



Secretaría Concejo

SESIÓN EXTRAORDINARIA 255-2013

Acta de la Sesión Extra Ordinaria celebrada por la Corporación Municipal del Cantón Central de Heredia, a las dieciocho horas con quince minutos del día jueves 13 de junio del 2013, en el Salón de Sesiones Municipales "Alfredo González Flores".

REGIDORES PROPIETARIOS

Lic. Manuel de Jesús Zumbado Araya
PRESIDENTE MUNICIPAL

Señor	Walter Sánchez Chacón
Señora	María Isabel Segura Navarro
Señor	José Alberto Garro Zamora
Lic.	Gerardo Lorenzo Badilla Matamoros
Señora	Samaris Aguilar Castillo
Señor	Herbin Madrigal Padilla
Señora	Yorleny Araya Artavia
Señor	Álvaro Juan Rodríguez Segura

REGIDORES SUPLENTE

Señora	Maritza Sandoval Vega
Señor	Pedro Sánchez Campos
MSc.	Catalina Montero Gómez
Señor	Minor Meléndez Venegas
Señora	Grettel Lorena Guillén Aguilar

SÍNDICOS PROPIETARIOS

Señor	Eduardo Murillo Quirós	Distrito Primero
Señora	Nidia María Zamora Brenes	Distrito Segundo
Señor	Elías Morera Arrieta	Distrito Tercero
Señor	Rafael Barboza Tenorio	Distrito Quinto

SÍNDICOS SUPLENTE

Señora	Marta Eugenia Zúñiga Hernández	Distrito Primero
Señor	Rafael Alberto Orozco Hernández	Distrito Segundo
Señora	Annia Quirós Paniagua	Distrito Tercero
Señora	Yuri María Ramírez Chacón	Distrito Quinto

REGIDORES EN COMISIÓN

Señora	Olga Solís Soto	Regidora Propietaria
Señor	Rolando Salazar Flores	Regidor propietario
Sra.	Hilda María Barquero Vargas	Regidora Propietaria
Señora	Alba Lizeth Buitrago Ramírez	Regidor Suplente
Señor	Edgar Antonio Garro Valenciano	Regidor Suplente
Señora	María del Carmen Álvarez Bogantes	Síndica Suplente

ALCALDE Y SECRETARIA DEL CONCEJO

MBA.	José Manuel Ulate Avendaño	Alcalde Municipal
MSc.	Flory A. Álvarez Rodríguez	Secretaria Concejo Municipal

ARTÍCULO I: Saludo a Nuestra Señora La Inmaculada Concepción Patrona de esta Municipalidad.

ARTÍCULO II: AUDIENCIAS

1. Realizar Sesión Extraordinaria, el jueves 13 de junio del 2013, a las 18 horas con 15 minutos, en el Salón de **Sesiones "Alfredo González Flores", para conocer única y exclusivamente el Plan Estratégico del Gobierno Digital** de la Municipalidad de Heredia (PE-GD) para el período del año 2013 al 2017.

A fin de atender esta audiencia, se cuenta con la presencia de los señores:

Mac. Arturo Murillo – Empresa consultora DEINSA
Luis Fernando Mora – Empresa DEINSA
Sr. Alvaro Mora García – Empresa DEINSA
Ing. Marco Chacón – Jefe de Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia
Ing. Luis Palma – Tecnologías de Información de la Municipalidad de Heredia

Se encuentran presentes además los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, quienes son los representante del Proyecto "Ciudad Digital"

El señor Alvaro Mora brinda un saludo al Concejo Municipal y agradece el espacio concedido para exponer el tema, el cual expone de inmediato.

Plan estratégico del Gobierno Digital

Resumen Ejecutivo

(I) Antecedentes

Este documento, es el resultado de la licitación abreviada N° N° 2012LA-000022-01 que bajo el nombre de "Análisis y diseño de la Estrategia de Gobierno Electrónico para la municipalidad de Heredia" desarrolla la propuesta del plan estratégico y las recomendaciones para implementar proyectos del Gobierno Digital para la Municipalidad de Heredia en los próximos cinco años. Tiene como objetivo principal asesorar a la Municipalidad de Heredia en identificar los procesos concretos susceptibles de ser incorporados en una plataforma de gobierno electrónico en el corto, mediano y largo plazo, y como objetivo secundario es recomendar una estrategia de implantación de la plataforma de Gobierno Electrónico. El documento fue desarrollado gracias al esfuerzo colaborativo del Equipo MuNet municipal, liderado por el Sr Alcalde Lic. José Manuel Ulate MBA y su Gerente Municipal, Ing. Marco Vinicio Chacón Rojas con apoyo consultivo de la empresa Desarrollos Informáticos DEINSA y su equipo de profesionales Señores Edwin Vega Frías, Álvaro E Mora García y Mac Arturo Murillo Fernández (coordinador del Proyecto).

