

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



“Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna en la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales”

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

CRISTHIAN FERNANDO PÉREZ LÓPEZ

CARNÉ: 8912116

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Guatemala, 01 de octubre de 2019

M.A. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **CRISTHIAN FERNANDO PÉREZ LÓPEZ** con número de carné: **8912116** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la **DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **13 de MAYO** al **5 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional:

**“ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN
INTERNA EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
MUNICIPALIDAD DE VILLA CANALES”**

entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **ING. JULIO DANIEL MARROQUÍN ORDOÑEZ**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del (la) epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente

Firma y sello


ING. JULIO DANIEL MARROQUÍN ORDOÑEZ
ALCALDE





Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante
Cristhian Fernando Pérez López
Carné: 8912116
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA CANALES”**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del informe final del EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Josue Andrade
Supervisor EPS de Licenciatura



Vo. Bo. M.A Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la vida y bendecirme cada día con su amor y provisión.
- A MIS PADRES (Q.E.P.D.):** Cesar Pérez y Helida López, por su amor en vida cuidados y creer que lo lograría.
- A MI ESPOSA:** Mónica Rodríguez, por su amor, apoyo, y comprensión incondicional, por soñar conmigo este momento.
- A MIS HIJOS:** Diego Pérez y Lucia Pérez, los amo y espero que este logro sea de inspiración para ellos.
- A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** Por su apoyo y amistad en todos los cursos y por hacer este viaje una verdadera aventura en especial a mi amigo Josué Othoniel Andrade de La Cruz

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por brindarme la oportunidad de obtener mis estudios superiores y por ser mi casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por formarme como profesional, a mis catedráticos y amigos.

Al alcalde **INGENIERO JULIO DANIEL MARROQUÍN ORDOÑEZ**, por su enorme apoyo, amistad y brindarme la oportunidad de desarrollar el EPS en la Municipalidad de Villa Canales.

Al **LICENCIADO JOSUE OTHONIEL ANDRADE DE LA CRUZ**, por su gran amistad, apoyo su buena asesoría y por ser de inspiración desde mucho tiempo atrás.

A mi amada esposa por amarme y comprenderme en cada etapa de mi carrera y de mi vida, brindándome su apoyo incondicional.

A mis hijos que son mi motor de inspiración y me motivan a ser ejemplo.

A mi familia que comparten la alegría de un sueño hecho realidad

Y a mis amigos por ser cómplices y por hacer divertidos todos esos momentos de tensión y alegría.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2.1 Ubicación geográfica	1
1.2.2 Antecedentes o historia	2
1.2.3. Departamentos o dependencias:	5
1.2.5 Misión	80
1.2.6. Visión	81
1.2.7 Objetivos Institucionales	81
1.2.8 Público Objetivo	81
1.2.9 Organigrama	82
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	83
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico	84
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	85
1.4.1 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas	85
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	88
1.5.1 Fortalezas	88
1.5.2 Oportunidades	88
1.5.3 Debilidades	88
1.5.4 Amenazas	88
CAPÍTULO II	89
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	89
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	89
2.2.1. Objetivo General	89
2.2.2. Objetivos específicos	89
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	90
2.4. MENSAJE	90

2.5. ESTRATEGIAS	91
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	91
CAPÍTULO III	99
3. INFORME DE EJECUCIÓN	99
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	99
3.1.1. Financiamiento:	99
3.1.2. Presupuesto:	99
3.1.3. Beneficiarios:	100
3.1.4. Recursos Humanos	100
3.1.5. Área geográfica de Acción:	101
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	101
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	113
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO	113
Conclusiones	115
Recomendaciones	116
Bibliografía	117
Anexos	118

RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales.

- **Nombre del Proyecto:**

“Implementación del Manual del buen servicio al vecino en la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales”.

- **Objetivos del Proyecto:**

General:

Crear un plan de comunicación con lineamientos y normas institucionalizadas para mejorar la atención al vecino que se acerca a la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales.

Específicos:

- Elaborar material impreso (Folleto) que funcione como manual para los nuevos protocolos de atención al vecino.
- Impartir charlas informativas e inductivas para dar a conocer las nuevas normas y protocolos de atención al vecino.
- Elaborar un afiche como material de apoyo para recordar la correcta aplicación de las normas y protocolos del servicio al vecino.

Sinopsis:

Como institución municipal es obligatorio atender correctamente a los vecinos creando así una mejor interacción, el correcto servicio le da la debida importancia a su visita haciendo todo lo posible por resolver positivamente su inquietud por lo que se busca institucionalizar un protocolo en donde el vecino obtenga buen trato, accesibilidad, inmediatez y eficiencia que brinda la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de

Villa Canales y que debido a la implementación y uso de los protocolos permitirá al vecino tener una mejor experiencia dentro de las instalaciones de la Municipalidad.

INTRODUCCIÓN

La municipalidad de Villa Canales ha entrado en un tiempo de modernización haciéndose comunicar a través de herramientas digitales las que ha llegado a la población efectivamente por lo que la afluencia de vecinos en las instalaciones municipales ha aumentado, lastimosamente la modernización en la comunicación interna de atención al vecino no va de la mano con la externa.

El presente diagnóstico se inicia con la presentación de los objetivos de la investigación y de los datos generales de la institución, específicamente en las direcciones y departamentos que tiene contacto personal con el vecino, también incluye el origen y los antecedentes históricos de la Municipalidad de Villa Canales, su misión, visión, objetivos institucionales, público objetivo y organigrama.

A través del método de observación se logró detectar varios problemas de comunicación en el área de atención al vecino, dando como resultado la necesidad de crear un plan comunicacional moderno, actual y efectivo para solucionar dichos problemas.

JUSTIFICACIÓN

El avance significativo de las tecnologías de la información actual implica que las instituciones llegarán más efectivamente a su público objetivo por lo que se obliga a cambiar las herramientas comunicacionales internas y procesos de contacto con el mismo con la idea de ser eficientes en ahorro de tiempo y crear una mejor relación entre el servicio y el usuario.

como resultado de la información extraída se evidencio la falta aplicación del proceso institucional establecido que si bien se tiene un manual no es moderno ni eficaz.

El propósito del presente informe es que las direcciones y departamentos que tienen contacto con el vecino conozcan y utilicen un nuevo y moderno manual de atención ciudadana, como una herramienta que les permita ser más eficaces en el servicio prestado al vecino de Villa Canales.

Asimismo, la utilización de esta herramienta provee una mejor imagen institucional, pues se disminuiría el malestar del usuario.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Realizar diagnóstico de comunicación interna de la Municipalidad de Villa Canales que permita conocer si existe una adecuada atención la vecino cuando visita las instalaciones de la municipalidad.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Comprobar el conocimiento sobre los protocolos de atención ciudadana
- Verificar si los colaboradores comprenden los procesos de ejecución establecidos para la buena atención ciudadana.
- Determinar la aplicación de los protocolos de atención ciudadana
- Comprobar que los colaboradores comprenden los procesos administrativos de la Municipalidad de Villa Canales
- Identificar que canal de comunicación es el adecuado para transmitir la información institucional.

1.2 LA INSTITUCIÓN – MUNICIPALIDAD DE VILLA CANALES

Dirección de Servicios públicos de la municipalidad de Villa Canales.

1.2.1 Ubicación geográfica

Municipalidad de Villa Canales, 8 calle 1-64 zona 1 Municipio de Villa Canales departamento de Guatemala, Guatemala.

1.2.2 Antecedentes o historia

El actual Villa Canales, se llamó antiguamente Pueblo Viejo, pero esta es una denominación de la Época Colonial, los datos que se tienen de la Época Prehispánica son modestos a tal punto que se carece de información para estructurar una forma de vida específica, el patrón de asentamiento, y otros.

Sin embargo, se sabe que Pueblo Viejo era la comunidad formada por Santa Inés Petapa y San Miguel Petapa en la Colonia. También se presume que dichas poblaciones se asentaron en una comunidad prehispánica de lengua Pocomán, ya que, recuérdese los asentamientos españoles generalmente se ubican en los pueblos indios y creemos que este caso no es la excepción.

Es así como Pueblo Viejo correspondía al Señorío del Cacique Cashualan, como menciona Francisco de Fuentes y Guzmán en su Recordatorio Florida, en la cual menciona “Queda asentado antes de ahora, como el lugar de San Miguel Petapa fue numerosísimo de pueblo, perteneciente al señorío del Cacique Cashualam, uno de los señores que llamarán de las cuatro cabeceras y que como príncipe libre no pagaba feudo, ni conocimiento a otro; y era casa linaje con que aparentaban los reyes del Quiché, Cachiquel y de Sotojil. Y siendo como fue uno de los que se dieron de paz a la obediencia católica, también por esta razón el pueblo de San Miguel Petapa es uno de los antiguos y primeros curatos de indios que hay en la grande extensión de este valle de Goathemala. Yace su situación a la parte del este-sureste respecto a la situación de Goathemala, en un valle circunvalado de montes que su eminente altitud le asombra algo y hace su sitio húmedo, ayudado con lo umbroso de la participación de las aguas procelosas de la sierra de canales (1,932)”.

Con la venida de los españoles a estas tierras en 1,524 y su posterior conquista, se inicia un nuevo período histórico para estas tierras. Una vez conquistados estos territorios, los españoles empiezan a estructurar un modelo económico y político que les permitirá explotar y controlar los habitantes originales de América.

La Capitanía General, primeramente, dividió el territorio en distritos y provincias; siendo los primeros más pequeños en extensión que los segundos. Es por ello que, dentro de esos distritos, existía uno de singular importancia: el de Amatitlán. Se cree que la actual Villa Canales se encuentra en el valle del mismo nombre, el cual pertenecía a la alcaldía mayor de Sacatepéquez. Al sur se encontraba el Valle de Petapa donde se encontraban las comunidades de Santa Inés y San Miguel Petapa. La Real Audiencia de Guatemala de 1,682 unió los dos pueblos y le llamaron Valle de las Mesas de Petapa.

Estas poblaciones se encontraban una tan cerca de la otra –dos cuerdas- que formaban si así se puede decir, una comunidad. Sin embargo, era costumbre de la época que hubiera dos poblados: Uno para ladinos, españoles y otro para indios. San Miguel Petapa era la población que albergaba a los españoles, ladinos, negros, mulatos, y otras.

El pueblo estaba situado al margen del Río llamado de Petapa, no caudaloso, aunque de bastante agua, que corre de norte a sur y a una legua corta muere en la laguna de Amatitlán, el cual en el año de 1,762 en los días 10 y 11 de octubre tuvo una avenida furiosa que inundó y destruyó el pueblo, arruinó muchos edificios y perecieron varias personas. Con este motivo se desamparó dicho sitio y mudó el pueblo a la banda de acá del río, como a media legua de distancia y en alguna altura. En esta mudanza los indios y ladinos que hacían un pueblo formaron dos. Uno es el nuevo Petapa y es el de los indios. Otro la Villa de la Concepción y es el de los ladinos, quedando en el pueblo arruinado los vecinos y pocas personas.

Todo esto quiere decir que una vez consumado el temporal, las personas buscaron sus pertenencias entre lo que les quedó y luego se mudaron a otro lugar, no sin antes debatir sobre el futuro del pueblo ya que hubo opiniones encontradas entre los que querían un nuevo hogar que habitar y otros que no querían salir de ese lugar (que en su mayoría eran los indios), ya sea porque estaban apegados a sus raíces ancestrales o porque sus casas no habían sufrido daño.

Al final se decidió por trasladar ambos poblados; el de los ladinos a dos leguas (8 Kms.) del lugar afectado por el temporal, al cual le pusieron el nombre de Villa de la Concepción hoy conocido con el nombre de Villa Nueva; y el de los indios a media legua (2 Kms.) y el cual siguió ostentando el nombre de San Miguel Petapa, por estar bajo la advocación de dicho santo. Toda vez se trasladaron los dos poblados a los lugares mencionados, hubo otro grupo que se quedó en el antiguo pueblo como ya se mencionó a este le denominaron Pueblo Viejo.

Posteriormente en el año de 1,839; la Asamblea Constituyente del Estado de Guatemala, decreta formar el distrito de Amatitlán, el cual estará formado por la ciudad de Amatitlán, San Cristóbal Palín, Villa Nueva, San Miguel y Santa Inés Petapa, así como todos los lugares cercanos a todas estas comunidades. Por lo tanto, Pueblo Viejo también se encontraba adscrito al Distrito de Amatitlán; posteriormente en el año de 1,866 Amatitlán pasó a ser departamento categoría que va a conservar hasta el año de 1,935.

No es sino hasta el 3 de junio de 1,912 que se forma el nuevo municipio de Pueblo Viejo, al cual van a pertenecer las siguientes aldeas y caseríos: Pueblo Viejo, Canchón, La concha, Fraijanes, Durazno, Los Verdes, Colmenas, El Tablón, Rabanales, Planes de la Laguna, Cerritos, Barillas y Santa Rosita; mientras que el municipio de San Miguel Petapa lo conformaban: San Miguel Petapa, Santa Inés, Boca del Monte, Chichimecas, (poblado habitado por los indios mexicanos), Cerro Pelado, Rustrián y la Cumbre de San Nicolás. Como hay comunidades que pasaron a ser municipios actualmente y otras comunidades pasaron de un municipio a otro.

Otro aspecto histórico de gran importancia que mencionar es el famoso Batallón Canales, el cual tuvo gran protagonismo durante la época de la Reforma Liberal cuando Justo Rufino Barrios trató de unir Centroamérica por la fuerza. Era tal la importancia de dicho Batallón que se dice que Barrios en agradecimiento a la labor cumplida por los

soldados regaló a éstos, terrenos en lo que hoy es Boca del Monte y Cerro Pelado, hoy El Porvenir. También destaca el hecho de que el General Pedro Reyes Reinuelos, ingresó en 1,890 al Batallón Canales como soldado raso y llegó a ocupar altos puestos dentro del ejército. Jorge Ubico fue 2do. Jefe del Batallón y marchó frente a él en el año de 1,903. Este nombre perduró aproximadamente cinco años, ya que cuando Estrada Cabrera es derrocado, su nombre es borrado de pueblos, calles, plazas, etc. “...en virtud del Acuerdo del 3 de mayo de 1,920 que dispuso suprimir de los pueblos, calles, plazas, etc., el nombre del presidente Estrada Cabrera o de sus familiares”. Es aproximadamente a finales de la década de los 20 cuando se le empieza a denominar popularmente como: Villa Canales.

1.2.3. Departamentos o dependencias:

Concejo Municipal:

El Concejo Municipal es un cuerpo colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el Alcalde, los Síndicos y los Concejales, todos electos directa y popularmente. (Código Municipal Decreto 12-2002, en el Artículo. 9).

Corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del Gobierno del Municipio.

Funciones:

- a. Cumplir con las funciones contenidas en el Artículo 35 del Código Municipal y sus reformas, la cuales son las siguientes:
- b. La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales;
- c. El ordenamiento territorial y control urbanístico de la circunscripción municipal;
- d. La convocatoria a los distintos sectores de la sociedad del municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los planes

de desarrollo urbano y rural del municipio, identificando y priorizando las necesidades comunitarias y propuestas de solución a los problemas locales.

- e. El control y fiscalización de los distintos actos del gobierno municipal y de su administración;
- f. El establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para su prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos;
- g. La aprobación, control de ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto de ingresos y egresos del municipio, en concordancia con las políticas públicas municipales;
- h. La aceptación de la delegación o transferencia de competencias;
- i. g. El planteamiento de conflictos de competencia a otras entidades presentes en el municipio;
- j. La emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales;
- k. La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos, para lo cual impulsará el proceso de modernización tecnológica de la Municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios, así como la administración de cualquier registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley;
- l. Autorizar el proceso de desconcentración del gobierno municipal, con el propósito de mejorar los servicios y crear los órganos institucionales necesarios, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión de la administración municipal;
- m. La organización de cuerpos técnicos, asesores y consultivos que sean necesarios al municipio, así como el apoyo que estime necesario a los consejos asesores indígenas de la alcaldía comunitaria o auxiliar, así como de los órganos de coordinación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo y de los Consejos Municipales de Desarrollo;
- n. La preservación y promoción del derecho de los vecinos y de las comunidades a su identidad cultural, de acuerdo a sus valores, idiomas, tradiciones y costumbres;
- o. La fijación de rentas de los bienes municipales, sean estos de uso común o no, la de tasas por servicios administrativos y tasas por servicios públicos locales,

contribuciones por mejoras o aportes compensatorios de los propietarios o poseedores de inmuebles beneficiados por las obras municipales de desarrollo urbano y rural. En el caso de aprovechamiento privativo de bienes municipales de uso común, la modalidad podrá ser a título de renta, servidumbre de paso o usufructo oneroso;

- p. Proponer la creación, modificación o supresión de arbitrio al Organismo Ejecutivo, quien trasladará el expediente con la iniciativa de ley respectiva al Congreso de la República;
- q. La fijación de sueldo y gastos de representación del Alcalde; las dietas por asistencia a sesiones del Concejo Municipal; y, cuando corresponda, las remuneraciones a los Alcaldes comunitarios o Alcaldes auxiliares;
- r. La concesión de licencias temporales y aceptación de excusas a sus miembros para no asistir a sesiones;
- s. La aprobación de la emisión, de conformidad con la ley, de acciones, bonos y demás títulos y valores que se consideren necesarios para el mejor cumplimiento de los fines y deberes del municipio;
- t. La aprobación de los acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados, nacionales e internacionales que propicien el fortalecimiento de la gestión y desarrollo municipal, sujetándose a las leyes de la materia;
- u. La promoción y mantenimiento de relaciones con instituciones públicas nacionales, regionales, departamentales y municipales;
- v. Adjudicar la contratación de obras, bienes, suministros y servicios que requiera la Municipalidad, sus dependencias, empresas y demás unidades administrativas de conformidad con la ley de la materia, exceptuando aquellas que corresponden adjudicar al Alcalde;
- w. La creación del cuerpo de policía municipal;
- x. En lo aplicable, las facultades para el cumplimiento de las obligaciones atribuidas al Estado por el artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala;
- y. La elaboración y mantenimiento del catastro municipal en concordancia con los compromisos adquiridos en los acuerdos de paz y la ley de la materia.
- z. La promoción y protección de los recursos renovables y no renovables del municipio;

- aa. Emitir el dictamen favorable de la autorización de establecimientos que por naturaleza estén abiertos al público, sin el cual ninguna autoridad podrá emitir la licencia respectiva.
- bb. Las demás competencias inherentes a la autonomía del municipio; y,

aa. La discusión, aprobación, control de ejecución y evaluación de las políticas municipales de desarrollo de la juventud.

