

**MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO  
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO**

**“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL”**

**BYRON RUBÉN DÁVILA QUEVEDO**

**TEMA GENERAL**

**“DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO, POTENCIALIDADES PRODUCTIVAS Y  
PROPUESTAS DE INVERSIÓN”**

**MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO  
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO**

**TEMA INDIVIDUAL**

**“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
2014**

**2014**

**(c)**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**QUETZALTENANGO – VOLUMEN 20**

**2-74-15-AE-2012**

**Impreso en Guatemala, C.A.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL”**

**MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO  
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO**

**INFORME INDIVIDUAL**

**Presentado a la Honorable Junta Directiva y al**

**Comité Director**

**del**

**Ejercicio Profesional Supervisado de  
la Facultad de Ciencias Económicas**

**por**

**BYRON RUBÉN DÁVILA QUEVEDO**

**previo a conferírsele el título**

**de**

**ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**en el Grado Académico de**

**LICENCIADO**

**Guatemala, febrero de 2014**

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

<b>Decano:</b>	<b>Lic. José Rolando Secaida Morales</b>
<b>Secretario:</b>	<b>Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales</b>
<b>Vocal Primero:</b>	<b>Lic. Luis Antonio Suárez Roldán</b>
<b>Vocal Segundo:</b>	<b>Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez</b>
<b>Vocal Tercero:</b>	<b>Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso</b>
<b>Vocal Cuarto:</b>	<b>P.C. Oliver Augusto Carrera Leal</b>
<b>Vocal Quinto:</b>	<b>P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror</b>

**COMITÉ DIRECTOR DEL  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**

<b>Decano:</b>	<b>Lic. José Rolando Secaida Morales</b>
<b>Coordinador General:</b>	<b>Lic. Felipe de Jesús Pérez Rodríguez</b>
<b>Director de la Escuela de Economía:</b>	<b>Lic. Oscar Erasmo Velásquez Rivera</b>
<b>Director de la Escuela Contaduría Pública y Auditoría:</b>	<b>Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona</b>
<b>Directora de la Escuela de Administración de Empresas:</b>	<b>Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez</b>
<b>Director del IIES:</b>	<b>Lic. Franklin Roberto Valdez Cruz</b>
<b>Jefe del Depto. de PROPEC:</b>	<b>Lic. Hugo Rolando Cuyán Barrera</b>
<b>Delegado Estudiantil Área de Economía:</b>	
<b>Delegado Estudiantil Área de Contaduría Pública y Auditoría:</b>	
<b>Delegado Estudiantil Área de Administración de Empresas:</b>	



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

El infrascrito Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, **HACE CONSTAR**: Que en sesión celebrada el día 11 de marzo de 2014, según Acta No. 4-2014 Punto QUINTO inciso 5.3, subinciso 5.3.69 la Junta Directiva de la Facultad conoció y aprobó el Informe Individual del Ejercicio Profesional Supervisado, que con el título de "DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL", municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.

Presentó **BYRON RUBÉN DÁVILA QUEVEDO**


Para su graduación profesional como: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

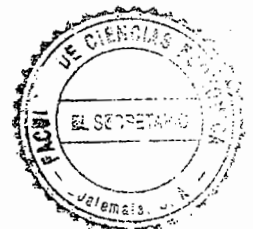
Previo a la aprobación por parte de Junta Directiva de la Facultad, el trabajo citado sufrió el trámite de evaluación correspondiente, de acuerdo al Reglamento vigente del Ejercicio Profesional Supervisado, autorizándose su impresión.

Se extiende la presente, en la ciudad de Guatemala, a veintitrés días del mes de abril de dos mil catorce.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



Smp.



## **ACTO QUE DEDICO**

<b>A Dios</b>	Por darme vida, sabiduría y fortaleza para alcanzar con éxito esta meta.
<b>A mis padres</b>	Porque me formaron para ser un hombre de bien y este triunfo es gracias a su apoyo, enseñanzas y consejos... hoy les regalo esta alegría.
<b>A mis hermanos</b>	Por su cariño y por estar siempre que los necesito.
<b>A mis sobrinos</b>	Que este triunfo sea un ejemplo para sus vidas.
<b>A Danixa</b>	Por ser mi apoyo incondicional y por ayudarme a ser mejor persona cada día.
<b>A mis amigos</b>	Por su valiosa amistad.
<b>A mis compañeros</b>	Con los que compartimos tantos momentos inolvidables y nos unió un mismo sueño.
<b>Especialmente a</b>	La facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por la formación académica.

A todos aquellos con lo que tuve la dicha de compartir y a las personas que me apoyaron desinteresadamente para culminar mi carrera profesional.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I MARCO GENERAL</b>	
1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL MUNICIPIO	1
1.2 LOCALIZACIÓN Y EXTENSIÓN TERRITORIAL	2
1.2.1 Clima	3
1.3 DIVISIÓN POLÍTICA-ADMINISTRATIVA	3
1.3.1 División política	3
1.3.2 División administrativa	6
1.4 POBLACIÓN	8
1.4.1 Total número de hogares y tasa de crecimiento	8
1.4.2 Por género	10
1.4.3 Por edad	10
1.4.4 Por pertenencia étnica	10
1.4.5 Por área geográfica	10
1.5 SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA	11
1.5.1 Educación	12
1.5.2 Salud	13
1.5.3 Agua	15
1.5.4 Energía eléctrica	16
1.5.5 Drenajes y alcantarillado	18
1.5.6 Sistema de recolección de basura	19
1.5.7 Tratamiento de desechos sólidos	20
1.5.8 Letrinización	21
1.5.9 Cementerios	21
1.6 ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA	22
1.6.1 Organizaciones sociales	23
1.6.2 Organizaciones productivas	24
<b>CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
2.1 MARCO LEGAL	25
2.1.1 Constitución Política de la República de Guatemala	25
2.1.2 Código Municipal, Decreto No. 12-2002 y su reforma Decreto No. 22-2010 del Congreso de la República	26
2.1.3 Ley de Servicio Municipal, Decreto No. 1-87 del Congreso de la República	26

2.1.4	Ley de Descentralización, Decreto No. 14-2002 del Congreso de la República	26
2.1.5	Ley de Contrataciones del Estado, Decreto No. 57-92 del Congreso de la República	26
2.1.6	Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles –IUSI-, Decreto No. 15-98 del Congreso de la República	27
2.1.7	Ley de Arbitrio y Ornato Municipal, Decreto No. 121-96 del Congreso de la República	27
2.1.8	Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Decreto No. 31-2002 del Congreso de la República	27
2.1.9	Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto No. 101-97 del Congreso de la República	27
2.1.10	Ley Orgánica del Instituto de Fomento Municipal –INFOM-, Decreto Legislativo 1132	28
2.1.11	Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleado Públicos, Decreto No. 11-2002 del Congreso de la República	28
2.1.12	Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, Decreto No. 11-2002 del Congreso de la República	28
2.1.13	Estatutos de la Asociación Nacional de Municipalidad –ANAM-	29
2.1.14	Ley de Impuesto al Valor Agregado, Decreto No. 27-92 del Congreso de la República	29
2.1.15	Ley de los Acuerdos de Paz	29
2.1.16	Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 57-2008 del Congreso de la República	29
2.2	<b>DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN</b>	30
2.2.1	Análisis estructural	30
2.2.2	Análisis funcional	34
2.2.3	Análisis procedimental	35
2.2.4	Análisis de facultades	37
2.2.5	Análisis de relaciones	38

### **CAPÍTULO III PROPUESTAS DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA**

3.1	Propuesta estructural	40
3.2	Propuesta funcional	46
3.3	Propuesta procedimental	46
3.4	Propuesta de facultades	49
3.5	Propuesta de relaciones	51

## **CAPÍTULO IV INVERSIÓN MUNICIPAL**

<b>4.1</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA</b>	<b>53</b>
<b>4.2</b>	<b>PROYECTOS PRESUPUESTADOS PARA EL 2013</b>	<b>58</b>
<b>4.3</b>	<b>PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>62</b>
<b>4.4</b>	<b>PERFIL DE PROYECTOS</b>	<b>63</b>
<b>4.4.1</b>	<b>Proyecto planta de tratamiento de desechos sólidos</b>	<b>63</b>
<b>4.4.1.1</b>	<b>Ubicación</b>	<b>63</b>
<b>4.4.1.2</b>	<b>Descripción</b>	<b>63</b>
<b>4.4.1.3</b>	<b>Justificación</b>	<b>64</b>
<b>4.4.1.4</b>	<b>Objetivos</b>	<b>64</b>
<b>4.4.1.5</b>	<b>Problemas que se resuelven</b>	<b>64</b>
<b>4.4.1.6</b>	<b>Beneficios</b>	<b>65</b>
<b>4.4.1.7</b>	<b>Tiempo aproximado</b>	<b>65</b>
<b>4.4.1.8</b>	<b>Plan de inversión</b>	<b>65</b>
<b>4.4.1.9</b>	<b>Sostenibilidad</b>	<b>65</b>
<b>4.4.2</b>	<b>Proyecto construcción de centro de acopio comunal</b>	<b>66</b>
<b>4.4.2.1</b>	<b>Ubicación</b>	<b>66</b>
<b>4.4.2.2</b>	<b>Descripción</b>	<b>66</b>
<b>4.4.2.3</b>	<b>Justificación</b>	<b>66</b>
<b>4.4.2.4</b>	<b>Objetivos</b>	<b>67</b>
<b>4.4.2.5</b>	<b>Problemas que se resuelven</b>	<b>67</b>
<b>4.4.2.6</b>	<b>Beneficios</b>	<b>68</b>
<b>4.4.2.7</b>	<b>Tiempo aproximado</b>	<b>68</b>
<b>4.4.2.8</b>	<b>Plan de inversión</b>	<b>68</b>
<b>4.4.2.9</b>	<b>Sostenibilidad</b>	<b>68</b>
<b>4.4.3</b>	<b>Proyecto pavimentación de la recta de tierra colorada baja</b>	<b>69</b>
<b>4.4.3.1</b>	<b>Ubicación</b>	<b>69</b>
<b>4.4.3.2</b>	<b>Descripción</b>	<b>69</b>
<b>4.4.3.3</b>	<b>Justificación</b>	<b>69</b>
<b>4.4.3.4</b>	<b>Objetivos</b>	<b>70</b>
<b>4.4.3.5</b>	<b>Problemas que se resuelven</b>	<b>70</b>
<b>4.4.3.6</b>	<b>Beneficios</b>	<b>70</b>
<b>4.4.3.7</b>	<b>Tiempo aproximado</b>	<b>71</b>
<b>4.4.3.8</b>	<b>Plan de inversión</b>	<b>71</b>
<b>4.4.3.9</b>	<b>Sostenibilidad</b>	<b>71</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Población, Años: 1994, 2002 y 2012	9
2	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Inscripción de Alumnos por Sector y Área Años: 2009 y 2011	12
3	Municipio Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Cobertura por Niveles Educativos, Años: 2009 y 2011	13
4	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Cobertura de Servicio de Agua Potable por Área, Años: 1994, 2002 y 2012	15
5	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Cobertura Servicio de Energía Eléctrica, Años: 1994, 2002 y 2012	17
6	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Cobertura de Drenaje, Años: 1994, 2002 y 2012	18
7	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Sistema de Recolección de Basura, Años: 2002 y 2012	20
8	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Letrinización, Años: 1994, 2002 y 2012	21

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Centros Poblados según División Política, Años: 1994, 2002 y 2012	4
2	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Cobertura de Salud, Años: 2010 y 2011	14
3	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Organización Social, Año: 2012	23
4	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Requerimiento de Inversión Social y Productiva, Año: 2012	53
5	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Proyectos Presupuestados Para el Área Rural, Año: 2013	59
6	Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Proyectos Presupuestados Para el Área Urbana, Año: 2013	60
7	Municipio Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Priorización de Proyectos, Año: 2013	62

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Organigrama Municipal, Año: 2012	7
2	Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Organigrama Vigente de la Dirección de Recursos Humanos, Año: 2012	31
3	Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Organigrama Especifico Propuesto, Dirección de Recursos Humanos, Año: 2013	41
4	Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango, Organigrama Nominal Propuesto, Dirección de Recursos Humanos, Año: 2013	42

## **INTRODUCCIÓN**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Facultad de Ciencias Económicas promueve el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, como una modalidad de examen final para la obtención del título académico en el grado de Licenciado. Así mismo, tiene como propósito principal contribuir a la detección y propuestas de solución a problemas de carácter económico y social que existen en las comunidades.

Derivado del estudio del tema general “Diagnóstico Socioeconómico, Potencialidades Productivas y Propuestas de Inversión en el municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango”, se desarrolla el informe individual “Diagnóstico Administrativo Municipal”, realizado durante el mes de octubre de 2012, enfocado en la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango, ya que esta presenta deficiencia en su estructura organizacional, funciones, procedimientos, facultades y relaciones.

La metodología utilizada fue a través de la observación, entrevistas y fuentes documentales. Al efectuar la investigación dentro de la institución se detectaron aspectos que deben ser fortalecidos, para mejorar el funcionamiento de la unidad objeto de estudio.

El objetivo principal del presente documento es determinar y analizar la situación que se encuentra la administración municipal, para posteriormente realizar propuestas de solución y proponer instrumentos administrativos, que permitan contribuir a mejorar la gestión municipal.

El informe se desarrolla en cuatro capítulos, cuyo contenido se describe a continuación.

**Capítulo I, se desarrolla el Marco General en el que se dan a conocer los antecedentes históricos, la localización y extensión territorial, la división política y administrativa, datos importantes de la población, los servicios básicos y su infraestructura, por último las organizaciones sociales y productivas del Municipio.**

**Capítulo II, contiene el marco legal y el diagnóstico administrativo, que es elaborado mediante el análisis estructural, funcional, procedimental, de facultades y de relaciones, que permiten la descripción de la situación actual y deficiencias de la Dirección de Recursos Humanos.**

**Capítulo III, se presentan las propuestas de solución a la problemática, en la cual se propone y recomienda realizar acciones en cuanto a la estructura organizacional, funciones, procedimientos, facultades y relaciones.**

**Capítulo IV, se describen los requerimientos de inversión social y productiva observados durante el trabajo de campo, los proyectos presupuestados por el gobierno local, la priorización en base a las necesidades y la presentación de perfiles de proyectos necesarios en el Municipio.**

**Se presentan las conclusiones que se obtuvieron del diagnóstico y sus respectivas recomendaciones, así mismo la bibliografía utilizada para el presente informe.**

**Los anexos presentan los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos propuestos, necesarios para el buen funcionamiento de la Dirección de Recursos Humanos. Por lo tanto, el presente documento es un instrumento de apoyo para la administración de la Municipalidad de Quetzaltenango.**

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO GENERAL**

El presente capítulo se analizan las variables e indicadores generales del Municipio, con el objeto de llevar a cabo la interpretación de la situación social del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.

#### **1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL MUNICIPIO**

Quetzaltenango es considerada como la segunda ciudad del País más importante, la primera es la ciudad capital, esto se debe a que tiene una gran importancia por su tamaño, actividad industrial, cultural, comercial y turística que se desarrolla en el Municipio.

En la antigüedad “la ciudad fue nombrada por los K’iches como Xelajú, el cual en idioma original es Xelahun y Xelahun Queh, que en su origen se traduce como Lugar de los 10 venados, hace referencia también al día 1, Queh o sea el día 10 den su calendario; también se ha indicado que puede provenir de las voces K’iches xe = debajo, o al pie de y lajuj = diez, que es la relación de unas diez elevaciones orográficas que rodean el valle de Quetzaltenango”.<sup>1</sup>

Quetzaltenango es una de las ciudades más antiguas de América, el nombre actual proviene de los Tlascaltecas, indígenas provenientes del territorio de México, quienes acompañaron a los españoles en la conquista de la región. Se dice que los indígenas al ingreso del territorio observaron muchos Quetzales, a los que llamaron “Quetzalis” y luego le agregaron la terminación “nango” que significa abundante o numeroso, ya que eran muchas aves las que se observaban en el valle, posteriormente se conjugaron los dos términos y dieron

---

<sup>1</sup> Puac, P. C. y Toc, M. A. 2012. *“Diagnóstico Rural del Municipio de Quetzaltenango, Quetzaltenango”*. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Gobierno de Guatemala. p. 6.

el nombre de Quetzaltlinango. Después de derrotar al ejército K'iches el 15 de mayo de 1524, el conquistador Pedro de Alvarado fundó la ciudad con el nombre de Quetzaltenango, donde estaba asentado Xelajú.

El título de ciudad le fue otorgado el 29 de octubre de 1825, "La promulgación y publicación se hizo por el Decreto No. 63 del Jefe de Estado de Guatemala Juan Barrundia, con el ejecútese. El 11 de noviembre de 1825 y cobra vigencia, el título de Ciudad para Quetzaltenango el 12 de noviembre de 1825".<sup>2</sup>

Fue la capital del llamado Sexto Estado dentro de la Federación de las Provincias Unidas de Centro América conformada en 1838 por los departamentos de Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, El Quiché, Retalhuleu y Suchitepéquez

## **1.2 LOCALIZACIÓN Y EXTENSIÓN TERRITORIAL**

El Municipio de Quetzaltenango es su cabecera departamental, se encuentra situado en la parte este del departamento en la región VI o región sur-occidente a una distancia de 208 kilómetros de la ciudad capital por la carretera Interamericana CA-1, y a 220 Km por la carretera CITO-180. "Con coordenadas geográficas: latitud 14° 50' 40", longitud 91° 30' 05", con una extensión territorial aproximada de 127.69 kilómetros cuadrados (km<sup>2</sup>) y una altitud media de 2,357 metros sobre el nivel del mar (MSNM)"<sup>3</sup>.

Colinda al norte con el municipio de San Mateo, La Esperanza, Olinstepeque y San Andrés Xecúl (Totonicapán); al sur con Zunil y El Palmar; al este con Zunil, Almolonga, Cantel y Salcajá; y al oeste con Concepción Chiquirichapa y San Martín Sacatepéquez.

---

<sup>2</sup> Municipalidad de Quetzaltenango. "Quetzaltenango en la historia", (en línea). Consultado el 28 de enero de 2013. Disponible en <http://www.muniquetzaltenango.com/newsite/historia/>.

<sup>3</sup> Puac, P. C. y Toc, M. A. Op. Cit. p. 3.

### **1.2.1 Clima**

El Municipio posee un clima frío con temperatura promedio de 15.2°C (grados centígrados), máxima promedio de 22.4°C, y mínima promedio de 6.8°C, máxima absoluta de 33°C, y mínima absoluta de -7.5°C, los meses en que se registran heladas son noviembre, diciembre, enero y febrero, en los cuales se puede observar capas de hielo al amanecer.

La precipitación promedio anual es de 2,000 milímetros, la humedad relativa media es de 75.83%. La época lluviosa inicia en el mes de abril y termina en octubre, presenta lloviznas durante la tarde noche. La mayor precipitación es de julio a septiembre; mientras tanto de noviembre a febrero son los meses más secos; en noviembre y diciembre es cuando se presentan fuertes vientos.

## **1.3 DIVISIÓN POLÍTICA-ADMINISTRATIVA**

En el presente apartado se da a conocer la división política y administrativa del Municipio al período de la investigación.

### **1.3.1 División política**

El departamento está conformado por 24 municipios, dentro de ellos la cabecera departamental la cual tiene una extensión territorial de 120 kilómetros cuadrados, equivalente al 6.2% del área total del departamento, está conformado por la Cabecera Municipal, aldeas, colonias y cantones.

La división política del Municipio ha sufrido cambios significativos desde el año de 1994, debido a diferentes aspectos como migración o reordenamiento.

A continuación se presenta el listado de los centros poblados según la división política.

**Tabla 1**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Centros Poblados según División Política**  
**Años: 1994, 2002 y 2012**

<b>No.</b>	<b>Centros Poblados</b>	<b>Censo 1994</b>	<b>Censo 2002</b>	<b>Encuesta 2012</b>
1	Quetzaltenango	Cabecera Municipal	Cabecera Municipal	Cabecera Municipal
2	Baños los Vahos	Paraje	--	--
3	Candelaria Xecao	Caserío	Caserío	Cantón
4	Chitay	Caserío	Caserío	--
5	Chichiguitán	Caserío	Caserío	Cantón
6	Chuicavioc	Caserío	Caserío	Cantón
7	Chicuá	Caserío	Caserío	Cantón
8	Chitux	Caserío	Caserío	Cantón
9	Choqui	Caserío	Caserío	--
10	El Cervecero	Colonia	--	--
11	Las Majadas	Aldea	Aldea	Aldea
12	El Rosario	Colonia	Colonia	Colonia
13	Militar	Colonia	--	--
14	Minerva	Colonia	Colonia	Colonia
15	Llano del Pinal	Caserío	Caserío	Cantón
16	San José Chiquilajá	Aldea	Aldea	Aldea
17	Tierra Colorada Alta	Caserío	Colonia	Cantón
18	Xeul	Caserío	--	--
19	Xecaracoj	Caserío	Caserío	Cantón
20	Chuicaracoj	Caserío	Caserío	Cantón
21	Santa Isabel	Colonia	--	--
22	Lotificación Jardines de Xelajú	Colonia	Colonia	Colonia
23	San Antonio	Colonia	Colonia	Colonia
24	Jardines de Santa María	Colonia	Colonia	Colonia
25	Panorama	Colonia	--	--
26	San Rafael	Colonia	--	--
27	El Maestro	Colonia	Colonia	Colonia
28	Los Bomberos	Colonia	Colonia	Colonia
29	La Floresta	Colonia	Colonia	Colonia
30	Molina	Colonia	Colonia	Colonia
31	Empleado Municipal	Colonia	--	--
32	Las Rosas	Colonia	Colonia	Colonia
33	Bella Vista	Colonia	--	Cantón
34	Nuevo León	Colonia	--	--
35	Los Arcos	Colonia	--	--
36	Condominio Los Cerezos 1	--	Colonia	Colonia

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>No.</b>	<b>Centros Poblados</b>	<b>Censo 1994</b>	<b>Censo 2002</b>	<b>Encuesta 2012</b>
37	Luisa Fernanda	--	Colonia	Colonia
38	Xelajú	--	Colonia	Colonia
39	Las Tapias	--	Colonia	Colonia
40	El Bosque	--	Colonia	Colonia
41	El Sol	--	Colonia	Colonia
42	Bellos Horizontes	--	Colonia	Colonia
43	La Villa	--	Colonia	Colonia
44	Obras Públicas	--	Colonia	Colonia
45	La Pedrera	--	Colonia	Colonia
46	Villas Del Pilar	--	Colonia	Colonia
47	Los Altos	--	Colonia	Colonia
48	Tierra Colorada Baja	--	--	Cantón
49	Xepaché	--	--	Cantón
50	Xetuj	--	--	Cantón

Fuente: elaboración propia, con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994, XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002 del Instituto Nacional de Estadística -INE-; e investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

Al comparar la investigación de campo realizada en octubre de 2012 con los últimos dos censos de los años 1994 y 2002, se establece que existe una variación significativa en cuanto al cambio de categoría de los centros poblados.

Según el Instituto Nacional de Estadística -INE- en el año 1994 el Municipio contaba con un paraje, 12 caseríos, 19 colonias y 2 aldeas. En el 2002 contaba con 10 caseríos, 2 aldeas, 23 colonias; en relación al año 1994 desaparecen el paraje Baños los Vahos, las colonias: El Cervecero, Militar, Panorama, San Rafael, Santa Isabel, Nuevo León, Empleado Municipal y Los Arcos, así como el caserío Xeul.

A octubre de 2012 el Municipio estaba dividido en área urbana y rural, la primera está conformada por once zonas y veintidós colonias; mientras, la segunda por dos aldeas y trece cantones. Asimismo, los caseríos Candelaria, Xecao, Chichiguitán, Chuicavioc, Chicué, Chitux, Llano del Pinal y Xecaracoj se

vuelven cantones; los caseríos Chitay y Choqui desaparecen y surgen cuatro cantones los cuales son: Bella Vista, Tierra Colorada Baja, Xepache y Xetuj.

### **1.3.2 División administrativa**

Para la administración pública del municipio de Quetzaltenango se realiza una elección democrática mediante sufragio universal a sus autoridades por un período comprendido por 4 años, el Concejo Municipal es el máximo órgano que realiza las consideraciones necesarias antes de tomar una decisión; los integrantes son electos por voto directo de manera popular, está compuesto por el Alcalde Municipal, que es quien lo preside; integrado por 10 Concejales titulares y 4 suplentes, 3 Síndicos titulares y 1 suplente.

Además de este órgano colegiado y rector de la administración pública, se cuenta con 24 alcaldes auxiliares los cuales colaboran directamente con el Concejo Municipal, su función según el artículo 58 del Código Municipal, Decreto 12-2002, es promover la organización, la participación de la comunidad en la identificación y solución de problemas sociales; colaborar en la identificación de las necesidades locales, así como en la formulación de propuestas de solución; proponer lineamientos e instrumentos de coordinación en la comunidad para ejecutar programas o proyectos por parte de personas, instituciones o entidades interesadas en el desarrollo de las comunidades; elaborar, gestionar, supervisar, con el apoyo y coordinación del Concejo Municipal, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral; cooperar en censos nacionales y municipales, así como el levantamiento y actualización del Catastro Municipal; ser vínculo de comunicación entre las autoridades del Municipio y los habitantes; promover y gestionar en el ámbito comunitario y municipal, las acciones que garanticen el uso racional y sostenible de la infraestructura pública. A continuación se presenta el organigrama de la Municipalidad de Quetzaltenango vigente durante la investigación de campo realizada.



