desarrollo
4 Municipal así como el Plan Quinquenal Vial del período 2024-2028. **Se acuerda lo**
5 **anterior por unanimidad (cuatro votos). Moción de orden del Presidente Municipal,**
6 **para que sea dispensado de trámite de comisión. Se aprueba (cuatro votos).**
7 **ACUERDO DISPENSADO DE TRAMITE DE COMISIÓN. -----**

8 **CIERRE DE LA SESIÓN**

9 Sin más asuntos que conocer y analizar, el presidente municipal da por finalizada la
10 Sesión Extraordinaria número doscientos setenta y ocho- dos mil veintitrés, del miércoles
11 veinte de setiembre del año dos mil veintitrés, al ser las diecinueve horas con veintinueve
12 minutos. -----

13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41

Alma López Ojeda
Secretaria

Aarón Barboza Torres
Presidente a.i. Municipal

-----**ÚLTIMA LINEA**-----