Alcaldía Municipal

Es la Unidad Administrativa con el más alto grado jerárquico en la Municipalidad, se encarga de dirigir las actividades de todas las dependencias de la municipalidad y cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal y para el efecto expedirá las órdenes e instrucciones necesarias, dictará las medidas de política y buen gobierno y ejercerá la potestad de acción directa y en general, resolverá los asuntos del municipio que no estén atribuidos a otra autoridad, además de cumplir lo contenido en los artículos 9, 38,39, 40, 52, 53, 56, 76, 131, 132, 135 (Reformado), 156, 174 del Código Municipal; y lo estipulado en el Reglamento Interno del Concejo Municipal del Municipio de Villa Canales.

Funciones:

Cumplir con las atribuciones definidas en el Artículo 53 del Código Municipal y su Reformas a cumplir, las cuales son:

- a. Dirigir la administración municipal.
- b. Representar a la municipalidad y al municipio.
- c. Presidir las sesiones del Concejo Municipal y convocar a sus miembros a sesiones ordinarias y extraordinarias de conformidad con el Código Municipal.
- d. Velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.
- e. Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios públicos y obras municipales.

- f. Disponer gastos, dentro de los límites de su competencia; autorizar pagos y rendir cuentas con arreglo al procedimiento legalmente establecido.
- g. Desempeñar la jefatura superior de todo el personal administrativo de la municipalidad, nombrar, sancionar y aceptar la renuncia y remover de conformidad con la ley, a los empleados municipales.
- h. Ejercer la jefatura de la policía municipal, así como el nombramiento y sanción de sus funcionarios.
- i. Ejercitar acciones judiciales y administrativas en caso de urgencia.
- j. Adoptar personalmente, y bajo su responsabilidad en caso de catástrofe o desastres o grave riesgo de los mismos, las medidas necesarias, dando cuenta inmediata al pleno del Concejo Municipal.
- k. Sancionar las faltas por desobediencia a su autoridad o por infracción de las ordenanzas municipales, salvo en los casos en que tal facultad esté atribuido a otros órganos.
- l. Contratar obras y servicios con arreglo al procedimiento legalmente establecido, con excepción de los que corresponda contratar al Concejo Municipal.
- m. Promover y apoyar, conforme el Código Municipal y demás leyes aplicables, la participación y trabajo de las asociaciones civiles y los comités de vecinos que operen en su municipio, debiendo informar al Concejo Municipal, cuando éste lo requiera.
- n. Tramitar los asuntos administrativos cuya resolución corresponda al Concejo Municipal y, una vez substanciados, darle cuenta al pleno del Concejo en la sesión inmediata.
- o. Autorizar, conjuntamente con el Secretario Municipal, todos los libros que deben usarse en la municipalidad, las asociaciones civiles y comités de vecinos que operen en el municipio; se exceptúan los libros (físicos o digitales) y registros auxiliares a utilizarse en operaciones contables, que por ley corresponde autorizar a la Contraloría General de Cuentas.
- p. Autorizar, a título gratuito, los matrimonios civiles, dando dentro de la ley las mayores facilidades para que se verifiquen, pudiendo delegar esta función en uno de los concejales.

- q. Tomar el juramento de ley a los concejales, Síndicos y a los Alcaldes Comunitarios o Auxiliares, al darles posesión de sus cargos.
- r. Enviar copia autorizada a la Contraloría General de Cuentas del inventario de los bienes del municipio, dentro de los primeros quince (15) días calendario del mes de enero de cada año. Ser el medio de comunicación entre el Concejo Municipal y las autoridades y funcionarios públicos.
- s. Presentar el presupuesto anual de la municipalidad, al Concejo Municipal para su conocimiento y aprobación.
- t. Las demás atribuciones que expresamente le atribuyen las leyes y aquellas que la legislación del Estado asigne al municipio y no atribuya a otros órganos municipales.

Unidad de Auditoría Interna

Es responsable de La Revisión, Fiscalización Contable, Financiera y Administrativa de carácter posterior por medio de la supervisión, verificación, evaluación y análisis permanente de los registros y operaciones evaluando permanentemente los sistemas y procedimientos utilizados para el control e información de las operaciones municipales, con el propósito de sugerir las acciones que sean procedentes para promover un proceso transparente y efectivo de la rendición de cuentas sobre la administración y el uso de sus recursos, basándose en el marco legal y en el Plan Anual de Auditoría conforme la política, objetivo y prioridades institucionales, además de cumplir con lo contenido en los artículos 88 y 137 del Código Municipal; y lo estipulado en las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Normas de Auditoría Gubernamental y demás Legislación y Normativa aplicable.

Funciones:

- a. Fiscalizar y certificar la gestión y uso de recursos municipales conforme el mandato legal y fiscal competente.

b. Auditar los procedimientos y operaciones de trabajos municipales a efecto de comprobar el uso eficaz y transparente de los recursos.

c. Monitorear y controlar la implementación de un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria. Las principales funciones que desempeña Auditoría Interna en la Municipalidad de Villa Canales son: arqueos a caja receptoras centrales y agencias, cajas chicas, inventarios a las bodegas y otras que por su naturaleza le competen, de manera posterior y selectiva de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría.

d. Programar en el Plan Anual de Auditoría, las auditorías de gestión financiera, presupuestarias, operativas, exámenes especiales, técnicas y otras que correspondan, según lo considere necesario.

e. Ejercer su función con base en las normas de Auditoría Interna Gubernamental, Metodología, Guías y Procedimientos establecidos en los manuales respectivos, emitidos por la Contraloría General de Cuentas.

Secretaría Municipal

Es responsable de efectuar los trabajos de Secretaría del Concejo Municipal y del Alcalde, tiene a su cargo el Registro de Personas Jurídicas y Matrimonios, elaborando actas, resoluciones y constancias, así como resolviendo expedientes debiendo llevar el control y manejo de los mismos, de la correspondencia y documentos que ingresa o egresa de o a la Municipalidad y del archivo municipal, además de cumplir lo contenido en los artículos 19, 41, 83, 84, 85, 89 del Código Municipal; y lo estipulado en el Reglamento Interno del Concejo Municipal del Municipio de Villa Canales.

Tiene como finalidad diligenciar los expedientes administrativos y velar por el fiel cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y disposiciones de carácter general, emitidas

por el Concejo Municipal o Alcalde y mantener en resguardo los documentos y registros municipales.

Funciones:

Son funciones del secretario las siguientes de conformidad con el Código Municipal 2012 Artículo 84.

- a. Elaborar, en los libros correspondientes, las actas de las sesiones del Concejo Municipal y autorizarlas, con su firma, al ser aprobadas de conformidad con lo dispuesto en el Código Municipal.
- b. Certificar las actas y resoluciones del Alcalde o del Concejo Municipal.
- c. Dirigir y ordenar los trabajos de la Secretaría, bajo la dependencia inmediata del Alcalde, cuidando que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias.
- d. Redactar la memoria anual de labores y presentarla al Concejo Municipal, durante la primera quincena del mes de enero de cada año, remitiendo ejemplares de ella al Organismo Ejecutivo, al Congreso de la República y al Concejo Municipal de Desarrollo y a los medios de comunicación a su alcance.
- e. Asistir a todas las sesiones del Concejo Municipal, con voz informativa, pero sin voto, dándole cuenta de los expedientes, diligencias y demás asuntos, en el orden y forma que indique el Alcalde.
- f. Archivar las certificaciones de las actas de cada sesión del Concejo Municipal.
- g. Recolectar, archivar y conservar todos los números del diario oficial.
- h. Organizar, ordenar y mantener el archivo de la municipalidad.
- i. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Concejo Municipal o por el Alcalde.

- j. Mantener vigilancia por la aprobación y emisión de leyes que afectan el entorno de la municipalidad y del municipio.
- k. Recibir la documentación dirigida a las autoridades municipales, gestionando el seguimiento para su conocimiento y solución.
- l. Emitir y extender certificaciones de resoluciones del Concejo Municipal o del Alcalde a los interesados.
- m. Conocer o asesorar los asuntos jurídicos municipales de cualquier índole (administrativo, penal, civil, laboral; entre otros) para velar porque se resuelva sin perjuicio a los intereses de la población o del municipio y de la Municipalidad en general.
- n. Dirigir y orientar a las diferentes dependencias que atienden y resuelven asuntos jurídicos y de tránsito; basados en leyes, reglamentos y ordenanzas municipales de interés para la población o para la Municipalidad.
- o. Vigilar que se conserve en buen estado la documentación existente en el archivo municipal, como garantía y constancia fidedigna de los actos y acciones que son precedentes para los intereses del municipio o de su población.
- p. Llevar a cabo el trámite del procedimiento para la celebración de matrimonios civiles que autorice el Alcalde.
- q. Velar por la gestión de los expedientes que haya recibido para su trámite.
- r. Autorizar, conjuntamente con el Alcalde Municipal, todos los libros que deben usarse en la municipalidad, las asociaciones civiles y comités de vecinos que operen en el municipio; se exceptúan los libros (físicos o digitales) y registros auxiliares a utilizarse en operaciones contables, que por ley corresponde autorizar a la Contraloría General de Cuentas.

Unidad de Asesoría Jurídica

Es la responsable de prestar asesoría en materia de derecho al Alcalde, al Concejo Municipal, a las distintas unidades municipales y a la comunidad cuando corresponda, así como brindar asesoría en materia legal sobre procedimientos, opiniones técnico jurídicas, emisión de informes, dictámenes, proyectos de resoluciones y reglamentos internos, así

como de asesorar jurídicamente a la Municipalidad en el ámbito notarial, en jurisdicción voluntaria y en material judicial.

Funciones:

- a. Iniciar y defender los juicios en que la municipalidad sea parte o tenga interés y representar judicialmente a la municipalidad cuando el Alcalde así lo determine.
- b. Informar en derecho los reclamos de ilegalidad que se presentan al municipio.
- c. Informar y recomendar las transacciones para precaver litigios eventuales o dar término a pleitos pendientes en contra de la municipalidad.
- d. Efectuar la cobranza administrativa y judicial de impuestos, derechos, concesiones, arriendos y demás cuando proceda.
- e. Otorgar el visto bueno a las actuaciones y pagos que correspondan hacer a las oficinas externas de cobranzas.
- f. Informar en derecho todos los asuntos legales que las unidades municipales le planteen.
- g. Orientar periódicamente a las unidades municipales respecto de las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, obligación que importa mantener permanentemente informados a dichos órganos acerca de la dictación, modificación y derogación de normas legales y reglamentarias atinentes, asimismo, de las instrucciones que sobre dichas normas impartan a los órganos competentes.
- h. Informar al Alcalde las deficiencias jurídicas que observe en materias municipales y proponer alternativas de solución.
- i. Formar y mantener al día los títulos de los bienes raíces municipales, para cuyo objeto conservará un expediente actualizado acerca de cada inmueble.
- j. Prestar asesoría y asumir la defensa de la comunidad cuando sea procedente y el Alcalde así lo determine.

k. Efectuar, cuando lo ordene el Alcalde, las investigaciones y sumarios administrativos y supervigilar aquellos que realicen funcionarios de otras unidades.

l. Realizar las gestiones necesarias para las expropiaciones que corresponda efectuar al municipio.

m. Informar a la Dirección Municipal de Planificación en forma oportuna y confiable, de todos aquellos antecedentes que sean necesarios para la formación del catastro municipal.

n. Orientar, recibir consultas y actuar como mediador en materias relacionadas con los derechos del consumidor.

o. Cumplir las demás funciones que la Ley, el Alcalde o el Concejo Municipal le señalen.

p. Dar el respaldo legal de casos civiles, penales, laborales y administrativos de la Municipalidad de Villa Canales, a través de dictámenes, opiniones, memoriales, denuncias, actas notariales.

q. Diligenciar los expedientes municipales administrativos, penales, civiles y laborales en las instancias correspondientes.

r. Brindar asesoría legal a las diferentes dependencias municipales para el eficiente y transparente desarrollo de sus funciones.

s. Realizar estudios de casos o proyectos específicos, durante el diseño, implementación y seguimiento del mismo, para determinar la conveniencia y posibles consecuencias o repercusiones jurídicas.

Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito

Es responsable de Ejercer Jurisdicción y Autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal de Villa Canales, conforme a las Normas de la Constitución Política de la República de Guatemala, del Código Municipal y demás leyes ordinarias, ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones municipales y de tránsito vigente y leyes de la materia, así como el derecho consuetudinario correspondiente.

Funciones:

- a. De todos aquellos asuntos en que se afecten las buenas costumbres, el ornato y limpieza de las poblaciones, el medio ambiente, la salud, los servicios públicos municipales y los servicios públicos en general, cuando el conocimiento de tales materias no esté atribuido al Alcalde, el Concejo Municipal u otra autoridad municipal, o el ámbito de aplicación tradicional del derecho consuetudinario, de conformidad con las leyes del país, las ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones municipales.
- b. En caso que las transgresiones administrativas concurren con hechos punibles, el juez de asuntos municipales tendrá, además, la obligación de certificar lo conducente al Ministerio Público, si se tratare de delito flagrante, dar parte inmediata a las autoridades de la Policía Nacional Civil, siendo responsable, de conformidad con la ley, por su omisión. Al proceder en estos casos tomará debidamente en cuenta el derecho consuetudinario correspondiente y, de ser necesario, se hará asesorar de un experto en esa materia.
- c. De las diligencias voluntarias de titulación supletoria, con el sólo objeto de practicar las pruebas que la ley específica asigna al Alcalde, remitiendo inmediatamente el expediente al Concejo Municipal para su conocimiento y, en su caso, aprobación. El juez municipal cuidará que en estas diligencias no se violen arbitrariamente las normas consuetudinarias cuya aplicación corresponde tomar en cuenta.
- d. De todas aquellas diligencias y expedientes administrativos que le traslade al Alcalde o el Concejo Municipal, en que debe intervenir la municipalidad por mandato legal o le sea requerido informe, opinión o dictamen.
- e. De todos los asuntos en los que una obra nueva cause daño público, o que se trate de una obra peligrosa para los habitantes y el público, procediendo, según la materia, conforme a la ley y normas del derecho consuetudinario correspondiente, debiendo tomar las medidas preventivas que el caso amerite.

f. De las infracciones a la ley y reglamento de tránsito, cuando la municipalidad ejerza la administración del mismo en su circunscripción territorial y no tenga el municipio, juzgado de asuntos municipales de tránsito.

g. De las infracciones de las leyes y reglamentos sanitarios que cometan los que expendan alimentos o ejerzan el comercio en mercados municipales, rastros y ferias municipales, y ventas en la vía pública de su respectiva circunscripción territorial.

h. De todos los asuntos que violen las leyes, ordenanzas, reglamentos o disposiciones del gobierno municipal.

i. De todos los asuntos de los que el juez de asuntos municipales conozca, deberá tomar y ejecutar las medidas e imponer las sanciones que procedan, según el caso.

j. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Concejo Municipal o Alcalde Municipal.

Unidad de Comunicación Social

Es responsable de desempeñar una función facilitadora y de enlace entre las autoridades de la institución y los medios de comunicación en forma eficiente, veraz, objetiva y oportuna, así como los sectores de la comunidad guatemalteca a nivel nacional e internacional, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional de la municipalidad, aplicando una política de transparencia y de puertas abiertas a los medios de Comunicación Social y facilitando el Acceso a la Información a través de fuentes directas.

Funciones:

a. Desarrollar acciones de comunicación utilizando las relaciones públicas para la difusión sistemática de las fortalezas, filosofía y actuación institucional en cumplimiento de la misión y visión de la municipalidad con el apoyo de los diferentes medios de difusión masiva y acciones de publicidad.

b. Diseñar e implementar estrategias y políticas de comunicación que le permitan recopilar permanentemente información de las actividades que realiza la municipalidad.