El organigrama de la Municipalidad presenta cambios, debido a que su estructura se encuentra en proceso de actualización por el crecimiento del Municipio de manera constante, por lo tanto las necesidades de la población crecen y para lograr cubrir las la Municipalidad debe expandirse y crear nuevas dependencias específicas, de esta forma brindar un buen servicio a los vecinos.

La estructura organizacional vigente de la Municipalidad está conformada por dependencias administrativas, en su presentación gráfica utilizan combinaciones horizontales y verticales para una mayor comprensión; conformado por el tramo de control estrecho lo cual permite practicar la jerarquía de mando lineal y tipo de autoridad formal que se practica dentro de la organización.

#### **1.4 POBLACIÓN**

Es una variable importante del sistema económico, está relacionada con la producción para la búsqueda de satisfacer las necesidades, es sujeto y objeto de la actividad económica, al organizar y ejecutar el proceso productivo de la sociedad.

##### **1.4.1 Total número de hogares y tasa de crecimiento**

Es necesario establecer el porcentaje de participación de los habitantes del Municipio con años anteriores.

La población total del Municipio según los datos de los censos realizados por el Instituto Nacional de Estadística –INE- en los años 1994, 2002 y datos proyectados del año 2012, con la distribución por género, área geográfica, grupo étnico y edad se describen a continuación.

**Cuadro 1**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Población**  
**Años: 1994, 2002 y 2012**

Descripción	1994		2002		2012	
	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%
<b>Población por género</b>						
Masculino	53,055	49	60,922	48	72,713	48
Femenino	55,550	51	66,647	52	80,030	52
<b>Total</b>	<b>108,605</b>	<b>100</b>	<b>127,569</b>	<b>100</b>	<b>152,743</b>	<b>100</b>
<b>Población por área</b>						
Urbana	90,433	83	95,823	94	133,203	87
Rural	18,172	17	31,745	6	19,540	13
<b>Total</b>	<b>108,605</b>	<b>100</b>	<b>127,569</b>	<b>100</b>	<b>152,743</b>	<b>100</b>
<b>Población por grupo étnico</b>						
Indígena	54,238	50	63,714	50	76,202	50
No Indígena	52,703	49	63,855	50	76,541	50
No identificado	1,664	1				
<b>Total</b>	<b>108,605</b>	<b>100</b>	<b>127,569</b>	<b>100</b>	<b>152,743</b>	<b>100</b>
<b>Población por edad</b>						
00 – 06	19,709	18	29,687	23	30,966	20
07 – 14	21,392	20	14,929	12	30,608	20
15 – 64	62,492	58	75,928	60	83,974	55
65 +	5,012	5	7,025	6	7,195	5
<b>Total</b>	<b>108,605</b>	<b>100</b>	<b>127,569</b>	<b>100</b>	<b>152,743</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994, XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002, Estimación de la población del Instituto Nacional de Estadística –INE–, 2012.

El análisis de la presente variable como componente principal para el desarrollo social y económico de un municipio es importantes, por lo tanto, se determinó que la población del Municipio para el año 2012, según proyección del Instituto Nacional de Estadística –INE– es de 152,743 habitantes y posee un total de 30,549 hogares, se incrementó en un 19.73% en los últimos diez años, lo que representa una tasa de crecimiento anual de habitantes del 2%, en relación a los datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación; XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación del año 1994 y 2002.

#### **1.4.2 Por género**

El análisis de la población por género es importante, debido a que permite establecer en qué porcentaje se encuentra la distribución y participación de hombres y mujeres en la actividad productiva del Municipio; por lo tanto, según datos del Censo de Población y Habitación de 1994, muestra que el 49% está representado por los hombres y el 51% por la mujeres, mientras que en el 2002 según el censo y proyecciones para el 2012 incremento un 1% el género masculino y femenino, lo cual significa que las mujeres tienen mayor participación con un 52%, sobre un 48% de los hombres.

#### **1.4.3 Por edad**

La edad de los habitantes en la investigación es de suma importancia para analizar el potencial productivo y capacidad de trabajo con que cuenta el Municipio. Se determinó a través de un análisis comparativo de los censos de 1994 y 2002 que el porcentaje más alto se concentra en las edades de 15 a 64 años representado por el 58% y 60% respectivamente, mientras que para el 2012 según la proyección se establece un 55%, lo cual indica que más del 50% de la población está en capacidad de realizar actividades productivas para el desarrollo económico y social del Municipio.

#### **1.4.4 Por pertenencia étnica**

En lo que refiere al grupo étnico, se establece que la población indígena posee una participación del 50%, al igual que la no indígena con un 50%, esto significa la participación por igual de cada grupo en las actividades productivas.

#### **1.4.5 Por área geográfica**

La población está dividida en área urbana y rural la cual en el año 1994 estaba distribuida con el 83% y 17% respectivamente, para el año 2002 aumento considerablemente la urbana a un 94%, ya que se realizaron trabajos de

infraestructura que generan desarrollo para el Municipio. Según la proyección del año 2012 presenta un 87% para lo urbano y un 13% para lo rural, la mayoría de la población se encuentra en la primera debido a que existe mayor generación de empleo en la actividad industrial, de comercio, servicios, artesanal y agroindustrial, mientras tanto en el área rural únicamente se desarrolla la actividad agrícola y pecuaria, las que han disminuido considerablemente en los últimos años.

## **1.5 SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA**

Comprenden los servicios que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de la población, que son suministrados por el gobierno nacional o local, que se describen a continuación.

### **1.5.1 Educación**

Se considera un elemento fundamental que sirve de base para el crecimiento económico y desarrollo social de la población del Municipio, el cual cuenta con diversos centros educativos públicos y privados.

Quetzaltenango es la ciudad con la mayor cantidad de centros educativos por habitante, muchos jóvenes de otras localidades y departamentos inmigran al Municipio por la diversidad y el nivel educativo que poseen.

Esta variable influye significativamente en el desarrollo económico social, ya que define el sistema educativo que posee la población, el cual incluye los niveles de preprimaria, primaria, básicos, diversificado y superior.

Para dar a conocer la situación de los estudiantes inscritos en los años 2009 y 2011 se presenta el cuadro siguiente.

**Cuadro 2**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Inscripción de Alumnos por Sector y Área**  
**Años: 2009 y 2011**

Niveles	Sector			Área		
	Oficial	Privado	Total	Urbana	Rural	Total
<b>Año 2009</b>						
Pre-primario	3,572	2,438	6,010	4,601	1,409	6,010
Primario	17,966	8,624	26,590	17,365	9,225	26,590
Básico	4,548	8,556	13,104	11,957	1,147	13,104
Diversificado	4,776	9,336	14,112	14,089	23	14,112
<b>Total</b>	<b>30,862</b>	<b>28,954</b>	<b>59,816</b>	<b>48,012</b>	<b>11,804</b>	<b>59,816</b>
<b>Año 2011</b>						
Pre-primario	4,358	2,019	6,377	4,882	1,495	6,377
Primario	22,276	8,787	31,063	20,286	10,777	31,063
Básico	6,917	6,681	13,598	12,408	1,190	13,598
Diversificado	6,778	68,703	75,481	75,356	125	75,481
<b>Total</b>	<b>40,329</b>	<b>86,190</b>	<b>126,519</b>	<b>112,932</b>	<b>13,587</b>	<b>126,519</b>

Fuente: elaboración propia, con base en datos de la estadística del Ministerio de Educación -MINEDUC-, 2009 y 2011.

La cobertura educacional es bastante amplia en el Municipio, ya que existen 142 establecimientos estatales y más de 350 privados, los cuales van desde escuelas de párvulos hasta universidades. Sin embargo, aún con un alto nivel de cobertura de educación primaria, en el área rural existen muchos jóvenes que no poseen la primaria completa, quienes se dedican a realizar actividades agrícolas y pecuarias para el sostenimiento de la familia.

Según el Ministerio de Educación –MINEDUC–, por cada 10 niños que ingresan al sistema educativo a nivel departamental, solamente 5 de ellos terminan satisfactoriamente el sexto grado primaria.

La tasa de cobertura educativa del Municipio, se presenta en el cuadro siguiente.

**Cuadro 3**  
**Municipio Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Cobertura por Niveles Educativos**  
**Año: 2009 y 2011**

<b>Año 2009</b>				
<b>Nivel educativo</b>	<b>Alumnos en edad</b>	<b>Alumnos inscritos</b>	<b>Cobertura %</b>	<b>Déficit %</b>
Pre-primaria	7,304	6,679	91	9
Primaria	29,274	27,999	95	4
Básico	16,155	14,875	92	8
Diversificado	19,514	18,492	94	6
<b>Total</b>	<b>72,247</b>	<b>68,045</b>		
<b>Año 2011</b>				
Pre-primaria	6,705	5,594	83	17
Primaria	29,274	27,106	93	7
Básico	14,985	14,302	95	5
Diversificado	19,717	18,161	92	8
<b>Total</b>	<b>70,681</b>	<b>65,163</b>		

Fuente: elaboración propia, con base en datos del Anuario Estadístico del Ministerio de Educación -MINEDUC-, 2009 y 2011.

Durante el año 2011 la tasa de cobertura a nivel pre-primario es del 83% que corresponde a niños entre 3 y 6 años de edad, la cual disminuyó un 8% en relación al año 2009, debido a que muchas personas creen innecesario que los niños cursen el nivel pre-primario; la primaria se redujo en un 3% en relación al año 2009, que corresponde entre 7 a 12 años de edad; mientras tanto, el nivel básico aumentó un 3%, esta es la tasa más alta de la población estudiantil; por último el diversificado tiene una cobertura del 92% durante el 2011, debido a los habitantes están conscientes de la necesidad de poseer como mínimo un título a nivel medio para contribuir al desarrollo económico y social del Municipio.

### 1.5.2 Salud

Se define como el estado completo de bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social. La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas, esto con la finalidad de obtener un mejor desarrollo humano.

El Municipio cuenta con un centro de salud tipo A, el cual se encuentra ubicado en la zona 3, cuenta con un médico, una enfermera profesional, cuatro enfermeras auxiliares, tres inspectores de saneamiento, un trabajador social, un técnico de laboratorio, dos oficinistas y dos personas de intendencia, además es habitual contar con la presencia de practicantes de medicina del Centro Universitario de Occidente –CUNOC-.

Dentro del área rural existen dos organizaciones no gubernamentales, que amplían la cobertura de atención a la salud, la Asociación Nuevos Horizontes y la Asociación de Promotores de Salud para el Desarrollo Integral Valle de Palajunoj –APROSADI-, la cual cuenta con una clínica y cuatro centros de salud.

Existen 268 centros privados de salud, entre sanatorios, clínicas médicas tanto generales como de diferentes especialidades y hospitales. Así mismo, se tiene gran cantidad de médicos colegiados, pero la mayoría pertenecen al sector privado y para hacer uso de sus servicios es necesario tener recursos económicos, por lo tanto gran parte de la población es excluida.

Es necesario establecer la variación que presenta la cobertura de salud dentro del Municipio, la cual se presenta a continuación.

**Tabla 2**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Cobertura de Salud**  
**Años: 2010 y 2011**

<b>Año</b>	<b>Población total</b>	<b>Población cubierta</b>	<b>%</b>	<b>Población no cubierta</b>	<b>%</b>
2010	183,230	120,805	65.93	62,425	34.07
2011	186,894	152,254	81.47	34,640	18.53

Fuente: elaboración propia, con base en Memorias de Estadísticas Vitales y Vigilancia Epidemiológica del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-, División del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango 2010 y 2011.

Existe una variación positiva del 15.54% en cuanto a la cobertura de salud entre al año 2010 y 2011; sin embargo, durante el año 2011 el 18:53% de la población no cuentan con los servicios de salud, esto se debe a la falta de infraestructura hospitalaria, de personal médico y centros privados que prestan el servicio a cambio de recursos económico bastante elevado.

### 1.5.3 Agua

En el municipio de Quetzaltenango el servicio de agua entubada es prestado por la Empresa Municipal de Agua de Xelajú –EMAX–. En el siguiente cuadro se analiza la cobertura de la esta variable.

**Cuadro 4**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Cobertura de Servicio de Agua Potable por Área**  
**Años: 1994, 2002 y 2012**

Descripción	Censo 1994		Censo 2002		Municipalidad 2012		Investigación 2012	
	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%
<b>Urbana</b>	<b>17,914</b>	<b>100</b>	<b>24,379</b>	<b>100</b>	<b>26,036</b>	<b>100</b>	<b>514</b>	<b>100</b>
Con servicio	16,150	90	23,338	96	23,693	91	507	99
Sin servicio	1,764	10	1,041	4	2,343	9	7	1
<b>Rural</b>	<b>3,279</b>	<b>100</b>	<b>2,137</b>	<b>100</b>	<b>1,959</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>
Con servicio	1,671	51	1,840	86	1,901	97	71	99
Sin servicio	1,608	49	297	14	58	3	1	1
<b>Total del Municipio</b>	<b>21,193</b>	<b>100</b>	<b>26,516</b>	<b>100</b>	<b>27,995</b>	<b>100</b>	<b>586</b>	<b>100</b>
Con servicio	17,821	84	25,178	95	25,594	91	578	99
Sin servicio	3,372	16	1,338	5	2,401	9	8	1

Fuente: elaboración propia, con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994, XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002, del Instituto Nacional de Estadística -INE-. Datos proporcionados por la Unidad de Informática de la Municipalidad de Quetzaltenango, e investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

La cobertura de agua aumento significativamente, según el Censo de 1994 los hogares que contaban con este servicio en el área urbana era de un 90%, y el restante 10% no tenía acceso al mismo; en el año 2002, este servicio aumento su cobertura a un 96% de los hogares, un 6% más que en el año 1994; sin

embargo, al hacer el análisis al año 2012, refleja que la población ha incrementado, pero los usuarios no, es decir las personas que cuentan con este servicio han disminuido ya que el número registrado por la Municipalidad actualmente en el área urbana representa un 91%, esto debido a que la población en muchos casos no cuentan con recursos para pagar el servicio por lo que prefieren compartir el servicio con algún vecino.

Según datos oficiales de la Empresa Municipal de Agua de Xelajú –EMAX- durante el año 2012, se determinó que el 97% de hogares del área rural ya cuentan con el servicio; sin embargo, existen comunidades que presentan problemas con el acceso al vital líquido, como lo es Tierra Colorada Alta, por lo tanto la población obtiene el agua de nacimientos, chorros comunitarios y pilas.

#### **1.5.4 Energía eléctrica**

La energía eléctrica es proporcionada por la Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango –EEMQ-. El servicio que presta esta institución es de 110 para uso residencial y de 220 voltios para comercios pequeños, la trifásica es para la actividad industrial.

El alumbrado público cubre el 95% de centros poblados, sin embargo en algunos lugares se encuentra en mal estado debido a la falta de mantenimiento por parte de la Municipalidad. En el año 2012 el 95% de las personas en los hogares encuestados manifestaron poseer el servicio de alumbrado público. Del 5% que no cuenta con el mismo, el 57% corresponde a la población del área urbana en las zonas 3, 7 y 11; el 42% en el área rural en lugares como aldea Chiquilajá, cantón Candelaria, Llano del Pinal, Tierra Colorada Alta y Xecaracoj.

La energía domiciliar que brinda la Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango cuenta con la tarifa más baja a nivel de Centroamérica desde

hace 29 años, que corresponde a Q. 0.42 Kilovatio por hora para el servicio residencial, Q. 0.51 Comercial, Q. 0.54 Industrial I, y Q. 0.51 Industrial II. Sin embargo, en los últimos años el Instituto Nacional de Energía –INDE- ha presentado cobros exagerados por el servicio y por consiguiente resolver por la vía legal el conflicto que existe mediante un juez pertinente, ya que la Municipalidad afirma tener la documentación legal que ampara la vigencia del contrato con el INDE.

Para el año 2012 el número de usuarios que utilizan el servicio de energía eléctrica ascienden a 44,313, de estos el 33,654 recurren a la tarifa residencial, que representa el 76%; los comercios son 9,583 con una participación del 22%; las industriales 1,076 con un 2%, para conformar el 100% de los usuarios que registra la Empresa Eléctrica para el mes de octubre de 2012. A continuación se muestra la cobertura del servicio de energía eléctrica.

**Cuadro 5**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Cobertura Servicio de Energía Eléctrica**  
**Años: 1994, 2002 y 2012**

Descripción	Censo 1994		Censo 2002		Municipalidad 2012		Investigación 2012	
	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%
<b>Urbana</b>	<b>17,914</b>	<b>100</b>	<b>24,379</b>	<b>100</b>	<b>31,297</b>	<b>100</b>	<b>514</b>	<b>100</b>
Con servicio	15,531	87	23,338	96	30,359	97	507	99
Sin servicio	2,383	13	1,041	4	938	3	7	1
<b>Rural</b>	<b>3,279</b>	<b>100</b>	<b>2,137</b>	<b>100</b>	<b>2,356</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>
Con servicio	2,169	66	1,840	86	2,262	96	71	99
Sin servicio	1,110	34	297	14	94	4	1	1
<b>Total del Municipio</b>	<b>21,193</b>	<b>100</b>	<b>26,516</b>	<b>100</b>	<b>33,653</b>	<b>100</b>	<b>586</b>	<b>100</b>
Con servicio	17,700	84	25,178	95	32,621	97	578	99
Sin servicio	3,493	16	1,338	5	1,032	3	8	1

Fuente: elaboración propia, con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994, XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002, del Instituto Nacional de Estadística -INE-. Datos proporcionados por la Unidad de Informática de la Municipalidad e Quetzaltenango e investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

Según el Censo de 1994 en el área urbana los hogares que tenían energía eléctrica era del 87%, en el 2002 presenta un aumento del 9% en relación al año 1994. Mientras tanto, para el año 2012 utilizan el servicio un 97% y tan sólo un 3% de la población urbana no cuentan con el mismo, esto se debe a que son familias de escasos recursos.

### 1.5.5 Drenajes y alcantarillado

El servicio básico de drenaje y alcantarillado es proporcionado por la Municipalidad a través la Empresa Municipal de Agua de Xelajú –EMAX–. Este sistema está constituido en forma natural por los diferentes barrancos y zanjones, que se inician en las partes altas de los cerros que rodean la ciudad y descargan en el río Seco, el cual más adelante se une con el Xequijel, finalmente va a desembocar en el Salamá. A continuación se muestra la tasa de cobertura del servicio de drenajes.

**Cuadro 6**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Cobertura de Drenaje**  
**Años: 1994, 2002 y 2012**

Descripción	Censo 1994		Censo 2002		Municipalidad 2012		Investigación 2012	
	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%
<b>Urbana</b>	<b>17,912</b>	<b>100</b>	<b>20,226</b>	<b>100</b>	<b>20,133</b>	<b>100</b>	<b>513</b>	<b>100</b>
Con servicio	13,417	75	19,277	95	19,967	99	492	96
Sin servicio	4,495	25	949	5	166	1	21	4
<b>Rural</b>	<b>3,279</b>	<b>100</b>	<b>6,290</b>	<b>100</b>	<b>6,103</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>
Con servicio	95	3	5,224	83	4,089	67	23	32
Sin servicio	3,184	97	1,066	17	2,014	33	50	68
<b>Total del Municipio</b>	<b>21,191</b>	<b>100</b>	<b>26,516</b>	<b>100</b>	<b>26,236</b>	<b>100</b>	<b>586</b>	<b>100</b>
Con servicio	13,512	64	24,501	92	24,056	92	515	88
Sin servicio	7,679	36	2,015	8	2,180	8	71	12

Fuente: elaboración propia, con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994, XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002, del Instituto Nacional de Estadística -INE-. Datos proporcionados por la Unidad de Informática de la Municipalidad de Quetzaltenango e investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

La cobertura del servicio de drenajes mejoro según el dato oficial en el año 2012, el área urbana tiene una cobertura del 99% y un 67% lo rural, la falta de resolución de este problema, por sus implicaciones, afecta la salud de los habitantes del Municipio y el ciclo del agua a nivel nacional.

La situación de la red de drenajes se considera inapropiada por la población, por lo tanto es necesario realizar mejoras al funcionamiento; esto en los centros poblados del área urbana, ya que el problema más crítico lo viven en los hogares de las zonas bajas por las frecuentes inundaciones que sufren en la época de lluvia, debido al desbordamiento de los ríos que se sobrecargan del agua pluvial, lo cual provoca desastres en dichas áreas.

El servicio de alcantarillado se ha deteriorado y se ha vuelto deficiente debido al crecimiento de la población en los últimos años; así mismo las lluvias que se presentan en la época de invierno hacen que el sistema no tenga la capacidad para conducir las aguas residuales, lo cual causa inundaciones en nueve de las once zonas de la ciudad.

#### **1.5.6 Sistema de recolección de basura**

La cobertura de este servicio es sólo para el área urbana, la forma de recolección es por medio de un camión, que pasa una vez por semana, se cobra una cuota única que va incluida con otros servicios como agua, luz, alumbrado público y drenajes. El número de usuarios de este servicio según datos obtenidos de la Municipalidad es de 44,380.

A continuación se presenta el cuadro donde se muestra el tipo de tratamiento o recolección de basura.

**Cuadro 7**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Sistema de Recolección de Basura**  
**Años: 2002 y 2012**

Tratamiento	2002		2012	
	Hogares	%	Hogares	%
Servicio municipal	19,824	75	482	82
Servicio privado	239	1	4	1
La queman	2,828	11	44	7
La tiran en cualquier lugar	1,113	4	0	0
La entierran	2,371	9	42	8
Otras	141	0	14	2
<b>Total</b>	<b>26,516</b>	<b>100</b>	<b>586</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, con base en datos del XI Censo de Población y VI de Habitación 2002 del Instituto Nacional de Estadística -INE-; e investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

Según la investigación de campo realizada se establece que el 82% de hogares poseen servicio municipal de recolección de basura, el cual constituye el área urbana; mientras tanto el 18% restante lo representa lo rural, ya que no se cuenta con el servicio, por lo tanto tienen que recurrir a quemar, tirar en cualquier lugar o enterrar la basura.

### **1.5.7 Tratamiento de desechos sólidos**

La población del área urbana y rural no cuenta con una planta de tratamiento de desechos sólidos. En el área urbana, únicamente un camión es el encargado de recolectar la basura, sin que exista clasificación de reciclaje, la que es depositada en el basurero el Polígono, que se encuentra a una distancia de 6 kilómetros del casco urbano en el Valle de Palajunoj, el cual se convierte en foco de contaminación ambiental por la falta de apoyo municipal y gubernamental, para la aplicación de normas en el tratamiento de los desechos sólidos.

Los niveles de contaminación en el Municipio son alarmantes, debido a que no existe un tratamiento adecuado para residuos sólidos y líquidos dentro del mismo.

### 1.5.8 Letrinización

Existe el servicio para el área urbana y rural, pero hay cantones que no cuentan con el mismo, estos son: Xepache, Chuicavioc, Bella Vista y Las Majadas, los hogares que no poseen hacen uso de pozos ciego. La falta del mismo provoca contaminación del recurso agua, asimismo puede causar problema de higiene en los hogares y un impacto ambiental negativo.

A continuación se presenta el cuadro con la información.

**Cuadro 8**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Letrinización**  
**Años: 1994, 2002 y 2012**

Tipo de servicio	1994		2002		2012	
	Hogares	%	Hogares	%	Hogares	%
Red de drenajes	5,757	26	20,503	77	524	89
Fosa séptica	645	3	424	2	0	0
Excusado lavable (baño)	1,244	6	129	1	0	0
Letrina o pozo ciego	11,243	52	4,303	16	55	10
Ninguno	2,832	13	1,157	4	7	1
<b>Total</b>	<b>21,721</b>	<b>100</b>	<b>26,516</b>	<b>100</b>	<b>586</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994, XI Censo de Población y VI de Habitación 2002 del Instituto Nacional de Estadística -INE-, e investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

Para el 2012 la mayoría de hogares cuentan con el servicio de drenajes; sin embargo, durante la investigación de campo se determinó que existe un 10% de hogares que utilizan letrina o pozo ciego, lo cual constituye un fuente de enfermedades y contaminación para la población.

### 1.5.9 Cementerios

Existen dos cementerios administrados por el gobierno local, El Cementerio General ubicado en la Cabecera Municipal, al lado oeste de la plaza del mercado en la zona 1, y el denominado Chitay situado en la zona 11.

También existen dos cementerios privados: Minerva, que se encuentra ubicado en la Cabecera Municipal al lado oeste de la plaza en la zona 1 y Camposanto Jardín de las Cumbres ubicado en la diagonal 1 de la zona 8. Estos fueron construidos para personas con un nivel económico alto y que tengan acceso a poder comprar su mausoleo, mantenimiento y servicios

## **1.6 ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA**

Variable fundamental para el bienestar social y el desarrollo económico de los habitantes; está conformado por todas las instituciones que realizan las actividades productivas de beneficio social y económico.

### **1.6.1 Organizaciones sociales**

El objetivo primordial de estas organizaciones es la búsqueda del desarrollo y el bienestar social de los habitantes. La ejecución de proyectos se realiza con el apoyo de entidades del Estado, la Municipalidad y participación de los pobladores.

El Consejo Comunitario de Desarrollo –COCODES–, constituye el enlace entre la comunidad y la autoridad local, el objetivo es gestionar proyectos de desarrollo para el Municipio. Los COCODES funcionan en el área urbana con un total de 78 y a nivel rural 19; las asociaciones de vecinos trabajan asociados a ellos para lograr mejoras en todos los ámbitos para su comunidad, el 80% se encuentran conformados en el área urbana y el restante 20% corresponden a nivel rural.