El equipo MuNet local esbozó a finales de 2011 una propuesta de varios proyectos en el contexto de un curso precisamente de introducción del tema de Gobierno electrónico en el entorno Municipal. Este insumo fue tomado como base de la propuesta, se analizaron las posibilidades y alcances de cada uno de ellos, y se confrontó con los resultados del diagnóstico, lo que dio como resultado la propuesta final de la totalidad de proyectos propuestos.

Como antecedentes importantes también se tomaron muy en cuenta las aspiraciones de la administración de la Municipalidad para los próximos cuatro años; los esfuerzos que han venido realizando las diferentes áreas funcionales en temas de simplificación de trámites y mejora del servicio; las cifras estadísticas del Cantón Central de Heredia en diversos rubros, especialmente se tomó en cuenta la composición de la población, y las tendencias del desarrollo de la provincia; los diversos ranking que ocupa la Municipalidad de Heredia en temas afines; los lineamientos del Gobierno Central, y las entidades rectoras en el tema. También se investigó con ocasión del documento la situación en diversas áreas del mundo (especialmente Europa y Norteamérica) con más experiencia en temas de gestión de Gobiernos Electrónicos. Otro aspecto que se influyó en el diseño de la propuesta fue el marco legal o normativo en que se desenvuelve el gobierno Digital y que para efectos del mismo debía respetar en todos sus aspectos.

(I) Gobierno digital o electrónico en el contexto de la Municipalidad de Heredia

Se utilizan principalmente los conceptos esbozados en el contexto del proyecto MuNet impulsado por la OEA. En concordancia con lo anterior se ha propuesto un concepto exclusivo para la Municipalidad de Heredia de Gobierno Digital que dice lo siguiente:

El Gobierno Digital es "Conjunto de iniciativas de gestión que le permiten a la Municipalidad de Heredia el uso inteligente de tecnologías de información y comunicación para mejorar cualitativamente y facilitar los servicios e información que brinda a los ciudadanos, incrementar sustantivamente la eficiencia, la eficacia y la transparencia de su gestión pública, el acercamiento y la participación de los ciudadanos, así como las relaciones con otros gobiernos locales y entidades del Estado".

Con base en el concepto anterior, es que se desarrolla toda la propuesta estratégica y es la base para la selección de los proyectos que se presentan en este contexto. Otro importante concepto que se utiliza en la implementación y clasificación de los proyectos y que es desarrollada precisamente por la OEA¹ según la cual afirma "el desarrollo del Gobierno Electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación. Estas fases no son dependientes una de la otra, ni tampoco es necesario que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo e implica distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC".

(II) Diagnóstico de la situación actual

El diagnóstico de la situación actual constituye un importante eslabón en la construcción de la propuesta estratégica, ya que a partir del diagnóstico se identifican los principales retos y desafíos estratégicos (Ver figura 01) que deberán ser respondidos mediante el plan mismo.



Figura 01: Extracción de los desafíos estratégicos para el Gobierno Digital.

El diagnóstico en el tema de Gobierno Digital en el contexto Municipal de Heredia se dividió en tres principales aspectos a saber:

(a) Diagnóstico y evaluación del contexto estratégico

Dentro del contexto estratégico se identificaron al menos cuatro grandes componentes que influyen en gran manera la forma y los recursos que deberán ser empleados en el Gobierno Digital.

El primero de ellos es la población emergente, que sitúa a las personas entre los 10 y 30 años de edad, y que constituyen el 55 % del total, 35 % es la población económicamente activa, las características, educación y preferencias de este segmento fueron el principal foco de análisis.

El segundo grupo lo constituyen las nuevas industrias, centros comerciales y empresas de clase mundial que exigen precisamente servicios de "clase mundial". Para poder satisfacer las necesidades de este segmento es importante conocerlo, caracterizarlo e identificar claramente cómo podrá la Municipalidad de Heredia hacerle frente a los desafíos que este grupo genera.

El tercer grupo lo constituye la población tradicional del Cantón, que mantiene ciertas costumbres, tradiciones y mantiene ciertas expectativas sobre los servicios municipales, a las

¹ United Nations (2008) "UN E-government Survey 2008 – From E-Government to Connected Governance" página 36.

cuales es necesario ponerle mucha atención, generalmente este segmento es el que políticamente interviene en las elecciones municipales, y es el que se relaciona más estrechamente con los servicios personalizados que la institución brinda en sus propias instalaciones.

El cuarto elemento a ser considerado con seriedad son las tendencias nacionales (y extranjeras) que mantienen los gobiernos locales en materia de Gobierno Digital, aquí se realizó una recopilación de los principales temas y tendencias que hoy en día se mantiene sobre los gobiernos locales y su función en el desarrollo regional.