- c. Planear, coordinar y dirigir las actividades de la Alcaldía Municipal en materia de comunicaciones y divulgaciones.
- d. Mantener enlace permanente con los medios de comunicación.
- e. Realizar un monitoreo continuo de los diferentes medios de comunicación a efecto de mantenerse informados de los eventos o situaciones vinculadas con el municipio.
- f. Difundir a través de los diferentes medios de comunicación escritos, radiales y televisivos información a los vecinos y público en general sobre el trabajo municipal y situaciones particulares que se presenten.
- g. Organizar y documentar los eventos municipales que se realicen por parte de todas las áreas de la municipalidad.
- h. Realizar actividades relacionadas con protocolo, planificando, coordinando y supervisando actos y/o eventos de la institución, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas protocolarias.
- i. Cumplir lo contenido en los artículos 17 y 60 del Código Municipal.
- j. Apoyar las actividades solicitadas por vecinos y directores.
- k. Planear, diseñar y realizar las campañas de difusión publicitaria de las diversas Dependencias de la municipalidad.
- l. Diseñar y diagramar pancartas, volantes, boletines, vallas y publicaciones que se requieran en acciones independientes o campañas publicitarias.
- m. Desarrollar investigaciones de opinión pública, respecto a la imagen general de la municipalidad, en particular del Alcalde y de las dependencias municipales.
- n. Apoyar en la diagramación y diseño de formularios y documentos para uso municipal.
- o. Realizar actividades que requieran el diseño gráfico.
- p. Preparar cápsulas informativas relacionadas con actividades realizadas por las diferentes unidades administrativas de la municipalidad.
- q. Elaborar y diseñar anuncios para medios escritos locales y nacionales, mupis, televisión abierta y radio.

- r. Documentar toda actividad que se realice en el municipio.

- s. Conducir y supervisar las actividades vinculadas con la promoción de la imagen institucional, con la realización de eventos, protocolo y con las comunicaciones de la municipalidad con personas e instituciones nacionales y extranjeras.
- t. Proponer las estrategias para la promoción de la imagen institucional de la municipalidad.
- u. Organizar, coordinar y supervisar actos y eventos protocolares de la institución.
- v. Dirigir, organizar y ejecutar los actos y eventos protocolares que organiza la institución.
- w. Coordinar al personal para visitas de personalidades y/o delegaciones que visitan la institución.
- x. Asesorar al personal en general y autoridades en cuanto a la realización de actos y eventos protocolares de su competencia.

Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal

Es responsable de mantener la información de oficio de la municipalidad disponible y en buen estado, para satisfacer las solicitudes de información del público en general.

Funciones:

- a. Recibir las solicitudes de información que se presenten en la Unidad de Información Pública Municipal.
- b. Llevar control de las solicitudes recibidas en la Unidad de Información Pública Municipal.
- c. Solicitar a la oficina que corresponda la información requerida en la Unidad de Información Pública Municipal.

d. Realizar un informe anual de las solicitudes de información presentadas en la Unidad de Información Pública Municipal a la Procuraduría de Los Derechos Humanos.

e. Presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, a más tardar antes de que finalice el último día hábil del mes de enero siguiente.

Dirección Administrativa Municipal

Es responsable de proveer los recursos materiales, condiciones espaciales y ambientales, así como brindar la atención al vecino, los servicios generales y el apoyo que requieran las dependencias municipales para el adecuado y eficiente desarrollo de las actividades, cumplimiento de sus funciones y mejor desempeño.

Funciones:

a. Proponer en materia administrativa alternativas, políticas y estrategias al Alcalde Municipal para una gestión eficiente que permita la toma de decisiones que corresponda.

b. Realizar e implementar controles internos para las actividades administrativas de la Municipalidad.

c. Implementar los planes, programas y proyectos institucionales, relacionados con el área administrativa instruyendo a donde corresponda la adopción de medidas preventivas y correctivas.

d. Agilizar los procesos para proveer recursos a cada una de las áreas que conforman a la Municipalidad para su eficiente funcionamiento.

e. Establecer los recursos humanos y materiales, por medio de la aplicación de las técnicas administrativas adecuadas a las circunstancias y a las necesidades de la Institución.

f. Realizar las acciones necesarias para la implementación, modernización y sistematización de la estructura interna de la Municipalidad de Villa Canales según requerimientos solicitados.

- g. Dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento y desarrollo de los Departamentos que conforman la Dirección Administrativa y del personal a su cargo.
- h. Interactuar con las otras Direcciones para que la Municipalidad opere de manera eficiente, debiendo considerar todas las decisiones que tengan implicaciones administrativas.
- i. Planear y dirigir el mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones acordes a las necesidades de ampliación y modernización administrativa.
- j. Coordinar la atención al vecino en cualquier medio y la resolución de sus solicitudes o requerimientos trasladándose si fuera necesario a las áreas que correspondan buscando que el mismo quede satisfecho de la atención recibida.
- k. Gestionar los servicios de apoyo necesarios para el adecuado funcionamiento de las dependencias de la Municipalidad asegurando que los servicios de mensajería y reproducción, mantenimiento de instalaciones y de vehículos, abastecimiento de combustible, transporte, resguardo y almacén de los bienes municipales se realice de forma eficiente y oportuna.
- l. Apoyar en el fortalecimiento de la gestión municipal, a través del análisis y la modernización de las estructuras organizacionales, la integración e implantación de los sistemas de administración y control interno, evitando la duplicación y dispersión de funciones con una metodología de orden técnico, logrando con ello el desarrollo de la capacidad administrativa y gerencial en la aplicación de los sistemas de administración buscando la transparencia, eficiencia y eficacia.

Departamento de Recursos Humanos

Es responsable de la administración, capacitación, desarrollo, evaluación del personal, procesos de reclutamiento y selección, elaboración de nóminas de pago al personal de la Municipalidad mediante la eficiente gestión humana, siendo también, el encargado de velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias establecidas y atención a las necesidades del personal de las diferentes áreas que conforman la Municipalidad.

Funciones:

- a. Plantear acciones enfocadas a mejorar el funcionamiento de la Jefatura de Recursos Humanos y el cumplimiento de las actividades asignadas al personal.
- b. Dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento y desarrollo de las Secciones que conforman la Jefatura de Recursos Humanos.
- c. Formular las Políticas de Selección, Reclutamiento, Gestión, Capacitación y Desarrollo del Recurso Humano de la Municipalidad, promoviendo Planes de Carrera Interna, Promociones, Reconocimientos, entre otras.
- d. Elaborar, implementar y evaluar los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal.
- e. Supervisar los procesos de inducción, capacitación y desarrollo del recurso humano de la Municipalidad, tomando en cuenta la legislación aplicable.
- f. Atender todas las solicitudes planteadas por las Direcciones y/o Unidades en cuanto a acciones o movimientos del personal con relación a nombramientos, ascensos, traslados, permutas, licencias, vacaciones, suspensiones, capacitaciones y renunciaciones.
- g. Coordinar las instrucciones de la Autoridad Superior, relacionadas con nombramientos, ascensos, traslados, permutas, licencias, suspensiones, renunciaciones, capacitación y demás acciones del personal.
- h. Evaluar las necesidades de personal por área de trabajo según las necesidades actuales y de proyección anual.
- i. Diseñar en función de las necesidades de todas las áreas de la Municipalidad el Plan de Capacitación Anual, que responda a las necesidades de cada áreas y a las institucionales, buscando reforzar las fortalezas del personal y la retroalimentación de las Políticas Internas para el cumplimiento del puesto.
- j. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de pago de nóminas de sueldos de los empleados municipales, planillas de dietas del Concejo, planillas de jubilados, planillas de horas extras, pasajes y planillas de IGSS.
- k. Dar cumplimiento a resoluciones emitidas por el Concejo en punto de acta en cuanto a acciones de personal.

1. Velar por el cumplimiento de las leyes laborales vigentes de Servicio Municipal, Código Municipal, Código de Trabajo, Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo si hubiere y Normas Administrativas Internas vigentes.

Departamento de Informática

Es responsable de participar en el diseño, administración y mantenimiento y uso adecuado de la información y soluciones tecnológicas de la información y la comunicación en la Municipalidad de Villa Canales.

Funciones:

- a. Mantener comunicación con los entes rectores encargados del mantenimiento y actualización de programas instalados en las diferentes unidades de la municipalidad, incluyendo el SIAF-MUNI.
- b. Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las labores de desarrollo de sistemas de información complementarios y el mantenimiento de los recursos de computación y de comunicación.
- c. Mantener comunicación con las dependencias del Ministerio de Finanzas Públicas, encargadas del mantenimiento y actualización del sistema SIAF.
- d. Diseñar, mantener y actualizar los procesos computarizados que requieran las diferentes unidades técnico administrativas de la municipalidad.
- e. Someter a consideración de los Jefes de las distintas unidades técnico administrativas de la municipalidad, la adquisición y reparación de equipos de computación.
- f. Planificar y programar el crecimiento de la capacidad instalada en el área de informática a nivel municipal.
- g. Analizar los requerimientos de nuevas aplicaciones planteadas por los usuarios de los diferentes sistemas computarizados.

- h. Evaluar la capacidad instalada y nivel de utilización de los equipos de computación y de comunicación de la municipalidad y proponer los correctivos pertinentes.
- i. Planificar y controlar el uso de los equipos de computación y comunicación para sugerir resultados adecuados en términos de calidad, cantidad, plazo y costo. Elaborar y proponer al Alcalde Municipal, programas de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, así como sus condiciones de seguridad.
- j. Documentar las diferentes, aplicaciones de programas de computación para facilitar su uso por parte del personal existente y de nuevo ingreso.
- k. Asistir a los usuarios de los sistemas de computación, efectuando el respaldo diario de la información procesada en el los sistemas.
- l. Definir, conjuntamente con el personal de la Unidad de Administración Financiera Integrada Municipal, los roles de los usuarios con acceso al sistema computarizado.

Departamento de Compras y Contrataciones

Es responsable de realizar las contrataciones y compras de bienes, suministros, servicios y obras, para la inversión y funcionamiento de la Municipalidad de Villa Canales, cumpliendo con las Leyes vigentes de Código Municipal, Manual de Clasificación Presupuestaria, Manual de Administración Financiera Municipal, Acuerdo No. 09-03 de fecha 8 de julio en el que se aprueban las Normas Generales de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas, Decreto Ley 57-92 del Congreso de la República de Guatemala de Compras y Contrataciones del Estado, Reformas y el Sistema de Guatecompras.

Funciones:

- a. Elaborar en base al Plan Operativo Anual y PPTO el Plan Anual de Compras.

- b. Recibir solicitudes de compras y contrataciones verificando que cumplan con los documentos y papelería legal de soporte para ser trasladados al área correspondiente para su trámite.
- c. Realizar la gestión de compras y contrataciones para suministro de bienes, ejecución de obras y la prestación de servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los vecinos del municipio de Villa Canales, así como para el eficiente funcionamiento de las oficinas de la Municipalidad de Villa Canales.
- d. Mantener el registro actualizado del banco de datos de proveedores, para los trámites de adquisición de bienes y servicios.
- e. Programar las compras a realizar, incluyendo las modalidades de compra directa, por cotización, licitación, compras por excepción y por contrato abierto.
- f. Solicitar a la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal la disponibilidad presupuestaria y la disponibilidad financiera, para las gestiones correspondientes.
- g. Revisar las cotizaciones de servicios, materiales, suministros, bienes, equipo e insumos propuestas en el cuadro de cotización, para aprobar la que cumpla en precio y calidad.
- h. Verificar el proceso de pago a proveedores y dar seguimiento a los proveedores en procesos relacionados a las compras y contrataciones.
- i. Dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento y desarrollo de las áreas que conforman el Departamento de Compras y Contrataciones y del personal a su cargo.
- j. Realizar todos los procedimientos de compras y contrataciones en función de lo establecido en la Ley Contrataciones del Estado y su reglamento, además de las Leyes aplicables según la modalidad de compra o contratación que corresponda.

Departamento de Policía Municipal

Es responsable de coordinar con las diferentes instituciones encargadas de la Seguridad Pública el apoyo a las comunidades que conforman el Municipio de Villa Canales, para brindar un servicio calificado, eficiente, confiable y comprometido con la institución y con la ciudadanía.

Funciones:

- a. Velar por el cumplimiento de las normas, leyes y ordenanzas vigentes en la materia de Seguridad Pública.
- b. Diseñar Programas de Prevención al Delito y Violencia tomando en cuenta las necesidades reales de la población.
- c. Coordinar personal de la Dirección de Seguridad, para prestar apoyo a las diferentes actividades municipales que se requieran.
- d. Coordinar personal de la Dirección de Seguridad, para prestar apoyo a las diferentes actividades que se requieran a nivel institucional, escolar, religioso, capacitaciones u otros.
- e. Diseñar, implementar, ejecutar y evaluar Programas de Seguridad Pública y Vialidad a través de operativos reactivos para procurar el orden público.
- f. Informar al Concejo Municipal todo lo concerniente a la Seguridad Pública Municipal y las actividades que dentro de la Dirección y Departamento se realicen.
- g. Las demás que señalen la Ley, Reglamentos y Manuales Administrativos.

Departamento de Servicios Generales

Es el responsable de brindar y gestionar los servicios de apoyo necesarios para el adecuado funcionamiento de las dependencias de la Municipalidad asegurando que los servicios de mensajería, reproducción, mantenimiento de instalaciones, distribución de

suministros de almacén, mantenimiento de vehículos, abastecimiento de combustible y transporte se realicen de forma eficiente.

Funciones:

- a. Administrar el funcionamiento y uso de los vehículos municipales, control de su mantenimiento, abastecimiento de combustible y resguardo de los mismos en los lugares destinados para dicho fin.
- b. Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos municipales.
- c. Administrar el archivo de registro del consumo de combustible por vehículo, atendiendo las solicitudes de transporte de las diferentes dependencias municipales y su personal.
- d. Administrar la reproducción de documentos velando por la optimización de los recursos municipales.
- e. Coordinar la entrega de documentación a nivel interno y externo de las oficinas municipales.
- f. Dirigir, coordinar y supervisar el óptimo funcionamiento y desarrollo de las Secciones que conforman el Departamento de Servicios Generales y del personal a su cargo.
- g. Generar las estadísticas del consumo de materiales utilizados por las diferentes dependencias.
- h. Atender todas las solicitudes que ingresen al Departamento de Servicios Generales, procurando brindar un servicio eficiente a las necesidades de las dependencias municipales.
- i. Reducir las fallas de las maquinas multifuncionales instaladas en las diferentes dependencias municipales.
- j. Coordinar, supervisar y evaluar las tareas y actividades relacionadas con el mantenimiento de los edificios de la Municipalidad, incluyendo reparaciones y mantenimiento de carácter eléctrico, plomería y limpieza de mobiliario en forma oportuna con el objeto de lograr un funcionamiento eficiente y eficaz de las instalaciones de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos.

Sección de Transportes y Talleres

Es responsable de velar por el cumplimiento del cronograma del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos municipales, , llevando control del estado físico de los mismos, abasteciendo de combustible a las dependencias que corresponda y atender a las solicitudes de transporte de los Funcionarios y personal de la Institución.

Funciones:

- a. Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos de acuerdo al cronograma autorizado.
- b. Resguardar los vehículos municipales en los lugares destinados para dicho fin.
- c. Coordinar que se brinde una atención rápida y eficiente en lo que respecta al mantenimiento de vehículos.
- d. Llevar controles internos del mantenimiento realizado a los vehículos, así como del reporte de fallas, realizando inspecciones periódicas a los vehículos para tomar las medidas correctivas necesarias.
- e. Atender las necesidades de mantenimiento correctivo y hacer las evaluaciones del caso para remitirlo al taller o talleres autorizados para efecto.
- f. Brindar un adecuado seguimiento a los accidentes de tránsito, trámites de seguro y presentar un informe a la Dirección Administrativa, para la tramitación de daños y determinar responsabilidades.
- g. Realizar trámites para seguros de vehículos y demás medios de transporte que sean propiedad de la Municipalidad.
- h. Llevar los registros de asignación de vehículos, que incluya los datos de: Dependencia, descripción del vehículo, placas, piloto responsable, tipo de combustible de cantidad solicitado y cantidad autorizada de combustible.
- i. Administrar los vales de combustible asignados para las dependencias municipales a su cargo y llevar registro de liquidación de los mismos.

j. Brindar un servicio de transporte eficiente y responsable con una persona asignada para la movilización de carácter oficial, de Funcionarios, personal, correspondencia, materiales, equipos y mobiliario.

k. Llevar las estadísticas de las coordinaciones de transporte solicitadas por las diferentes áreas.

Sección de Almacén

Es responsable de los procesos de recepción, distribución y control de bienes, suministros, materiales y equipo municipal entregado para su resguardo en Almacén Municipal.

Funciones:

a. Organizar y supervisar el proceso de recepción, almacenamiento de bienes y suministros resguardados en el almacén.

b. Coordinar el proceso de registro y actualización permanente del inventario físico en el almacén conjuntamente con las autoridades fiscalizadoras autorizadas, implementando un sistema de control automatizado que incluya el código de inventario.

c. Administración del espacio físico para la distribución y resguardo de los materiales, bienes y suministros resguardados en el Almacén.

d. Velar por la atención y seguimiento oportuno a las requisiciones generadas por las diferentes Dependencias de la Municipalidad.

e. Supervisar que el equipo y la maquinaria almacenada, se mantengan en buen estado.

f. Promover, aplicar y supervisar el cumplimiento de las Normas de Seguridad e Higiene en las instalaciones del Almacén, procurando la protección de los diversos materiales contra robo e incendio.