Se determinó que en la Municipio existen 24 alcaldías auxiliares activas que prestan el servicio correspondiente a los vecinos de las distintas comunidades del área urbana y rural.

Las organizaciones religiosas contribuyen al sostenimiento de los valores y principios de la fe cristiana. Según información de la Arquidiócesis de Los Altos, en el Municipio existen 4 parroquias católicas y según registros de la Dirección del Ministerio de Gobernación existen 19 iglesias evangélicas cristianas, ubicadas en diferentes zonas del área rural y urbana, mientras que por parte de la religión mormona se ubica el Templo Jesucristo de Los Santos de los Últimos Días de la misma forma con diversas extensiones alrededor de Quetzaltenango.

### 1.6.2 Organizaciones productivas

Son instituciones, comités, asociaciones, grupos o cooperativas que tienen como función fundamental la gestión de actividades que contribuyan al mejoramiento de la producción (agrícola, artesanal, industrial, etc.) del Municipio; por lo cual se consideran como la base para el desarrollo integral.

Las cooperativas más importantes del Municipio son: Xelac, R.L., que desde 1974 brinda productos lácteos y Kuchubal que brinda diversidad de productos agroecológicos desde 1990. Aunque cabe mencionar que de las cooperativas existentes en el Municipio la mayor parte brinda servicios de ahorro y financiamiento

En la siguiente tabla se detallan las organizaciones productivas.

**Tabla 3**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Asociaciones y Agrupaciones**  
**Área Rural**  
**Año: 2012**

<b>Nombre del grupo</b>	<b>Sede</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Actividades</b>
Asociación Mujeres de Desarrollo Integral Palajunoj	Llano del Pinal	Chucavioc, Tierra Colorada Baja, Xecaracoj	Artesanía

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>Nombre del grupo</b>	<b>Sede</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Actividades</b>
Asociación Protierra Sembradores Chuipache	Valle de Palajunoj	Valle de Palajunoj	Promueve la producción agrícola
Grupo Flor del Campo	Xecaracoj	Xecaracoj	Producción de hortalizas
Comité mini riego Xepache	Xecaracoj	Xepache, Llano del Pinal, Xecaracoj	Producción de maíz y hortalizas. Producción pecuaria mínima, mini riego
Cooperativa Agropecuaria y de servicios varios Xelajú R.L.	Llano del Pinal	Llano del Pinal	Mini riego
Comité mini riego Llano del Pinal	Llano del Pinal	Llano del Pinal	Mini riego

Fuente: investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

El Municipio cuenta con el soporte de distintas organizaciones y asociaciones en pro del bienestar de toda la comunidad, que constantemente trabajan en busca del desarrollo económico y social de su entorno.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN**

En este capítulo se presenta el Diagnóstico Administrativo de la Municipalidad de Quetzaltenango del departamento de Quetzaltenango, en el cual se establecen los problemas que existen en la Dirección de Recursos Humanos, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.

A continuación se describe el Marco Legal, que será utilizado en el estudio.

#### **2.1 MARCO LEGAL**

La organización del Estado de Guatemala está desarrollada en la Constitución Política de la República, en la cual establece que únicamente existen dos niveles de gobierno: El nacional o central y el municipal o local, el primero lo dirige el Presidente de la República, está integrado por los ministerios, secretarías y dependencias públicas; mientras tanto, el gobierno municipal o local se ejerce en cada uno de los municipios que hay en Guatemala, se encuentra regulado en la Constitución del artículo 253 a 261, en el Código Municipal y otras leyes complementarias que a continuación se describen.

##### **2.1.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

Su principal objetivo es definir el régimen municipal el cual debe ser ejercido por el Concejo Municipal, que es la autoridad máxima del municipio y está integrado por el Alcalde, los Síndicos y Concejales electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, quienes pueden ser reelectos. En el capítulo VII, del artículo 253 al 262 se regula aspectos de la municipalidad como autonomía, gobierno, recursos económicos del municipio, asignación para las municipalidades, derecho de antejuicio de los alcaldes,

Juzgado de Asuntos Municipales, privilegios y garantías de los bienes municipales, cobro de tasas, arbitrios municipales y Ley de Servicio Municipal.

**2.1.2 Código Municipal; Decreto No. 12-2002 y su reforma Decreto No. 22-2010 del Congreso de la República**

Tiene como objetivo desarrollar los principios constitucionales en relación a la organización, gobierno, administración y funcionamiento de los municipios y demás entidades locales.

**2.1.3 Ley de Servicio Municipal; Decreto No. 1-87 del Congreso de la República**

Norma las relaciones laborales entre las municipalidades y sus servidores; asimismo, establece los derechos que son garantías mínimas de los trabajadores, para asegurar justicia, equidad y estímulo en el empleado público, con ello generar eficiencia y eficacia en la administración pública de las municipalidades.

**2.1.4 Ley de Descentralización; Decreto No. 14-2002 del Congreso de la República**

El objeto de esta ley es promover en forma sistemática la descentralización económica y administrativa, para lograr un adecuado desarrollo del País, de forma progresiva y regulada, para trasladar las competencias administrativas, económicas, políticas y sociales del Organismo Ejecutivo a los municipios y otras entidades estatales.

**2.1.5 Ley de Contrataciones del Estado; Decreto No. 57-92 del Congreso de la República**

Esta ley regula las compras, ventas y la contratación de bienes, suministros, obras y servicios que requieren las entidades públicas, entre la cuales se

encuentran la municipales, según lo establecido en el artículo uno de la Ley de Contrataciones del Estado.

**2.1.6 Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-; Decreto No. 15-98 del Congreso de la República**

Establece el impuesto único anual sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la República de Guatemala. La recaudación debe ser incluida en el presupuesto de ingresos y egresos de conformidad con el porcentaje legal para el desarrollo local de las municipalidades.

**2.1.7 Ley de Arbitrios y Ornato Municipal; Decreto No. 121-96 del Congreso de la República**

Es el instrumento que establece el arbitrio denominado Boletto de Ornato, a favor de las municipalidades, es creada con el objeto de fortalecer las finanzas y con ello beneficiar a la población a través de obras de infraestructura.

**2.1.8 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas; Decreto No. 31-2002, del Congreso de la República**

Es el conjunto de leyes que rige el origen y funcionamiento de la Contraloría General de Cuentas de Guatemala, su función principal es regular la función fiscalizadora de entidades públicas como las municipalidades y sus empresas, además de los contratistas de obras o cualquier persona que reciba o administre fondos del Estado.

**2.1.9 Ley Orgánica del Presupuesto; Decreto No. 101-97 del Congreso de la República**

Ley específica que norma los sistemas presupuestarios, de contabilidad integrada gubernamental, de tesorería y de crédito en el sector público. Los

artículos 46 y 47 de la Ley y 29 del Reglamento, regulan los aspectos presupuestarios de las municipalidades y sus empresas.

**2.1.10 Ley Orgánica del Instituto de Fomento Municipal -INFOM-; Decreto Legislativo 1132**

El objetivo es promover el desarrollo de los municipios del país, brinda asistencia técnica y financiera a las municipalidades, en la creación de programas básicos de obras y servicios públicos, en la explotación racional de los bienes y empresas municipales, en la organización de la hacienda y administración municipal para el desarrollo económico y social.

**2.1.11 Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Público; Decreto No. 11-2002, del Congreso de la República**

Su función principal es la creación de normas y procedimientos para que la administración pública sea transparente, evitar el desvío de recursos financieros, bienes, fondos y valores públicos; asimismo, establece mecanismos de control patrimonial tanto de funcionarios como servidores públicos y evita el enriquecimiento ilícito de cualquier funcionario público.

**2.1.12 Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural; Decreto No. 11-2002, del Congreso de la República**

Establece que el sistema de Consejos de Desarrollo es el medio principal de participación de la población en la gestión pública para llevar a cabo el proceso de planificación democrática del desarrollo, se debe tomar en cuenta los principios de unidad nacional, multiétnica y multilingüe de la nación.

**2.1.13 Estatutos de la Asociación Nacional de Municipalidades -ANAM-**

El objetivo es de defender la autonomía local y los intereses de los municipios de la República de Guatemala, impulsar la descentralización del Estado y apoyar a las municipalidades en sus tareas de servicio a la comunidad e estimular al desarrollo de sus territorios.

**2.1.14 Ley del Impuesto al Valor Agregado; Decreto No. 27-92, del Congreso de la República**

Es una ley a nivel general que tiene por objeto gravar las actividades como la enajenación de bienes, presentación de servicios independientes y el uso o goce temporal de recursos, que se aplica en la República de Guatemala y deberá pagar toda la población.

**2.1.15 Ley de los Acuerdos de Paz**

Regula y orienta el cumplimiento de los Acuerdos de Paz, de proteger a la persona y la familia, de realizar el bien común y de garantizar a los habitantes la vida, libertad, justicia, seguridad, paz y desarrollo integral de la persona, a través de normas y mecanismos, que deben cimentarse en un desarrollo participativo que promueva el bien común y que responda a las necesidades de la población.

**2.1.16 Ley de Acceso a la Información Pública; Decreto No. 57-2008, del Congreso de la República**

Establece que toda persona tiene el derecho de consultar directamente en la unidad y en el portal electrónico información pública en posesión de las autoridades, obligados a proporcionarlos, con el objeto de garantizar la transparencia de la administración pública.

## **2.2 DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN**

El Diagnóstico Administrativo es un estudio que se realiza para encontrar soluciones a problemas de organización y funcionamiento organizacional, en las grandes empresas, es aplicable por unidades administrativas, es por ello que en la Municipalidad de Quetzaltenango, se aplicó a la Dirección de Recursos Humanos, ya que presenta deficiencia en su estructura orgánica, en las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, en los procesos generales y descripción gráfica de la secuencia de las tareas que se llevan a cabo, en las facultades delegadas dentro del personal, así como la relación que existe entre la ejecución de las actividades específicas y el proceso de toma de decisiones.

La recopilación de información se realizó durante la investigación de campo en el mes de octubre de 2012. Para el análisis de la Dirección de Recursos Humanos se utilizó la metodología del diagnóstico administrativo que comprende cinco apartados que se describen a continuación.

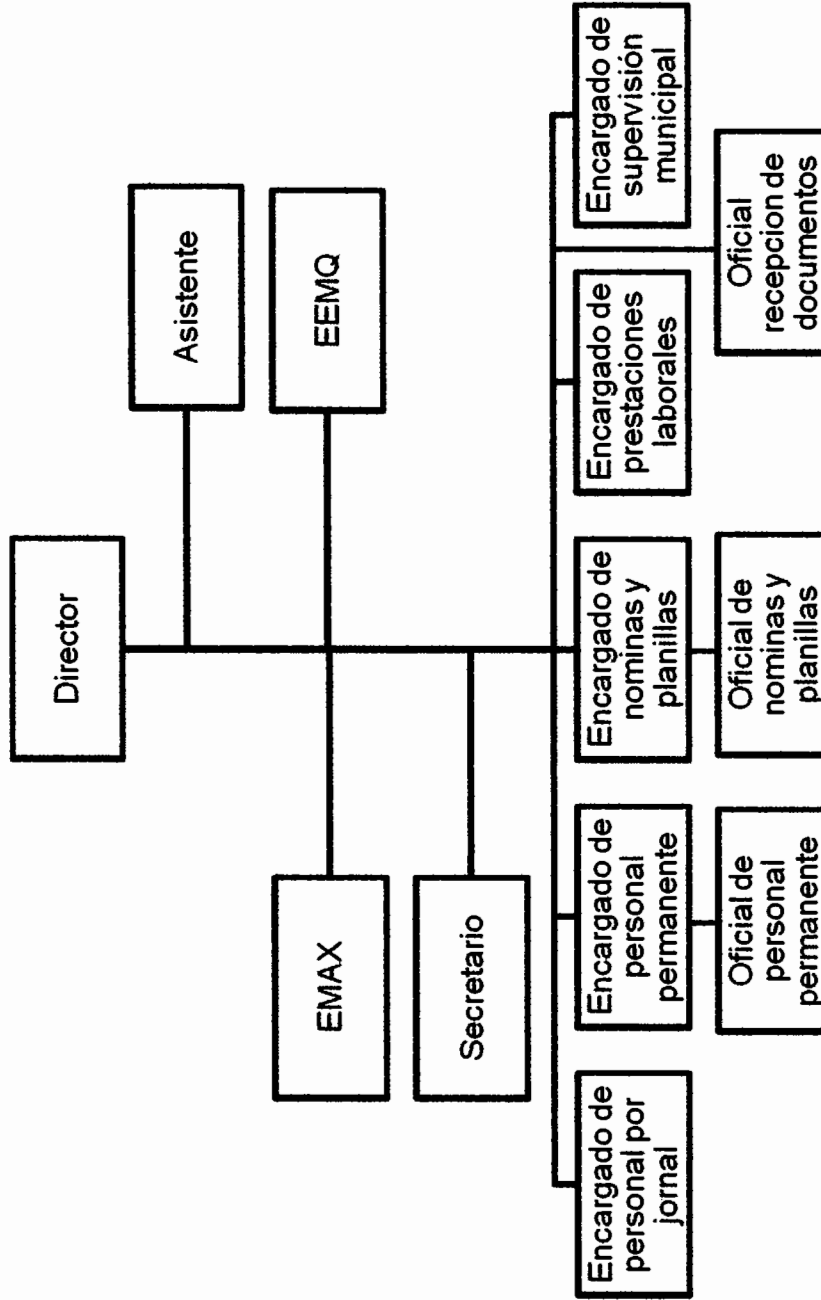
### **2.2.1 Análisis estructural**

Comprende el estudio específico de cada área de la unidad administrativa, para determinar si la forma en la que se encuentra organizada ayuda a cumplir con los objetivos de la unidad objeto de estudio. A continuación se describen las deficiencias encontradas en la investigación.

La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad no posee una estructura organizacional actualizada, por lo tanto no cubre las necesidades que presenta, además existen puestos que tienen sobre carga de trabajo, lo cual causa frustración y disgusto de los colaboradores.

A continuación se presente la estructura organizacional vigente.

**Gráfica 2**  
**Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Organigrama Vigente de la Dirección de Recursos Humanos**  
**Año: 2012**



Fuente: Municipalidad de Quetzaltenango, Organigrama de la Dirección de Recursos Humanos 2012.

La gráfica 2 presenta la estructura orgánica normada de la Dirección de Recursos Humanos; sin embargo, durante la investigación de campo realizada únicamente se contaba con los puestos que se presentan a continuación, así mismo se describen los problemas identificados.

- **Director de Recursos Humanos**

El 90% de empleados de la Dirección de Recursos Humanos, manifestaron descontento con la gestión administrativa del Director, lo cual provoca un ambiente de trabajo no satisfactorio, colaboradores desmotivados y, por ende, menor efectividad en los procesos.

- **Asistente de Recursos Humanos**

Como consecuencia de los problemas administrativos que existen en el área objeto de estudio, la Asistente asume actividades que no le corresponden, por lo tanto realiza la función de un sub director.

- **Delegado de la Empresa Municipal de Agua –EMAX-**

Este puesto posee una gran cantidad de trabajo, ya que se encuentra a cargo de todas las actividades y procesos administrativos concerniente a Recursos Humanos de la dependencia, la cual cuenta con 65 empleados en el reglón 011, 24 en el 022, 16 en el 031 y 2 en el 029, que hacen un total de 107 colaboradores. La elaboración de planillas es la actividad que mayor tiempo requiere, se debe realizar mensualmente en Sistema de Contabilidad Integrado de Gobiernos Locales SICOIN GL, el cual presenta problemas en el servidor, ya que únicamente existe una señal de internet para la dependencia, que se ubica en la zona 3. Este puesto de trabajo no cuenta con el apoyo de ningún auxiliar por lo tanto las todas las obligaciones y responsabilidades recaen directamente en el delegado.

- **Delegado de la Empresa Electrica Municipal de Quetzaltenango –EMMQ-**  
No presenta problema, tiene su a cargo a 144 empleados municipales, de ellos 126 en el reglón 011, 1 en el 022, 1 en el 031 y 16 jubilados. Realiza las actividades y procesos administrativos concernientes a Recursos Humanos de la dependencia, con la ayuda de un auxiliar que se encarga de la elaboración de planillas y fichas de record de los colaboradores.

- **Secretaria**

No presenta problema, su trabajo se basa en fraccionar y transcribir actas de asuntos laborales, redactar acuerdos de Alcaldía Municipal, certificar asuntos laborales varios, elaborar informes varios, oficios, providencias, información y atención al público, entre otras actividades.

- **Encargado de personal por jornal**

Se encuentra saturado de trabajo, además de sus funciones debe realizar las del puesto: Encargado de personal permanente y por contrato, que existe en la estructura organizacional vigente, pero no ha sido ocupada por la mala gestión administrativa que realiza la Dirección, por lo tanto tiene a su cargo más de 500 empleados. Sus actividades se basan en elaboración de reportes, permisos, certificaciones laborales y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS–, actualización de las fichas de record, plan de prestaciones, entre otras.

- **Encargado de nóminas y planillas**

El puesto se encuentra con exceso de trabajo, ya que debe realizar mensualmente la nómina y planilla de aproximadamente 800 empleados municipales, además el pago ordinario de la clase pasiva que lo constituye el personal jubilado, que asciende alrededor de 400, también se encarga del pago de horas extras que se presenta mes a mes, las planillas de pagos adicionales que son los trabajadores por emergencia. Sumado a lo anterior, actualmente se

encarga de tramitar los recibos, que son por diferencia salarial, pago de facturas, de prestaciones y otros, que anteriormente eran parte de la dependencia de compras. Todo trámite se realiza en el Sistema de Contabilidad Integrado de Gobierno Locales -SICOIN GL- en línea, que presenta problemas en cuanto a la velocidad del internet, ya que únicamente existe un servidor para la Municipalidad. Este puesto de trabajo no cuenta con el apoyo de ningún auxiliar, por lo tanto todas las actividades las debe realizar el encargo.

- **Encargado de prestaciones laborales**

Los procesos que realiza no están actualizados y tampoco normados, lo cual provoca descontrol, pérdida de tiempo e insatisfacción del personal municipal, posee gran cantidad de trabajo debido a que se encarga del pago de prestaciones por renuncia, despido, muerte o jubilación, de todo el personal municipal.

- **Oficial de recepción de documentos**

Según el acuerdo de acta número 50-2010, en su punto octavo, se estableció que dicho puesto era el representante de la Dirección de Recursos Humanos en la comisión calificadora para contratación de personal, sus funciones se basan en el proceso de reclutamiento y selección; el problema que presenta radica en la falta de trabajo, ya que durante el año 2012 únicamente se realizaron dos procesos, por lo tanto posee tiempo para realizar otras actividades.

### **2.2.2 Análisis funcional**

Es necesario establecer las funciones asignadas a la unidad administrativa y de cada órgano que la integra, como conjunto de atribuciones y obligaciones que tiene que cumplir en el desempeño de su trabajo. Se diagnosticó lo siguiente.

Existe un Manual de Funciones y Descriptores de Puestos, realizado en el año 2006, por la cooperación española, a través de la Fundación DEMUCA, el cual está totalmente desactualizado, ya que las actividades en los últimos cuatro años han sido modificadas significativamente, por lo tanto los puestos del área objeto de estudio no lo utilizan.

Las funciones que realiza cada puesto de trabajo no están normadas, ya que no existe ningún documento por escrito vigente que regule las atribuciones y obligaciones de cada una de ellas, por lo tanto algunos trabajadores poseen muchas actividades a realizar y otros muy pocas, lo cual no es equitativo, genera frustración y disgusto en los colaboradores.

La falta de un manual de funciones vigente normado ocasiona duplicidad de funciones dentro de la dependencia. Así mismo, cada puesto de trabajo realiza sus requerimientos y actividades según lo considere necesario, por consiguiente muchas veces no refleja las necesidades requeridas para el buen funcionamiento de la Dirección.

### **2.2.3 Análisis procedimental**

El objetivo principal del estudio de procedimientos es simplificar los métodos de trabajo, así como eliminar operaciones y papelería innecesaria, con la finalidad de reducir costos, dar fluidez y eficacia a las actividades que se realizan dentro de una organización, es por ello que a continuación se presentan los problemas más relevantes en cuanto a los procesos que realiza la Dirección de Recursos Humanos.

La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el Manual de Procesos Administrativos, realizado en agosto de 2008, el cual según lo manifestado por el

Director de dicha dependencia, se encuentra desactualizado de acuerdo a las necesidades que presenta la Dirección.

El manual contiene los siguientes procedimientos.

- Cálculo de prestaciones laborales y pensión por vejez,
- Cálculo de ayudas económicas,
- Elaboración de nóminas,
- Elaboración de reportes,
- Elaboración de fraccionamiento de actas,
- Elaboración de fraccionamiento de certificados de salario,
- Emisión de permisos,
- Suspensión de empleados emitidos por el IGSS,
- Suspensión de empleados emitidas por el dispensario municipal,
- Control de asistencia de los empleados,
- Reporte de empleados emitidos por el supervisor de personal,
- Realización de providencias y sanciones,
- Para permisos,
- Renuncias,
- Notificar abandono de puesto,
- Elaboración de fichas record de empleados,
- Realizar acuerdos de contratación,
- Realizar acuerdos y sanciones,
- Realizar acuerdos de vacaciones,
- Realizar acuerdos de horas extras,
- Realizar acuerdos de remoción,
- Realizar acuerdos de prórroga de contrato.

Existe una Guía de Selección de Personal, la cual según lo manifestado por el Director de la Dirección de Recursos Humanos no está actualizada en base al proceso que actualmente se realiza para el reclutamiento, selección y contratación de empleados municipales.

La Dirección carece de procedimientos para evaluar al personal y de gestión del talento humano, que constituye un factor muy importante, ya que es necesario evaluar y motivar al colaborador para el buen funcionamiento de la organización.

Al carecer de manuales actualizados no se puede establecer si los procedimientos son los adecuados, por lo tanto se tiene el riesgo que sean burocráticos, se repitan ó se den pasos innecesarios.

#### **2.2.4 Análisis de facultades**

Es el estudio detallado de las aptitudes o de los derechos concedidos para hacer algo y su responsabilidad, por lo tanto las facultades normadas de la Dirección de Recursos Humanos se presentan a continuación.

- Velar por las compensaciones, elevar la eficacia y eficiencia del recurso humano de la Municipalidad.
- Establecer procedimientos para la selección, contratación, supervisión y evaluación del personal.
- Elaborar un programa de capacitación y seguimiento.
- Velar por el cumplimiento de las leyes laborales municipales y pacto colectivo.

- Agilizar la supervisión de personal de las diferentes dependencias para lograr realizar un control interno de personal más adecuado y eficiente.
- Actualizar software que utiliza nóminas.
- Establecer un mejor control para los empleados municipales.
- Mantener actualizados los registros y controles de cada trabajador municipal.

Aunque las facultades estén normadas mediante punto del Concejo Municipal, muchas de ellas no se cumplen, ya sea parcial o totalmente, dejándolas a medias, por la mala gestión administrativa que posee la unidad objeto de estudio.

El problema más importante, como ya se planteó anteriormente, es que la estructura organizacional no está actualizada y posee puestos que no están ocupados, por lo tanto no se cuenta con el personal requerido para realizar las obligaciones que le corresponden a la Dirección en su totalidad. Así mismo, no se cuenta con un manual de funciones actualizado, por lo tanto el empleado únicamente realiza las actividades que considera necesarias. Los procesos son burocráticos y tardados por la falta de un manual de normas y procedimientos actualizado, todo lo anterior produce que la unidad objeto de estudio no cumpla con sus responsabilidades.

### **2.2.5 Análisis de relaciones**

Constituye el estudio de las líneas de conexión o comunicación, que guardan los órganos de la unidad administrativa en estudio, se diagnosticó lo siguiente.

El ambiente de trabajo no satisfactorio dentro de la Dirección de Recursos Humanos, provoca que los colaboradores estén desmotivados y, por ende, que las líneas de conexión y comunicación sean deficientes. Los problemas más significativos detectados se presentan a continuación.

- No existen las buenas relaciones interpersonales dentro de la Dirección.
- Todo tipo de comunicación es por escrito, lo cual causa un clima laboral desfavorable.
- Mala relación entre subordinado y jefe, y viceversa.
- Crítica y mala comprensión dentro del área objeto de estudio.
- Incapacidad para proporcionar información franca a subordinados.
- Disminución general del estado de ánimo del subordinado.
- La falta de comunicación efectiva provoca que los procesos se interrumpan, se pierda tiempo y recursos para llevar a cabo una actividad.