(b) Evaluación básica de los procesos

La evaluación básica de los procesos de la Municipalidad se desarrolló para identificar que elementos de estos podrían ser parte de proyectos de Gobierno Digital. Esto se realizó identificando (Ver figura 02) por cada macro proceso los procesos y subprocesos incluidos, de ahí se identificaron los insumos o entradas y las salidas, productos o servicios de cada uno de ellos y que eran susceptibles de ser considerados en un eventual proyecto de Gobierno Digital.

Los macro procesos identificados fueron los siguientes:

- I. Gestión política municipal
- II. Gestión estratégica y gerencial.
- III. Gestión financiero contable.
- IV. Gestión de la administración tributaria y otros ingresos.
- V. Gestión de adquisiciones.
- VI. Gestión de operaciones, servicios y logística.
- VII. Gestión de la promoción y proyección social.
- VIII. Gestión de la fiscalización (proceso de fiscalización y control interno).
- IX. Gestión de apoyo operativo y logístico.
- X. Gestión de Recursos Humanos.
- XI. Gestión de apoyo administrativo.

Es importante señalar que la Municipalidad de Heredia no es administrada por procesos. Los elementos asociados a este tipo de gestión como la distribución de funciones y arquitectura organizativa por procesos entre otros, no están presentes. Es una organización enteramente funcional. Es por ello que también se identificaron las áreas funcionales que estarían asociadas a cada uno de esos procesos.

(c) Evaluación de las tecnologías de información de la Municipalidad de Heredia

Para el análisis de las tecnologías de información se utilizó como referencia el marco de control de TI COBIT 4.1. Este da un enfoque holístico de la condición informática y la situación con respecto a la organización, así como el gobierno de TI se establece elementos fundamentales para contribuir con la obtención de los objetivos institucionales. Este ha probado ser un instrumento muy adecuado para evaluar la capacidad y viabilidad de la organización a responder en forma satisfactoria al reto de la implementación del gobierno digital. Dentro de este contexto el análisis realizado se hizo con base a los cuatro dominios o agrupaciones de este estándar a saber: (1) Planear y Organizar, (2) Adquirir e Implementar, (3) Entrega y Soporte y (4) Monitorear y Evaluar.

Por cada uno de estos dominios se evaluaron las condiciones que asegurarían una implementación exitosa de Gobierno Digital, se identificaron las fortalezas, debilidades, carencias y riesgos desde diferentes ángulos de tal manera que se tuviera un panorama claro y conciso de la situación actual. A partir de esta evaluación se identificaron las plataformas tecnológicas necesarias para implementar la propuesta resumida en proyectos de Gobierno Digital.

Desde la perspectiva de las plataformas de servicio, aparte de lo que corresponde a la firma digital, se identificaron los diferentes canales existentes canales y la infraestructura necesaria a ser considerados en los diferentes proyectos a saber: Portal Web, Portal Web Celular, IVR, Apps, Redes Sociales, Blogs, Correo Electrónico, quioscos de autoservicio, Call Center y RSS. Algunos de los cuales ya de alguna manera están siendo utilizados en la Municipalidad de Heredia.

El otro aspecto fue la consideración de la interconexión de las múltiples plataformas de servicio y aplicaciones mediante una estrategia La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA, Service Oriented Architecture) o similar que facilite la comunicación de las diversas soluciones ya existentes entre sí y con las propuestas.

(IV) El Plan estratégico

Una vez que se identificaron los diferentes desafíos estratégicos provenientes de los diferentes análisis y evaluaciones (Ver figura 04), fue necesario agrupar los temas estratégicos a ser tratados en tres diferentes ejes, esta agrupación permite clarificar cuáles deberán ser los

principales focos de atención. Una vez definidos los ejes estratégicos, se procedió a determinar por cada uno de ellos, cuáles deberán ser los objetivos estratégicos a los que se apuntará en los próximos cinco años en el Gobierno Digital. Desde el punto de vista práctico se avanzó posteriormente en el planteamiento de los proyectos que asegurarán el cumplimiento de los objetivos estratégicos a seguir.

Los ejes y los objetivos estratégicos identificados para el Plan del Gobierno Digital fueron los siguientes:

Plan estratégico del Gobierno Digital de la Municipalidad de Heredia

01 Transparencia y gobernabilidad

- 1.1 Asegurar la confianza de los ciudadanos en la transparencia, seguridad y solidez de las acciones de la Municipalidad bajo la cobertura de su Gobierno Digital.
- 1.2 Consolidar la viabilidad jurídica y normativa sobre la cual se asienta el Gobierno Digital de la MH.