- g. Aplicar medidas de control interno, asegurando el material, bienes e insumos resguardados.
- h. Coordinar con las dependencias que tengan relación con Almacén, a fin de facilitar la toma de decisiones y la actualización constante de los procesos operativos, administrativos y sistemáticos.
- i. Establecer los inventarios mínimos de cada producto así como las condiciones de resguardo de los mismos.
- j. Identificar la cantidad de productos entregados por mes en cada dependencia.

Sección de Mantenimiento

Es responsable de coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con el mantenimiento de los edificios e instalaciones de la Municipalidad, incluyendo reparaciones menores, mantenimiento eléctrico, plomería, carpintería, remoción de pintura, trabajos de herrería, entre otros, con el objeto de mantener en óptimas condiciones las instalaciones.

Funciones:

- a. Elaborar Plan Anual de Mantenimiento, velando por la mejora de los edificios e instalaciones municipales, para ser presentado al Jefe del Departamento de Servicios Generales y ser aprobado por el Director Administrativo.
- b. Velar por el mantenimiento en los edificios e instalaciones municipales relacionadas con la energía eléctrica, servicio de distribución de agua pura, plomería, carpintería y demás atribuciones al respecto.
- c. Garantizar la distribución de agua pura en las diferentes dependencias de la Municipalidad, para el consumo de los Funcionarios, empleados y personal que se atiende en las instalaciones y edificios municipales.

- d. Asignar recursos para el cuidado y mantenimiento de los edificios e instalaciones municipales así como de los insumos, recursos humanos, físicos y materiales disponibles para realizar la limpieza en las diferentes áreas y dependencias.
- e. Mantener inventario de existencia de materiales e insumos necesarios, para evitar escasez.
- f. Velar porque las instalaciones, mobiliario y demás accesorios se mantengan en buen estado y reportar cualquier avería para que se le dé el mantenimiento correspondiente.
- g. Asignar personal para limpiar diariamente las oficinas municipales, el mobiliario, equipo y demás accesorios que en ellas se encuentren.
- h. Coordinar la limpieza de las áreas de uso común, como: pasillos, gradas, salas de espera y otras que se encuentren dentro de las instalaciones municipales y edificios que albergan actividades públicas para beneficio de la población.
- i. Supervisar constantemente la limpieza de los servicios sanitarios, garantizando la limpieza de estos.
- j. Llevar los controles necesarios para solicitud, retiro y distribución de insumos de limpieza y para mantenimiento de instalaciones.

Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal (DAFIM)

Es responsable de captar y registrar los ingresos provenientes de prestación de servicios, manejo de la nómina, viáticos y otros fondos obtenidos de transferencias externas para ser trasladados al Sistema Bancario Nacional ejecutando las actividades de programación de caja, recepción, ubicación y custodia de fondos, así como la distribución y utilización de los mismos estableciendo controles que permitan brindar información confiable.

Funciones:

- a. Proponer, en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, al Alcalde Municipal, la política presupuestaria y las normas para su formulación, coordinando y consolidando la formulación del proyecto de presupuesto de ingresos y egresos del municipio, en lo que corresponde a las dependencias municipales.
- b. Rendir cuenta al Concejo Municipal, en su sesión inmediata, para que resuelva sobre los pagos que haga por orden del Alcalde y que, a su juicio, no estén basados en la ley, lo que lo eximirá de toda responsabilidad con relación a esos pagos.
- c. Programar el Flujo de Ingresos y Egresos con base a las prioridades y disponibilidades de la municipalidad, en concordancia con los requerimientos de sus dependencias municipales, responsables de la ejecución de programas y proyectos; así como efectuar los pagos que estén fundados en las asignaciones del presupuesto municipal, verificando previamente su legalidad.
- d. Llevar el registro de lo ejecución presupuestaria y de la contabilidad de la municipalidad y preparar los informes analíticos correspondientes.
- e. Remitir a la Contraloría General de Cuentas, certificación del Acta que documenta el corte de caja y arqueo de valores municipales, a más tardar cinco (5) días hábiles después de efectuadas esas operaciones.
- f. Evaluar cuatrimestralmente la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos del municipio y proponer las medidas que sean necesarias.
- g. Efectuar el cierre contable y liquidar anualmente el presupuesto de ingresos y gastos del municipio.
- h. Recaudar, administrar, controlar y fiscalizar los tributos y, en general, todas las demás rentas e ingresos que deba percibir la municipalidad, de conformidad con la ley.
- i. Asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en materia de administración financiera.
- j. Mantener una adecuada coordinación con los entes rectores de los sistemas de administración financiera y aplicar las normas y procedimientos que emanen de éstos.

- k. Elaborar y mantener actualizado el registro de contribuyentes, en coordinación con el Catastro Municipal.
- l. Informar al Alcalde y a la Dirección Municipal de Planificación sobre los cambios de los oblatos y sujetos de la tributación.
- m. Administrar la Deuda Pública Municipal.
- n. Administrar la cuenta caja única, basándose en los instrumentos gerenciales, de la Cuenta Única del Tesoro Municipal.
- o. Elaborar y presentar la información financiera que por ley le corresponde y desempeñar cualquier otra función o atribución que le sea asignada por la ley, por el Concejo Municipal o por el Alcalde Municipal en materia financiera.
- p. Administrar y controlar las cajas receptoras, entregar las formas autorizadas para la recepción de ingresos.
- q. Recibir la rendición de cuentas por los cajeros receptores municipales, llevar el registro y rendición de cuentas de los cobros efectuados por cuenta ajena.
- r. Realizar el cobro y registrar el pago de impuestos, arbitrios, tasas municipales y otros.
- s. Extender a los contribuyentes los comprobantes en su caso recibos y/o facturas correspondientes autorizados y señalados por la Contraloría General de Cuentas y demás entidades, por las sumas que de ellos se perciba.
- t. Emitir reportes de ingresos diarios, liquidación de documentos y reporte sobre depósitos bancarios.
- u. Remitir a donde corresponde los informes y fondos generados por la naturaleza de sus funciones.
- v. Coordinar con el Departamento de Atención al Vecino la liquidación de los boletos de ornato en forma eficiente.
- w. Facilitar al contribuyente la solución de sus problemas de pago indicando los pasos o trámites necesarios a realizar.

x. Diseñar y establecer los sistemas y procedimientos idóneos para la captación y control eficiente del erario público municipal que por ramos de la Ley de Ingresos correspondan al Municipio.

y. Ejercitar las acciones correspondientes que conlleven a la instauración del procedimiento administrativo de ejecución, con la finalidad de hacer efectivo el cobro de los créditos fiscales a favor del Municipio.

z. Elaborar los informes necesarios, ya sean mensuales, cuatrimestrales, semestrales o anuales, que precisen los montos de los ingresos captados durante dichos períodos.

aa. Elaborar la proyección de ingresos para el ejercicio fiscal anual y presentarla a Alcaldía Municipal para su análisis y aceptación, previo a su presentación al Concejo Municipal para su aprobación.

bb. Someter a consideración del Alcalde Municipal las directrices, normas, criterios técnicos y evaluación en materia de ingresos rindiéndole los informes que éste solicite.

cc. Comprobar el uso oficial de formas valoradas, a través de la evaluación que se haga de los propios documentos y de la conciliación respectiva.

dd. Tramitar y resolver las solicitudes de devolución de contribuciones, productos y aprovechamientos, cuando se hubieren enterado a la Tesorería por error aritmético o pago indebido.

ee. Proporcionar información verbal sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales, a los contribuyentes que así lo soliciten.

ff. Coordinar las actividades relativas a la administración de los recursos financieros, custodiar los ingresos percibidos para distribuirlo de acuerdo al origen de los fondos y mantener la liquidez de la Municipalidad.

gg. Implementar la Administración Financiera que se basa en los lineamientos emitidos por la Dirección de Contabilidad del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas, siendo partícipe de la formulación de la política financiera municipal y de la administración del sistema contable para la integración de cuentas y transacciones, mediante la supervisión del control de la disponibilidad financiera.

hh. Apoyar la aplicación de la normativa legal vigente a través de procedimientos administrativos y técnicos con el cual se establezca un control interno de la ejecución presupuestaria de los gastos y los recursos disponibles así como de gestionar las modificaciones presupuestarias de las diferentes áreas para su funcionamiento.

Departamento de Tesorería

Es responsable de realizar las actividades relativas a la administración de los recursos financieros, custodiar los ingresos percibidos para distribuirlos de acuerdo al origen de los fondos y mantener la liquidez de la Municipalidad.

Funciones:

- a. Recibir las facturas y expedientes de compra, autorizados por las autoridades respectivas, para el trámite de pago, mediante cheque.
- b. Emitir cheques y sus respectivos vouchers para pago.
- c. Trasladar expedientes completos con cheque vouchers al área de contabilidad para su liquidación.
- d. Llevar control y archivo de toda la documentación de pagos realizados.
- e. Llevar control de chequeras.
- f. Llevar el control de reintegros de caja chica.
- g. Participar en la programación del plan financiero anual y mensual.
- h. Administrar los recursos percibidos por concepto de tasas, arbitrios, transferencias corrientes y de capital, préstamos y donaciones.
- i. Administrar el Sistema de Cuenta Única de la Municipalidad.
- j. Coordinar el registro de los ingresos provenientes de pagos percibidos por Extensiones Municipales, Sistema Bancario y otros fondos obtenidos de transferencias externas para ser trasladados al Sistema Bancario Nacional.

- k. Programar los egresos según los planes municipales, según el origen y destino de los fondos, para mantener la liquidez de las finanzas municipales.
- l. Coordinar la administración de la cuenta única y la disponibilidad financiera para preparar y efectuar el pago de proveedores por las obligaciones y compromisos contraídos.
- m. Proveer información en tiempo real del movimiento efectivo de fondos para la toma de decisiones.
- n. Plantear estrategias de cobro que permitan reducir las cuentas en mora y contribuyan a la recaudación de arbitrios municipales.
- o. Aprobar convenios suscritos para regularizar las cuentas pendientes de pago.
- p. Tramitar y resolver las solicitudes de devolución de contribuciones a los vecinos cuando por error o duplicidad se haya realizado un pago indebido.
- q. Administrar la cuenta única, así como controlar la disponibilidad financiera para preparar y efectuar el pago a los proveedores por los compromisos contraídos así como revisar y fiscalizar la documentación fuente que sustenta las operaciones de recaudación y de pagaduría.

Departamento de Contabilidad

Es responsable de la Administración Financiera que se basa en los lineamientos emitidos por la Jefatura de Contabilidad del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas, siendo partícipe de la formulación de la política financiera municipal y de la administración del sistema contable para la integración de cuentas y transacciones, a efecto de llevar el control de la disponibilidad financiera.

Funciones:

- a. Participar en la formulación de la Política Financiera, que elabore la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal.

- b. Aplicar la metodología contable, periodicidad, estructura y características de los estados contables financieros a producir por la Municipalidad, conforme a su naturaleza jurídica, características operativas y requerimientos de información, de acuerdo a las normas de Contabilidad Integrada Gubernamental.
- c. Dirigir, coordinar y controlar las labores de registro, validación y aprobación en el sistema de las operaciones de origen extra-presupuestario.
- d. Administrar el sistema contable para que permita conocer en tiempo real la gestión presupuestaria de caja y patrimonial, así como los resultados contable, económico y financiero de la Municipalidad.
- e. Velar por la integridad de la información financiera registrada en el Sistema, oportunidad de los registros y la razonabilidad de las cifras presentadas.
- f. Suministrar información para la toma de decisiones por parte de los responsables de la Gestión Financiera Municipal y para los terceros interesados en la misma.
- g. Presentar información contable y de soporte, ordenada de tal forma que facilite las tareas de control y auditorías internas o externas.
- h. Permitir que la información contable municipal se procese, genere y se integre automáticamente al Sistema de Cuentas Nacionales.
- i. Registrar sistemáticamente todas las transacciones reconocidas técnicamente que afecten o puedan afectar la posición económica financiera de la Municipalidad y sus áreas.
- j. Preparar información para uso gerencial, basado en el Análisis Financiero y la Proyección de los Resultados.
- k. Realizar la rendición de cuentas de la Caja Fiscal ante la Contraloría General de Cuentas en el tiempo establecido.
- l. Realizar conciliaciones bancarias e integración de cuentas de Estado de Resultados y Balance.
- m. Registrar las solicitudes y devoluciones de pagos de contribuyentes.
- n. Aprobar las órdenes de compra y gastos recurrentes, nómina de sueldos y nóminas adicionales.

- o. Llevar el control y archivo en orden del correlativo de formularios oficiales- Formulario - 1H.

Sección de Inventarios

Es la responsable de llevar un control de bienes municipales, activos fijos, bienes fungibles y tangibles así como del control de las tarjetas de responsabilidad de todo el personal municipal.

Funciones:

- a Ingresar y controlar en el sistema los activos fijos adquiridos por la Municipalidad.
- b. Llevar el control de los activos fungibles en el libro correspondiente.
- c. Registrar y controlar las herramientas adquiridas a través del fondo rotativo.
- d. Asignar la codificación de inventario que corresponde a los bienes adquiridos.
- e. Realizar inventario físico dentro de la Municipalidad e Intervenciones Municipales.
- f. Extender solvencia a ex empleados para su respectiva liquidación posterior a revisar su expediente.
- g. Mantener actualizados los registros de responsabilidad de los trabajadores municipales.
- h. Llevar el control de los bienes enviados a reparación.
- i. Generar informes para la Autoridad Superior y para la Contraloría General de Cuentas.
- j. Dar de baja al mobiliario y equipo en desuso.

Departamento de Presupuesto

Es responsable de aplicar la normativa legal vigente a través de procedimientos administrativos y técnicos con el cual se establezca un control interno de la ejecución presupuestaria de los gastos y los recursos disponibles así como de gestionar las modificaciones presupuestarias de las diferentes áreas para su funcionamiento.

Funciones:

- a. Asesorar a las dependencias municipales en la elaboración de sus anteproyectos de presupuesto.
- b. Elaborar en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, el anteproyecto de presupuesto municipal, con los responsables de cada programa, la evaluación de la gestión presupuestaria.
- c. Analizar, registrar, validar y someter a consideración de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal ((DAFIM) las solicitudes de modificaciones presupuestarias presentadas por las áreas.
- d. Supervisar, controlar y apoyar la gestión presupuestaria de las áreas de la Municipalidad.
- e. Realizar los informes cuatrimestrales de ejecución y liquidación presupuestaria anual para someter a consideración del Concejo Municipal y su envío respectivo a las diferentes Instituciones del Gobierno.
- f. Elaborar y someter a consideración de las Autoridades Municipales la información periódica sobre la ejecución presupuestaria.
- g. Llevar estadísticas de los proyectos que se ejecutan en más de un período presupuestario, a fin de asegurar su financiamiento en los respectivos presupuestos.
- h. Realizar la asignación presupuestaria a las diferentes gestiones de gastos (caja chica, prestaciones laborales, sueldos, otras que correspondan).
- i. Llevar un control auxiliar de la disponibilidad presupuestaria para el manejo de los gastos realizados y/o ejecutados a través de Fideicomiso.

Dirección Municipal de Planificación

Es la responsable de coordinar y consolidar los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del Municipio, así como de producir la información precisa requerida para la formulación de las Políticas Públicas Municipales.

Funciones:

- a. Velar por el cumplimiento y ejecución de las decisiones emitidas por el Concejo Municipal que correspondan al puesto.
- b. Elaborar los documentos requeridos para los proyectos, como: perfiles, estudios de pre-inversión y factibilidad de ejecución entre otros.
- c. Actualizar las estadísticas socioeconómicas del Municipio, incluyendo la información geográfica de ordenamiento territorial y de recursos naturales.
- d. Actualizar el registro de necesidades identificadas de los planes, programas y proyectos en sus fases de perfil, factibilidad, negociación y ejecución para su priorización.
- e. Inventariar en forma constante la infraestructura social y productiva con que cuenta cada centro o área poblada y de la cobertura de los servicios públicos abarcados.
- f. Asesorar al Concejo Municipal y al Alcalde Municipal en las relaciones con las Entidades de Desarrollo Públicas y Privadas.
- g. Administrar, conocer y proporcionar la información que le sea requerida por las Autoridades Municipales o áreas interesadas en los registros existente.
- h. Velar por el mantenimiento actualizado del Catastro Municipal.
- i. Realizar la planificación y diseños de los proyectos a ser construidos dentro del Municipio, formulando presupuestos y cálculos respectivos.
- j. Supervisar y/o participar en la gestión relacionada a colaboraciones, fondos, materiales de forma parcial o total, proyectos en Instituciones del Estado a fin de cumplir con los requisitos documentales, legales y administrativos que sean requeridos así como de gestionar la conservación de los recursos naturales del

k. Municipio, debiendo establecer normas y reglamentos municipales que contribuyan a la mejora de la gestión de riesgos ante desastres naturales.

l. Supervisar y coordinar que se regulen los tipos de construcciones que se realizan en las zonas del Municipio, y las aprobaciones de licencias de construcción de acuerdo a los lineamientos del reglamento municipal vigente y realizar inspecciones de campo dentro de la jurisdicción municipal.

m. Coordinar con las Instituciones que promuevan el tema de la conservación de los recursos naturales del Municipio, debiendo establecer normas y reglamentos municipales que contribuyan a reducir la contaminación del medio ambiente, involucrando a los sectores implicados, proponiendo y desarrollando además alternativas para el tratamiento de los residuos sólidos urbanos, integrando la participación de todos los sectores de la población, con el objeto de buscar un equilibrio en la utilización, conservación y mejora de la gestión de riesgos ante desastres naturales.