### **CAPÍTULO III**

## **PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA**

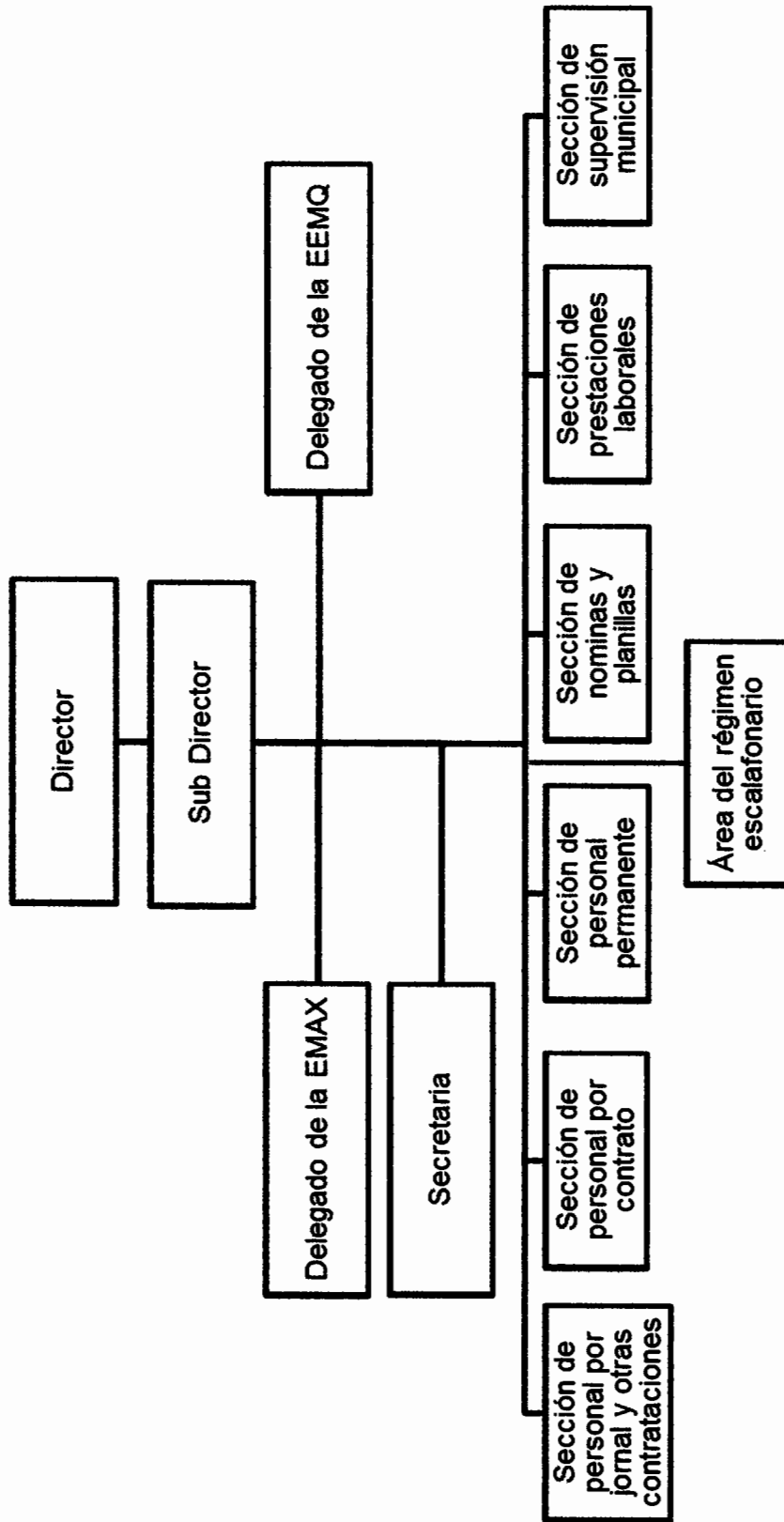
En el presente capítulo se da a conocer las propuestas de solución a la problemática identificada en el Diagnóstico Administrativo de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango, en su estructura administrativa, en las funciones de cada uno de los puestos que la integran, en los procesos y descripción gráfica de la secuencia de las actividades que se llevan a cabo, en las facultades delegadas, y las relaciones que existen dentro de la unidad objeto de estudio.

#### **3.1 PROPUESTA ESTRUCTURAL**

Para responder a las deficiencias encontradas en la estructura de la unidad objeto de estudio se propone lo siguiente. La Dirección de Recursos Humanos no posee una estructura organizacional actualizada, por lo tanto no cubre las necesidades que presenta, además existen puestos que tienen exceso de trabajo, lo cual causa frustración y confusión entre los empleados, es por ello que se propone un organigrama específico actualizado para la unidad objeto de estudio.

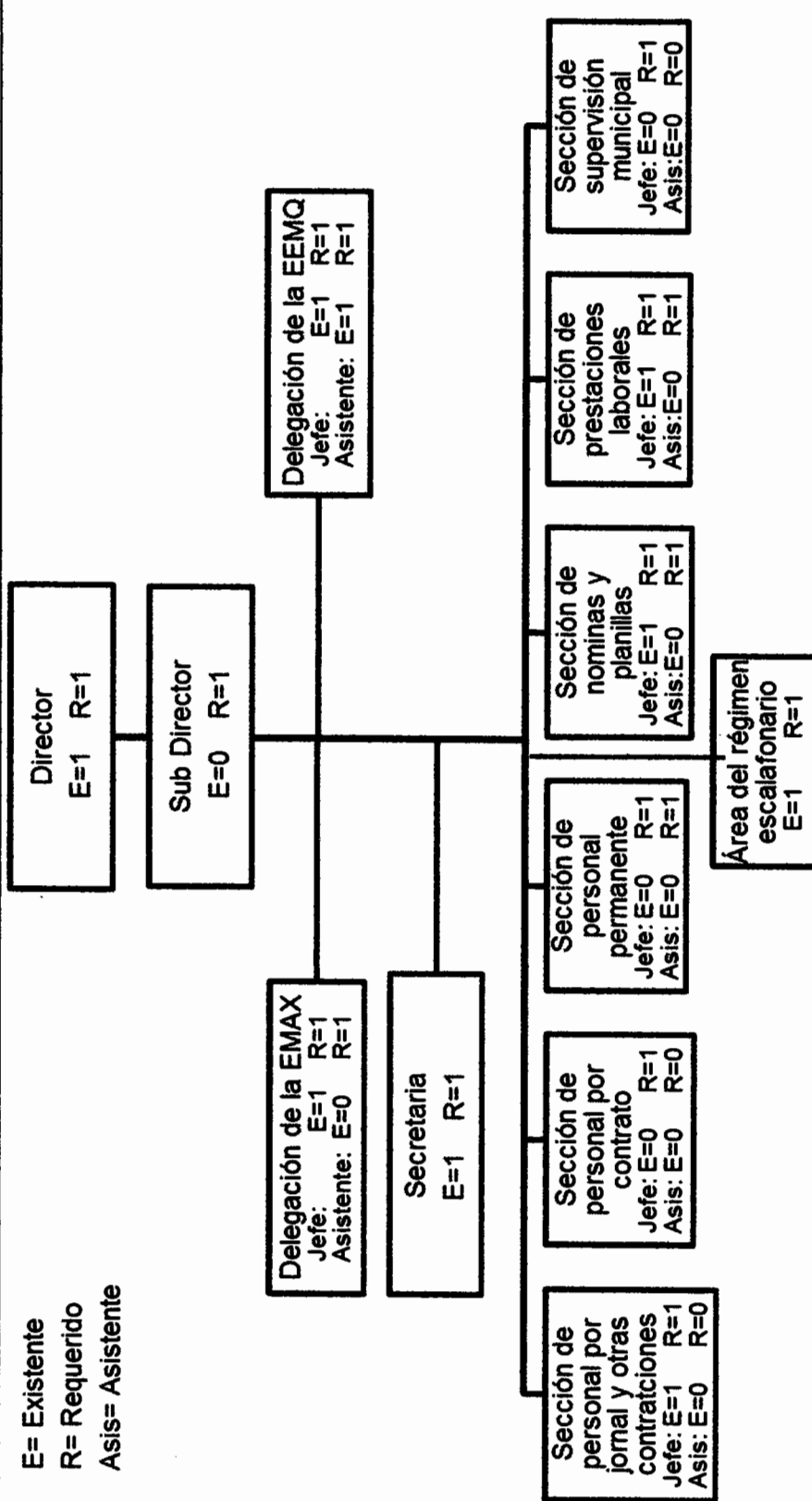
El total de empleados municipales que tiene a su cargo la Dirección de Recursos Humanos asciende a 1179, de ellos 561 en el reglón 011, 167 en el 022, 35 en el 031, 18 en el 029 y 398 jubilados. Además la delegación de la Empresa Municipal de Agua Xelajú tiene un total de 107, y la Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango tiene 144 trabajadores, por lo tanto se recomienda una reorganización de la estructura organizacional, la contratación de personal para cubrir las plazas de trabajo que se encuentran desocupadas, y la contratación de nuevo personal, porque los 10 puestos que actualmente forman parte de unidad objeto de estudio no logran cubrir todas las actividades que deben realizarse. A continuación se presentan los organigramas específico y nominal propuestos.

**Gráfica 3**  
**Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Organigrama Específico Propuesto, Dirección de Recursos Humanos**  
**Año: 2013**



Fuente: investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

**Gráfica 4**  
**Municipalidad de Quezaltenango, Departamento de Quezaltenango**  
**Organigrama Nominal Propuesto, Dirección de Recursos Humanos**  
**Año: 2013**



Fuente: investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

La gráfica 3 presenta el organigrama específico propuesto que muestra en forma particular la estructura de la Dirección de Recursos Humanos, en la cual se propone la implementación del puesto de Sub Director, y reorganización de la sección de encargado de personal por contrato, por jornal y otras contrataciones, y permanente, que se describen posteriormente.

Mientras tanto, en el gráfica 4 se presenta el organigrama nominal, el cual indica las necesidades en cuanto a los puestos y el número de plazas existentes (E) ó requeridas (R) para cada unidad. A continuación se detallan las propuestas de solución basadas en la estructura organizacional planteada.

Se recomienda realizar una evaluación de 360° al Director de Recursos Humanos, en la cual todos los puestos que tienen alguna interacción con el evaluado califican su desempeño, el Gerente Municipal, los jefes de otras dependencias y los subordinados participan en la evaluación. Este método se trata de una herramienta de desarrollo profesional y personal porque identifica los problemas así como las potencialidades, el enfoque es predominantemente administrativo y conductual. Se basa en el empleo de formularios impresos vía internet, los cuales generan informes individuales que proporcionan las acciones futuras y los planes para la mejora individual. Cada evaluador, inclusive el evaluado, recibe un formulario en el cual registra sus respuestas sobre los requerimientos. El Gerente Municipal, dos o más jefes de dependencias y dos o más subordinados alimentan el proceso, el cual involucra también la autoevaluación, proporciona una constelación de percepciones comparativas.

Para motivar al personal se propone ascender a la Asistente de Recursos Humanos, al cargo de Sub Director/a de la Recursos Humanos, siempre y cuando llene los requisitos establecidos en el descriptor de puesto que se propone (Ver anexo: Manual de Organización, página 8). Se recomienda la

contracción en el reglón 022 puestos de confianza, según el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo de la Municipalidad de Quetzaltenango, el cual indica que son de libre nombramiento y/o remoción, por lo tanto el Alcalde es quien decide.

El delegado de la Empresa Municipal de Agua Xelajú –EMAX-, posee gran carga de trabajo, ya que se encuentra a cargo de todas las actividades y procesos administrativos concerniente a Recursos Humanos de más de cien empleados. Por lo tanto se propone la contratación de un auxiliar, que su función principal sea el pago de nóminas y planillas del personal de dicha dependencia.

Se propone crear la sección de personal por jornal y otras contrataciones temporales, ya que la cantidad de trabajadores de este tipo asciende aproximadamente a 50 empleados, por lo tanto se recomienda que dicho puesto se encargue de otras contrataciones que son los asesores de alcaldías que están en el reglón 029, interinatos y puestos por emergencia, de esta forma el trabajo será equitativo.

En la estructura organizacional vigente aparece el puesto de encargado de personal permanente y por contrato; sin embargo, no ha sido ocupado por la mala gestión administrativa de la Dirección, por lo tanto se recomienda crear dos secciones de personal por contrato y de personal permanente, ya que la primera tiene alrededor de 200 empleados a su cargo y la segunda tiene más de 500 trabajadores.

Se propone la contratación de un auxiliar para la sección de personal permanente, ya que los empleados contratados en el reglón 011 ascienden a 561 trabajadores, por lo tanto la carga de trabajo es mucha para el jefe de dicha sección.

El jefe de nóminas y planillas posee gran cantidad de trabajo, ya que debe realizar mensualmente el pago de aproximadamente 800 empleados municipales, además la retribución de la clase pasiva que son los jubilados que asciende alrededor de 400, también se encarga del pago de horas extras, planillas adicionales y tramites de recibos, por lo tanto se recomienda la contratación de un auxiliar para la sección, porque sólo el jefe no puede realizar todas las actividades asignadas.

La sección de prestaciones laborales posee gran cantidad de trabajo ya que se encarga del pago por renuncia, despido, muerte o jubilación, de todo el personal municipal, por lo tanto se propone la contratación de un auxiliar, necesario para apoyar al jefe en los procesos y actividades que realiza.

Se propone la contratación del jefe de supervisión municipal, ya que dicho puesto es de suma importancia para la inspección, control y vigilancia del personal de las diferentes dependencias que integran la Municipalidad. Supervisar efectivamente requiere planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente, exige constancia, dedicación y perseverancia.

El puesto de oficial de recepción de documentos se propone cambiarlo a encargado del régimen escalafonario, quien es el representante de la Dirección de Recursos Humanos en la comisión calificadora para contratación de personal, sus tareas se basan únicamente en el proceso de reclutamiento y selección, por lo tanto se propone que este realice las funciones establecidas en el manual propuesto para la Dirección de Recursos Humanos (Ver anexo: Manual de Organización, página 37), ya que las actividades que realiza actualmente son muy pocas, lo cual no es equitativo con los demás puestos de trabajo.

### **3.2 PROPUESTA FUNCIONAL**

Comprende el estudio de las tareas asignadas a la dependencia objeto de estudio, así como las atribuciones y obligaciones que tienen que cumplir para el desempeño de sus labores, la base la representa cada uno de los puestos de trabajo que integran la estructura organizacional, por lo tanto se propone la creación de un Manual de Organización, en el cual se describan las funciones y descriptores de puestos que integran la Dirección de Recursos Humanos, el cual debe estar normado, para evitar la duplicidad u omisión de actividades dentro del área objeto de estudio, ya que actualmente las funciones no se encuentran normadas y se realizan en forma empírica (Ver anexo: Manual de Organización).

Se recomienda presentar al Concejo Municipal la propuesta del Manual de Organización de la Dirección de Recursos Humanos, para su aprobación mediante punto de Concejo y de esta forma normar las funciones y descriptores de puestos de la unidad objeto de estudio.

El Manual propuesto es un documento actualizado que regula las atribuciones y obligaciones de cada puesto de trabajo, con el objeto de eliminar la duplicidad de funciones y el exceso de actividades para algunos colaboradores, lo cual no es equitativo, genera frustración y disgusto del personal.

Con la implementación del Manual, se evitará que cada puesto realice sus requerimientos y actividades según lo considera necesario.

### **3.3 PROPUESTA PROCEDIMENTAL**

La base para este tipo de análisis la representa la secuencia de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del área objeto de estudio, se estableció en el diagnóstico que existen procedimientos desde el año 2008, que no han sido actualizados en base a las necesidades de la Dirección, es por ello que se

presenta como propuesta de solución el Manual de Normas y Procedimientos, enfocado a los procesos más importantes, que se describen a continuación.

- **Procedimiento para el cálculo de prestaciones laborales y pensión por vejez**

Es importante porque existe una gran cantidad de ex-trabajadores municipales que realizan este trámite, al no tener un procedimiento actualizado provoca descontento en el personal que efectúa el mismo, ya que se puede tardar hasta seis meses; en cambio, con un proceso normado a lo sumo tardaría tres meses.

- **Procedimiento para la elaboración de nóminas**

Es de suma importancia, ya que el proceso vigente no menciona la utilización del Sistema de Contabilidad Integrado de Gobiernos Locales, -SICOIN GL-, que se implementó en enero de 2012, en el cual se deben realizar todas las planillas de pago ordinario, extraordinario, dietas, prestaciones, recibos, adicionales y gastos de representación.

- **Procedimiento para permisos**

Según el capítulo V del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo de la Municipalidad de Quetzaltenango, establece el proceso para solicitar permisos laborales; sin embargo, el procedimiento actual difiere en relación a los pasos a seguir según lo establece el pacto, lo cual genera conflicto entre el empleado y la Dirección de Recursos Humanos.

- **Procedimiento para realizar acuerdos de vacaciones**

Se encuentra desactualizado en base a lo establecido en el capítulo IV del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo de la Municipalidad de Quetzaltenango, genera conflicto entre empleado y la dependencia objeto de estudio.

- **Procedimiento para realizar acuerdos de horas extras**

El cual se encuentra desactualizado, ya que se realiza en el sistema SICOIN GL desde enero de 2012, genera conflicto entre el personal y la Dirección por no seguir los pasos necesarios para la liquidación.

- **Procedimiento para elaboración de ayudas económicas**

Es de suma importancia establecer un proceso rápido y efectivo en el caso del fallecimiento de un trabajador o familiar, para cubrir gastos del sepelio, mediante una ayuda económica que brinda la Municipalidad.

La base legal del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, se contempla en el Capítulo Cuarto, Reglamento interior de trabajo, en el artículo 57 del Código de Trabajo, Decreto número 1441 del Congreso de la República.

Se propone que el Sub Director y el encargado del régimen escalafonario actualicen la Guía de Selección de Personal, la cual según lo manifestado por el Director de la Dirección de Recursos Humanos no está actualizada con base al proceso que actualmente se realiza para el reclutamiento, selección y contratación de empleados municipales. Así mismo, se recomienda cumplir con lo estipulado en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo entre el empleado y la Municipalidad de Quetzaltenango, en el cual se describen los pasos.

Es necesario la implementación de un programa de evaluación del desempeño que se realice como mínimo una vez al año, para proporcionar a los empleados municipales, oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución, con el objetivo de hacer más eficiente las actividades laborales. Se recomienda que esta actividad la realice el Sub Director de Recursos Humanos.

Derivado de los problemas de organización que presenta la unidad objeto de estudio, se recomienda que el Director realice un Diagnostico de Necesidad de Capacitación (DNC), que es el proceso que orienta la estructuración, desarrollo de planes, programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los colaboradores de la Dirección.

### **3.4 PROPUESTA DE FACULTADES**

Es necesario determinar las facultades principales del área objeto de estudio para el buen funcionamiento, para ello se propone que la Dirección de Recursos Humanos cumpla lo siguiente.

- **Planificar las necesidades del recurso humano**

La Dirección deberá desarrollar una estrategia completa que permita cubrir las futuras necesidades, asegurar que tendrá el número correcto de colaboradores con las capacidades apropiadas, en el lugar adecuado y en el momento preciso.

- **Realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal**

Contratar personal calificado, basándose en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo de la Municipalidad de Quetzaltenango, el cual establece como primer paso el sistema de escalafón, luego la convocatoria interna y por último la externa, para motivar al empleado municipal en el desarrollo personal.

- **Formación y capacitación profesional del personal**

Elaboración de programas de capacitación, a través de la formación del empleado municipal, ya que independientemente de la experiencia del colaborador, es de suma importancia la formación en el puesto de trabajo y fuera del mismo.

- **Evaluación del trabajo**

Desarrollar métodos de evaluación del empleado municipal, como mínimo una vez al año, con el objeto de comunicar al colaborador sus puntos fuertes y débiles que necesita mejorar e informar al jefe superior para que esté tome las medidas correspondientes.

- **Supervisión**

Establecer un mejor control con los empleados municipales, agilizar la supervisión de personal de las diferentes dependencias y velar por el cumplimiento de las leyes laborales municipales y del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.

- **Remuneración del personal, seguridad social y otros beneficios**

Las decisiones para la determinación de remuneraciones se encuentran limitadas por disposiciones legales y por los convenios colectivos. No obstante, dentro del margen de mano de obra disponible, las remuneraciones deben basarse en un cuidadoso estudio de valoración de las plazas de trabajo. Este es un procedimiento para establecer los niveles de remuneración de cada puesto en función de una serie de factores, los más importantes son: capacitación precisa para desarrollar el puesto, en términos de nivel de educación, experiencia, características físicas y sociales precisas, etc.; disponibilidad de personas calificadas; nivel de autoridad y responsabilidad que corresponde al puesto; y el grado de contribución del puesto a los objetivos de la organización. Con los factores anteriormente descritos se fija una escala salarial en la que figuran la relación de puesto y la remuneración que corresponde a cada uno.

### **3.5 PROPUESTA DE RELACIONES**

En este apartado se proponen alternativas de solución relacionadas a los problemas de comunicación que existen en la dependencia objeto de estudio y puestos de trabajo.

Se estableció un ambiente de trabajo no satisfactorio dentro de la Dirección de Recursos Humanos, lo cual produce problemas en las líneas de conexión y comunicación. Por lo tanto se recomienda que el Sub Director realice un diagnóstico y utilice el procedimiento de conocimiento y clasificación de la conducta laboral de los colaboradores y su relación con los roles que desempeñan o pueden llegar a desempeñar, a través del Método DISC, que es una de las formas más utilizadas, reconocidas y efectivas para determinar con exactitud el estilo conductual de una persona, así mismo ayuda a predecir futuros comportamientos. Se desarrolla a través de una matriz básica de cuatro factores fundamentales, que son claves en el estilo de una persona, estos son:

- **D = Dominancia**, como responde a los problemas y desafíos.  
Conducta orientada a la acción, a la rápida solución de problemas, a la toma de decisiones y a la asunción de riesgos.
  
- **I = Influencia**, como convence a otros de su punto de vista.  
Conducta orientada a las personas, a la interacción, a las relaciones interpersonales, al uso de la persuasión y la influencia.
  
- **S = Estabilidad**, como responde al ritmo del ambiente.  
Conducta orientada a los métodos, a mantener el equilibrio, la armonía y el “status quo” en un ambiente seguro.

- **C = Cumplimiento, como responde a procedimientos y reglas establecidas.**

**Conducta orientada a la explicación, a la investigación de datos e información, a la calidad del desempeño propio y ajeno.**

**Al normar la estructura organizacional propuesta para la Dirección de Recursos Humanos, se obtendrá canales efectivos de comunicación y coordinación entre los niveles jerárquicos de las dependencias de la institución. Así mismo, el personal estará motivado para realizar el proceso de escalafón para ascensos.**

**Con la creación del Manual de Organización, en el cual se normen las funciones de los puestos de trabajo, se evita la fijación de atribuciones verbales y por costumbre.**

**El Manual de Normas y Procedimientos permitirá que los procesos estén normados, que todo el personal conozca los pasos a seguir, para evitar desgaste de los recursos de la Municipalidad.**

## **CAPÍTULO IV**

### **INVERSIÓN MUNICIPAL**

En el presente capítulo se describen los requerimientos de inversión social del área urbana y rural del Municipio, los proyectos presupuestados por la Municipalidad para el año 2013, la priorización según las necesidades de la población, así como los perfiles de cada uno de ellos.

#### **4.1 REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA**

La inversión social y productiva es muy importante para el progreso de toda la nación, departamento o centro poblado, ya que marcan la pauta para establecer las opciones de desarrollo del Municipio, por lo tanto el gobierno municipal debe de tomar en cuenta las necesidades que presentan las comunidades observadas durante el trabajo de campo. A continuación se muestran los requerimientos expresados por los habitantes.