02 Eficiencia y Eficacia de la gestión municipal

- 2.1 Alcanzar una mayor capacidad de gestión de TIC al gobierno digital que brinde una respuesta Operativa óptima y sostenible.
- 2.2 Desarrollar una sólida metodología de gestión y control de proyectos de Gobierno Digital en la MH.
- 2.3 Asegurar un adecuado nivel de interconectividad y seguridad de las aplicaciones de cara al ciudadano de tal manera que todos los servicios de la MH puedan ser consultados y tramitados ya sea por vía Internet o de otros dispositivos móviles.
- 2.4 Ofrecer información consolidada y georeferenciada de los indicadores socio económicos, gestión vial, recursos, valoración de bienes inmuebles, entre muchos otros del cantón central de Heredia.
- 2.5 Mejorar sustancialmente la capacidad de respuesta en la atención del servicio al cliente.
- 2.6 Desarrollar la capacidad de gestión de cada uno de los procesos de cara al cliente de la MH.

03 Acercamiento y participación ciudadana

- 3.1 Brindar oportunidades virtuales para que el ciudadano pueda interactuar con los responsables de la MH en temas de interés público.
- 3.2 Asegurar el acceso de los servicios digitalizados de la MH a personas con necesidades especiales.
- 3.3 Asegurar el soporte apropiado de la gestión del presupuesto participativo.
- 3.4 Extender los servicios de información socio culturales, y de apoyo a investigadores, turistas, nuevos inversores y otros grupos especializados.
- 3.5 Fortalecer la seguridad ciudadana del Cantón Central de Heredia mediante el Gobierno Digital.

Cuadro 01: Ejes y objetivos estratégicos del plan

Los proyectos identificados por cada objetivo estratégico también de alguna manera pueden afectar positivamente a otros objetivos de ahí la importancia de su diseño apropiado.

(V) La Operativización del Plan estratégico

Para la operativización del plan estratégico se diseñó un mecanismo de control y seguimiento, que consiste en la definición de un grupo de indicadores por cada uno de los objetivos estratégicos que básicamente monitorean el cumplimiento de las metas generales de cada uno de ellos. Posteriormente se diseñó un Cuadro de Mando básico para el control y seguimiento del plan en general y los proyectos asociados, especialmente se tomó en cuenta el avance físico y el desempeño económico de los mismos.

Otro aspecto que apoya la operativización del Plan Estratégico, es la concreción de un pequeño plan de seguimiento y control de desde varias perspectivas lleva el pulso gerencial del Gobierno Digital.

(VI) Los proyectos del grupo MuNet y la propuesta en el Plan Estratégico

Los proyectos presentados a finales de 2011 en el marco del Taller fueron tomados en cuenta en la propuesta en los diferentes proyectos planteados en el plan, de la siguiente manera:

01 Heredia, hacia el Gobierno Electrónico, Estrategia de Desarrollo.

02 Implementación de un Sistema de Información. Geográfica Integral (SIG-i) para el Cantón Central de Heredia.

03 E- government para la Consulta y Pago de Tributos de la Municipalidad de Heredia.

04 Plan de adquisiciones para la Municipalidad de Heredia de acuerdo al Presupuesto Operativo Anual.

05 Diseño e implementación de centro virtual de atención y consultas para los contribuyentes de la Municipalidad de Heredia.

06 Participación Digital de los Ciudadanos en la Asignación y Administración de fondos públicos del Cantón Central de Heredia.

07 Estrategia para la implementación de servicio al cliente digital para la Municipalidad de Heredia.

08 Plataforma para la Declaración Digital del Impuesto de Patentes Comerciales.

09 Propuesta para la Eliminación de la Violencia Doméstica en Heredia implementando tecnologías de información y comunicación.

10 Estrategia de comunicación y rendición de cuentas por medio de Gobierno Digital para la Municipalidad de Heredia.

11 Digitalización de los Servicios de los Cementerios Municipales de la Municipalidad de Heredia. Parcialmente 3.1.3

Cuadro 02: proyectos planteados en 2011 vs. los proyectos planteados en la actualidad.

Cada uno de estos proyectos fue debidamente considerado, algunos de ellos previa consulta fueron excluidos en su forma original, debido a sus limitaciones reales en el momento que se plantearon, lo que no significa que puedan ser retomados más adelante.

(III) ANEXO 1 LOS PROYECTOS PLANTEADOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO

En el siguiente cuadro se muestra a los proyectos planteados en el Plan Estratégico del Gobierno Digital de la Municipalidad de Heredia, y a cuales objetivos estratégicos estarían vinculados directa e indirectamente, también se identifican el tipo de proyecto en que se ubica donde

G2C = Gobierno a ciudadano (Government to Citizen)

G2G = Gobierno a gobierno (Government to Government)

G2O = Gobierno a organización (Government to Organizations)

G2B = Gobierno a negocios (Government to Bussiness).