Departamento de Catastro

Es responsable de investigar, analizar y administrar la información gráfica y alfanumérica de los bienes inmuebles del Municipio, basándose en la delimitación cartográfica de sus límites, cuya finalidad es la adquisición de datos, mantenimiento de la matrícula municipal y suministro de información para la atención de sus características geométricas, jurídicas, económicas y su destino real, así mismo es el responsable de la captura, tratamiento, análisis, interpretación, difusión y almacenamiento de información geográfica así como de la adquisición, procesamiento, análisis y modelado de información referenciada geográficamente y de sus atributos no espaciales.

Funciones:

a. Otorgar copias de resoluciones, copias de planos y demás documentos que sean solicitados y que se encuentren en su archivo.

b. Supervisar las acciones de difusión de normas y asesoramientos al vecino en las materias de su competencia.

- c. Planificar la elaboración y actualización del catastro urbano y rural del Municipio.
- d. Supervisar, evaluar y optimizar los procesos técnicos que se llevan a cabo de las dependencias a su cargo, para el otorgamiento de certificados, constancias, licencias o autorizaciones para la ejecución de obras en propiedad privada.
- e. Velar por el cumplimiento de los planes urbanos aprobados por la Municipalidad en lo relativo a fraccionamientos de bienes inmuebles.
- f. Velar por el cumplimiento de los Reglamentos, Ordenanzas y Decretos Municipales, que regulan el control del desarrollo urbano del Municipio.
- g. Participar en elaboración de anteproyectos de plan urbano, organización territorial, zonificación, usos del suelo, renovación urbana, conservación ambiental y otros que estén dentro de su competencia y que requieren la aprobación del Concejo Municipal o de la Alcaldía.
- h. Proponer proyectos y directivas complementarias concernientes a los procesos de planeamiento, catastro municipal e inversiones y las demás normas tendientes al ordenamiento territorial.
- i. Informar mensualmente a la Autoridad Superior, el desarrollo de los proyectos, programas y actividades a su cargo.
- j. Revisar los certificados y resoluciones emitidos por las unidades orgánicas a su cargo.
- k. Emitir resoluciones para resolver en segunda y última instancia los recursos de apelación en los asuntos de su competencia.
- l. Emitir resoluciones para resolver los asuntos administrativos en el ámbito de su competencia.
- m. Proponer, impulsar e implementar las mejoras e innovaciones en los procesos, procedimientos, directivas y normatividad del área su cargo, en coordinación con la Dirección de Planificación.
- n. Coordinar que se utilice un sistema de información geográfico, en donde se actualicen mapas de forma constante y se cuente con base de datos gráficos descriptivos.

o. Supervisar la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmueble, verificando mecanismos de control, cobro y actualización de valores de la Base Impositiva que permitan la mejor captación, monitoreando todas las áreas del Municipio.

p. Verificar que se cuente con una nomenclatura eficiente en todo el Municipio, evitando duplicidad de nombres de calles y números, así como implementar un sistema accesible para la mejor localización de una manera ágil y sencilla.

q. Validar los expedientes relacionados con todas aquellas variables que afectan a la base imponible de los inmuebles.

r. Mantener un sistema uniforme de valuación inmobiliaria así como realización de avalúos.

Departamento Licencias de Construcción

Es responsable de supervisar que los avalúos de los inmuebles se estén realizando correctamente en los tiempos estipulados, debiendo realizar visitas de campo a los predios donde se solicita licencias de construcción para proyectos inmobiliarios grandes, para cumplimiento de las ordenanzas y leyes correspondientes.

Funciones:

a. Ejerce las demás atribuciones que le señale o delegue la Autoridad Superior, Normas Legales y aquellas que por su naturaleza le correspondan. Supervisar que los anteproyectos cumplan con los requisitos mínimos que se indican en el reglamento de Construcción y Urbanización del Municipio.

b. Rediseñar los documentos de requisitos para obtener la licencia de construcción.

c. Emitir licencias de construcción a los proyectos que no perjudiquen a los vecinos.

d. Revisar avalúos de construcciones especiales.

e. Elaborar reportes de anteproyectos para licencias municipales.

f. Atender a vecinos para consulta de construcciones especiales.

- g. Calificar las infracciones de los Reglamentos municipales e imponer las sanciones correspondientes y trasladar a juzgado para la inspección de las sanciones que procedan.
- h. Vigilar que las distintas actividades de construcción que se realicen en el Municipio, estén amparadas con la licencia o autorización correspondiente de la Municipalidad.
- i. Dar trámite a los procedimientos de autorización de licencias municipales y expedir los refrendos de las mismas, cuando proceda.

Departamento de Diseño y Planificación

Es responsable de realizar la planificación y diseños de los proyectos a ser construidos dentro del Municipio, formulando presupuestos y cálculos respectivos.

Funciones:

- a. Coordinar y organizar conjuntamente con las instancias, áreas internas, áreas externas el proyecto de obras y construcciones.
- b. Resguardar los planos y expedientes de los proyectos de las obras.
- c. Realizar estudios de diseño y planificación de las obras civiles.
- d. Programar y preparar los anteproyectos de obras que permitan una orientación técnica y sean económicamente favorables.
- e. Elaborar para consideración de la Autoridad Superior los Programas de Infraestructura como paso previo a la aprobación.
- f. Elaborar diseños y las especificaciones técnicas de construcción de las obras consideradas en el Plan Operativo Anual.
- g. Elaborar la propuesta de un plan de trabajo anual, para incluir en la proforma presupuestaria del área.
- h. Revisar los presupuestos, precios unitarios, cronogramas de actividades, planos de los proyectos.
- i. Revisar documentación administrativa de Planificación de Proyectos.

j. Coordinar con el Departamento de Catastro y Asesoría Jurídica el análisis y estudio de las escrituras de terrenos donados para la planificación y diseño de proyectos municipales u otros en beneficio del desarrollo municipal

k. Coordinar los levantamientos topográficos de las áreas de Ejecución de las Obras.

l. Supervisar la elaboración de bosquejos preliminares, anteproyectos, así como realizar el diseño, presentación y preparación de proyectos arquitectónicos y de obra civil que se identifiquen, producto de las necesidades sentidas de la población y de las prioridades municipales según los recursos financieros con los que se cuenten.

m. Coordinar la realización de planos, perfiles, estudios técnicos y de factibilidad física, económica y social para el desarrollo del Municipio y supervisar que se cuente con una base de datos de los proyectos planificados y ejecutados.

n. Coordinar la elaboración de presupuestos para proyectos de obras civiles planificados por la Municipalidad, a través de la cuantificación de materiales, mano de obra y otros costos implícitos.

o. Coordinar elaborar bosquejos preliminares, anteproyectos, así como de realizar el diseño, presentación y preparación de proyectos arquitectónicos y de obra civil que se identifiquen producto de las necesidades sentidas de la población y de las prioridades municipales según los recursos financieros con los que se cuenten.

p. Coordinar la realización de planos, así como de la realización de perfiles y estudios técnicos y de factibilidad física, económica y social para el desarrollo del Municipio trasladando la información a una base de datos de los proyectos planificados y ejecutados.

q. Elaborar presupuestos para proyectos de obras civiles planificados por la Municipalidad, a través de la cuantificación de materiales, mano de obra y otros costos implícitos.

Departamento de Estadística Socioeconómica

Es responsable de estructurar un Sistema de Estadísticas Socioeconómicas según censo, cuyo análisis permita inferir las características socioeconómicas de la población a nivel de todas y cada una de las zonas comprendidas en la esfera geográfica del Municipio,

a fin de que ello desde el punto de vista técnico, sirva de insumo para la toma de decisiones en la asignación de recursos financieros orientados a la ejecución de proyectos tendentes a resolver las necesidades colectivas de los sectores más vulnerables en la zonas de mayor subdesarrollo relativo del Municipio de Villa Canales.

Funciones:

- a. Planificar, integrar, normar, coordinar y racionalizar las actividades estadísticas socioeconómicas de los vecinos que integran el Municipio según censo.
- b. Realizar estadísticas socioeconómicas en el Municipio para identificar las necesidades del mismo.
- c. Elaborar y mantener el Programa de Estadística, basándose en las necesidades estadísticas que requiera la Autoridad Municipal.
- d. Formular boletas mediante las cuales se captura información en función de una muestra aleatoria para su posterior tabulación, organización, presentación y análisis correspondiente.
- e. Coordinar entre los servicios que integran el Sistema Estadístico Municipal, las tareas asignadas en el Programa de Estadística, así como gestionar los fondos necesarios para financiar planes de información estadística, cuando corresponda.
- f. Actuar como ente observador y supervisor de la información estadística, existente o en ejecución en el Sistema Estadístico tendiendo a mejorar la calidad de la misma, a través de la superación de las metodologías en uso, la adecuación en normas de las definiciones básicas empleadas, la modernización de los mecanismos habituales de procesamiento, como así también la coordinación de la actividad estadística con el fin de evitar duplicaciones y la reunión de datos innecesarios.
- g. Dirigir y supervisar las operaciones censales (generales o parciales, ya sean periódicas o esporádicas) que ordene realizar la Institución.

- h. Elaborar indicadores para planificación socio-económica en base a la información que provee el Sistema Estadístico según censo.
- i. Realizar investigaciones y estudios que permitan informar a la Autoridad Municipal en las tareas de elaborar y ejecutar sus planes, aplicar las normas vigentes de la manera más eficaz y todo aquello que, a juicio de la Dirección, convenga efectuar por su interés práctico o científico.
- j. Actualizar periódicamente la estadística del Municipio con el resultado de las series e indicadores elaborados, y la serie de anuarios estadísticos conteniendo como mínimo los resúmenes de dichas series e indicadores.
- k. Celebrar acuerdos o convenios de carácter estadístico, con entidades públicas y privadas, municipales y nacionales, conducentes a la elevación del nivel científico y técnico de la actividad estadística dentro del Municipio.

Departamento de Organización Comunitaria

Es responsable de generar y propiciar el vínculo entre Alcaldes Auxiliares, Presidentes de los Consejos de Desarrollo, Líderes Comunitarios y la Administración Municipal a efecto de identificar las necesidades locales y formulación de propuestas de solución en beneficio de los vecinos del Municipio.

Funciones:

- a. Planificar y realizar actividades de Organización Comunitaria.
- b. Promover la autogestión, organización formal y participación sistemática y efectiva de la comunidad.
- c. Realizar Foros y Conversatorios Comunitarios para establecer las necesidades de los vecinos del Municipio.
- d. Identificar y priorizar las necesidades de cada comunidad.

- e. Promover la participación de los Alcaldes Auxiliares en las actividades de su comunidad.
- f. Recibir requerimientos de los Alcaldes Auxiliares en relación a las necesidades locales de las comunidades.
- g. Analizar los requerimientos recibidos, procesarlos y establecer una priorización por comunidad.
- h. Formular propuestas de solución a las necesidades de las comunidades validadas con el Alcalde Auxiliar y sus comunidades.
- i. Organizar periódicamente reuniones de acercamiento y discusión con los Alcaldes Auxiliares.
- j. Identificar lineamientos e instrumentos de participación en coordinación con las comunidades para la ejecución de programas y proyectos.
- k. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Departamento de Diseño y Planificación.
- l. Contar con una base de datos actualizada relacionada con la estadística socioeconómica del Municipio, incluyendo información geográfica del ordenamiento territorial y de recursos naturales.
- m. Realizar periódicamente el censo del Municipio con el objeto de contar con información confiable.

Departamento de Recursos Naturales y Medio Ambiente

Es responsable del análisis, regulación y desarrollo sostenible de los recursos naturales y el ambiente del territorio municipal con el objeto de buscar un equilibrio en la utilización, conservación y mejora de la gestión de riesgos ante desastres naturales.

Funciones:

- a. Realizar diagnósticos ambientales, propuestas técnicas, programas y proyectos de manejo sostenible de recursos naturales y medio ambiente del Municipio.
- b. Conseguir un proceso de mejoramiento ambiental para la programación y promoción de actividades y proyectos ambientales.
- c. Buscar financiamientos nacionales o internacionales para el desarrollo de proyecto de beneficio ambiental para el Municipio.
- d. Identificar entidades o recurso humano que pueda brindar asesoría técnica especializada para el desarrollo de proyectos de interés municipal.
- e. Elaborar propuestas de proyectos ambientales y velar por su cumplimiento.
- f. Fortalecer la administración municipal en la concepción como en la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad en relación a los recursos naturales y el ambiente.
- g. Cumplir con las políticas, estrategias, directrices, lineamientos y formuladas por los entes rectores en relación al mejoramiento de la calidad de vida, prevención o mitigación de problemas ambientales.
- h. Recopilar información escrita y cartográfica relacionada con los recursos naturales del Municipio. Proponer cualquier normativa relacionada con la gestión ambiental para el manejo de los recursos naturales del Municipio.

Departamento de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial.

El Departamento de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial es el responsable del desarrollo sustentable, territorialmente equilibrado y socialmente equitativo. Así también promueve la igualdad de oportunidades en el acceso a la tierra, al

hábitat, la vivienda, la regulación dominial, el saneamiento ambiental, la infraestructura, el equipamiento social y comunitario, así como los servicios públicos.

Funciones

- a. Realizar diagnósticos de la totalidad de su territorio, a nivel de cada centro poblado con una información sólida que ayude a la objetiva toma de decisiones, información cualitativa administrativa en un Sistema de Información Geográfico – SIG
- b. Proponer iniciativas de políticas, planes, programas y proyectos para el desarrollo territorial del municipio, desde perspectivas integrales, con enfoque de competitividad, encaminados a la promoción del desarrollo económico del municipio.
- c. Generar y mantener actualizados, indicadores que sirvan para la buena planificación, ocupación y administrativa del territorio.
- d. Generar lineamientos estratégicos para la buena presentación de los servicios públicos y la correcta ejecución de proyectos de infraestructura urbana, en respuesta a las necesidades sentidas de la población, en respuesta a las competencias impuestas a las administraciones municipales.
- e. Generar planificación urbana y ordenación territorial para la correcta ocupación del suelo del territorio.
- f. Coordinar procesos y acciones conjuntas con otras oficinas municipales, con la Mancomunidad, Instituciones del Estado, bancos de desarrollo, y organizaciones no gubernamentales, garantizando la ejecución ordenada de intervenciones en el municipio.
- g. Apoyar las gestiones y coordinaciones a nivel local, con la organización del municipio, dentro del sistema de los Consejos de Desarrollo.
- h. Apoyar las actividades que sean establecidas por el Consejo Municipal y las demás direcciones, oficinas, dependencias y otras relevantes al que hacer Municipal.
- i. Generar información estadística y geográfica para la toma de decisiones estratégicas para la planificación del municipio y del área mancomunada.
- j. Generar el plan de Ordenamiento Territorial POT y su reglamento con apoyo del municipio.
- k. Fortalecer a la municipalidad en temas de Ordenamiento Territorial, Gestión de Riesgo, Movilidad Urbana, entre otros, para generar información para la toma de decisiones.
- l. Generar el plan municipal de movilidad, con apoyo de los actores vinculantes e instituciones del estado, alineada con el Plan de Ordenamiento Territorial.
- m. Participación en la creación y seguimiento de normativas y reglamentos para el cumplimiento de la planificación del municipio.
- n.

Formular y conducir las políticas municipales de asentamientos humanos, urbanismo y vivienda. o. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de ordenamiento territorial de los asentamientos humanos, del desarrollo urbano y vivienda. p. Promover la implantación de planes municipales de desarrollo urbano. q. Vigilar que los planes municipales de desarrollo urbano, los planes de centros de población y sus planes parciales sean congruentes con los planes regionales. r. Promover y vigilar el desarrollo urbano de las comunidades y de los centros de población del Municipio. s. Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas en materia de desarrollo urbano, vivienda y construcciones. t. Promover la construcción de obras de urbanización, infraestructura y equipamiento urbano. u. Participar en la promoción y realización de programas de suelo y vivienda preferentemente para la población de menores recursos económicos y coordinar su gestión y ejecución. v. Otorgar autorizaciones para subdivisiones, fusiones y re-lotificaciones de predios y conjuntos urbanos, en los términos previstos por la legislación aplicable y su reglamentación. w. Promover estudios para el mejoramiento del ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y del territorio urbano, y la vivienda e impulsar proyectos para su financiamiento. x. Determinar la apertura o modificación de vías públicas. y. Participar en las comisiones de carácter regional y metropolitano en las que se traten asuntos sobre asentamientos humanos, desarrollo urbano y vivienda.