**Tabla 4**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Requerimiento de Inversión Social y Productiva**  
**Año: 2012**

<b>Centro poblado</b>	<b>Necesidades</b>
<b>Cabecera Municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento de centros deportivos, áreas verdes y parques infantiles.</li><li>• Mantenimiento de alumbrado público.</li><li>• Construcción de muro perimetral en los alrededores del Cementerio General.</li><li>• Construcción de planta de tratamiento de desechos sólidos.</li><li>• Colocación de basureros públicos.</li><li>• Construcción de perrera municipal.</li><li>• Colocación túmulos en zonas de riesgo.</li><li>• Señalización de las vías de tránsito y peatonal.</li><li>• Construcción de centros de salud.</li><li>• Limpieza y ordenamiento de mercado.</li></ul>

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>Centro poblado</b>	<b>Necesidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción, mejoramiento y mantenimiento del sistema de drenajes, alcantarillas y planta de tratamiento.</li> <li>• Limpieza de calles.</li> <li>• Ampliación de los servicios de salud.</li> <li>• Capacitaciones en primeros auxilios a COCODES.</li> <li>• Construcción de depósito de desechos sólidos en el mercado.</li> <li>• Construcción de muro de contención en residenciales Las Rosas.</li> <li>• Programa de capacitaciones de salud sexual y reproductiva a adolescentes.</li> <li>• Mantenimiento y mejoramiento de centros educativos públicos.</li> <li>• Construcción, mejoramiento y mantenimiento de carreteras.</li> <li>• Construcción de centros de acopio.</li> <li>• Asistencia técnica en producción, comercialización y desarrollo empresarial en el sector agrícola.</li> <li>• Programas de sostenibilidad del medio ambiente y recursos naturales</li> </ul>
Cantón Bella Vista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y mejoramiento de escuelas públicas.</li> <li>• Construcción de centro deportivo.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Programas de capacitaciones para mejorar los cultivos.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> </ul>
Cantón Candelaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Mantenimiento del sistema de alumbrado público.</li> <li>• Construcción de carreteras.</li> <li>• Asistencia técnica a los agricultores.</li> <li>• Construcción de silo comunal.</li> </ul>
Cantón Chichiguitán	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de transporte público.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Construcción de Centro de Salud.</li> <li>• Construcción de canchas deportivas.</li> </ul>

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>Centro poblado</b>	<b>Necesidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Construcción de sub-estación policial.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Servicio de transporte público.</li> </ul>
<b>Cantón Chicuá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Malla en el muro de contención para ingresar al poblado.</li> <li>• Mejoramiento del Centro comunitario Chicuá y ampliación de la atención a la población.</li> <li>• Ampliación de las vías de acceso al centro poblado.</li> <li>• Construcción de muro en área de derrumbe.</li> <li>• Centro de acopio comunal.</li> <li>• Construcción de infraestructura para centro turístico la muela.</li> </ul>
<b>Aldea Chiquilajá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación y mejoramiento de los servicios de transporte público.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Personal para el Centro de salud.</li> <li>• Compra de terreno para escuela No. 2.</li> <li>• Ampliación del transporte público hacia el sector 7 y 8.</li> <li>• Asistencia técnica en producción y comercialización agrícola.</li> <li>• Mantenimiento de puente sobre el río Samalá.</li> <li>• Pavimentación de las principales carreteras del centro poblado.</li> </ul>
<b>Cantón Chitux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de Centro de Salud.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Mantenimiento y mejoramiento de las vías de acceso.</li> <li>• Asistencia técnica en producción y comercialización.</li> <li>• Ampliación del puente Barranco Grande.</li> <li>• Centro de acopio comunal.</li> </ul>

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>Centro poblado</b>	<b>Necesidades</b>
Cantón Chuicavioc	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de centro deportivo.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Mantenimiento de escuelas.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Mejoramiento de las carreteras de terracería.</li> </ul>
Cantón Chuicaracoj	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de la escuela pública.</li> <li>• Personal para atención en el puesto de Salud.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Implementación de centro de convergencia.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Construcción de planta de tratamiento de desechos sólidos.</li> <li>• Programas de capacitación de utilización de recursos naturales de manera sostenible.</li> </ul>
Aldea Las Majadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de Centro de Salud.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Mejoramiento de las escuelas.</li> <li>• Mejoramiento de viviendas.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Programas de capacitación para cultivo de flores.</li> </ul>
Cantón Llano del Pinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y mejoramiento de los centros educativos.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Mejoramiento del puesto de Salud comunitario.</li> <li>• Mantenimiento de las carreteras pavimentadas en la entrada del centro poblado.</li> </ul>

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>Centro poblado</b>	<b>Necesidades</b>
Cantón Tierra Colorada Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de los centros educativos.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Agua potable.</li> <li>• Transporte público.</li> <li>• Terminar la pavimentación en la carretera de ingreso al centro poblado.</li> <li>• Construcción de muro de contención en la ruta de acceso al centro poblado.</li> </ul>
Cantón Tierra Colorada Baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento del puesto de salud.</li> <li>• Mejoramiento de tanque municipal.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Mantenimiento de las vías de acceso.</li> <li>• Mantenimiento de las carreteras que son de terracería ya que se encuentran en mal estado y con pozas de agua.</li> </ul>
Cantón Xecaracoj	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento del centro de convergencia.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Mejoramiento del puesto de salud.</li> <li>• Personal para el puesto de salud.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Centro de acopio comunal.</li> <li>• Capacitación a productores agrícolas.</li> </ul>
Cantón Xepaché	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento y mantenimiento del centro de convergencia.</li> <li>• Sub-estación policial.</li> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Control del manejo del basurero municipal.</li> <li>• Control de perros salvajes.</li> <li>• Mejoramiento de las carreteras.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso.</li> </ul>

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

<b>Centro poblado</b>	<b>Necesidades</b>
Cantón Xetuj	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de drenajes, alcantarillado y planta de tratamiento.</li> <li>• Servicio municipal de extracción de basura.</li> <li>• Construcción de carretera en la vía de acceso al centro poblado.</li> <li>• Construcción de muro de contención en zona de derrumbe.</li> <li>• Control de perros salvajes.</li> <li>• Centro de acopio comunal.</li> </ul>

Fuente: investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

Se observa que los centros poblados demandan proyectos de infraestructura y servicios básicos, en búsqueda de obtener un mejor desarrollo de la comunidad.

La construcción de drenajes y sistema de alcantarillado es lo más requerido por la población, además a nivel de centros poblados rurales se le suma la necesidad del servicio de extracción de basura.

Las necesidades de mejoramiento e inversión en cada centro poblado del área rural y urbana, son imprescindibles, precisan de atención inmediata por parte de las autoridades locales correspondientes.

#### **4.2 PROYECTOS PRESUPUESTADOS PARA EL AÑO 2013**

El 12 de septiembre de 2012, el Honorable Concejo Municipal de Quetzaltenango, realizó la sesión ordinaria en la cual recibió en audiencia a los señores de los Consejos y Alcaldes Comunitarios de Quetzaltenango -COALCO- en la cual se establecen los proyectos del área rural y urbana presupuestados para el año 2013, según el acta número 190-2012, en su punto decimo.

A continuación se describen los proyectos presupuestados para el área rural según la resolución del Concejo Municipal.

**Tabla 5**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Proyectos Presupuestados Para el Área Rural**  
**Año: 2013**

<b>Nombre del proyecto</b>
1. Construcción escuela preprimaria Las Majadas
2. Mejoramiento calle carrileras de concreto sector 4, Chicavioc
3. Mejoramiento calle pavimentación y encunetado entre la puerta del Pinal y Cantón Chuicavioc.
4. Mejoramiento calle pavimentación de calles sector 4, Chichiguitán
5. Instalación sistema de alcantarillado sanitario 0 avenida y 5ª avenida zona 6 a un costado de CEFEMERQ
6. Instalación bombas manuales para bombeo de agua potable para abastecimiento de la comunidad Chuicaracoj.
7. Reconstrucción de escuela primaria de 6 aulas, sector 1, Cantón Llanos de Pinal, construcción del segundo nivel.
8. Construcción edificio auxiliatura de Llanos del Pinal.
9. Mejoramiento calle pavimentación de la 14 calle atrás de la escuela de San José la Viña.
10. Construcción edificio centro multifuncional comunitario y salón comunal Tierra Colorada Baja
11. Instalación sistema de alcantarillado sanitario I fase, Xecaracoj
12. Construcción edificio(s) centro de salud con especialidad en área de partos I fase, Xecaracoj.
13. Instalación sistema de alcantarillado sanitario I fase, Xetuj Alto.
14. Instalación sistema de alcantarillado sanitario, Xetuj Bajo.
15. Mejoramiento calle diagonal 16 y 13 avenida zona 1, Chuilaju.
16. Mejoramiento calle 7ª avenida entre 0 calle y diagonal 15, Pacajá Alto.
17. Mejoramiento calle 5ª avenida entre 5ª y 8ª calle zona 10, Pacajá Bajo.
18. Mejoramiento calle 1ª avenida de 5ª a 7ª calle zona 10, Pacajá Bajo.
19. Mejoramiento calle pavimento sector 4, Chiquilajá.
20. Mejoramiento calle otro tramo de su ingreso principal Llanos de la Cruz.
21. Instalación sistema de agua potable II Fase, Tierra Colorada Alta.

Fuente: Municipalidad de Quetzaltenango, Proyectos Presupuestados Para el Área Rural año 2013, Acta Número 190-2012, Punto Decimo.

Se establece un monto presupuestario de Q. 20,000.000.00 para la realización de los veintiún proyectos que realizará la Municipalidad de Quetzaltenango durante el 2013, con fondos propios.

A continuación se describen los proyectos presupuestados para el área urbana según la resolución del Concejo Municipal.

**Tabla 6**  
**Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Proyectos Presupuestados Para el Área Urbana**  
**Año: 2013**

---

**Calles a Trabajar**

---

1. Mejoramiento 3ª avenida complemento 1ª, 2ª y 3ª calle de la zona 7.
  2. Mejoramiento callejón 6 de la zona 6.
  3. Mejoramiento 36 avenida "B" zona 8.
  4. Mejoramiento 10 calle entre 36 avenida y 36 avenida "B" zona 8.
  5. Mejoramiento callejón 9 final 13 avenida zona 3.
  6. Mejoramiento de la 3ª avenida y diagonal 1 zona 4, La Pirámide.
  7. Mejoramiento cero calle en diagonal 1 zona 8.
  8. Mejoramiento 7ª avenida entre cero calle y diagonal 15 zona 10.
  9. Mejoramiento callejón 24, 6ª avenida zona 7.
  10. Mejoramiento callejón 24 y 20 calle y 24 avenida zona 7.
  11. Mejoramiento diagonal 15 A y 7ª avenida zona 5.
  12. Mejoramiento Barrió Santa Ana Callejón 19 y 12 calle zona 1.
  13. Mejoramiento 20 avenida en diagonal 12 zona 1.
  14. Mejoramiento de carrileras de concreto de la diagonal 12 de 6ª calle a diagonal 8 zona 1.
  15. Mejoramiento 13 calle y 13 calle "A" entre 25 y 29 avenida de la zona 7 Colonia Trigales.
  16. Mejoramiento 29 avenida zona 5 sector La Cañada.
  17. Mejoramiento 9ª calle y diagonal 11 "B" zona 1.
  18. Mejoramiento 10 avenida y 3ª calle zona 5.
  19. Mejoramiento callejón 19 "C" en 11 calle zona 1.
  20. Mejoramiento callejón 24 "D" diagonal 11 "B" interior zona 1.
  21. Mejoramiento 20 avenida en calle Cirilo Flores.
  22. Mejoramiento 9ª calle y callejón 20 entre 20 y 24 avenida zona 1.
  23. Mejoramiento 12 avenida en cero calle zona 9.
  24. Mejoramiento diagonal 5 y 9ª avenida zona 5 costado norte Colonia Molina.
  25. Mejoramiento 14 calle zona 1 La Pedrera arriba de Monte Sanai.
  26. Mejoramiento 11 y 12 avenida 2ª calle zona 9.
  27. Recapeo calle Rodolfo Robles de 19 avenida a 17 avenida zona 3.
- 

Continúa en la página siguiente...

...viene de la página anterior

---

### **Calles a Trabajar**

---

28. Recapeo 24 ave zona 3 enfrente Rodolfo Robles y 4a calle zona 3.
29. Recapeo 25 ave zona 3 enfrente calle Rodolfo Robles, 4a calle de la zona 3.
30. Mejoramiento calle frente a los Bomberos de la 14 avenida a la 12 avenida.
31. Mejoramiento 10 avenida y callejón 2 zona 9 Barrio Garibaldi.
32. Mejoramiento 35 avenida diagonal 2 zona 8.
33. Mejoramiento callejón D11 A sobre la diagonal 11 "B" zona 1.
34. Mejoramiento callejón 5 y 5ª calle zona 5.
35. Mejoramiento calle final y 24 avenida a 24 avenida "B" zona 7.
36. Mejoramiento 6ª avenida y 14 calle zona 5.
37. Mejoramiento calle final y 24 avenida zona 8 Colonia La Democracia.
38. Mejoramiento callejón 2 final 12 avenida zona 6.
39. Mejoramiento callejón 10, final 12 calle y 4ª avenida y 5ª avenida zona 6.
40. Pavimento calle colonia Domínguez zona 6.
41. Mejoramiento callejón 14 entre 10ª y 14 calle zona 3.
42. Mejoramiento 27 avenida entre 4ª y 1ª calle zona 1.
43. Mejoramiento 29 avenida entre 4ª calle zona 1.
44. Mejoramiento 4ª calle y callejones en avenida Las Américas zona 1.
45. Mejoramiento de la 7ª avenida y diagonal 4 hacia la cero calle zona 9.
46. Mejoramiento 16 calle de 7ª avenida zona 5.
47. Mejoramiento de Colonia Vista Bella a Colonia Balle de Las Rosas.
48. Mejoramiento 11 avenida entre 1ª y 2ª calle zona 1.
49. Mejoramiento 23 avenida entre 3ª y 4ª calle zona 3.
50. Bacheo en diferentes calles y avenidas del Municipio de Quetzaltenango.
51. Mejoramiento callejón "C" en 11 calle zona 1.
52. Mejoramiento de 1ª calle "A" a 1ª calle zona 1.
53. Mejoramiento 4ª calle entre 29 y cero avenida zona 8.
54. Limpieza de bóvedas, tragantes y zanjones del Municipio de Quetzaltenango.
55. I Fase canalización Rio Seco.
56. Pozos de absorción zona 3,
57. Construcción de 1 tanque tormenta en zona 2.

---

Fuente: Municipalidad de Quetzaltenango, Proyectos Presupuestados Para el Área Urbana año 2013, Acta Número 190-2012, Punto Decimo.

Se determino un monto presupuestario de Q. 44,000.000.00 para la realización de los cincuenta y siete proyectos que realizará la Municipalidad de

Quetzaltenango durante el 2013 en el área urbana, dicho monto se financiará a través de préstamos bancarios que serán pagados durante la gestión del gobierno municipal.

#### **4.3 PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS**

Se refiere a los proyectos que se consideran de mayor importancia dentro de las necesidades observadas durante la investigación de campo en el Municipio de Quetzaltenango, que no están presupuestados para el año 2013, por parte del gobierno municipal.

A continuación se detallan los proyectos prioritarios.

**Tabla 7**  
**Municipio Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Priorización de Proyectos**  
**Año: 2013**

<b>No.</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Ubicación</b>
1	Construcción de planta de desechos sólidos	Cabecera Municipal
2	Construcción de centro de acopio comunal	Cantón Chicué.
3	Pavimentación de la Recta de Tierra Colorada Baja (Mejoramiento de vías de acceso)	Cantón Tierra Colorada Baja.

Fuente: investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

La anterior tabla muestra los proyectos de mayor necesidad dentro del área rural y urbana del Municipio, que pueden ayudar al desarrollo de las comunidades por su relevancia, trascendencia en el ambiente e infraestructura productiva, con la implementación de ellos mejorará las condiciones de vida de la población.

#### **4.4 PERFIL DE PROYECTOS**

A continuación se presentan tres perfiles de proyectos, los cuales se consideran prioritarios dentro de las necesidades de inversión detectadas en la investigación de campo en el Municipio.

Es importante mencionar que los tiempos y costos pueden variar al momento de elaborar el estudio de factibilidad de los proyectos sugeridos. Se espera que los mismos sean considerados y analizados por el gobierno municipal.

##### **4.4.1 Proyecto planta de tratamiento de desechos sólidos**

El manejo inadecuado de los desechos sólidos es una de los problemas ambientales urbanos más severos que enfrenta el Municipio.

###### **4.4.1.1 Ubicación**

Se detalla a continuación los aspectos más relevantes en la determinación y selección del proyecto.

**Municipio:** Quetzaltenango.  
**Departamento:** Quetzaltenango.  
**Comunidad:** zona 3 del Municipio.  
**Nombre:** Planta de tratamiento de desechos sólidos

###### **4.4.1.2 Descripción**

El proyecto consiste en la construcción de una planta de tratamiento de desechos sólidos, con una capacidad de procesamiento promedio de 10.2 toneladas de basura diaria y 4.8 toneladas de desechos inorgánicos. Actualmente el Municipio cuenta únicamente con el relleno sanitario ubicado en las faldas del volcán Santiaguito.

###### **4.4.1.3 Justificación**

Los procesos acelerados de urbanización que enfrenta el Municipio, provoca graves problemas de contaminación, en donde el manejo de desechos sólidos es sumamente deficiente, incide en riesgos epidémicos para la salud de la población. Asimismo, gran parte de la basura obstruye desagües, tragantes provoca inundaciones de calles, proliferación de plagas de zancudos, cucarachas, ratas y otros. Además, por acciones del viento y lluvia llega a ríos lo cual contribuye la contaminación de la flora así como de la fauna.

#### **4.4.1.4 Objetivos**

- **Desarrollar proyectos de conservación y preservación del medio ambiente.**
- **Eliminar la contaminación ambiental producida por el mal manejo de desechos sólidos**
- **Establecer el manejo ambiental adecuado de los desechos sólidos domiciliarios producidos en las comunidades atendidas.**

#### **4.4.1.5 Problemas que se resuelven**

- **Tratamiento inadecuado de desechos sólidos, desde su recolección y transporte hasta su procesamiento.**
- **Eliminación de malos olores y proliferación de plagas de zancudos, cucarachas, ratas y otros. Así mismo la disminución de enfermedades provocadas por la contaminación.**
- **Contaminación de flora y fauna, así como la utilización de basureros clandestinos.**

#### **4.4.1.6 Beneficios**

- **Directos**

Población del área urbana.

- **Indirectos**

Comerciantes, visitantes, turistas y comunidades del área rural.

#### **4.4.1.7 Tiempo aproximado**

Se estima un tiempo de ejecución de seis meses.

#### **4.4.1.8 Plan de inversión**

El plan de inversión es importante para conocer el financiamiento de los costos totales aproximados del proyecto, se estima que ascienda a Q. 2,000,000.00

- **Municipalidad**

Se propone que el costo del proyecto sea cubierto parcialmente por la Municipalidad en un 50% del monto total.

- **Otras instituciones**

Se plantea gestionar el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y organizaciones no gubernamentales, que aporten el 50% del monto estimado del proyecto.

#### **4.4.1.9 Sostenibilidad**

El mantenimiento y adecuado funcionamiento de la planta de tratamiento de desechos sólidos puede estar a cargo de la Jefatura de manejo de residuos de la Corporación Municipal con el apoyo directo del COMUDE. Asimismo, deberá estar incluido dentro de la planificación operativa anual de la Municipalidad.

#### **4.4.2 Proyecto construcción de centro de acopio comunal**

Los centro de copio cumplen la función de reunir la producción de pequeños productores para que puedan competir en cantidad y calidad en los mercados de los grandes centros urbanos.

##### **4.4.2.1 Ubicación**

Se establecieron los aspectos más relevantes para la ejecución del proyecto identificado.

**Cantón:** Chicué.  
**Municipio:** Quetzaltenango.  
**Departamento:** Quetzaltenango.  
**Comunidades:** Centro del Cantón Chicué.  
**Nombre:** Construcción de centro de acopio comunal.

##### **4.4.2.2 Descripción**

El proyecto consiste en construcción del centro de acopio comunal en el cantón Chicué, detallado de la siguiente manera: área administrativa y servicios públicos de 5 mts. X 5 mts., para un área de 25 mts<sup>2</sup>; mantenimiento de 5 mts. X 5 mts. para un área de 25 mts<sup>2</sup>; almacenamiento 10 mts. X 5 mts., para un área de 50 mts<sup>2</sup>.

##### **4.4.2.3 Justificación**

La actividad agrícola más sobresaliente del cantón Chicué es la producción de cebolla, la mayoría de familias se dedican a dicho proceso; sin embargo, los productores presentan problemas para la comercialización, ya que no existe ninguna cooperativa que les brinde asesoría técnica, tampoco poseen un área para la concentración, por lo tanto cada uno de ellos transporta y vende el producto a muy bajo precio en el mercado local de Quetzaltenango. Con la

construcción de un centro de acopio comunal se pretende reunir la producción en lotes homogéneos para facilitar el transporte y comercializar el producto directamente con los mayoristas ubicados en la central de mayoreo de la ciudad capital de Guatemala, para obtener mejores oportunidades, con ello el desarrollo económico y social de los habitantes del Cantón Chichuá.

#### **4.4.2.4 Objetivos**

- Establecer la concentración, equilibrio y dispersión del producto con la construcción de un centro de acopio comunal.
- Reunir la producción en unidades homogéneas para facilitar el transporte y otras funciones de la comercialización.
- Crear una cooperativa de productores de cebolla del cantón Chichuá.
- Desarrollar oportunidades de negocios para el crecimiento económico y social de los productores de cebolla.

#### **4.4.2.5 Problemas que se resuelven**

- Crear un sistema efectivo de comercialización, emplear el proceso (concentración, equilibrio y dispersión), análisis (estructura, conducta y eficiencia de mercado), y operaciones de comercialización (canales, márgenes y factores de diferenciación).
- Que los productores vendan el producto a precios competitivos, para mejorar el ingreso de los habitantes del cantón Chichuá.
- La falta de una organización, a través de la creación de la cooperativa de productores del cantón Chichuá.

#### **4.4.2.6 Beneficios**

- **Directos**

Población del cantón Chicuá.

- **Indirectos:**

Población del cantón Xetuj, ya que es una comunidad cercana.

#### **4.4.2.7 Tiempo aproximado**

Se estima un tiempo de ejecución de tres meses.

#### **4.4.2.8 Plan de inversión**

El plan de inversión es importante para conocer el financiamiento de los costos totales aproximados del proyecto, se estima que ascienda a Q. 150,000.00

- **Municipalidad**

Se propone que el costo del proyecto sea cubierto parcialmente por el Consejo Departamental de Desarrollo con un monto de Q. 90,000.00 que representa el 60% del proyecto.

- **Comunidad**

La comunidad a través de la Cooperativa de Productores de Cebolla, COPROCE, R.L. sea la unidad responsable de la ejecución y que aporte un monto de Q. 60,000.00 que representa el 40%, específicamente en la mano de obra utilizada para la construcción.

#### **4.4.2.9 Sostenibilidad**

Se recomienda que la entidad a cargo de la administración, funcionamiento y mantenimiento del centro de acopio comunal del cantón Chicuá sea la Cooperativa de Productores de Cebolla, COPROCE, R.L., quienes deberán

contar con personería jurídica para velar por el buen funcionamiento de dicho centro.

#### **4.4.3 Proyecto pavimentación de la recta de Tierra Colorada Baja**

Una parte fundamental del desarrollo de una comunidad son sus vías de acceso, lo cual permite a los habitantes trasladarse de un lugar a otro, por diferentes motivos que pueden ser salud, educación, comercio, así como el transporte de sus productos.

##### **4.4.3.1 Ubicación**

A continuación se establecen los aspectos más relevantes para la ejecución del proyecto de infraestructura.

**Cantón:** Tierra Colorada Baja.  
**Municipio:** Quetzaltenango.  
**Departamento:** Quetzaltenango.  
**Comunidades:** Recta de Tierra Colorada Baja.  
**Nombre:** Pavimentación de la Recta de Tierra Colorada Baja.

##### **4.4.3.2 Descripción**

El proyecto consiste en la pavimentación de la recta del Cantón Tierra Colorada Baja, con una longitud de 2,500 metros, actualmente de terracería, la cual comunica a las comunidades de Tierra Colorada Baja, Tierra Colorada Alta, Lotificaciones del Río Azul y El Dorado. Es de suma importancia ya que esta es la tercera vía principal para el acceso al Valle de Palajunoj.

##### **4.4.3.3 Justificación**

Especialmente en la época de invierno la Recta se convierte en difícil acceso para la población de Tierra Colorada Baja, Tierra Colorada Alta, Lotificaciones

del Rio Azul y el Dorado, ya que la acumulación de agua provoca que la terracería se vuelva una mezcla que dificulta el tránsito vehicular, ocasiona que las comunidades queden parcialmente incomunicadas. Asimismo, durante la época de verano se genera polvo y como consecuencia genera enfermedades respiratorias para la población que transita por el lugar.

#### **4.4.3.4 Objetivos**

- Mejorar las condiciones de vida y de comunicación a los vecinos de los Cantones Tierra Colorada Baja, Tierra Colorada Alta, Lotificaciones del Rio Azul y el Dorado.
- Establecer un mayor flujo comercial de las comunidades.
- Mejorar la infraestructura vial del área rural del Municipio.

#### **4.4.3.5 Problemas que se resuelven**

- La falta de actividades comerciales, por ausencia de una vía de acceso adecuada para el transporte de productos que se generan en cantones Tierra Colorada Baja, Tierra Colorada Alta, Lotificaciones del Rio Azul y el Dorado.
- La inasistencia a centros educativos de los habitantes de los cantones, por falta de una vía de acceso en buenas condiciones.
- Deterioro acelerado de los vehículos que circulan por la Recta.

#### **4.4.3.6 Beneficios**

- **Directos**

Población de los Cantones Tierra Colorada Baja, Tierra Colorada Alta, Lotificaciones del Rio Azul y el Dorado.

- **Indirectos**

Familiares de los pobladores, visitantes de las diferentes comunidades, transportistas, comerciantes y maestros.

#### **4.4.3.7 Tiempo aproximado**

Se estima un tiempo de ejecución del proyecto de 6 meses.

#### **4.4.3.8 Plan de inversión**

El plan de inversión es importante para conocer el financiamiento de los costos totales aproximados del proyecto, se estima que ascienda a Q. 2,000,000.00.

- **Municipalidad**

Se propone que el costo del proyecto sea cubierto en un 50% por la Municipalidad.

- **Otras instituciones**

Gestionar en el Ministerio de Comunicaciones, el 50% del costo del proyecto.

#### **4.4.3.9 Sostenibilidad**

Se recomienda que el Consejo Comunitario de Desarrollo del Cantón, este a cargo de la sostenibilidad del proyecto, del funcionamiento y mantenimiento del pavimento, conjuntamente con la Municipalidad de Quetzaltenango. Además los habitantes serán los responsables de velar por el buen uso y mantenimiento de la carretera.

## **CONCLUSIONES**

Como resultado del Diagnóstico Administrativo Municipal realizado en la Municipalidad de Quetzaltenango, se establecen las siguientes conclusiones.