G2E = Gobierno a empleados (Government to Employee)

G2B2C = Gobierno a negocios a ciudadanos (Government to Bussiness to Citizen)

Tipos de proyecto y objetivos estratégicos que se ven beneficiados, directa (D) o indirectamente (I) por los proyectos del Gobierno Digital

Proyectos del Gobierno Digital			Eje 01		Eje 02						Eje 03				
Nº	Nombre del Proyecto	Tipo\Obj	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
1.1.1	Proyecto: Plataforma de presentación de los Informes de rendición de cuentas al ciudadano por parte de las diferentes áreas de gestión de la Municipalidad de Heredia.	G2C	D				I			I	I		I		
1.1.2	Proyecto: Presentación en	G2C	D							I	D		I		

Proyectos del Gobierno Digital			Eje 01		Eje 02						Eje 03				
Nº	Nombre del Proyecto	Tipo\Obj	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
	vivo de las sesiones del Concejo Municipal y automatización de las actas y acuerdos del mismo.														
1.1.3	Proyecto: Centro virtual de atención y consultas para los contribuyentes de la Municipalidad de Heredia.	G2G	D		I		I	D	D	D	D	D	I	I	I
1.1.4	Proyecto: Plan Anual de compras de la Municipalidad de Heredia.	G2B2C	D	I				I	I	D		I			
1.1.5	Proyecto: Sistema local de gestión de compras.	G2B2C	D	I				I	I	D		I			
1.1.6	Proyecto: Sistema de seguimiento y avance de obras de infraestructura de la Municipalidad de Heredia.	G2G	D	I			I	D	I	I	I	I	I		
1.1.7	Proyecto: Profesionalización de los servicios de comunicación oficial a la ciudadanía.	G2C	D	I					I	I	D	I	I	I	D
1.2.1	Proyecto: Normativa vinculada a los recursos de soporte y de gestión del Gobierno Digital y su vinculación a cada uno de los servicios brindados en la Municipalidad de Heredia.	G2C G2B G2G	I	D	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I	I
1.2.2	Proyecto: Manual de políticas de gestión del Gobierno Digital de la Municipalidad de Heredia.	G2E	I	D	D	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
1.2.3	Proyecto: Normativa integral de gestión de costos de la Municipalidad de Heredia a través del Gobierno Digital.	G2E G2G	I	D	D	I	I	I	I	I	I	I			
2.1.1	Proyecto: Aseguramiento de los recursos humanos para el	G2E	I		D	I	I	I			I	I	I	I	I

Proyectos del Gobierno Digital			Eje 01		Eje 02						Eje 03				
Nº	Nombre del Proyecto	Tipo\Obj	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
	soporte del Gobierno Digital.														
2.1.2	Proyecto: Plan de capacitación en administración de iniciativas de e-Gob.	G2C			D	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
2.1.3	Proyecto: Heredia digital	G2C G2O	I		D	D	D	I	I	I	I	I	I	I	I
2.1.4	Proyecto: Implementación del sistema de comunicación entre los sistemas internos de la Municipalidad de Heredia y los distintos canales de comunicación externos.	G2O General			D		D	I	D		I	I			
2.2.1	Proyecto: Mecanismo simplificado de gestión de proyectos de Gobierno Digital de la Municipalidad de Heredia.	G2O G2E	I	I	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I	I
2.2.2	Proyecto: Sistema de Control y seguimiento permanente del Gobierno digital basado en un Balanced Score Card.	G2G General	I	I	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I	I
2.2.3	Proyecto: Institucionalización de la auditoría de gestión del Gobierno Digital de la Municipalidad de Heredia.	G2G General	I	D	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I	I
2.3.1	Proyecto: Firma digital en los servicios que lo requieran en la Municipalidad de Heredia.	G2B2C	I	D	I	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I
2.3.2	Proyecto: Plan de prevención del delito informático, sobre la plataforma del Gobierno Digital de la Municipalidad de Heredia.	G2C General	I	I	I		D		I	I	I	I	I		I
2.3.3	Proyecto: Plan de gestión de riesgos y atención de contingencias del Gobierno Digital.	G2C	I	I	D	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I
2.3.4	Proyecto: Consolidación de	G2G			I		D	I	I	I	I	I	I	I	I

Proyectos del Gobierno Digital			Eje 01		Eje 02						Eje 03				
Nº	Nombre del Proyecto	Tipo\Obj	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
	la plataforma de interconectividad con otras entidades del Estado, la CNE y el sistema bancario nacional.														
2.4.1	Proyecto: Sistema de Información Geográfica Integral (SIG-i) para el Cantón Central de Heredia.	G2C G2O	I	I	I	I	I	D	I	I				I	I
2.4.2	Proyecto: Ubicación georeferenciada de todas las propiedades públicas y de interés municipal, con sus datos asociados.	G2C	I	I			I	D	I	I	I	I	I	I	I
2.4.3	Proyecto: Aplicación para la administración de la gestión de obras viales de la Municipalidad de Heredia.	G2G G2C	I	I	I	I	I	D	I	I	I	I	I	I	I
2.5.1	Proyecto: Sistema de control y seguimiento de llamadas por denuncias, reclamos, inconformidades, quejas, sugerencias, y otros (Tipo CRM o Help desk).	G2C	I	I					D	I		I	I		I
2.6.1	Proyecto: Diseño de la arquitectura de procesos de la Municipalidad de Heredia.	General	I		I	I	I	I	I	D	I	I	I		I
2.6.2	Proyecto: Sistema de gestión de la cultura del conocimiento con apoyo del Gobierno Digital.	G2E G2C	I	I	I	I	I	I	I	D	I	I	I		I
3.1.1	Proyecto: Plataforma de interacción de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público durante las sesiones del Concejo Municipal.	G2C	I	I	I				I	I	D	I	I		I
3.1.2	Proyecto: Consolidación de la presencia del Alcalde (y otros responsables públicos de la Municipalidad de	G2C	D	I							D	I	I		I