Sección de Planificación Urbana

La Sección de Planificación Urbana es responsable de fomentar y regular el crecimiento ordenado del municipio para poder lograr un desarrollo urbano sostenible aplicando la normatividad del uso de suelo acorde con el Programa de Desarrollo Urbano vigente brindando un servicio público de calidad.

Funciones:

a) Elaborar o facilitar la formulación de los Planes Locales de Desarrollo Urbano. b) Proponer todas aquellas disposiciones municipales que se consideren convenientes para la mejor aplicación del Plan de Desarrollo Urbano. c) Proponer correcciones, modificaciones o revisiones al Plan de Desarrollo Urbano y sus normas complementarias según se

considere necesario. d) Colaborar en la implementación del Plan de Desarrollo Urbano junto con aquellas instancias y dependencias que corresponda. e) Desarrollar instrumentos técnicos y normativos que regulen los usos del suelo del municipio, y que sean estos productos de procesos participativos y multidisciplinarios. f) Mantener un inventario georreferenciado actualizado que sirva para la toma estratégica de decisiones a la Sección de Desarrollo Urbano. g) Plantear los mecanismos de concertación y alternativas para la adquisición del suelo requerido para el ordenamiento de asentamientos humanos y equipamiento urbano. h) Apoyar en el estudio y dictamen de los proyectos y solicitudes relativas al otorgamiento, renovación, modificación o revocación de concesiones y permisos vinculados al uso de vialidades de jurisdicción municipal. i) Planear, regular y ordenar el territorio los asentamientos humanos y de los centros de población preservando el patrimonio ecológico y urbano edificado, conforme a las normas y lineamientos de la carta urbana autorizados y en el Plan parcial. j) Planear, solicitar y administrar los recursos adecuados para la realización de las diferentes actividades dentro de la Sección de Desarrollo Urbano. k) Formular, proponer y conducir las políticas municipales en materia de asentamientos humanos y desarrollo urbano. l) Autorizar, controlar y vigilar la utilización del suelo y otorgar, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos establecidos en las disposiciones jurídicas aplicables, licencias de uso del suelo. m) Proponer al Alcalde Municipal acciones tendientes al mejoramiento del equipamiento urbano municipal. n) Regular, vigilar y controlar los usos y destino de áreas verdes y predios de uso público.

o) Establecer y aplicar la normatividad para la utilización de la vía pública, en los casos en que se trate de actos o acciones para la realización o ejecución de trabajos relacionados directamente con obras privadas, salvaguardando las facultades que en materia de tránsito municipal deba aplicar la Dirección de Seguridad Ciudadana y Protección Civil. p) Vigilar el cumplimiento de la normatividad y obligaciones determinadas a los inversionistas inmobiliarios por las autorizaciones de conjuntos urbanos y edificaciones. q) Vigilar y evitar la ocupación del suelo no urbanizable dentro del territorio municipal. r) Proponer e identificar las reservas territoriales del Municipio. s) Convocar a los ciudadanos, a las organizaciones sociales y a la sociedad en general, para recabar su opinión en el proceso de formulación de los planes de desarrollo urbano aplicables en el territorio municipal. t)

Elaborar para su presentación y correspondiente autorización, el plan municipal de desarrollo urbano, el del centro de población y los planes parciales que se deriven de ellos, además, previamente se coordinará con las autoridades estatales correspondientes, para la emisión oportuna del dictamen de congruencia del Plan Municipal de Desarrollo Urbano. u) Proponer al Alcalde Municipal, disposiciones legales y administrativas, tendientes a mejorar el desarrollo urbano. v) Participar en la supervisión de obras de urbanización, infraestructura y equipamiento de conjuntos urbanos, subdivisiones y notificaciones para condominios, así como, previo cotejo del cumplimiento de los requisitos que establecen las normas jurídicas aplicables, recibirlas mediante actas de entrega-recepción, que deberán ser inscritas en el registro público de la propiedad. w) Elaborar proyectos de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas en materia de desarrollo urbano para que en su caso sean aprobadas por la municipalidad. x) Expedir y difundir en el municipio, los instructivos necesarios para la completa observancia de las disposiciones legales del ámbito de su materia, en coordinación con las autoridades competentes. y) Aplicar, en el ámbito de su competencia y previo desahogo de la garantía de audiencia, las sanciones correspondientes a los infractores, medidas preventivas y correctivas, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables en la materia y, en su caso, notificar a las instancias competentes para que procedan conforme a derecho.

Sección de Movilidad y Transporte

Las Sección de Movilidad y Transporte es la responsable de realizar el plan de movilidad para mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio a través de optimizar las alternativas de Transporte y las redes viales. Asimismo, de elaborar e implementar el Plan de Ordenamiento Territorial, articulando entre las diferentes direcciones municipales y de las iniciativas orientadas al desarrollo integral del territorio.

Funciones:

a. Realizar el diagnóstico de la movilidad del municipio integrado a los municipios vecinos, considerando las estrategias y lineamientos mancomunados. b. Considerar la creación, seguimiento o modificación de indicadores enfocados a la movilidad. c. Con base

a las problemáticas e indicadores generar directrices de movilidad vinculados a la planificación del territorio y que corresponda a las problemáticas identificadas en el municipio. d. Realizar análisis técnicos de viabilidad y factibilidad de implementar modos de transporte según las necesidades de la población. e. Generar propuestas al actual sistema de transporte para un mejor funcionamiento que resguarde la vida de las personas. f. Generar el plan de Movilidad urbana, considerando la sostenibilidad en el largo plazo, vinculadas al Ordenamiento Territorial y que responda a las necesidades de conectividad y considerando la sostenibilidad ambiental, considerando las pirámides del transporte sostenible en bien de mejorar las condiciones de vida. g. Planificar, diseñar y auditar los sistemas de ciclovías que se implementen en el territorio, pensando en esta de forma mancomunada. h. Generar instrumentos, reglamentos, normativos legales para la movilidad. i. Generar campañas en temas relacionados a la educación vial y seguridad vial. j. Realizar talleres con distintos grupos involucrados para obtener información. k. Coordinar con los departamentos que tienen relación con su área de trabajo a nivel municipal como la coordinación de Ordenamiento Territorial, Policía Municipal de Tránsito y generar directrices, indicadores, instrumentos en los cuales se realicen propuestas en común. l. Coordinador con las oficinas relacionadas dentro del municipio y a nivel regional y nacional que estén involucrados en temas de movilidad, haciendo cumplir las normativas existentes o realizando propuestas de reglamentos que ayuden a la movilidad del municipio, integrando a los municipios mancomunados. m. Involucrar a las oficinas de Licencias de Construcción, para que estén vinculados en las gestiones cuando se implemente el Plan de Ordenamiento Territorial en el municipio y el Juez (a) de asuntos municipales para los términos normativos. n. Proponer todas aquellas disposiciones municipales que se consideren convenientes para la mejor aplicación del Plan de Ordenamiento Territorial. o. Modificar o revisar el Plan de Ordenamiento Territorial y sus normas complementarias según se considere necesario. p. Implementar el Plan de Ordenamiento Territorial junto con aquellas instancias y dependencias que corresponda. q. Diseñar geométricos viales específicos y asignación de categorías del espacio vial. r. Crear la base de datos a través del mapeo de actores claves de la arquitectura institucional que sustentará socialmente el proceso de Ordenamiento Territorial. s. Diseñar la ruta crítica con la cual se desarrollará el Plan de Ordenamiento Territorial. t. Desarrollar las acciones

interactivas con las cuales sustentará participativamente los estudios supletorios a nivel técnico, como aquellas decisiones de rediseño o reestructura del territorio. u. Ser garante y ejecutor directo de los Estudios Supletorios tales como: mapeo de actores claves, diagnóstico de áreas críticas, estudio de capacidades de uso de la tierra, caracterización socioeconómica rápida, evaluación ambiental, otras. v. Servir de puente entre la sociedad civil, sectores técnicos y actores sociopolíticos, para equilibrar las reacciones negativas sobre procesos que pongan en riesgo las acciones desarrolladas en la fase de elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial, minimizando los riesgos al momento de implementar las medidas que regularicen las acciones de manejo territorial.

Dirección de Obras

Es responsable de la ejecución de obras de infraestructura, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del vecino del Municipio de Villa Canales.

Funciones:

- a. Administrar, evaluar, fiscalizar, organizar y ejecutar las diferentes obras de infraestructura que se ejecutan en el Municipio sean éstos por administración o por contrato.
- b. Resolver los expedientes que le sean trasladados.
- c. Llevar a cabo las actividades relacionadas con el Mantenimiento de Infraestructura del Municipio.
- d. Velar por la correcta ejecución de las Obras Municipales.
- e. Desarrollar los levantamientos topográficos necesarios para los proyectos a ejecutar.
- f. Prestar asesoría al Alcalde Municipal con el personal a cargo de la Dirección de Obras.
- g. Coordinar con el Departamento de Ejecución de Proyectos la supervisión de los proyectos según la planificación correspondiente.
- h. Organizar al personal técnico para el cumplimiento de las funciones establecidas.

- i. Llevar el control y registro del presupuesto asignado.
- j. Realizar las estimaciones de obra de cada uno de los proyectos por administración, así como revisar las estimaciones de los proyectos por contrato.
- k. Brindar soluciones técnicas no establecidas a los proyectos asignados en el transcurso de su ejecución.
- l. Llevar un control de indicadores de avance por proyecto.
- m. Verificar la correcta realización de los levantamientos topográficos necesarios para la ejecución de las obras.
- n. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por la Alcaldía Municipal.

Departamento de Ejecución de Obras

Es el responsable de ejecutar toda la obra del Municipio de Villa Canales y de velar porque las obras cumplan con todas las disposiciones legales y reglamentarias en la materia.

Funciones:

- a. Cumplir con la ejecución de las obras a través de la municipalidad o a través de contratos de obras licitadas por el Municipio de Villa Canales.
- b. Verificar el cumplimiento de los contratos de construcción de viviendas económicas y de infraestructura sanitaria del Municipio de Villa Canales.
- c. Dirigir las construcciones, reparaciones y transformaciones que deba efectuar directamente en el Municipio de Villa Canales.
- d. Realizar funciones de ejecución e inspección técnica en las obras de construcción que se le asignen a la Municipalidad de Villa Canales.
- e. Definir la cantidad de material necesario para la ejecución de las obras a cargo.

- f. Fiscalizar las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan.
- g. Aplicar normas ambientales relacionadas con obras de Construcción y urbanización.
- h. Llevar el durante el proceso de construcción de toda obra en ejecución desde su inicio hasta su finalización, debiendo integrar el expediente documental en orden.
- i. Aplicar normas ambientales relacionadas con obras de construcción y urbanización.
- j. Cumplir con las disposiciones reglamentarias relacionadas con proyectos viales.

Departamento de Mantenimiento de Obras

Es responsable de dar mantenimiento a los proyectos de Infraestructura y Vialidad, así como de supervisar los trabajos de mantenimiento contratados, contribuyendo así a la conservación de las obras construidas y a mantenerlas en buen estado de funcionamiento.

Funciones:

- a. Establecer políticas a seguir y coordinar acciones que permitan el mantenimiento planificado de infraestructura, equipamiento y estructura vial de comunicación local.
- b. Asistir técnicamente y servir de enlace en la coordinación, planeación y ejecución de proyectos tendientes a mejorar la infraestructura municipal de Villa Canales.
- c. Proyectar y ejecutar acciones que permitan el mantenimiento preventivo y correctivo de los inmuebles a cargo del municipio, basándose en las políticas fijadas por la Dirección de Obras.
- d. Registrar y controlar la maquinaria y equipo propiedad del municipio que se utiliza en la obra pública.
- e. Proyectar y ejecutar acciones que permitan el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura urbana, vialidades urbanas y caminos vecinales basándose en las políticas fijadas por las autoridades correspondientes.

Departamento de Supervisión de Obras

Es el responsable de brindar asistencia especializada en la verificación técnica de ejecución de obras de habilitación urbana y edificaciones que se realicen con licencia municipal, con las atribuciones, obligaciones y procedimientos establecidos.

Funciones:

- a. Verificar el inicio de la obra.
- b. Asegurar la entrega y uso de equipo personal de protección para la supervisión de obras.
- c. Revisar los documentos relacionados con el terreno, estudios e investigaciones, permisos, trámites oficiales, incluyendo la preparación de informes relacionados.
- d. Revisar de forma detallada los planos de la construcción, elaborados por el contratista y los fabricantes de equipos para la adecuada supervisión de las obras.
- e. Velar porque el cumplimiento de la obra esté bajo el concepto con el que fue diseñado, indistintamente de las circunstancias o inconvenientes que puedan presentarse durante el desarrollo de la misma.
- f. Solucionar aquellos problemas de diseño complementarios al proyecto, elaborando cualquier tipo de documentación necesaria (diseño de croquis, planos, especificaciones complementarias y otras que correspondan).
- g. Coordinar y vigilar el correcto desempeño de la obra, de manera que todas las actividades se realicen bajo el total cumplimiento de las normas y especificaciones técnicas y de seguridad, siguiendo así lo mejor posible, el diseño elaborado en los planos del proyecto.
- h. Proporcionar indicaciones oportunas, eficaces y aptas en su calidad de asesor. Garantizar que el desarrollo de la obra se realice bajo el presupuesto, costos y los tiempos calculados para la misma o a lo sumo lo más parecido a dicha proyección. Revisar los contratos y los conocimientos técnicos responsables de los contratistas.
- i. Realizar el debido control de calidad en materiales, maquinaria y equipos dispuestos para el proyecto.

j. Revisar regularmente los informes de inspección de la obra, donde acepta conforme el desarrollo de la misma.

Dirección de Servicios Públicos

Es responsable de los servicios públicos locales que se brindan a la comunidad, contribuyendo a la calidad de vida de estos y procurando que cuenten con los mismos.

Funciones:

- a. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con los servicios públicos del municipio de Villa Canales.
- b. Supervisar la calidad y cantidad de servicios públicos que son prestados a la comunidad por la Entidad Municipal o por terceros.
- c. Planificar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas a la administración, protección y conservación de los recursos ambientales e hídricos así como residuos sólidos.
- d. Proponer normativas relacionadas y vinculadas a la regulación y equilibrio entre desarrollo económico y conservación ambiental.
- e. Implementar y supervisar las actividades relacionadas con la recuperación y mantenimiento de las áreas verdes, áreas protegidas y reservas del Municipio de Villa Canales, reduciendo los índices de contaminación
- f. Inspeccionar el cumplimiento de los trabajos y de los servicios de mantenimiento de ornato en calzadas y áreas públicas del municipio.
- g. Sugerir y proponer servicios de contratación de terceros para la mejora en calidad y cantidad, en la ejecución y supervisión de los servicios públicos locales.
- h. Velar por el cumplimiento de las normas técnicas, legales y contractuales en la operación del servicio.

- i. Coordinar con vecinos la integración y participación activa, en la fiscalización de los servicios públicos municipales.
- j. Constituir, elaborar e implementar el proyecto del sistema de gestión ambiental distrital en el marco de la normatividad vigente.
- k. Dirigir, elaborar e implementar Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos de la municipalidad.
- l. Proponer, impulsar e implementar las mejoras e innovaciones en los procesos, procedimientos, directivas y normatividad del área a su cargo, en coordinación con la gerencia de planificación.
- m. Velar por el buen estado y condiciones de las áreas de mercados.

Departamento de Agua y Saneamiento

Es responsable de administrar y supervisar el servicio de agua; así como el buen funcionamiento de las plantas de tratamiento de agua del Municipio de Villa Canales, procurando el acceso de todos los vecinos del servicio de agua y drenajes.

Funciones:

- a. Distribuir tareas a los encargados de los diferentes departamentos (instalaciones nuevas, investigaciones, cortes, acciones fraudulentas y otras).
- b. Recolectar datos de producción y calidad.
- c. Coordinar los diferentes servicios que ofrecen las empresas en el ramo de químicos, mantenimiento de plantas, mantenimiento de pozos y otros.
- d. Distribuir y controlar el combustible asignado a los camiones cisterna.
- e. Supervisar las plantas de tratamiento de agua potable y de agua residual.
- f. Inventariar los materiales y la infraestructura.
- g. Cuidar, mantener y dar buen uso al material y equipo asignado para el correcto desempeño de sus labores.

- h. Supervisar constantemente los pozos de agua y analizar la calidad y mantenimiento de los mismos.
- i. Efectuar los informes de producción y calidad del agua que se abastece en el Municipio de Villa Canales.
- j. Elaborar las estrategias de abastecimiento y planes de distribución de agua en el Municipio de Villa Canales.
- k. Analizar y establecer los horarios de distribución del agua de conformidad con la producción.
- l. Supervisar y dar mantenimiento adecuado a las alcantarillas y equipos instalados en los pozos.
- m. Asegurar que los servicios de agua y alcantarillado sean eficientes y oportunos.
- n. Planificar para que, a mediano plazo, la cobertura del servicio se logre en cien por ciento.
- o. Llevar el control en una ficha de la administración de los pozos y de las plantas de tratamiento.

Departamento de Limpieza y Ornato

Es responsable de velar por mantener en óptimas condiciones de higiene los espacios públicos y áreas verdes de la Municipalidad, así como de la recolección y destino final de la basura, en función del cumplimiento de las Normas y Leyes relacionadas y vigentes.