- 1. La ciudad de Quetzaltenango es considerada como la segunda ciudad del país en importancia por su tamaño, actividad industrial, agroindustrial, artesanal, comercial y de servicios, además posee una riqueza natural invaluable con su flora y fauna, que se ve vulnerable por el aumento considerable de la población.**
- 2. En el área urbana del Municipio los habitantes cuentan con los siguientes servicios básicos: educación, salud, agua entubada, energía eléctrica, drenaje y alcantarillado, sistema de recolección de basura, letrización, cementerios, entre otros; sin embargo, estos no son proporcionados o son deficientes en lo rural.**
- 3. La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango no posee una estructura organizacional actualizada, por lo tanto no cubre las necesidades que presenta, además existen puestos que tiene sobre carga de trabajo, lo cual causa frustración y disgusto de los colaboradores.**
- 4. Existe un Manual de Funciones y Descriptores de Puesto, realizado en el año 2006, por la cooperación española, el cual está desactualizado, ya que las funciones que realiza la Dirección de Recursos Humanos en los últimos cuatro años han sido modificadas, por lo tanto los puestos del área objeto de estudio no utilizan dicho instrumento administrativo.**

5. La Dirección de Recursos Humanos cuenta con un Manual de Procesos Administrativos, realizado en agosto de 2008, el cual se encuentra desactualizado, de acuerdo a los procesos que realiza la unidad objeto de estudio, por lo tanto dicho instrumento es obsoleto.
6. Existe un ambiente de trabajo no satisfactorio dentro de la Dirección de Recursos Humanos, lo cual provoca desmotivación de los colaboradores y, por ende, las líneas de conexión y comunicación sean deficientes.
7. Los proyectos que deben ser prioridad en el Municipio son la construcción de una planta de desechos sólidos en la cabecera departamental, de un centro de acopio comunal en el cantón Chichuá, y la pavimentación de la Recta de del cantón Tierra Colorada Baja.
8. El proceso acelerado de urbanización que enfrenta el Municipio, provoca graves problemas de contaminación, donde el manejo de desechos sólidos es deficiente, incide en riesgos epidémicos para la salud de la población. Así mismo, gran parte de la basura obstruye desagües, tragantes y provoca inundaciones en las calles, proliferación de plagas de zancudos, cucarachas, ratas y otros; lo cual constituye un requerimiento de inversión para el área urbana.

## **RECOMENDACIONES**

Con el objeto de mejorar el funcionamiento de la gestión Municipal se presentan las siguientes recomendaciones.

1. Que el Alcalde Municipal presente al Concejo Municipal la iniciativa de establecer multas y sanciones al pequeño y mediano empresario que contamine el medio ambiente, con el objeto de preservar la flora y fauna del Municipio, la cual se ha vuelto vulnerable con el aumento considerable de la actividad industrial, agroindustrial, artesanal, comercial y de servicios.
2. Que el Alcalde Municipal presente al Concejo Municipal la iniciativa de extender y mejorar los servicios básicos como salud, agua entubada, drenaje, alcantarillado, sistema de recolección de basura, letrinización y cementerios, requeridos en el área rural, para brindar a la población el desarrollo económico y social.
3. Que el Director de Recursos Humanos presente al Concejo Municipal el organigrama específico propuesto para su aprobación, de esta forma normar una estructura organizacional actualizada, con el objeto de contratar las plazas que actualmente existen, pero no han sido ocupadas por la mala gestión administrativa, y la contratación de nuevo personal, para cubrir las necesidades diagnosticadas.
4. Que el Director de Recursos Humanos presente al Concejo Municipal la propuesta del Manual de Organización de la Dirección de Recursos Humanos para su aprobación, de esta forma normar las funciones y descriptores de puesto de la unidad objeto de estudio.

5. Que el Director de Recursos Humanos presente al Concejo Municipal la propuesta del Manual de Normas y Procedimientos, enfocado a los procesos más importantes de la unidad objeto de estudio.
6. Que el Sub Director de Recursos Humanos realice un diagnóstico de relaciones y utilice el procedimiento de conocimiento y clasificación de la conducta laboral de los colaboradores y su relación con los roles que desempeñan, a través del Método DISC, que es una de las formas más utilizadas, reconocidas y efectivas para determinar con exactitud el estilo conductual de una persona.
7. Que el presidente de la comisión de infraestructura conozca y tome en cuenta los perfiles de proyectos que se presentan en el capítulo IV, ya que son prioridad en el Municipio para el desarrollo económico y social de la población.
8. Que el Jefe de la dependencia de residuos sólidos contribuya al desarrollo del proyecto de construcción de una planta de desechos sólidos para la Cabecera Municipal ubicada en la zona 3, ya que constituye un problema para la población y el medio ambiente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Aguilar Catalán, J. A. 2012. Método para la investigación del diagnóstico socioeconómico. Pautas para el Desarrollo de las Regiones, en Países que han sido Mal Administrados 3ª. Ed. Guatemala. Renacer. 126 p.**

**Aguilar Torres, J. E. Compilación Material bibliográfico para el Curso de Administración II. Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 168 p.**

**Benavides Pañeda, R. J. 2004. Administración. 1ª. Ed. México. McGraw-Hill Interamericana Editores. 354 p.**

**CHIAVENATO, IDALBERTO. Gestión del Talento Humano, México 2009. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. 3a. edición, 586 páginas.**

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, Decreto No. 12-2002 y su Reforma 22-2010, Guatemala 2010, 68 páginas.**

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. 2010. Código Municipal. Decreto 22-2010. Guatemala, 55 páginas.**

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. 2010. Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Decreto 461-2002. Guatemala, 56 páginas.**

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. 2010. Ley de Servicio Municipal. Decreto 1-87. Guatemala, 38 páginas.**

**EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO. Guía para la redacción y presentación de informes General e Individuales. Librería de Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala. 31 páginas**

**HERNÁNDEZ G. CARLOS A. Diagnóstico Administración. Coordinación Área de Administración de Empresas, Apuntes de Administración II. Presentaciones disponibles en: [https://docs.google.com/presentation/d/1ApdBNKy0Tw5vY\\_iN8327bKP0u2swPk55VaevLO\\_\\_us/edit#slide=id.p57](https://docs.google.com/presentation/d/1ApdBNKy0Tw5vY_iN8327bKP0u2swPk55VaevLO__us/edit#slide=id.p57)**

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-, X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994. Guatemala. Versión CD.**

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-, XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación, población y vivienda a nivel de lugar poblado. Guatemala. Año 2002. Versión CD.**

**JIMÉNEZ DE CHANG, D. 2001. Normas Para la Elaboración de Bibliografías en Trabajos de Investigación. 2da. Edición. USAC. Facultad de Ciencias Económicas. Guatemala. 7 páginas**

**MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO. 2006. Manual de Organización, Funciones y Descriptores de Puestos. Guatemala. 409 páginas.**

**MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO. 2008. Manual Procesos Dirección de Recursos Humanos. Guatemala. 33 páginas.**

**PUAC, P. C. y TOC, M. A. 2012. Diagnostico Rural del Municipio de Quetzaltenango, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Gobierno de Guatemala. 52 páginas.**

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO**  
**DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
1. ANTECEDENTES	1
2. PROPÓSITO Y CONTENIDO DEL MANUAL	1
3. BASE LEGAL	1
4. OBJETIVOS	2
4.1 GENERAL	2
4.2 ESPECÍFICO	2
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	3
6. DESCRIPTORES DE PUESTOS	4
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	4
SUB DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	8
SECRETARIA	11
JEFE DE PERSONAL POR CONTRATO	14
JEFE DE PERSONAL POR JORNAL Y OTRAS CONTRATACIONES	19
JEFE DE PERSONAL PERMANENTE	24
JEFE DE NÓMINAS Y PLANILLAS	28
JEFE DE PRESTACIONES LABORALES	31
JEFE DE SUPERVISIÓN MUNICIPAL	34
ENCARGADO DEL RÉGIMEN ESCALAFONARIO	37

## **INTRODUCCIÓN**

**El presente manual fue elaborado conforme a principios y normas de organización, cuyo propósito es definir la estructura, relaciones, responsabilidad y funciones de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango.**

**Para facilitar su manejo como un instrumento administrativo contiene antecedentes, propósito y contenido del manual, base legal, objetivos que se desean alcanzar, presentación gráfica del organigrama y la descripción de los cargos más importantes.**

**Con la elaboración y presentación del manual se logra una división adecuada de trabajo, asignación de las actividades correspondientes a cada puesto, facilitar la delegación de funciones y autoridad para cada cargo, establecer el proceso de toma de decisiones para encontrar una consonancia con los objetivos de la Municipalidad la dependencia.**

## **1. ANTECEDENTES**

Como parte del trabajo de campo realizado en el Ejercicio Profesional Supervisado durante el segundo semestre del año 2012, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se contempla la elaboración del Diagnóstico Administrativo Municipal, mismo que se realizó en la Municipalidad de Quetzaltenango específicamente en la Dirección de Recursos Humanos, donde se detectó la necesidad de implementar instrumentos administrativos dentro de los que se presenta el Manual de Organización de los principales puestos.

## **2. PROPÓSITO Y CONTENIDO DEL MANUAL**

El presente manual, tiene como propósito proporcionar a la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango, un instrumento administrativo de apoyo en el funcionamiento de las principales unidades, basado en la necesidad de contar con una organización capaz de cubrir todos los aspectos relacionados con los objetivos de la institución.

El Manual contiene la descripción técnica de los principales puestos de la Dirección de acuerdo a la estructura específica propuesta, está distribuida en tres secciones, la primera identificación de la unidad, cargo, código del cargo, responsable de elaboración, inmediato superior, subalternos; la segunda descripción, la naturaleza, atribuciones, relaciones de trabajo, autoridad y responsabilidad; la última específica los requisitos académicos y las competencias laborales.

## **3. BASE LEGAL**

Según el Artículo 34 del Código Municipal, Decreto 12-2002, el Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos, ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus

dependencias, el reglamento de personal, así como las disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal.

El Manual de Organización presentado es congruente con la normativa, por lo tanto facilita la delegación de función, la división del trabajo, la coordinación y armonía que debe existir en el ambiente laboral Municipal.

#### **4. OBJETIVOS**

Con la elaboración del presente manual de organización, se pretenden alcanzar los siguientes objetivos.

##### **4.1 GENERAL**

Brindar un instrumento que sirva de guía, para la ejecución de las distintas actividades del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango

##### **4.2 ESPECÍFICOS**

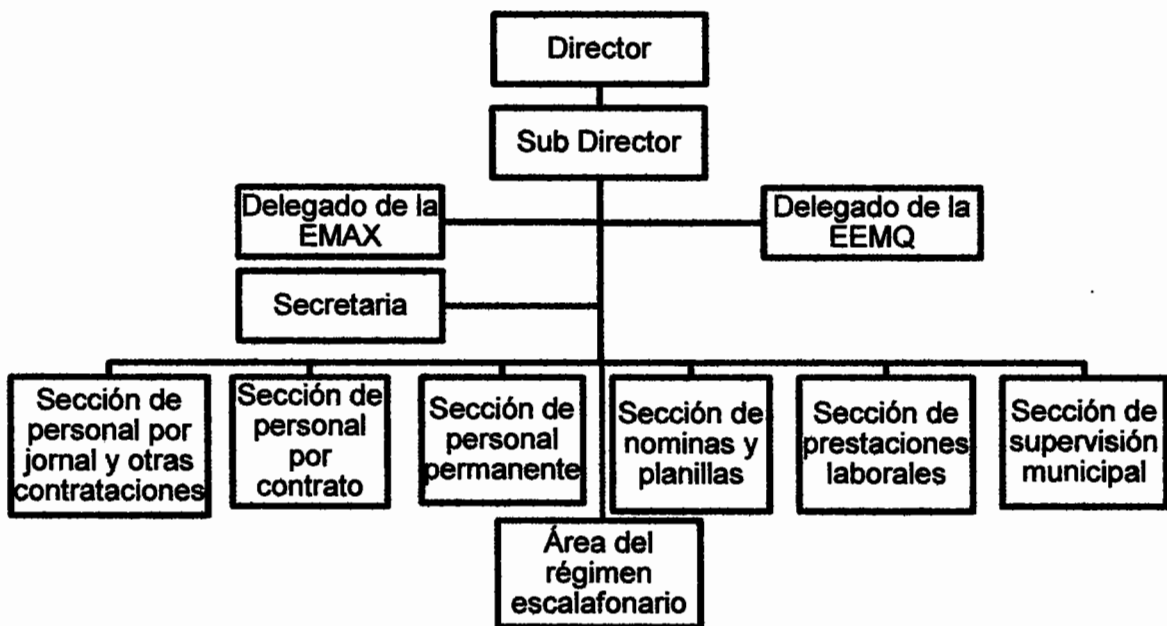
- Presentar de forma clara, sencilla y detallada las funciones y atribuciones de cada puesto de trabajo que integra la Dirección, para evitar la duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.
- Dar a conocer la estructura organizacional de la unidad objeto de estudio, así como, mostrar las relaciones de autoridad y responsabilidad que deben seguirse en la realización de las actividades.
- Colaborar con la ejecución correcta de las actividades asignadas al personal y proporcionar uniformidad en su desarrollo.

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se presenta el organigrama específico de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango.

**Gráfica 1**  
**Municipalidad de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**  
**Organigrama Específico de la Dirección de Recursos Humanos**  
**Año: 2013**

---



---

Fuente: investigación de campo Grupo EPS, segundo semestre 2012.

## 6. DESCRIPTORES DE PUESTOS

A continuación se presenta la descripción técnica de los principales puestos de la Dirección de Recursos Humanos.

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Cargo	Director de Recursos Humanos
Código cargo	050001
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Gerente Municipal
Subalternos	Personal de la Dirección de Recursos Humanos
<b>II. Descripción</b>	
<p>Es el encargado de dirigir, coordinar y evaluar las actividades técnicas y administrativas que se desarrollan en la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango. Así mismo, planifica, organiza, asiste y supervisa la implementación de proyectos, estrategias y políticas sobre recursos humanos.</p>	
Naturaleza del puesto	Dirección
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir la actividad técnica y administrativa de la Dirección y supervisar a todo su personal.</li> <li>• Asesorar a la Municipalidad para la correcta aplicación de la Ley de Servicio Municipal, Decreto 1-87 y sus reglamentos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proponer la definición de los requerimientos de políticas y práctica de la gestión de los recursos humanos, coherentes con la planificación estratégica u objetivos de la municipalidad.</li><li>• Planificar, organizar, asistir y supervisar la implementación de proyectos, estrategias y políticas sobre recursos humanos y proponerlas a la autoridad nominadora.</li><li>• Impulsar los procesos de innovación en el campo de la gestión de recursos humanos orientados a la mejora continua, trabajo en equipo, enfoque de servicio al cliente sobre las políticas y prácticas del personal, mediante instrumentos que estimulen la participación de los directivos y del personal, garantizando el aprendizaje organizativo.</li><li>• Velar por el cumplimiento de los procedimientos que establece el pacto colectivo de condiciones de trabajo y otras leyes.</li><li>• Remitir informes anuales a la Alcaldía Municipal sobre los asuntos referentes a la gestión de recursos humanos.</li><li>• Revisar, corregir y autorizar los proyectos de acuerdos, resoluciones y demás documentos relacionados con la administración de personal y supervisar porque se realice el trámite que corresponde en forma oportuna.</li><li>• Apoyar, aplicar y supervisar que el personal cumpla estrictamente con los reglamentos, disposiciones, manuales e instructivos, así como</li></ul>
--	---

	<p>atender y resolver consultas y peticiones planteadas verbalmente o por escrito; brindar los lineamientos básicos en asuntos de la administración de recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y asistir a reuniones con superiores, funcionarios y subalternos con el fin de fijar objetivos y acciones tendientes a resolver situaciones laborales que se presentan en el desarrollo del trabajo institucional.</li> <li>• Dictaminar o realizar estudios de creación, supresión o reasignación de puestos y supervisar oportunamente el cumplimiento de los trámites respectivos cuando sea ordenado por la autoridad nominadora.</li> <li>• Responsable de verificar la generación de la nómina mensual de sueldos y salarios y de las dietas del Concejo Municipal, así como de las bonificaciones, aguinaldos y otros debidamente legalizados.</li> <li>• Otras funciones que le sean asignadas según su cargo.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	<p>Internas: Con el Concejo Municipal, Alcaldía Municipal, Gerencia Municipal, y demás dependencias municipales.</p> <p>Externas: Con el IGSS, Bancos, Ministerio de Finanzas Públicas, Contraloría General de Cuentas.</p>
Autoridad	<p>Tiene autoridad con el personal de la Dirección de Recursos Humanos, para delegar funciones, actividades o tareas a los empleados a su cargo.</p>

Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto y del logro de los objetivos institucionales.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Administración de Empresas.</li> <li>• Colegiado activo.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis de problemas.</li> <li>• Capacidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, control y evaluar proyectos.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Motivador.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Decisión.</li> <li>• Delegación.</li> <li>• Manejo de recursos humanos.</li> <li>• Conocimiento del entorno.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad de negociación.</li> <li>• Firme en sus decisiones laborales.</li> <li>• Capacidad de integración a grupos.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Ética y moral íntegra.</li> <li>• Toma de riesgos.</li> <li>• Independencia.</li> <li>• Comunicación escrita y oral.</li> </ul>

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>SUB DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Cargo	Sub Director de Recursos Humanos
Código cargo	050002
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Director de Recursos Humanos
Subalternos	Personal de la Dirección de Recursos Humanos
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de elaborar instrumentos y controles relacionados con el reclutamiento, selección, inducción, contratación, promoción, desarrollo, capacitación y ubicación de personal, así como analizar cambios de personal, sustituciones, traslados temporales o definitivos ordenados por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en los procesos de escalafón, evaluaciones, traslados de renglones presupuestarios, convocatorias y otras funciones afines en la materia.</li> <li>• Elaborar instrumentos y controles relacionados con el reclutamiento, selección, inducción, contratación, promoción, desarrollo, capacitación y ubicación de personal, así como analizar cambios de personal, sustituciones, traslados temporales o definitivos ordenados por el Instituto Guatemalteco</li> </ul>

	<p>de Seguridad Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación o reforzamiento del marco de diálogo y planificación.</li> <li>• Definición de los alcances de cada propuesta.</li> <li>• Motivación y capacitación de los involucrados sobre temas administrativos, motivacionales, controles, calidad, generación de proyectos y de desarrollo socio-económico.</li> <li>• Priorizar la evaluación del impacto de las mejoras a la dependencia.</li> <li>• Elaboración de una línea basal de la dependencia.</li> <li>• Otras funciones que le sean asignadas según su cargo por el director.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	Internas: Con el Concejo Municipal, Alcaldía Municipal, Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS, Bancos, Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas.
Autoridad	Tiene autoridad con el personal de la Dirección de Recursos Humanos.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto y del logro de los objetivos institucionales.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de pensum de la licenciatura en Administración de Empresas o carrera afín.</li> <li>• Colegiado activo.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</b></li></ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capacidad de análisis de problemas.</b></li><li>• <b>Capacidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, control y evaluar proyectos</b></li><li>• <b>Toma de decisiones.</b></li><li>• <b>Motivador.</b></li><li>• <b>Creatividad.</b></li><li>• <b>Decisión.</b></li><li>• <b>Delegación.</b></li><li>• <b>Manejo de recursos humanos.</b></li><li>• <b>Conocimiento del entorno.</b></li><li>• <b>Buenas relaciones interpersonales.</b></li><li>• <b>Capacidad de negociación.</b></li><li>• <b>Firme en sus decisiones laborales.</b></li><li>• <b>Capacidad de integración a grupos.</b></li><li>• <b>Habilidad para trabajar bajo presión.</b></li><li>• <b>Ética y moral íntegra.</b></li><li>• <b>Toma de riesgos.</b></li><li>• <b>Independencia.</b></li><li>• <b>Comunicación escrita y oral.</b></li></ul>

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>SECRETARIA</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Cargo	Secretaria
Código cargo	050003
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Ninguna
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de la recepción y registro de documentos de la Dirección de Recursos Humanos. Tiene bajo su responsabilidad la atención de las gestiones administrativas aceptadas y presentadas por los empleados municipales.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativo
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y registro de documentos.</li> <li>• Elaboración y transcribir actas de asuntos laborales diversos.</li> <li>• Redactar y transcribir acuerdos de Alcaldía Municipal relacionados a aspectos laborales.</li> <li>• Certificar asuntos laborales varios, entre ellos: Tiempo de relación laboral, sueldos y salarios.</li> <li>• Responsable del diseño, implementación y mantenimiento del archivo de acuerdos emitidos por Alcaldía a través de la Dirección de Recursos Humanos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar informes varios que le solicite el Director de Recursos Humanos no asignados directamente.</li> <li>• Elaborar oficios y providencias que se le indiquen no asignadas directamente.</li> <li>• Dotar a la Dirección de Recursos Humanos y dependencias municipales de los formatos necesarios para la presentación de diversos asuntos laborales (Formularios de vacaciones, formularios de reporte de horas laboradas en tiempo extraordinario, etc.)</li> <li>• Información y atención al público.</li> <li>• Llevar a cabo las gestiones necesarias para resolver las cuestiones que se le planteen o soliciten en su ámbito competencial, utilizando el medio procedente en cada caso. (Documental, telefónico, electrónico, personal).</li> <li>• Otros afines al cargo asignados por el Director de Recursos Humanos.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	Internas: Con el Concejo Municipal, Alcaldía Municipal, Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS.
Autoridad	Tiene la autoridad de certificar asuntos laborales varios, entre ellos: tiempo de relación laboral, sueldos y salarios.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto y por toma omisión, falsificación o

	suplantación cometida en las actas certificadas que extienda.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
<b>Requisitos académicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretariado y sexto semestre de ciencias jurídicas y sociales, administración de empresas o carrera afín.</li><li>• Conocimiento de Office, Windows, Ortografía.</li><li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li></ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptabilidad.</li><li>• Análisis de problemas.</li><li>• Sociabilidad.</li><li>• Trabajo en equipo.</li><li>• Comunicación escrita y oral.</li><li>• Disciplina.</li><li>• Iniciativa.</li><li>• Integridad.</li><li>• Buenas relaciones humanas.</li></ul>

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO JEFE DE PERSONAL POR CONTRATO</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Sección	Personal por contrato
Cargo	Jefe de personal por contrato
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Código cargo	050004
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Ninguna
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de actualizar los registros y controles de los empleados municipales que pertenecen al sistema de planilla; así como todo trámite de expedientes administrativos por asuntos relacionados a procesos de sanción; traslados o reubicación del personal; permisos, licencias, suspensiones médicas; separación del cargo por diversos motivos; procesos legales del personal por contrato.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la coordinación y control, de los empleados municipales por contrato.</li> <li>• Mantener actualizados los registro y controles de los empleados municipales pertenecientes al sistema de planilla: trámite de expedientes administrativos por asuntos relacionados a procesos de sanción; traslados o reubicación del personal; permisos, licencias, suspensiones</li> </ul>

	<p>médicas; separación del cargo por diversos motivos; procesos legales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención a los inspectores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que requieran información relacionada con salarios, fechas de ingresos y lugar de trabajo y otra relativa a la relación laboral.</li><li>• Atender y dar seguimiento a sugerencias u órdenes emitidas por el Instituto de Seguridad Social sobre prevención, salud y seguridad de los empleados bajo el sistema.</li><li>• Informar a donde corresponda sobre avisos de suspensiones de trabajo e informes de alta al patrono emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</li><li>• Aplicación del régimen de sanciones disciplinarias.</li><li>• Control de vacaciones, licencias o permisos con y sin goce de sueldo.</li><li>• Constatar denuncias recibidas por ilícitos o mal comportamiento en el trabajo.</li><li>• Atención a Trabajadores Sociales adscritos al Juzgado de Familia para rendir informes relacionados con el sueldo o salario del trabajador investigado.</li><li>• Control estadístico del personal en el renglón de planilla.</li><li>• Control de plazas vacantes en el sistema a su cargo.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de informes específicos que se le requieran.</li><li>• Otros directamente relacionados con la administración de personal bajo el sistema de planilla asignados por el Director.</li><li>• Realizar las inscripciones y/o modificaciones que se le indiquen en los registro y controles de los empleados municipales pertenecientes al renglón al que se encuentra asignado.</li><li>• Elaborar y notificar a donde corresponda las citaciones para toma de declaraciones en asuntos relacionados con los procesos de sanción; traslados o reubicación del personal; permisos, licencias, suspensiones médicas; separación del cargo por diversos motivos.</li><li>• Ordenación, numeración y encuadernación de expedientes y legajos, formulación de índices y control y archivo de los documentos manejados.</li><li>• Elaboración de certificados de trabajo de accidentes y acreditaciones ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para empleados municipales y sus familiares.</li><li>• Elaboración de credenciales a los empleados municipales.</li><li>• Asistir al jefe de personal al que se encuentra asignado en el control y seguimiento del proceso del régimen de sanciones disciplinarias del personal.</li><li>• Verificar en ficha record o acuerdos emitidos,</li></ul>
--	---

	<p>el período vacacional que corresponda a cada empleado del sistema de presupuesto, así como el tiempo que le corresponde gozar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros afines al cargo asignados por la Director de Recursos Humanos.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS y Bancos del sistema.
Autoridad	Tiene autoridad con el personal por contrato, bajo el reglón 022, y para la aplicación del régimen de sanciones disciplinarias.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto, coordinación y control de los empleados municipales por contrato.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexto semestre de Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Orientación hacia el logro.</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Comunicación escrita y oral.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Creatividad.</b></li><li>• <b>Disciplina.</b></li><li>• <b>Iniciativa.</b></li><li>• <b>Integridad.</b></li><li>• <b>Servicio al usuario.</b></li><li>• <b>Buenas relaciones humanas.</b></li></ul>
--	--

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>JEFE DE PERSONAL POR JORNAL Y OTRAS CONTRATACIONES</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Sección	Personal por jornal y otras contrataciones
Cargo	Jefe de personal por jornal y otras contrataciones
Código cargo	050005
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Ninguno
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de la coordinación y control, de los empleados municipales bajo el renglón 031, 022 (por emergencia o por proyectos) y 029. Así mismo, debe mantener actualizados los registros y controles de los empleados municipales pertenecientes al sistema de planilla.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la coordinación y control, de los empleados municipales bajo el renglón 031, 022 (por emergencia, por proyectos) y 029.</li> <li>• Mantener actualizados los registro y controles de los empleados municipales pertenecientes al sistema de planilla: tramite de expedientes administrativos por asuntos relacionados a procesos de sanción; traslados o reubicación del personal; permisos, licencias, suspensiones</li> </ul>