Proyectos del Gobierno Digital			Eje 01		Eje 02						Eje 03				
Nº	Nombre del Proyecto	Tipo\Obj	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
	Heredia) y su interacción con el ciudadano en situaciones normales o emergentes mediante los recursos del Gobierno Digital.														
3.1.3	Proyecto: Fortalecimiento de la plataforma de atención y servicio al cliente ciudadano de la Municipalidad de Heredia.	G2C	I	I	I	I	I	I	I	I	D	I	I	I	I
3.1.4	Proyecto: Procesamiento y vitalización de toda la información de la gestión municipal asociada a los acuerdos Municipales.	G2C	I	I	I	I	I	I	I	I	D	I	I	I	I
3.2.1	Proyecto: Plataforma de atención local con acceso para personas con necesidades especiales.	G2C	I		I	I				I	I	D	I	I	I
3.2.2	Proyecto: Quioscos de atención ciudadana con acceso a discapacitados visuales.	G2C	I	I			I	I	I	I	I	D	I	I	I
3.2.3	Proyecto: Capacitación y apoyo al ciudadano sin educación o bajo conocimiento informático para el uso de plataformas digitales.	G2C	I	I				I	I	I	I	D	I	I	I
3.2.4	Proyecto: Plataforma multilingüe en todos los servicios de la Municipalidad.	G2C	I	I							I	D	I	I	I
3.3.1	Proyecto: Participación Digital de los Ciudadanos en la Asignación y Administración de fondos públicos del Cantón Central de Heredia	G2O	I	I									D	I	I
3.3.2	Proyecto: Aplicación de control de obras	G2C	I	I							I	I	D	I	

Proyectos del Gobierno Digital			Eje 01		Eje 02						Eje 03				
Nº	Nombre del Proyecto	Tipo\Obj	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
	de infraestructura de las asociaciones municipales.														
3.4.1	Proyecto: Oficina virtual multilingüe de atención de información socio cultural y turística de la Municipalidad de Heredia.	G2C	I					I						D	I
3.4.2	Proyecto: Oficina promotora y gestora de proyectos del desarrollo del Cantón Central de Heredia.	G2B	I											D	I
3.4.3	Proyecto: Banco de datos de quién ofrece qué en la provincia de Heredia (personas o entidades).	G2B2C	I									I		D	I
3.5.1	Proyecto: Fortalecimiento de la red de atención local de la violencia doméstica.	G2C	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	D
3.5.2	Proyecto: Centro de capacitación virtual de la Municipalidad de Heredia.	G2C G2O	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	D
3.5.3	Proyecto: Fortalecimiento de la seguridad comunitaria mediante el Gobierno Digital.	G2C	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	D

Cuadro 02: Vinculación Directa (D) o Indirecta (I) de los proyectos y los objetivos estratégicos

La regidora Catalina Montero reconoce que es un paso muy importante en el desarrollo de la institución y del municipio. Ojala así se vaya desarrollando. Plantea algunas inquietudes, tales como:

- Con respecto a la página accesible, quiere saber si se ha contemplado dentro de este plan y si ellos pueden asesorar a la Municipalidad, para que todas las personas puedan tener acceso el necesario, sea, personas no videntes, personas sordas entre otras.
- Cómo se está planteando la página web accesible.
- Cómo se puede manejar el control de acuerdos, pero el cumplimiento de ellos.
- La digitalización de planos está aquí o no, dado que no lo vio por ningún lado, de ahí que quiere saber si está incorporado en este proyecto.
- Está incluido el tema de videoconferencia, para pasar por ejemplo: la rendición de cuentas de alcaldía y que los vecinos puedan ver en el salón comunal de su comunidad u otro espacio.

El representante de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia indica que la ley 7600 se debe cumplir y se está contemplando, dentro del proyecto de ciudad digital. Agrega que se han venido integrando la Empresa de Servicios Públicos y la Municipalidad y es el primer paso para la digitalización. El proyecto se viene trabajando desde hace dos años y los proyectos aquí planteados son algunos de ellos. El proyecto se está dimensionando para toda la provincia.

El Ing. Luis Palma funcionario del Departamento de Tecnologías de Información afirma que con respecto al tema de la video conferencia, el equipo que está en el Concejo Municipal se puede programar, pero hay que hacer toda una planificación tecnológica y estructural que conlleva costos, sin embargo ya está el equipo.