Funciones:

- a. Elaborar, implementar y supervisar Planes de Limpieza y Ornato en los diferentes espacios y servicios públicos así como, las áreas verdes del Municipio de Villa Canales.
- b. Coordinar personal para la limpieza y mantenimiento de los espacios y servicios públicos, áreas verdes y de los bienes municipales.

- c. Brindar a los vecinos de Villa Canales, el servicio de extracción y disposición final de la basura.
- d. Controlar el retiro oportuno de escombros y micro basurales, supervisando y regulando el cumplimiento de las ordenanzas municipales para evitar la proliferación de micro basureros en la vía pública y áreas verdes del municipio.
- e. Velar por el óptimo funcionamiento del ornato y limpieza municipal.
- f. Controlar el cumplimiento de contratos y/o convenios entre el ente municipal y terceros relacionados con la higiene urbana.
- g. Realizar de forma constante la inspección y control de barrido y limpieza en el municipio.
- h. Estudiar y proponer proyectos de limpieza y ornato para el municipio.
- i. Coordinar con las organizaciones vecinales acciones de protección y defensa de las áreas verdes de la comuna.
- j. Velar por el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales relacionadas con Ornato Municipal.

Departamento de Mercados

Es responsable de administrar y supervisar los mercados municipales de Villa Canales, con el fin de garantizar la adecuada operación y funcionamiento y la adecuada prestación de los servicios mediante controles que permitan el cumplimiento de las normativas, ordenanzas y leyes vigentes.

Funciones:

- a. Coordinar y supervisar el funcionamiento de los Mercados Municipales, mediante la división en puestos o locales de los sitios destinados para los expendios.
- b. Llevar y mantener actualizado los registros de los puestos autorizados para operar en los Mercados Municipales.

- c. Coordinar la vigilancia y cumplimiento de las normas municipales relacionadas con el abastecimiento y comercialización de productos.
- d. Coordinar conjuntamente con la Dirección Municipal de Planificación, las ampliaciones, mejoras o supresión de algún puesto o local, así como la construcción de nuevas instalaciones.
- e. Coordinar y garantizar el cumplimiento por parte de los adjudicatarios, en relación al pago por concepto de arrendamiento de puestos.
- f. Coordinar y garantizar el libre acceso a los Mercados Municipales a las Autoridades Sanitarias y Municipales; para verificar el cumplimiento de de la normativas vigentes por parte de los adjudicatarios.
- g. Garantizar la no permanencia o instalaciones de ventas no autorizadas, en las aceras de las edificaciones de los Mercados Públicos, salvo a las consideraciones llevada a cabo por la Alcaldía Municipal.
- h. Ejercer el control del horario correspondiente para el funcionamiento de los Mercados Municipales en concordancia con lo establecido en la Ordenanza y Reglamento que rige la materia.
- i. Establecer mecanismo de control con el fin de clasificar la denominación o tipo de expendedores.
- j. Coordinar, controlar y garantizar que los expendedores de los puestos autorizados, ofrezcan productos en los sitios asignados, de conformidad con la Ordenanza vigente.
- k. Supervisar el pago establecido de los puestos que se autorizan en los Mercados Municipales.
- l. Ejercer el control y coordinación de los expendedores con relación a la colocación de mercancía y artículos en lugares que no impida el libre tránsito de los compradores.
- m. Garantizar la prohibición de ventas de licores al detalle o por mayor en los Mercados Municipales.
- n. Controlar que cada arrendatario haga uso personal del puesto o local el cual no podrá ceder o permutar, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza vigente que rige la materia

- o. Garantizar, cuando el expendedor no pueda continuar con sus actividades comerciales éste cancele en el momento oportuno lo que adeudaba a la Municipalidad y hacer entrega del local por escrito, de conformidad con la Ordenanza y Reglamento que rige la materia.
- p. Controlar y supervisar que los establecimientos de restaurantes o refresquerías que funcionen dentro de los Mercados Municipales cumplan con la normativa legal de Higiene.
- q. Coordinar y controlar los vehículos para uso de transporte de productos al Mercado, sean ubicados en los lugares previamente determinado por el Departamento de Mercados.
- r. Llevar el control y supervisión de limpieza de los sanitarios para uso de empleados y público en general.
- s. Cumplir y hacer cumplir las Sanciones de conformidad con la Ordenanza vigente que regula la materia y las demás que le señale el Alcalde y los Manuales de Procedimientos.

Departamento de Alumbrado Público

Es responsable de revisar y reparar las instalaciones de alumbrado público así como del mantenimiento preventivo y correctivo del mismo, realizando los trabajos necesarios para optimizar la calidad y cantidad en la cobertura del servicio.

Funciones:

- a. Solicitar planos de ubicación para la instalación de nuevos servicios.
- b. Solicitar al Director de Servicios Públicos, apoyo y recursos para la instalación de nuevos proyectos de alumbrado público.
- c. Gestionar ante la Empresa Eléctrica la dotación de nuevos servicios de alumbrado público.

- d. Tramitar el traslado de infraestructura de la Empresa Eléctrica, según la necesidad lo amerite (postes, cables, otros.).
- e. Llevar el control del inventario de suministros de su unidad.
- f. Llevar el control general del inventario de infraestructura instalada (lámparas, focos, etc.) en todo el municipio (aldeas, residenciales, calles principales, callejones).
- g. Resolver solicitudes de vecinos respecto de la colocación de lámparas y mantenimiento del alumbrado público.
- h. Manejar el vehículo y operar el equipo hidráulico del camión.
- i. Ser responsable del cuidado y resguardo del equipo y maquinaria otorgada para el desempeño eficiente de su trabajo.
- j. Efectuar trabajos de electricidad para cubrir los diferentes eventos y actividades municipales.
- k. Llevar el registro e inventario de postes con alumbrado público de todo el municipio.

Departamento de Administración de Servicios

Es responsable de administrar y supervisar la cobertura en cantidad y calidad, de los servicios públicos destinados para cumplir con las necesidades de carácter básico de los vecinos, como lo son la limpieza de las áreas públicas, mercado y cementerio municipal.

Funciones:

- a. Coordinar y supervisar los servicios básicos de limpieza y ornato, mantenimiento de calles, áreas públicas, mercados, venta formal e informal así como cementerio del Municipio.
- b. Registrar la cobertura de los servicios públicos que son prestados a nivel municipal.
- c. Formular políticas y diseñar planes que mejoren la calidad de los servicios públicos que se prestan a la población del Municipio.
- d. Proponer y velar por el cumplimiento de las normas regulatorias correspondientes.

- e. Proponer e implementar controles regulatorios y de cumplimiento del saneamiento e higiene del Municipio.
- f. Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar la calidad y cobertura de los servicios públicos municipales.
- g. Atender la planificación y realización, en coordinación con las demás Áreas y en ordenamiento de prioridades.

Sección de Cementerios

Es responsable de la correcta administración del cementerio, estableciendo controles y registros de las inhumaciones y exhumaciones que se realizan en el mismo, proporcionando a los vecinos la atención necesaria de este servicio y sus gestiones.

Funciones:

- a. Administrar y supervisar el acondicionamiento, conservación, limpieza y mantenimiento de los cementerios municipales del Municipio.
- b. Prestar los servicios de inhumación, exhumación, traslado, depósito y reducción de restos. Velar por la prestación de los servicios de inhumación, exhumación, traslado de restos de cuerpos, entre otros, que se tengan autorizados en el Cementerio.
- c. Llevar control y registro de todas las actividades que se realizan de los servicios de inhumaciones, exhumaciones, mausoleos, nichos y tierra.
- d. Proponer y ejecutar programas relacionados con los servicios de cementerio de la gestión municipal. Proponer y ejecutar cronograma de limpieza y rebosamiento del Cementerio Municipal.
- e. Administrar los recursos humanos y materiales de los servicios de cementerio.
- f. Dar cumplimiento a las normas que sobre la materia establece el Código Sanitario y el Reglamento General de Cementerios.

g. Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para el normal funcionamiento de cementerios a su cargo.

Sección de Establecimientos Comerciales

Es responsable de administrar, regular y supervisar lo relacionado a la economía formal e informal del Municipio, velando por el cumplimiento de las normativas y ordenanzas establecidas para su funcionamiento, registro, control de la localización y ubicación de ventas autorizadas.

Funciones:

- a. Supervisar las áreas de mercados, comercios establecidos de forma fija, semi fija y ambulante que se realiza en el Municipio De Villa Canales.
- b. Organizar y coordinar las actividades comerciales en los mercados y calles del municipio, así como el funcionamiento, establecimiento y autorización de las actividades comerciales que se realicen en las vías y áreas públicas.
- c. Recibir y atender las quejas e inquietudes de la ciudadanía respecto de las actividades comerciales que se realicen en el Municipio de Villa Canales.
- d. Cuidar la debida observancia de la reglamentación municipal en la materia y dictar las medidas administrativas correspondientes para hacer cumplir las disposiciones relativas a la economía formal e informal
- e. Realizar programas de saneamiento y zonificación de las áreas comerciales del Municipio a efecto de ordenar y regular el establecimiento de comercios economía formal e informal, piso plaza y ambulantes en las vías y áreas públicas.
- f. Llevar registro de las ventas públicas y los espacios asignados, indicando el nombre de los comerciantes, la ubicación y la extensión de cada puesto así como la ubicación precisa del día de funcionamiento, y en su caso, organización a la que estén afiliados.

g. Controlar y registrar los documentos exclusivos para ejercer el comercio en la vía pública y el espacio físico en que desarrollan su actividad.

Dirección Municipal de la Mujer

Es la responsable de la atención de las necesidades específicas de las mujeres del municipio, del fomento de su liderazgo comunitario, y de la promoción de diferentes actividades, buscando la participación económica, social y política que contribuyan a la mejora de sus condiciones de vida.

Funciones:

- a. Planificar y programar las acciones de carácter técnico que implementará la Oficina Municipal de la Mujer.
- b. Proponer al Concejo Municipal para el funcionamiento de la Oficina Municipal de la Mujer y el cumplimiento de sus atribuciones.
- c. Elaborar el Manual de las funciones de la Oficina Municipal de las Mujer específico del Municipio de Villa Canales.
- d. Informar al Concejo Municipal y sus Comisiones, en forma periódica sobre la situación de las mujeres del municipio de Villa Canales.
- e. Ser la responsable de elaborar e implementar propuestas de políticas municipales basadas en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres Guatemaltecas para integrarlas a políticas, agendas locales y acciones municipales.
- f. Informar y difundir el quehacer de la Oficina Municipal de la Mujer a través de los medios de comunicación, con el objetivo de visibilizar las acciones que la Oficina realiza en el municipio de Villa Canales.

- g. Promover la organización social y participación comunitaria de las mujeres en los niveles del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.
- h. Coordinar con las dependencias responsables, la gestión de cooperación técnica y financiera con entes nacionales e internacionales, para la implementación de acciones y proyectos a favor de las mujeres del municipio.
- i. Elaborar la propuesta de presupuesto de cada año, para el funcionamiento de la Dirección y para el cumplimiento de sus objetivos.

Departamento de Atención a la Mujer

Es el responsable de ejecutar acciones dirigidas al bienestar integral de las mujeres, haciendo valer sus derechos y procurando su salud emocional.

Funciones:

- a. Brindar atención a las necesidades específicas de las mujeres del Municipio.
- b. Mantener y articular permanentemente un centro de documentación que contenga material informativo, de capacitación y de investigación, así como leyes generales y específicas, en especial de las que se refieren a los derechos humanos de las mujeres, participación ciudadana y auditoría social.
- c. Brindar información, asesoría y orientación a las mujeres del municipio, especialmente sobre sus derechos, así como apoyar el proceso de organización y formalización de los grupos de mujeres, acompañándolas en la obtención de su personalidad jurídica.
- d. Promover cursos de sensibilización y capacitación de manera constante al personal y la corporación municipal en la práctica de la equidad de género.
- e. Velar por que exista acompañamiento legal a las mujeres que planteen problemas de dicha índole.

f. Coordinar el servicio de asesoría jurídica directa y personal a los usuarios víctimas y sus familiares.

g. Planificar y coordinar campañas de concientización sobre el respeto a la dignidad de las personas y a los derechos humanos de las mujeres, jóvenes y niños.

Departamento de Capacitación y Formación

Es el responsable de desarrollar y/o potencializar las capacidades técnicas de las mujeres, al promover cursos de capacitación técnica en diferentes áreas productivas que les permitan acceder al campo laboral, al micro emprendimiento, a la generación de ingresos y a la igualdad de oportunidades.

Funciones:

- a. Elaborar un Programa Anual De Capacitación para las mujeres del municipio.
- b. Fomentar el liderazgo y empoderamiento comunitario de las mujeres.
- c. Organizar cursos de capacitación y formación para las mujeres del municipio, a través de diferentes espacios y actividades, buscando fortalecer sus habilidades, capacidades y destrezas.
- d. Promover los diferentes cursos de manualidades, corte y confección, belleza, entre otros, por medio de Campañas de Comunicación.
- e. Promover y favorecer la igualdad de oportunidades de las mujeres en el acceso al mercado laboral

Dirección de Desarrollo Social y Económico

Es la responsable de planear, implementar, coordinar, abastecer, controlar y supervisar la correcta, oportuna y eficaz prestación de los servicios públicos municipales que se brindan a los vecinos y diferentes comunidades del municipio, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida.

Funciones:

- a. Participar en la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo Social y Económico.
- b. Integrar y presentar el Programa Operativo Anual para los Programas Sociales, y presentarlo para su depuración a las distintas dependencias municipales.
- c. Revisar conjuntamente con las dependencias municipales los acuerdos de coordinación que en materia de programación, presupuesto, y gasto público, para la ejecución de los Programas Sociales.
- d. Integrar los expedientes técnicos y financieros en coordinación con las distintas dependencias municipales, a efecto de cumplir las disposiciones normativas para la adecuada ejecución del programa de obra pública y de servicios social.
- e. Coordinar con las Direcciones correspondiente el seguimiento y avance de los proyectos e informar periódicamente a la Autoridad Superior.
- f. Realizar conjuntamente con las dependencias municipales supervisión, evaluación y observación que el ejercicio financiero de las obras y programas autorizados, sea congruente con el avance físico programado, con sujeción al expediente técnico aprobado.

Departamento de Asistencia Social

Es responsable de dar respuesta a demandas y necesidades de tipo social y emergente a vecinos catalogados como grupos vulnerables.

Funciones:

- a. Identificar y conformar un banco de datos con los diferentes Grupos metas consideradas vulnerables por su situación de pobreza.
- b. Generar proyectos sociales en las comunidades menos favorecidas del Municipio de Villa Canales.
- c. Gestionar donaciones de diferente índole para favorecer a los Grupos Meta que se atienden.
- d. Organizar, orientar y ejecutar Proyectos Emergentes Producidos por Donaciones.
- e. Atender y fortalecer el Programa del Adulto Mayor.
- f. Mantener actualizada la estadística que generen los Proyectos y Programas.
- g. Supervisar y evaluar los proyectos y programas a su cargo.
- h. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Departamento de Desarrollo Social que coadyuven a fortalecer el área de su intervención.

Departamento de Educación

Es responsable de coordinar esfuerzos con otros actores para facilitar el desarrollo educativo del Municipio.

Funciones:

- a. Elaborar diagnósticos sobre la situación educativa en sus diferentes niveles y situaciones.

- b. Diseñar y ejecutar proyectos educativos que contribuyan a mejorar la calidad educativa en todos los niveles académicos.
- c. Fortalecer las relaciones interinstitucionales del sector educativo público, de primaria, básicos y diversificado por madurez y cooperativa.
- d. Diseñar programas de capacitación de acuerdo a las necesidades demandadas por directivos y docentes de las escuelas e institutos, así como también a los estudiantes.
- e. Coordinar y ejecutar el programa de alfabetización.

- f. Integrar y crear estadísticas de desarrollo educativo permanentemente.
- g. Generalizar alianzas con el sector público y privado, de manera que se puedan ejecutar proyectos de forma conjunta.
- h. Promover proyectos con las Universidades del país.
- i. Supervisar y evaluar los proyectos y programas a su cargo.
- j. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Departamento de Desarrollo Social que coadyuven al desarrollo educativo del Municipio de Villa Canales.

Departamento de Salud

Es responsable de diseñar, ejecutar y promover programas y proyectos a favor de la salud física y emocional de los vecinos del Municipio.

Funciones:

- a. Promover y desarrollar diagnósticos de situación en coordinación con otros Actores de Desarrollo.
- b. Desarrollar programas y proyectos que contribuyan con el mejoramiento de la Salud del Municipio.

- c. Crear alianza con el Ministerio de Salud y otras Instituciones Públicas y Privadas afines, de tal manera que se pueda ofrecer Servicios de Salud a los vecinos del Municipio.
- d. Proveer medicina de bajo costo a los vecinos del Municipio.
- e. Administrar servicios de traslado a hospitales por emergencias médicas.
- f. Promover y organizar jornadas médicas en diferentes áreas: medicina general, oftalmológica, dental, ginecológica, otras.

- g. Mantener actualizada la estadística del Municipio en cuanto a los Índices de Salud.
- h. Supervisar y evaluar los Proyectos y Programas a su cargo.
- i. Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por la Dirección de Desarrollo Social que coadyuven a mejorar la salud de los vecinos.