	<p>médicas; separación del cargo por diversos motivos; procesos legales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención a los Inspectores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que requieran información relacionada con salarios, fechas de ingresos y lugar de trabajo y otra relativa a la relación laboral.</li><li>• Atender y dar seguimiento a sugerencias u órdenes emitidas por el Instituto de Seguridad Social sobre prevención, salud y seguridad de los empleados bajo el sistema.</li><li>• Informar a donde corresponda sobre avisos de suspensiones de trabajo e informes de alta al patrono emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</li><li>• Aplicación del régimen de sanciones disciplinarias.</li><li>• Control de vacaciones, licencias o permisos con y sin goce de sueldo.</li><li>• Constatar denuncias recibidas por ilícitos o mal comportamiento en el trabajo.</li><li>• Atención a Trabajadores Sociales adscritos al Juzgado de Familia para rendir informes relacionados con el sueldo o salario del trabajador investigado.</li><li>• Control estadístico del personal en el renglón de planilla.</li><li>• Control de plazas vacantes en el sistema a su cargo.</li><li>• Realizar las inscripciones y/o modificaciones que</li></ul>
--	---

	<p>se le indiquen en los registro y controles de los empleados municipales pertenecientes al renglón al que se encuentra asignado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar y notificar a donde corresponda las citaciones para toma de declaraciones en asuntos relacionados con los procesos de sanción; traslados o reubicación del personal; permisos, licencias, suspensiones médicas; separación del cargo por diversos motivos.</li><li>• Ordenación, numeración y encuadernación de expedientes y legajos, formulación de índices y control y archivo de los documentos manejados.</li><li>• Elaboración de certificados de trabajo de accidentes y acreditaciones ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para empleados municipales y sus familiares.</li><li>• Elaboración de credenciales a los empleados municipales.</li><li>• Asistir al jefe de personal al que se encuentra asignado en el control y seguimiento del proceso del régimen de sanciones disciplinarias del personal.</li><li>• Verificar en ficha record o acuerdos emitidos, el período vacacional que corresponda a cada empleado del sistema de presupuesto, así como el tiempo que le corresponde gozar.</li><li>• Presentación de informes específicos que se le requieran.</li><li>• Otros directamente relacionados con la</li></ul>
--	---

	administración de personal bajo el sistema de planilla asignados por el Director de Recursos Humanos.
Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS, Bancos del sistema y plan de prestaciones.
Autoridad	Tiene autoridad con el personal bajo el reglón 031, 022 y 029, y para la aplicación del régimen de sanciones disciplinarias.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto, coordinación y control de los empleados municipales por emergencia o por proyectos.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexto semestre de Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Orientación hacia el logro.</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Comunicación escrita y oral.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Resolución.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Disciplina.</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Iniciativa.</b></li><li>• <b>Integridad.</b></li><li>• <b>Servicio al usuario.</b></li><li>• <b>Trabajo en equipo.</b></li><li>• <b>Buenas relaciones humanas.</b></li></ul> |
|--|---|

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b> <b>JEFE DE PERSONAL PERMANENTE</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Sección	Personal permanente
Cargo	Jefe de personal permanente
Código cargo	050006
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Auxiliar de personal permanente
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo responsable de la coordinación y control de los empleados municipales bajo el reglón 011. Así mismo, se encarga del trámite de expedientes administrativos por asuntos relacionados a procesos de sanción, traslados o reubicación del personal, permisos, licencias, suspensiones médicas.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la coordinación y control, de los empleados municipales bajo el renglón 011.</li> <li>• Mantener actualizados los registros y controles de los empleados municipales pertenecientes a los sistemas de presupuesto y contrato.</li> <li>• Trámite de expedientes administrativos por asuntos relacionados a procesos de sanción.</li> <li>• Traslados o reubicación del personal.</li> <li>• Permisos, licencias, suspensiones médicas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Separación del cargo por diversos motivos.</li><li>• Procesos legales.</li><li>• Atención a los Inspectores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que requieran información relacionada con salarios, fecha de ingreso y lugar de trabajo u otra relativa a la relación laboral.</li><li>• Atender y dar seguimiento a sugerencias u órdenes emitidas por el Instituto de Seguridad Social sobre prevención, salud y seguridad de los empleados bajo el sistema.</li><li>• Informar a donde corresponda sobre avisos de suspensiones de trabajo e informes de alta al patrono emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</li><li>• Aplicación del régimen de sanciones disciplinarias.</li><li>• Control de vacaciones, licencias o permisos con y sin goce de sueldo.</li><li>• Constatar denuncias recibidas por ilícitos o mal comportamiento en el trabajo.</li><li>• Atención a Trabajadores Sociales adscritos al Juzgado de Familia para rendir informes relacionadas con el sueldo o salario del trabajador investigado.</li><li>• Control estadístico del personal en los renglones de presupuesto y contrato.</li><li>• Presentación de informes específicos que se le requieran.</li><li>• Otros directamente relacionados con la</li></ul>
--	--

	administración de personal bajo los sistemas de presupuesto y contrato asignados por el Director de Recursos Humanos.
Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS, Bancos del sistema y plan de prestaciones.
Autoridad	Tiene autoridad con el personal bajo el reglón 011, y para la aplicación del régimen de sanciones disciplinarias.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto, coordinación y control de los empleados municipales presupuestados.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexto semestre de Administración de Empresas o carrera afín o Ciencias Jurídicas y Sociales.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Orientación hacia el logro.</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Comunicación escrita y oral.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Resolución.</li> <li>• Creatividad.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Disciplina.</b></li><li>• <b>Iniciativa.</b></li><li>• <b>Integridad.</b></li><li>• <b>Buenas relaciones humanas.</b></li><li>• <b>Atención al usuario.</b></li></ul>
--	--

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>JEFE DE NOMINAS Y PLANILLAS</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Sección	Nóminas y planillas
Cargo	Jefe de nóminas y planillas
Código cargo	050007
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Auxiliar de nóminas y planillas
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de la elaboración de nóminas y planillas de sueldos y salarios, dietas y cualquier otro tipo de nóminas adicionales (horas extras, nuevas contrataciones, entre otras), en el Sistema de Contabilidad Integrado SICOIN GL.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar nóminas y planillas de sueldos y salarios, dietas y cualquier otro tipo de nóminas adicionales (horas extras, nuevas contrataciones, entre otras), en el Sistema de Contabilidad Integrado SICOIN GL.</li> <li>• Aplicar a cada empleado los descuentos a que son acreedores, como: descuentos bancarios por préstamos, descuentos por órdenes judiciales (pensiones alimenticias a familia).</li> <li>• Mantener un estricto control de todos los</li> </ul>

	<p>documentos que dan soporte a cada una de las nóminas elaboradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de informes específicos que se le requieren.</li> <li>• Otros afines al cargo asignados por el Director de Recursos Humanos.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS, Bancos del sistema, Juzgado de Familia y seguros de vida.
Autoridad	Tiene autoridad con el personal a su cargo, para delegar funciones, actividades o tareas.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto y del logro de los objetivos.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perito Contador y sexto semestre de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Orientación hacia el logro.</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Comunicación escrita y oral.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Resolución.</b></li><li>• <b>Creatividad.</b></li><li>• <b>Disciplina.</b></li><li>• <b>Iniciativa.</b></li><li>• <b>Integridad.</b></li><li>• <b>Servicio al usuario.</b></li><li>• <b>Buenas relaciones humanas.</b></li></ul>
--	---

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO JEFE DE PRESTACIONES LABORALES</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Sección	Prestaciones laborales
Cargo	Jefe de prestaciones laborales
Código cargo	050008
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Auxiliar de prestaciones laborales
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga del control y seguimiento de expedientes de pensión municipal; prestaciones laborales de jubilados, por renuncias, destituciones, vencimiento de contrato administrativos de trabajo y rescisiones de contratos administrativos de trabajo; por fallecimiento de empleados activos o jubilados; y ayudas económicas por fallecimiento de familiares de empleados municipales.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación para la gestión de: jubilaciones; pensión municipal; plan de prestaciones de Guatemala; Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Invalidez, vejez y sobrevivencia).</li> <li>• Orientación para la gestión de: solicitudes de pago de prestaciones laborales; por fallecimiento de empleados activos o jubilados: seguro de vida, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,</li> </ul>

	<p>plan de prestaciones de Guatemala, auxilio póstumo y municipales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Control y seguimiento de expedientes de: pensión municipal; prestaciones laborales de jubilados; por renunciaciones, destituciones, vencimiento de contrato administrativos de trabajo y rescisiones de contratos administrativos de trabajo; prestaciones municipales por fallecimiento de empleados activos o jubilados; ayudas económicas por fallecimiento de familiares de empleados municipales.</li><li>• Extender constancias de suspensiones laborales a la oficina subsidiaria del departamento de prestaciones en dinero del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</li><li>• Extender y mantener estricto control de las tarjetas de registro a seguro colectivo de vida.</li><li>• Confrontación de recibos de pago de prestaciones laborales con acuerdos de Alcaldía y de Concejo Municipal y firma de aval de los mismos y otros establecidos en el Pacto Colectivo y Ley de Servicio Municipal, ante las instancias respectivos</li><li>• Extender notas para atención médica del dispensario municipal para empleados municipales y sus familiares.</li><li>• Otros directamente relacionados con el trámite de prestaciones laborales diversas, asignados por el Director de Recursos Humanos.</li></ul>
--	---

Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS, Bancos del sistema y plan de prestaciones.
Autoridad	Tiene autoridad con el personal a su cargo, para delegar funciones, actividades o tareas.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto y del logro de los objetivos.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perito Contador y sexto semestre de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín.</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Orientación hacia el logro.</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Comunicación escrita y oral.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Resolución.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Disciplina.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Integridad.</li> <li>• Servicio al usuario.</li> <li>• Buenas relaciones humanas</li> </ul>

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>JEFE DE SUPERVISIÓN MUNICIPAL</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Sección	Supervisión municipal
Cargo	Jefe de supervisión municipal
Código cargo	050009
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Ninguno
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de supervisar el comportamiento de los empleados en su lugar de trabajo, así como de mantener un control selectivo y estricto de los reportes de horas laboradas en tiempo extraordinario por las distintas dependencias municipales.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar los tipos y horarios de supervisión a realizar durante cada mes calendario.</li> <li>• Supervisar los horarios de ingreso y egreso de los trabajadores de sus jornadas laborales, tanto internas como externas del palacio municipal e informar oportunamente.</li> <li>• Supervisar el comportamiento de los empleados en su lugar de trabajo.</li> <li>• Mantener un control selectivo y estricto de los</li> </ul>

	<p>reportes de horas laboradas en tiempo extraordinario por las distintas dependencias municipales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y mantener en adecuado funcionamiento el mecanismo de control de horarios de ingresos y egresos del personal del palacio municipal.</li> <li>• Presentar informes diarios de las supervisiones realizadas.</li> <li>• Presentar informe semanal y mensual de actividades delegadas.</li> <li>• Responsable del diseño, implementación y mantenimiento de archivo del Director de Recursos Humanos exclusivamente y los que consisten en: acuerdos emitidos por el Concejo Municipal, por Alcaldía a través de la secretaría municipal, circulares, notificaciones y otros documentos dirigidos o emitidos por el Director.</li> <li>• Otros afines al cargo delegadas por el Director.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS.
Autoridad	Supervisar los horarios de ingreso y egreso de los trabajadores de sus jornadas laborales, tanto internas como externas del palacio municipal e informar oportunamente.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto.

<b>III. Especificación del puesto</b>	
<b>Requisitos académicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sexto semestre de Administración de Empresas o carrera afín.</li><li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet.</li><li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li></ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptabilidad.</li><li>• Planificación y organización.</li><li>• Orientación hacia el logro.</li><li>• Análisis de problemas.</li><li>• Comunicación escrita y oral.</li><li>• Aprendizaje.</li><li>• Trabajo en equipo.</li><li>• Resolución.</li><li>• Creatividad.</li><li>• Disciplina.</li><li>• Iniciativa.</li><li>• Integridad.</li><li>• Servicio al usuario.</li><li>• Buenas relaciones humanas.</li></ul>

<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>ENCARGADO DEL RÉGIMEN ESCALAFONARIO</b>	
<b>I. Identificación</b>	
Unidad	Dirección de Recursos Humanos
Área	Régimen escalafonario
Cargo	Encargado régimen escalafonario
Código cargo	050010
Responsable de elaboración	Dirección de Recursos Humanos
Inmediato superior	Sub Director de Recursos Humanos
Subalternos	Ninguno
<b>II. Descripción</b>	
<p>Puesto de carácter administrativo que se encarga de realizar el proceso de escalafón, evaluaciones, traslados de renglones presupuestarios, convocatorias y otras funciones correspondientes.</p>	
Naturaleza del puesto	Administrativa
Atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar procesos de escalafón, evaluaciones, traslados de renglones presupuestarios, convocatorias y otras funciones afines en la materia.</li> <li>• Recepción de papelería de las personas que aplican y citarlos para evaluación.</li> <li>• Elaborar instrumentos y controles relacionados con el reclutamiento, selección, inducción, contratación, promoción, desarrollo, capacitación y ubicación de personal, así como analizar cambios</li> </ul>

	<p>de personal, sustituciones, traslados temporales o definitivos ordenados por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del programa de mejoramiento para procesos de escalafonario.</li> <li>• Creación o reforzamiento del marco de diálogo y planificación.</li> <li>• Definición de los alcances de cada propuesta.</li> <li>• Priorizar la evaluación del impacto de las mejoras para escalafones y todo lo inherente</li> <li>• Otras funciones que le sean asignadas según su cargo por el Director.</li> </ul>
Relaciones de trabajo	Internas: Con la Gerencia Municipal y demás dependencias municipales.
	Externas: Diferentes trámites con el IGSS y Contraloría General de Cuentas.
Autoridad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto.
Responsabilidad	Es el responsable de todas las actividades asignadas al puesto y del logro de los objetivos.
<b>III. Especificación del puesto</b>	
Requisitos académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel medio completo y cuarto semestre de Administración de Empresas o carrera afín o ciencias jurídicas y sociales</li> <li>• Conocimiento de Office, Windows, Internet</li> <li>• Conocimientos en Leyes y Normas Municipales y laborales.</li> </ul>

<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Adaptabilidad.</b></li><li>• <b>Planificación y organización.</b></li><li>• <b>Orientación hacia el logro.</b></li><li>• <b>Análisis de problemas.</b></li><li>• <b>Comunicación escrita y oral.</b></li><li>• <b>Aprendizaje.</b></li><li>• <b>Trabajo en equipo.</b></li><li>• <b>Creatividad.</b></li><li>• <b>Disciplina.</b></li><li>• <b>Iniciativa.</b></li><li>• <b>Integridad.</b></li><li>• <b>Servicio al usuario.</b></li><li>• <b>Buenas relaciones humanas.</b></li></ul>
---------------------	--

**ANEXO 2**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO**

**DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	1
<b>GENERAL</b>	1
<b>ESPECÍFICO</b>	1
<b>BASE LEGAL</b>	1
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	2
<b>Procedimiento No. 1</b>	2
<b>Elaboración de nóminas y planillas</b>	2
<b>Procedimiento No. 2</b>	6
<b>Elaboración de prestaciones laborales y pensión por vejez</b>	6
<b>Procedimiento No. 3</b>	10
<b>Solicitud de permiso laboral</b>	10
<b>Procedimiento No. 4</b>	13
<b>Acuerdos de vacaciones</b>	13
<b>Procedimiento No. 5</b>	16
<b>Acuerdos de horas extras</b>	16
<b>Procedimiento No. 6</b>	19
<b>Elaboración de ayudas económicas</b>	19

## **INTRODUCCIÓN**

**Esta herramienta es de suma importancia, la finalidad del Manual de Normas y Procedimientos consiste en describir una serie de pasos que deben seguirse para realizar las funciones específicas dentro de un proceso.**

**En la Municipalidad de Quetzaltenango, específicamente en la Dirección de Recursos Humanos éste determina cómo se van a ejecutar ciertos procedimientos de trabajo, según la función y sus métodos, es imprescindible la realización de manuales que contengan información que revelen los procesos ya que estos servirán como instructivos que puedan auxiliar a la correcta ejecución de las actividades dentro de una organización.**

**Contar con un manual de procedimientos debidamente estructurado, que se adapte a las necesidades de los procesos, facilita la uniformidad de control con el cumplimiento de la rutina de trabajo, sin permitir arbitrariedad, lo que hace que sea más fácil evaluar la operatividad de cada trabajador ó incluso dependencia.**

**El presente manual será de gran ayuda para la Dirección de Recursos Humanos ya que hará más eficiente el entrenamiento de personal nuevo dentro de la Dirección, al contar con una herramienta clara del que hacer; al mismo tiempo, permite controlar los procedimientos de manera ordenada según los puestos de responsabilidad, facilita la reingeniería de los procesos cuando esta se haga necesaria.**

## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Los propósitos que se pretenden alcanzar con el presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango, son los siguientes.

### **GENERAL**

Presentar una visión integral de cómo opera la organización, con una secuencia lógica de los pasos que compone cada uno de los procedimientos, precisar la responsabilidad operativa del personal y propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos tanto materiales como humanos, de esta forma disminuir el tiempo y burocracia de los procesos.

### **ESPECÍFICOS**

- Poseer una herramienta de apoyo y consulta para quienes colaboran en la Dirección de Recursos Humanos.
- Establecer las políticas y lineamientos para el desarrollo correcto y oportuno de las labores encomendadas al personal.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de los trabajos, evitar la repetición de actividades y de esta manera ser eficientes.

### **BASE LEGAL**

La base legal del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, se contempla en el Capítulo Cuarto, Reglamentos interior de trabajo, en el artículo 57 del Código de Trabajo, Decreto número 1441 del Congreso de la República.

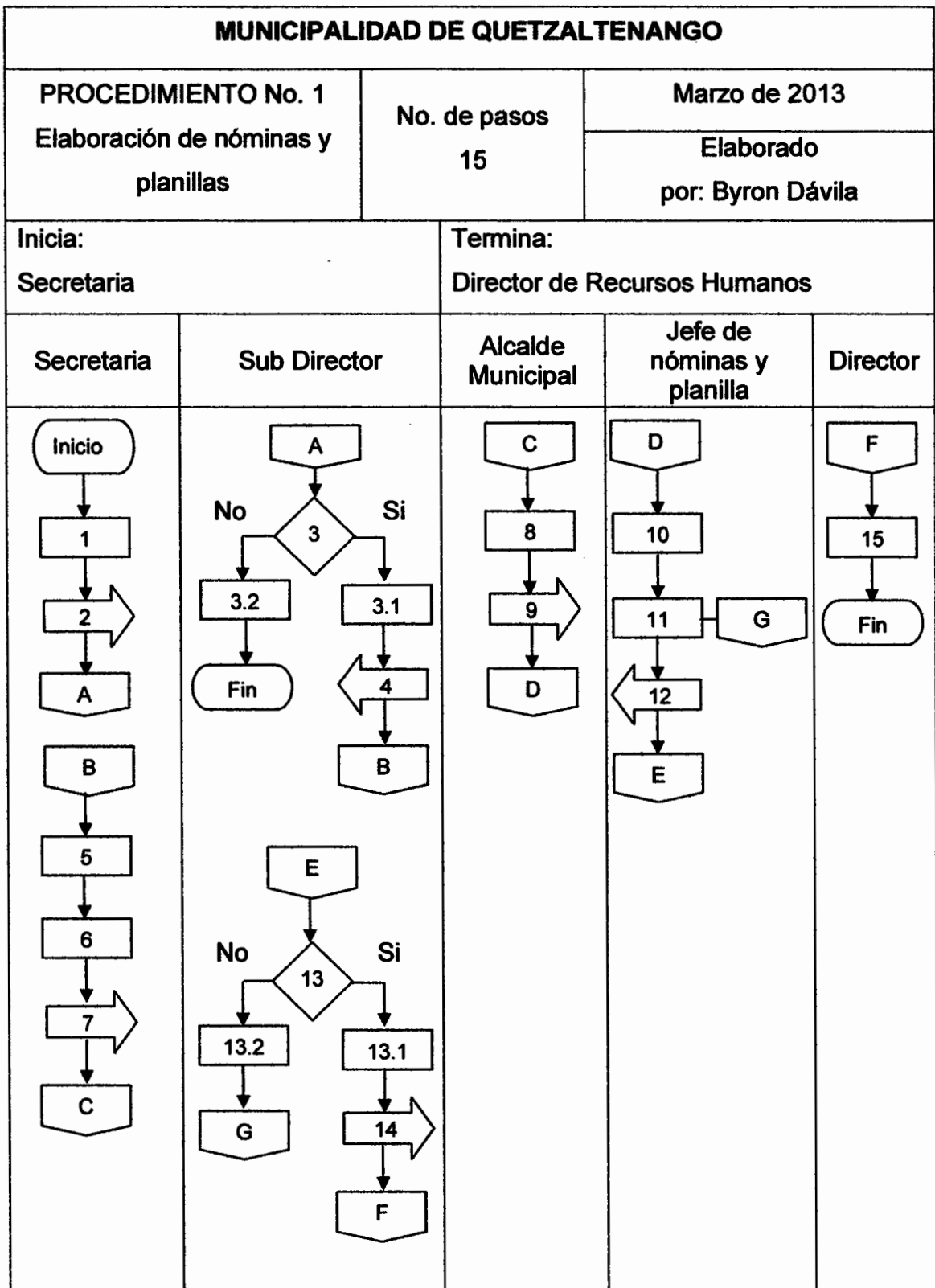
## PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentan los procedimientos más importantes utilizados en la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Quetzaltenango.

<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 1</b> Elaboración de nóminas y planillas	<b>No. de pasos</b>  15	<b>Marzo de 2013</b>  Elaborado por: Byron Dávila
<b>Inicia:</b> Secretaria	<b>Termina:</b> Director de Recursos Humanos	
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Consiste en realizar todo lo pertinente para el pago de distintos tipos de planillas, ya sean ordinarias, extraordinarias o adicionales de los empleados municipales. Inicia el proceso con la recepción de la papelería correspondiente a pagos y termina con la aprobación de las planillas. Se debe de tomar en cuenta las normas establecidas.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el pago de los empleados Municipales tanto activos como pasivos.</li> <li>• Certificar el buen manejo del capital Municipal.</li> </ul> <p><b>NORMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para que se pueda acreditar el pago al colaborador, se necesita que esté contratado como un empleado Municipal.</li> <li>• Para casos específicos de pago es necesario contar con un acuerdo de Alcaldía que ordene el mismo.</li> </ul>		

<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 1</b> <b>Elaboración de nóminas y planillas</b>	<b>No. de pasos</b> <b>15</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> <b>Secretaria</b>		<b>Termina:</b> <b>Director de Recursos Humanos</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad:</b>
<b>Secretaria</b>	<b>1</b>	<b>Recibe la papelería correspondiente a pagos.</b>
	<b>2</b>	<b>Traslada la papelería.</b>
<b>Sub Director de Recursos Humanos</b>	<b>3</b>	<b>Revisa papelería:</b> <b>3.1 Si está completa, la traslada con él secretario.</b> <b>3.2 Si no está completa, la regresa con el interesado para que la complete.</b>
	<b>4</b>	<b>Traslada la papelería.</b>
<b>Secretaria</b>	<b>5</b>	<b>Realiza el acuerdo correspondiente para el pago.</b>
	<b>6</b>	<b>Notifica.</b>
<b>Alcalde Municipal</b>	<b>7</b>	<b>Traslada la papelería a la Alcaldía.</b>
	<b>8</b>	<b>Firma de acuerdo.</b>
	<b>9</b>	<b>Envía acuerdo firmado a la sección de nóminas y planillas.</b>