El Ing. Marco Chacón- Jefe de tecnologías de Información manifiesta que el tema de Control de acuerdos se está trabajando con la compañera Flory Álvarez y ya la empresa presento los requerimientos para actualizar el sistema y hacerlo en forma integral.

El regidor Gerardo Badilla comenta que le parece excelente esta iniciativa, pero debe ir globalizado e integrado a los ciudadanos y ciudadanas heredianas. Indica que a veces siente que está excluido el Concejo Municipal de las Tecnologías de Información, porque a veces no llega toda la información por digital y debería tener toda esa documentación e información en formato digital. Agrega que las comunidades les gustaría llevar el pulso de lo que se hace en el Concejo Municipal, sin embargo se suben las actas una vez al mes a la página.

Afirma que no se tiene acceso a internet y tienen las computadoras que la misma municipalidad les entrego para desarrollar sus labores, pero no las traen porque es poco el uso que les pueden dar, de ahí que reitera que no es posible que no tengan acceso a internet.

Indica que no existe ese sistema de grabar llamadas para mejorar y en casi todas las instituciones lo tienen. Por otro lado deberían tener computadoras en el edificio, para que las personas que no pueden pagar internet, lleguen al municipio y cancelen por medio de internet, sin tener que hacer fila y esperar a ser atendidos.

El regidor Walter Sánchez señala que ya se está trabajando en la ventanilla única. Por otro lado señala que antes no había computadoras y ahora todo el equipo se ha cambiado, de manera que los funcionarios cuentan con equipo de alta tecnología para realizar sus funciones, de manera que felicita a la administración por todo el avance que ha tenido, en tan corto tiempo. Agrega que se han invertido muchos millones de colones en esta materia porque hay que cumplir con la ley. Afirma que hay que acatar lo que se dice en esta propuesta el día de hoy y sabe que se va hacer, porque no se han escatimado ni esfuerzos ni recursos para caminar por el rumbo digital de la organización.

El regidor Minor Meléndez señala que quiere saber cómo va el tema de compras en línea, sea como va el avance en esta materia. Con respecto a las capacidades de los servidores, pregunta que si los mismos pueden y tienen suficiente capacidad de sostener la implementación de la página web como se pretende y cuanto será la inversión si hay que hacerla. Afirma que hay procesos indefinidos en la Municipalidad, por tanto afecta la prestación de los servicios de la Municipalidad.

Agrega que se debe contemplar la capacitación del personal y por supuesto el manual de puestos, de ahí que 4 personas en la oficina de Tecnologías de Información son muy pocas, ya que para cambiar y ejecutar un plan como el que se propone, se necesita capacitación porque la tecnología cambia día a día y se debe conocer cuáles son las acciones que debe desarrollar ese personal y los servicios hay que darlos porque si no se pierde la credibilidad de la institución.

El Ing. Marco Chacón afirma que se van a realizar los procesos de patentes en línea y debe hacerse con otras instituciones, por tanto hay que realizar las coordinaciones necesarias. Manifiesta que es a pasito que se va y ya se está analizando el convenio.

El señor Álvaro Mora indica que con respecto al merlin hay un decreto firmado para que las instituciones se adhieran a este sistema. No se requiere infraestructura más de la que tiene la municipalidad. Agrega que es importante organizar la municipalidad por procesos, para tener resultados. Indica que la idea es la tecnología verde, sea eliminar la impresión.

El regidor José Garro le pregunta al Ing. Luis Palma, si han contemplado cómo conservar el material digital para que soporte el pasar del tiempo, ya que la ley es muy clara, con respecto a la conservación de la documentación.

El Ing. Marco Chacón – Jefe de Tecnologías de Información informa que la conservación le corresponde al Departamento de archivo.

El regidor José Garro señala que la Ley 7202 dice que se debe conservar la documentación en soporte digital, por tanto se deben tomar las previsiones para conservar la misma.

El señor Alcalde Municipal afirma que la idea de la consultoría es ver la realidad de la Municipalidad, es conocer lo macro de la institución y se detectó fallas tremendas y carencia de procesos, lo cual hay que corregir. Indica que la alianza con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia es fundamental para trascender en fibra óptica, pagos en línea, seguridad, porque tienen un personal muy calificado. Agrega que así como vieron errores vieron virtudes y se trata de mejorar y por ahí va la institución.

Reitera que la idea es mejorar y avanzar para ser región, donde estén todos los cantones integrados.

La Presidencia indica que se debe votar el plan estratégico, para que la Municipalidad pueda continuar desarrollando el proyecto.

El regidor Gerardo Badilla aclara que el tema de las actas fue el año pasado no este. Por otro lado indica que a través de un convenio se debe pagar en línea y quiere saber cómo se podría hacer para pagar a través de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

El representante de la Empresa de Servicios Públicos, responde que es integrar los medios de pago y la idea es que la gente pague los recibos de la Municipalidad en la Empresa de Servicios Públicos y los recibos de la Empresa los puedan pagar en la Municipalidad de Heredia.

//ESCUCHADA LA EXPOSICIÓN Y VISTO Y ANALIZADO EL DOCUMENTO, EL CONCEJO MUNICIPAL ACUERDA POR UNANIMIDAD: APROBAR EL PLAN ESTRATÉGICO DEL GOBIERNO DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA (PE-GD) PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL AÑO 2013 AL 2017. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.

La Presidencia brinda un agradecimiento a los personeros de la Empresa consultora DEINSA, a los funcionarios de la ESPH y a los funcionarios del Departamento de Tecnologías de Información que se han hecho presentes esta noche y les desea muchos éxitos en el desarrollo de este gran proyecto.

ARTÍCULO III: CORRESPONDENCIA

1. MBa. José Manuel Ulate Avendaño- Alcalde Municipal

Asunto: Solicitud de que se le autorice el viaje del 19 al 21 de junio ambas fechas inclusive, así como los viáticos, para participar en el evento especial sobre Economía de la Conducta de los Municipios de Centro América, a efectuarse el día 20 de junio del 2013, en el Hotel Hilton Miami Downtown, en Florida Estados Unidos. AMH 0805-2013.

Texto del documento:

"...He recibido de parte del señor Fabrizio Zarcone – Representante para el Salvador y Costa Rica ante el Banco Mundial, invitación a participar en el evento especial sobre Economía de la Conducta de los Municipios de Centro América, a efectuarse el día 20 de junio del 2013 en el Hotel Hilton Miami Downtown, en Florida Estados Unidos, mediante oficio de fecha 3 de junio del 2013 del cual anexo copia para los fines correspondientes.

Durante el evento con la participación de expertos reconocidos en el campo, se discutirán los mayores desafíos que tienen las municipalidades como por ejemplo el cobro de impuestos, inversión y optimización del Recurso Humano, con el fin de analizar los obstáculos que desde este punto de vista, de la economía, de la conducta puedan resolverse a fin de lograr una presentación de servicios públicos efectiva.

Dada la importancia de los temas a tratar, del conocimiento para una posible aplicación de medidas y o controles que contribuyan en el Desarrollo de nuestra Municipalidad y dado que la mayoría de los gastos corre por cuenta del Banco Mundial, solicito se me autorice dicho viaje, así como los viáticos del día 19 que comprende cena y hospedaje, y el desayuno del 21, el cual se realizará Dios mediante del 19 de junio del 2013 y regreso el 21 de junio del 2013, ambas fechas inclusive, en mi ausencia estará la MSc. Heidy Hernández Benavides – Vice Alcaldesa Municipal..."

//ANALIZADA LA SOLICITUD, E3L CONCEJO MUNICIPAL ACUERDA POR UNANIMIDAD:

- a. **AUTORIZAR AL MBA JOSÉ MANUEL ULATE AVENDAÑO PARA QUE PUEDA VIAJAR AL ESTADO DE LA FLORIDA – ESTADOS UNIDOS DEL 17 AL 21, AMBAS FECHAS INCLUSIVE, A FIN DE PARTICIPAR EN LA XIX CONFERENCIA INTERAMERICANA DE ALCALDES Y AUTORIDADES LOCALES, ASÍ COMO EN EL EVENTO ESPECIAL SOBRE ECONOMÍA DE LA CONDUCTA DE LOS MUNICIPIOS DE CENTRO AMÉRICA.**
- b. **AUTORIZAR EL PAGO DE VIÁTICOS DEL DÍA 19 QUE COMPRENDE CENA Y HOSPEDAJE Y EL DESAYUNO DEL DÍA 21 DE JUNIO, DE ACUERDO A LA TABLA DE VIÁTICOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.**

// ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.

Alt.No.1. SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: Alterar el orden del día, para conocer solicitud de vacaciones de la señora Flory A. Álvarez Rodríguez.

Punto 1.

- MSc. Flory A. Álvarez Rodríguez – Secretaria Concejo Municipal.
Asunto: Solicita se le otorgue vacaciones los días lunes 17 de junio y martes 18 de junio del 2013.

// ANALIZADA Y DISCUTIDA LA SOLICITUD: SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: OTORGAR VACACIONES A LA SEÑORA FLORY A. ÁLVAREZ RODRÍGUEZ – SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL, LOS DÍAS 17 DE JUNIO Y 18 DE JUNIO DEL 2013. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.

AL SER LAS VEINTIUN HORAS CON VEINTE MINUTOS LA PRESIDENCIA DA POR FINALIZADA LA SESIÓN EXTRAORDINARIA.

MSc. Flory A. Álvarez Rodríguez
SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL

Lic. Manuel Zumbado Araya
PRESIDENTE MUNICIPAL

far