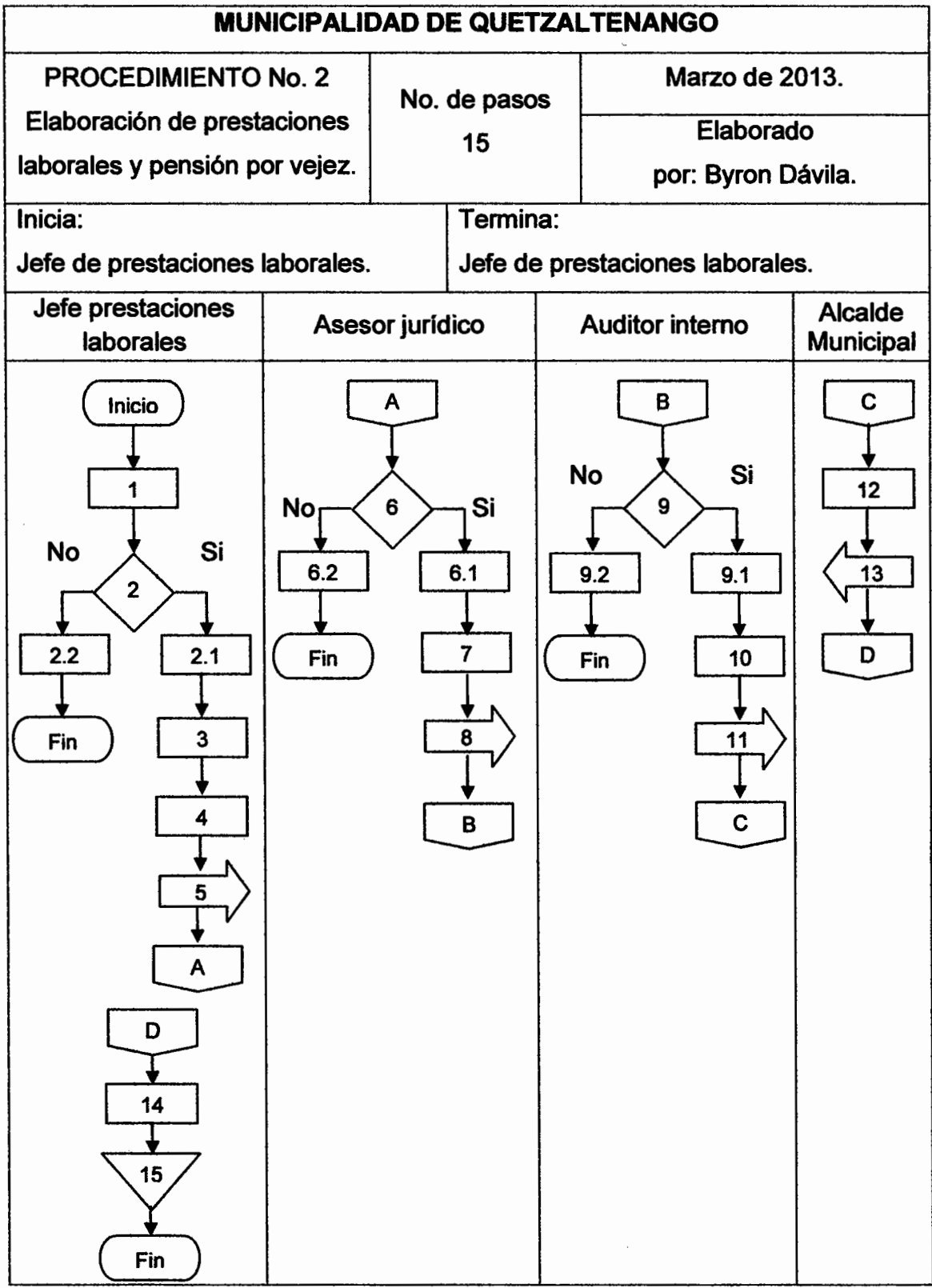
<b>Jefe de nóminas y planillas</b>	<b>10</b>	<b>Realiza las planillas de pago en el sistema.</b>
	<b>11</b>	<b>Genera planillas impresas.</b>
	<b>12</b>	<b>Traslada planillas impresas al Sub Director de Recursos Humanos-</b>
<b>Sub Director de Recursos Humanos</b>	<b>13</b>	<b>Revisa planillas: 13.1 Si están correctas se firman de revisado para la aprobación. 13.2 Si no están correctas se regresan para corrección.</b>
	<b>14</b>	<b>Envía planillas correctas.</b>
<b>Director de Recursos Humanos</b>	<b>15</b>	<b>Aprobación.</b>



<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 2</b> Elaboración de prestaciones laborales y pensión por vejez	No. de pasos 15	Marzo de 2013
		Elaborado por: Byron Dávila
Inicia: Jefe de prestaciones laborales	Termina: Jefe de prestaciones laborales	
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Consiste en la elaboración de prestaciones laborales por despido, renuncia, jubilación y pensión por vejez. Es de suma importancia establecer un proceso para que el interesado conozca cada uno de los pasos a seguir, que son quince e inician con la recepción del expediente y termina con el archivo del mismo, se debe de cumplir con las normas establecidas.</p>		
<p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el pago de las prestaciones labores que corresponde al trabajador por el servicio que brindo a la Municipalidad.</li> <li>• Calcular el monto de prestaciones laborales, en base a certificación de las últimas vacaciones autorizadas, si es considerado como personal de confianza o del servicio de carrera, del último sueldo y otros pagos acreditados.</li> </ul>		
<p><b>NORMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El interesado debe presentar expediente completo.</li> <li>• Debe poseer el finiquito extendido por la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		

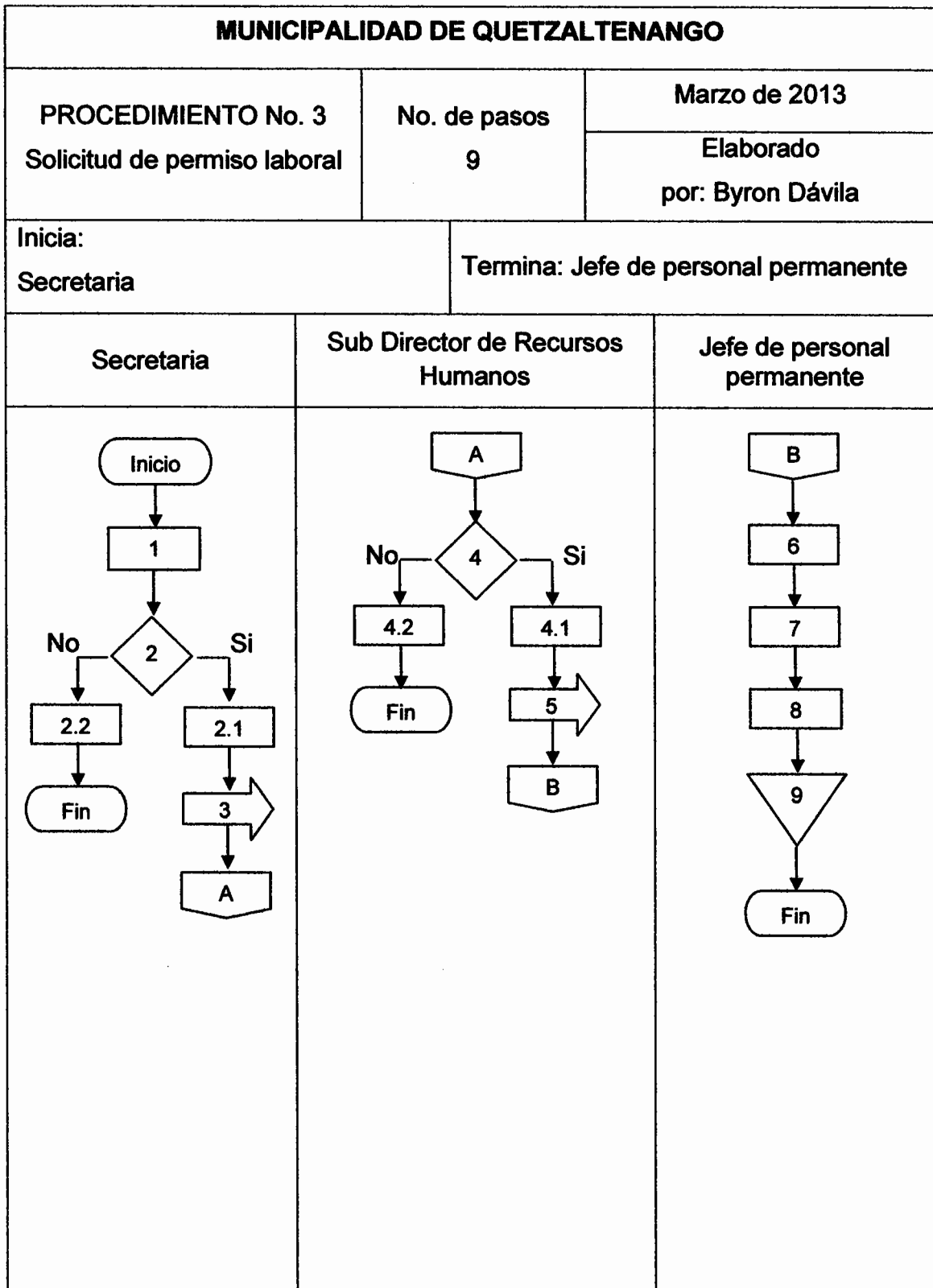
<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 2</b> <b>Elaboración de prestaciones laborales y pensión por vejez</b>	<b>No. de pasos</b> <b>15</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado</b> <b>por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> <b>Jefe de prestaciones laborales</b>		<b>Termina:</b> <b>Jefe de prestaciones laborales</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad:</b>
<b>Jefe de prestaciones laborales</b>	<b>1</b>	<b>Recibe el expediente.</b>
	<b>2</b>	<b>Revisa expediente:</b> <b>2.1 Si cumple con los requisitos, continua proceso.</b> <b>2.2 Si no cumple con los requisitos, regresa con el interesado para que la complete.</b>
	<b>3</b>	<b>De oficio solicita: el finiquito correspondiente, certificación de las últimas vacaciones autorizadas, certificación si es considerado como personal de confianza o del servicio de carrera, y certificación del último sueldo y otros pagos acreditados.</b>
	<b>4</b>	<b>Da el informe, dictamen y cálculo respectivo.</b>
	<b>5</b>	<b>Envía a Asesoría Jurídica para dictamen.</b>

Asesor jurídico	6	Toma de decisión: 6.1 Si cumple con los requisitos, continua el proceso. 6.2 Si no cumple con los requisitos, regresa con el interesado.
	7	Emite dictamen.
Auditor interno	8	Envía a Unidad de Auditoría Interna de la Municipalidad.
	9	Toma de decisión: 9.1 Si cumple con los requisitos, continua el proceso. 9.2 Si no cumple con los requisitos, regresa con el interesado.
	10	Emite dictamen.
Alcalde Municipal	11	Envía resolución a Alcaldía Municipal.
	12	Resuelve mediante punto de Concejo o acuerdo de alcaldía.
Jefe de prestaciones laborales	13	Envía resolución de expediente.
	14	Notifica al interesado.
	15	Archiva el expediente respectivo.



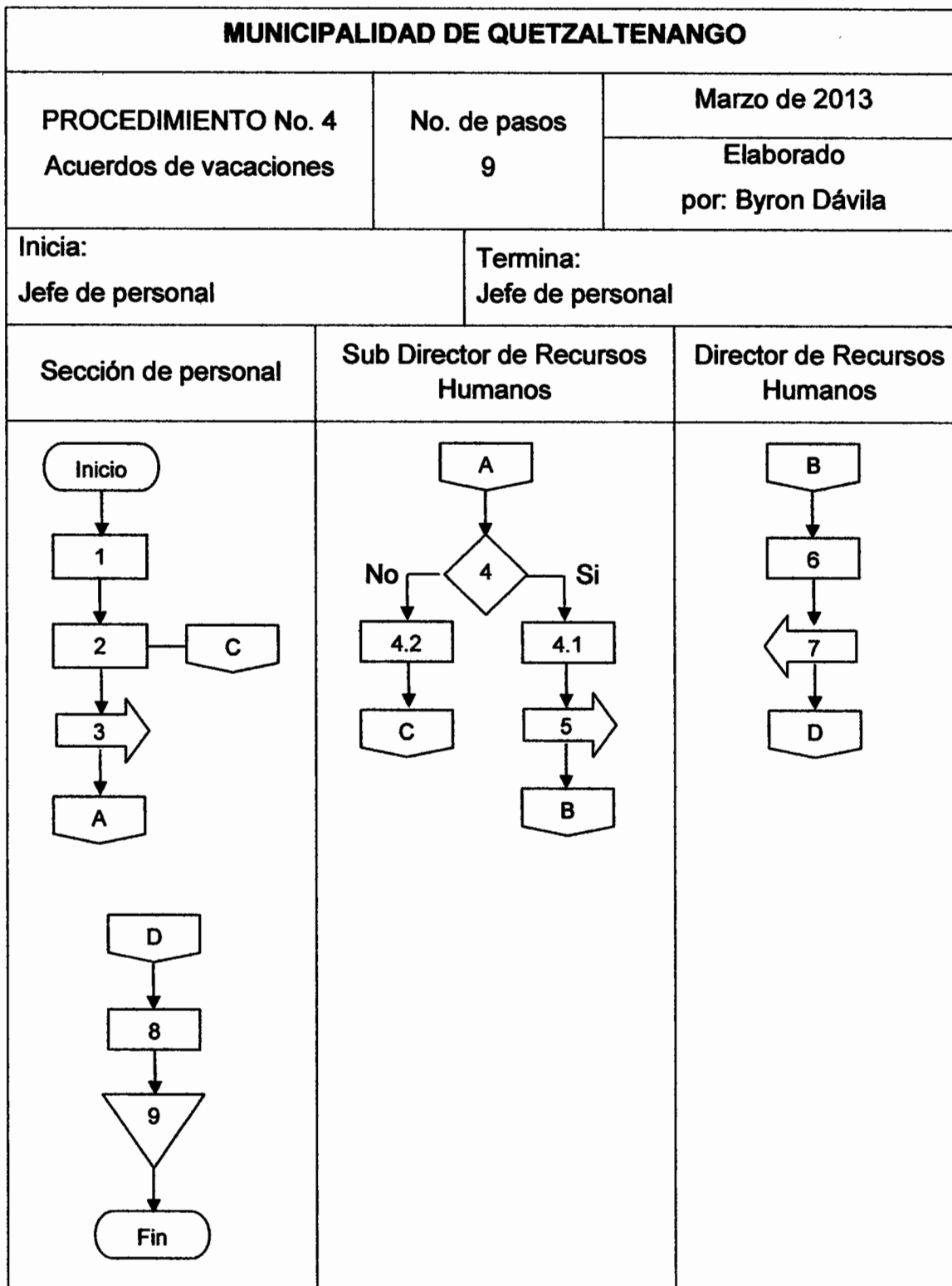
<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 3</b> Solicitud de permiso laboral	<b>No. de pasos</b> 9	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado</b> por: Byron Dávila
<b>Inicia:</b> Secretaria		<b>Termina:</b> Jefe de personal permanente
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Consiste en llevar un control detallado de cada trabajador y los permisos que éste requiere. Es de suma importancia establecer un proceso para los permisos laborales, ya que es un derecho de cada trabajador, pero se debe de realizar de la manera correcta. Son nueve pasos que inician con la solicitud del permiso con visto bueno del jefe inmediato superior y termina con el archivo del mismo, se debe de cumplir con las normas establecidas.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un control específico de los permisos que solicitan los empleados.</li> <li>• Disminuir la cantidad de permisos que se solicitan mensualmente.</li> </ul> <p><b>NORMAS</b></p> <p>Para solicitar permiso es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el interesado envíe un oficio dirigido a la Dirección de Recursos Humanos con el visto bueno de su jefe inmediato.</li> <li>• Si el permiso es por más de 2 días, este debe de llevar adjunto el visto bueno del Gerente Municipal.</li> </ul>		

<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 3</b>	<b>No. de pasos</b>	<b>Marzo de 2013</b>
<b>Solicitud de permiso laboral</b>	<b>9</b>	<b>Elaborado por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia: Secretaria</b>		<b>Termina: Jefe de personal permanente</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad:</b>
<b>Secretaria</b>	<b>1</b>	<b>Recibe la solicitud de permiso.</b>
	<b>2</b>	<b>Verifica:</b> <b>2.1 Si tiene el visto bueno del jefe inmediato superior.</b> <b>2.2 Si no cumple se regresa al interesado.</b>
<b>Sub Director de Recursos Humanos</b>	<b>3</b>	<b>Traslada el permiso.</b>
	<b>4</b>	<b>Revisa el permiso:</b> <b>4.1 Si cumple con los requisitos se sigue el proceso.</b> <b>4.2 Si no cumple con los requisitos se notifica al interesado.</b>
	<b>5</b>	<b>Traslada la solicitud por medio del libro de conocimientos.</b>
<b>Jefe de personal permanente</b>	<b>6</b>	<b>Realiza las anotaciones pertinentes en la hoja de control del interesado.</b>
	<b>7</b>	<b>Informa resolución mediante oficio al solicitante.</b>
	<b>8</b>	<b>Ingresa el oficio al expediente de la ficha record.</b>
	<b>9</b>	<b>Archiva oficio y solicitud.</b>



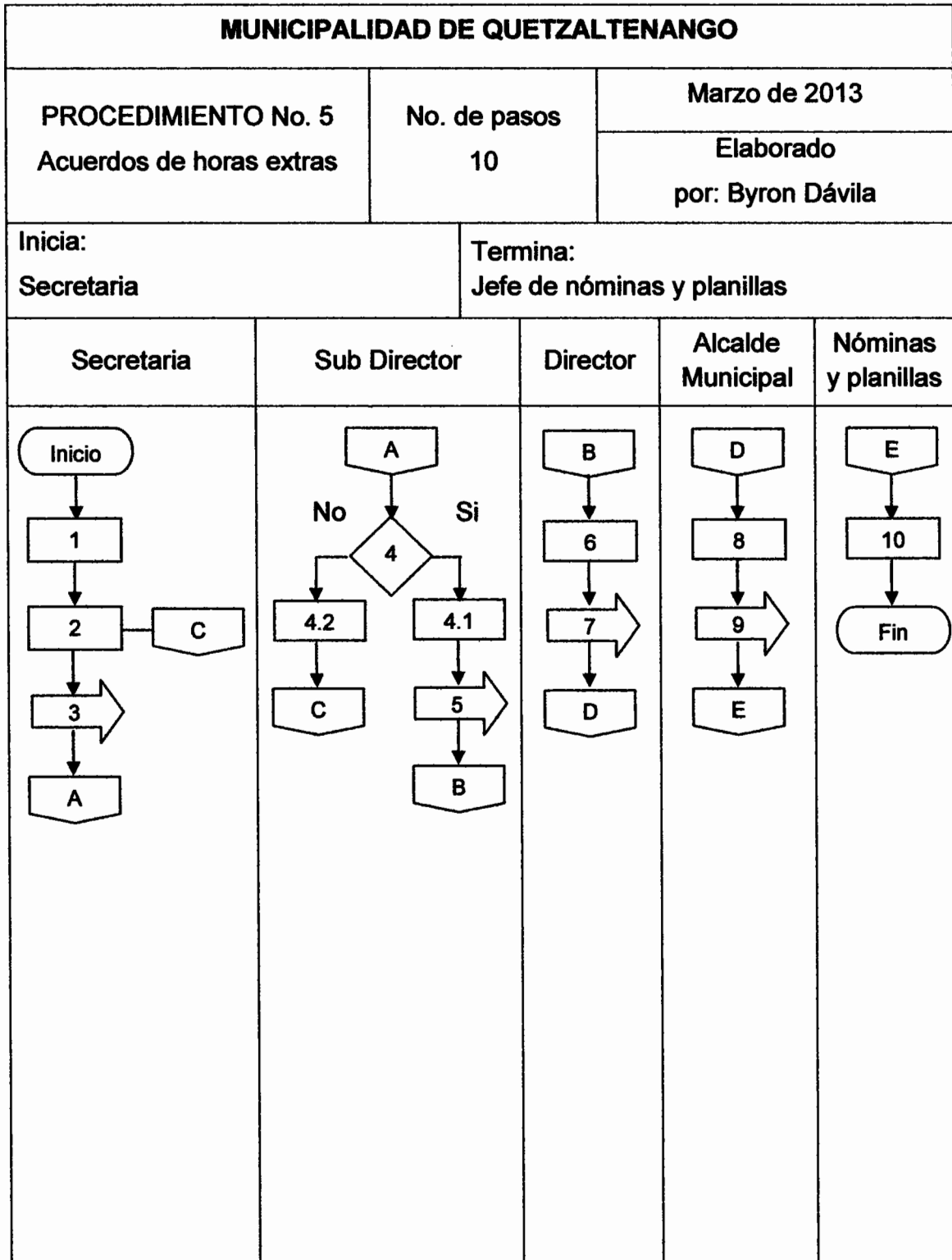
<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 4</b> <b>Acuerdos de vacaciones</b>	<b>No. de pasos</b> <b>9</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado</b> <b>por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> Jefe de personal		<b>Termina:</b> Jefe de personal
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Consiste en la realización de acuerdos que avalen el período vacacional que se gozará en una fecha estipulada. Es de suma importancia establecer un proceso de vacaciones, ya que es un derecho adquirido por el trabajador, pero se debe realizar de manera correcta, para no afectar el desarrollo de las actividades de cada dependencia municipal. Son nueve pasos que inician con la recepción del expediente, termina con el archivo y notificación del mismo, se debe de cumplir con las normas establecidas.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normar los períodos de vacaciones que cada empleado municipal.</li> <li>• Llevar un control de vacaciones para cada uno de los trabajadores.</li> </ul> <p><b>NORMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las programaciones de los períodos vacacionales se deben de entregar el 15 de noviembre de cada año.</li> <li>• Las vacaciones deben de programarse con dos meses de holgura con la fecha en la que se inició a laborar.</li> </ul>		

<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 4</b> <b>Acuerdos de vacaciones</b>	<b>No. de pasos</b> <b>9</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado</b> <b>por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> <b>Jefe de personal</b>		<b>Termina:</b> <b>Jefe de personal</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad:</b>
<b>Jefe de personal</b>	<b>1</b>	<b>Recibe expediente completo.</b>
	<b>2</b>	<b>Redacta acuerdo respectivo.</b>
	<b>3</b>	<b>Traslado.</b>
<b>Sub Director de Recursos Humanos</b>	<b>4</b>	<b>Revisa acuerdo:</b> <b>4.1 Si cumple con los requisitos sigue el proceso.</b> <b>4.2 Si no cumple con lo requerido se regresa con el jefe de personal.</b>
	<b>5</b>	<b>Envía acuerdo.</b>
<b>Director de Recursos Humanos</b>	<b>6</b>	<b>Aprobación.</b>
	<b>7</b>	<b>Cursa de aprobado.</b>
<b>Jefe de personal</b>	<b>8</b>	<b>Notificación.</b>
	<b>9</b>	<b>Se archiva.</b>



<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 5 Acuerdos de horas extras</b>	<b>No. de pasos 10</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> Secretaria		<b>Termina:</b> Jefe de nóminas y planillas
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Consiste en la realización acuerdos que soporten el pago de la realización de trabajo en horas extraordinarias. Es de suma importancia establecer un proceso de horas extras, ya que muchos empleados desconocen y realizan pasos innecesarios para solicitar el pago correspondiente, se debe de cumplir con las normas establecidas.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avalar el pago de las horas que se trabajan extraordinariamente.</li> <li>• Poseer un documento de soporte de respalde el pago y así evitar inconvenientes posteriores.</li> </ul> <p><b>NORMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe de cumplir con un formato ya establecido para la presentación del informe.</li> <li>• Debe de llevar los documentos de soporte que avalen que se puede realizar el pago y las firmas de los inmediatos superiores.</li> <li>• La presentación de dichos reportes se deben de realizar en los dos primeros días hábiles de cada mes.</li> </ul>		

<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 5</b> <b>Acuerdos de horas extras</b>	<b>No. de pasos</b> <b>10</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado</b> <b>por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> <b>Secretaria</b>		<b>Termina:</b> <b>Jefe de nóminas y planillas</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad:</b>
<b>Secretaria</b>	<b>1</b>	<b>Recibe el reporte de horas extras.</b>
	<b>2</b>	<b>Redacta acuerdo.</b>
	<b>3</b>	<b>Traslada.</b>
<b>Sub Director de Recursos Humanos</b>	<b>4</b>	<b>Revisa:</b> <b>4.1 Si posee todos los requisitos y es correcto sigue el proceso.</b> <b>4.2 Si no cumple con los requisitos o no está correctamente se devuelve a la secretaria.</b>
	<b>5</b>	<b>Envía reporte revisado.</b>
<b>Director de Recursos Humanos</b>	<b>6</b>	<b>Certifica.</b>
	<b>7</b>	<b>Cursa acuerdo.</b>
<b>Alcalde Municipal</b>	<b>8</b>	<b>Aprobación.</b>
	<b>9</b>	<b>Traslada aprobado.</b>
<b>Jefe de nóminas y planillas</b>	<b>10</b>	<b>Realiza pago de horas extras.</b>



<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 6 Elaboración de ayudas económicas</b>	<b>No. de pasos 8</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> Jefe de prestaciones laborales		<b>Termina:</b> Jefe de prestaciones laborales
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Consiste en el pago adicional que realiza la Municipalidad cuando fallece un trabajador o familiar del mismo. Es de suma importancia establecer este proceso para brindar una ayuda económica de manera rápida y efectiva, siempre y cuando se cumplan con las normas establecidas.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un proceso un proceso rápido y efectivo en el caso del fallecimiento de un trabajador o familiar, para cubrir gastos del sepelio, mediante una ayuda económica.</li> <li>• Brindar una ayuda económica para cubrir los gastos generados por la muerte de una persona.</li> </ul> <p><b>NORMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplica el pago de ayudas económicas en el caso de fallecimiento de trabajadores, siempre y cuando cumpla los requisitos.</li> <li>• Se aplica el pago de ayudas económicas en el caso de fallecimiento de familiares, siempre y cuando cumpla los requisitos.</li> </ul>		

<b>MUNICIPALIDAD DE QUETZALTENANGO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO No. 6</b> <b>Elaboración de ayudas económicas</b>	<b>No. de pasos</b> <b>8</b>	<b>Marzo de 2013</b>
		<b>Elaborado por: Byron Dávila</b>
<b>Inicia:</b> <b>Jefe de prestaciones laborales</b>		<b>Termina:</b> <b>Jefe de prestaciones laborales</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad:</b>
<b>Jefe de prestaciones laborales.</b>	<b>1</b>	<b>Recibe expediente.</b>
	<b>2</b>	<b>Revisa expediente:</b> <b>2.1 Si cumple con los requisitos requeridos por la institución sigue el proceso.</b> <b>2.2 Si no cumple con los requisitos requeridos por la institución lo devuelve al interesado.</b>
<b>Alcalde Municipal</b>	<b>3</b>	<b>Da el informe y dictamen respectivo.</b>
	<b>4</b>	<b>Envía informe y dictamen.</b>
	<b>5</b>	<b>Autorización por medio de acuerdo de alcaldía.</b>
<b>Jefe de prestaciones laborales.</b>	<b>6</b>	<b>Traslada autorización por medio de acuerdo de alcaldía.</b>
	<b>7</b>	<b>Elabora recibo.</b>
	<b>8</b>	<b>Archiva con el expediente respectivo.</b>