Departamento de Cultura y Deportes

Es responsable de generar Políticas que permitan desarrollar Programas Culturales y Deportivos con el fin de lograr una formación integral en las personas y que promueva los valores básicos para la convivencia, dirigido a fomentar actitudes responsables y democráticas con la participación activa y solidaria del Municipio y sus habitantes, ayudando a perfeccionar los procesos socioculturales y propiciar un desarrollo armónico y deportista de la población Canaleña.

Funciones:

- a. Fomentar, organizar y realizar eventos y ceremonias cívicas, y en su caso coordinarse con las dependencias competentes municipales.
- b. Coordinar y ejercer los programas cívicos y sociales.
- c. Organizar, controlar y vigilar el patrimonio cultural del Municipio.
- d. Fomentar, patrocinar, organizar y ejecutar programas artístico-culturales, conferencias, seminarios y toda clase de eventos, culturales y recreativos.

e. Promover y fomentar la participación de la población en la construcción y conservación de centros culturales.

f. Establecer, promover y fomentar la participación en cursos, programas de capacitación y adiestramiento en materia de cultura, tendiente al fomento de ésta en el Municipio.

g. Establecer y manejar centros juveniles de cultura.

h. Propiciar la formación de clubes juveniles, coordinar y supervisar sus funciones.

i. Promover y fomentar la participación de la población en la construcción y conservación de centros deportivos en el municipio.

j. Establecer, promover y fomentar la participación en cursos, programas de capacitación y adiestramiento en materia de recreación y deporte, tendiente al fomento y diversificación de estas actividades en el municipio.

k. Supervisar, organizar y vigilar el adecuado funcionamiento de los centros deportivos de recreación y deporte del municipio.

l. Supervisar, organizar y vigilar el adecuado funcionamiento de las canchas deportivas de usos múltiples del Municipio de Villa Canales.

m. Supervisar, organizar y realizar de manera programada y calendarizada campañas y eventos deportivos y recreativos para todo tipo de personas en el municipio, aprovechando los espacios públicos ubicados en el mismo.

n. Promover eventos y certámenes deportivos con las diversas instancias públicas, estatales y municipales de la materia, así como con instituciones, organizaciones y asociaciones privadas y sociales.

o. Gestionar ante las diversas instancias del Estado, los apoyos y asistencia financiera, material y humana para el Municipio de Villa Canales.

p. Estimular, premiar y reconocer a los deportistas, promoviendo y fomentando las diversas disciplinas deportivas en el Municipio de Villa Canales.

q. Difundir, promover y fomentar la organización y celebración del Premio Municipal del Deporte, para su entrega a los deportistas y atletas exitosos del Municipio de Villa Canales.

Sección de Cultura

Es responsable de promover la participación de las comunidades en actividades que fortalezcan el desarrollo cultural y el entretenimiento, además de gestionar y apoyar proyectos de organizaciones culturales interesadas en presentar manifestaciones artísticas que contribuyan al desarrollo cultural, creativo y patrimonial de la sociedad.

Funciones:

- a. Desarrollar y difundir acciones culturales que fortalezcan nuestras raíces a través del trabajo sistemático con artistas, grupos culturales y grupos musicales.
- b. Preservar la identidad de las comunidades sobre la base del conocimiento de focos culturales y su cultura popular tradicional.
- c. Crear espacios e infraestructura adecuados para la difusión de los hechos culturales que generan las comunidades.
- d. Estimular la participación de los ciudadanos, prestando servicios culturales que permitan el rescate de los valores humanos con su acervo histórico, patrimonial y artístico cultural.
- e. Fomentar, desarrollar y estimular la creación cultural, artística y musical, en base a nuestras raíces, en el contexto contemporáneo y moderno.

Sección de Deportes

Es el responsable de velar por el mejoramiento de la calidad de vida de los vecinos del Municipio de Villa Canales, a través del fomento del desarrollo y práctica del deporte y

la recreación, como alternativa que promueve el desarrollo físico, emocional, social e intelectual, de los vecinos y el uso sano del tiempo libre, siendo el nexo con aquellas instituciones y empresas públicas y privadas que apoyen el desarrollo del deporte y la recreación.

Funciones:

- a. Promover la cultura física entre los habitantes del municipio, a través de programas de deporte para todos.
- b. Normar la práctica de las actividades deportivas, estableciendo mecanismos de coordinación y fomento con la sociedad.
- c. Fomentar la organización de encuentros deportivos a nivel local y administrar las unidades deportivas del municipio en busca de brindar un servicio eficiente a los vecinos.
- d. Dar seguimiento a las distintas disciplinas deportivas e incrementar las disciplinas que actualmente no están en función municipal.
- e. Realizar eventos deportivos, brindando el apoyo a los vecinos del Municipio de Villa Canales.
- f. Realizar una competencia sana y unión entre los vecinos de las diferentes zonas del Municipio para prevenir violencia en áreas deportivas.

Dirección de la Policía Municipal de Tránsito

Es responsable de velar por el ordenamiento vial del municipio, prestando vigilancia vial a los usuarios de la vía pública. Administra lo relacionado al tránsito con la cultura de cordialidad. Debiendo regirse por los principios de jerarquía y subordinación, desempeñando sus funciones con apego a la Constitución Política de la República de Guatemala, Leyes relacionadas con la Seguridad Pública, Ley y Reglamento de Tránsito, Código Municipal y Ley del Servicio Municipal.

Funciones:

- a. Cumplir con lo que establece la Ley y el Reglamento de Tránsito y sus reformas.
- b. Administrar el personal y el trabajo de la Policía Municipal de Tránsito (PMT).
- c. Planificar, organizar, coordinar la ejecución y la supervisión de proyectos que contribuyen al ordenamiento, educación, señalización, regulación y seguridad vial en el Municipio de Villa Canales.
- d. Garantizar la observancia y aplicación de las leyes y reglamentos que conforman la base legal.
- e. Supervisar las diferentes áreas administrativas para que se cumpla con el equipamiento del personal operativo.
- f. Coordinar y supervisar la instrucción que se maneja en la Academia para obtener una formación adecuada y acorde a las necesidades del Municipio de Villa Canales.
- g. Asistir a reuniones de coordinación del trabajo de la Policía Municipal de Tránsito.
- h. Velar por la capacitación del personal que conforma la Policía Municipal de Tránsito.
- i. Atender a las necesidades y requerimientos de vialidad y ordenamiento del tránsito de los vecinos del municipio de Villa Canales.
- j. Otorgar y renovar los permisos de circulación de acuerdo a la normativa vigente y mantener un registro de permisos de circulación otorgados.

Departamento Administrativo de la Policía Municipal de Tránsito

Es responsable de velar por las acciones administrativas de la Policía Municipal de Tránsito. Depende directamente de la Dirección de la Policía Municipal de Tránsito.

Funciones:

- a. Controlar la digitación y validación de las boletas de aviso y requerimiento de pago diariamente.
- b. Elaborar estadísticas periódicas de colisiones, apoyos y servicios sociales en los que participan las diferentes estaciones.
- c. Supervisar que se reporten los estados de fuerza diarios según horarios establecidos.
- d. Coordinar los cursos y actividades de educación vial.
- e. Supervisar el tránsito mediante el monitoreo de cámaras.
- f. Llevar record administrativo de todo el personal al servicio de la Policía Municipal de Tránsito.
- g. Velar por que existan los insumos necesarios para que el personal en general pueda desempeñar sus funciones.
- h. Desempeñar cualquier otra función asignada por la Policía Municipal de Tránsito.

Departamento Operativo de la Policía Municipal de Tránsito

Es responsable de mantener el lazo de comunicación entre las diferentes unidades que utilizan las frecuencias de radio de la Policía Municipal de Tránsito, manteniendo en todo momento informado al personal que lo requiere. Depende directamente de la Dirección de la Policía Municipal de Tránsito.

Funciones:

- a. Operar el centro de transmisiones, lo que implica copiar y transmitir la información interna o externa a la municipalidad por medio de Central de Radio y Digitación de Información.

- b. Atender la frecuencia del personal operativo que porta radio de transmisión, llevando el control y registro de la información, servicios y novedades así como de las coordinaciones que correspondan.
- c. Entregar y controlar el equipo para uso en los turnos de servicio.
- d. Llevar Bitácora actualizada de operativos implementados para verificación de solvencias, fiscalización y consignación de vehículos.
- e. Recibir y entregar los talonarios de infracciones al personal del área operativa así como digitalización en sistema de control.
- f. Llevar control del kilometraje de unidades asignadas antes y al finalizar cada turno así como del combustible asignado.
- g. Desempeñar cualquier otra función asignada por la Policía Municipal de Tránsito.

1.2.5 Misión

Ejecuta adecuadamente los planes de desarrollo, programas, proyectos, obras y servicios, respondiendo a las necesidades de la población del municipio de Villa Canales, prestando servicios esenciales de agua potable, drenajes, pavimentación, asfalto de calles, alumbrado público, mejoramientos de mercados, recolección de desechos, reforzamiento de laderas, servicios de salud, educación, construcción de áreas deportivas, implementación de eventos culturales, sociales, etc. a través del financiamiento de recursos propios, del gobierno central, apoyo de la Comunidad Internacional, colaboración activa de vecinos y organizaciones que garanticen un municipio seguro, ordenado, moderno, respetando los más elementales de la comunidad. (Canales, Municipalidad de Villa, 2018)

1.2.6. Visión

Transformar las políticas tradicionales de la municipalidad de Villa Canales, en acciones dinámicas con valor agregado, con el objeto de generar y ejecutar anticipadamente servicios, proyectos, programas, obras y servicios de calidad, en un corto plazo para resolver las necesidades de la población garantizando la salud, bienestar, seguridad de la comunidad del municipio de Villa Canales. (Canales, Municipalidad de Villa, 2018)

1.2.7 Objetivos Institucionales

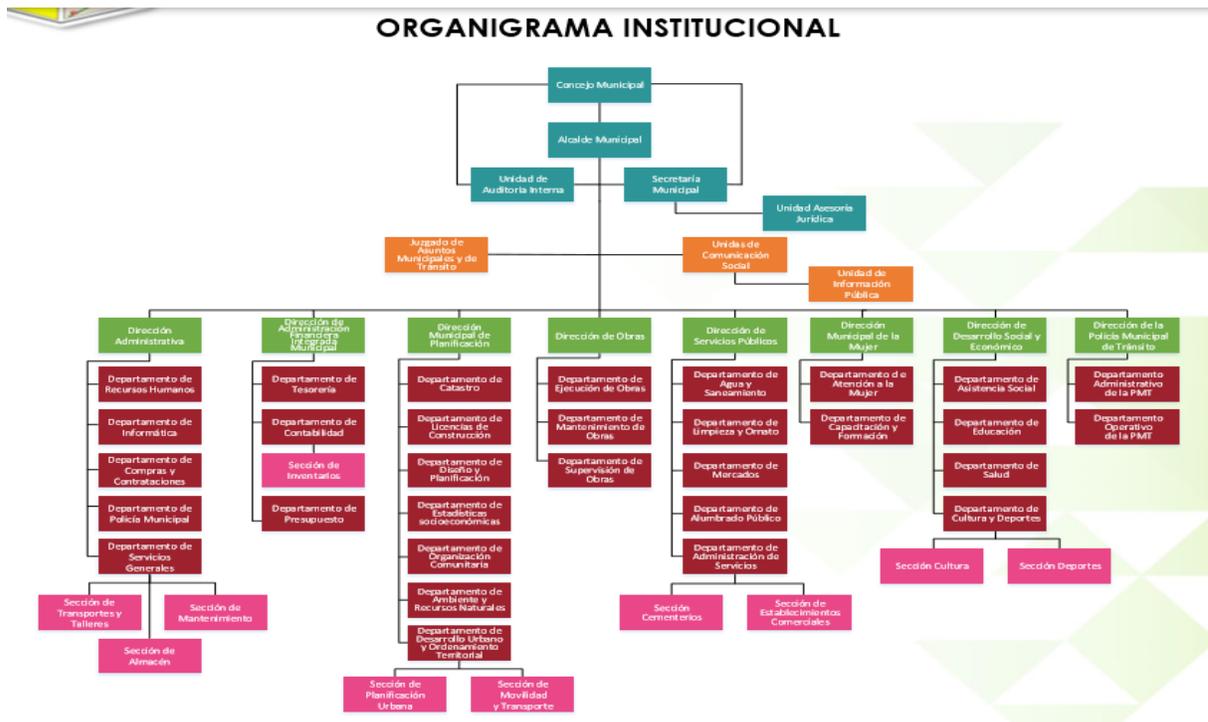
- Planificar, ejecutar y promover, el conjunto de acciones necesarias, orientadas a proporcionar a la ciudadanía un ambiente socioeconómico y cultural adecuados para la atención de sus necesidades vitales en los aspectos de vivienda, salubridad, comercialización, educación, ecología, seguridad, deportes, recreación, planificación urbana y transporte, administrando racionalmente los tributos municipales, priorizando los gastos, con transparencia pública, generando actividades, proyectos y obras enmarcados en los presupuestos institucionales, planes operativos y la escala de prioridades.
- Estimular e institucionalizar la participación responsable de la población en la gestión municipal, fomentando el trabajo comunal y dando opción al ejercicio de libre iniciativa individual y colectiva, en función a los Planes de Desarrollo Local Participativo y concertado.
- Garantizar la prestación de los servicios institucionales mediante la utilización de los mejores métodos de trabajo, con el acompañamiento de las mejores herramientas y con el concurso del talento humano capacitado según las competencias requeridas para cada puesto en cada proceso, con el propósito fundamental de alcanzar los más altos estándares de calidad. (Canales, Municipalidad de Villa, 2018)

-

1.2.8 Público Objetivo

El público objetivo de la municipalidad de Villa Canales está conformado por todas aquellas personas que tienen su domicilio dentro del territorio comprendido dentro del municipio de Villa Canales (Canales, Municipalidad de Villa, 2018)

1.2.9 Organigrama



(Canales, Municipalidad de Villa, 2018)

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

Los métodos de investigación utilizados para la realización del presente diagnóstico fueron los siguientes: el método cuantitativo y el método deductivo, los cuales permitieron obtener información a través de la observación y el contacto directo con los actuales encargados de atención ciudadana en las distintas direcciones y departamentos municipales y la entrevista al personal encargado de atención ciudadana.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Observación:

Es una técnica de investigación que consiste en observar detenidamente eventos, personas y objetos, para recopilar información con el fin de usarse en una investigación, es un método de recolección de datos y consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías.

Esta técnica se realizó para determinar la aplicación de protocolos de atención ciudadana en la Municipalidad de Villa Canales.

Cuestionario:

El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario en su modalidad encuesta cerrada.

el cuestionarios es, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno), (Sampieri, 2014), Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. que tiene por objeto recopilar datos para la investigación y debe ser congruente con el tema a investigar.

Técnica utilizada para adquirir información acerca del conocimiento de los protocolos de atención ciudadana.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDAD	FEBRERO			
Semana	1	2	3	4
Observación de problema comunicacional				
Recopilación de información de la institución				
Redacción de objetivos de diagnóstico				
Capacitación				
Realización de encuestas				
Tabulación de datos				
Redacción de FODA comunicacional				
Elaboración y entrega del diagnóstico				

Elaboración: Epesista Crsthian Pérez

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

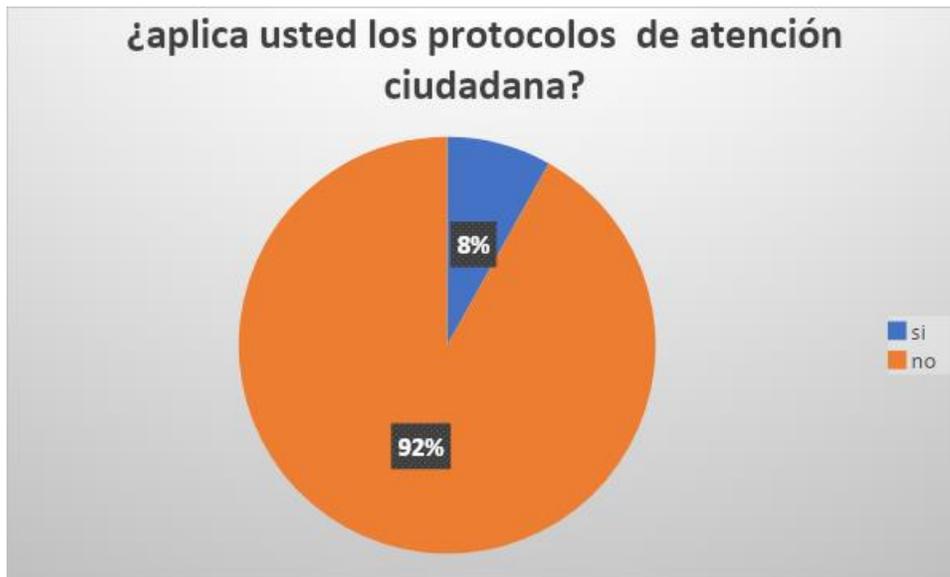
Gráfica I



Interpretación:

El 8% de los entrevistados afirman conocer el manual atención al vecino por que ellos se refirieron al manual de procedimientos donde designa su responsabilidades como ejecutivos, el 14% no conocen los protocolos por ser nuevos en la unidad y el 78% afirmaron que no existen dichos protocolos.

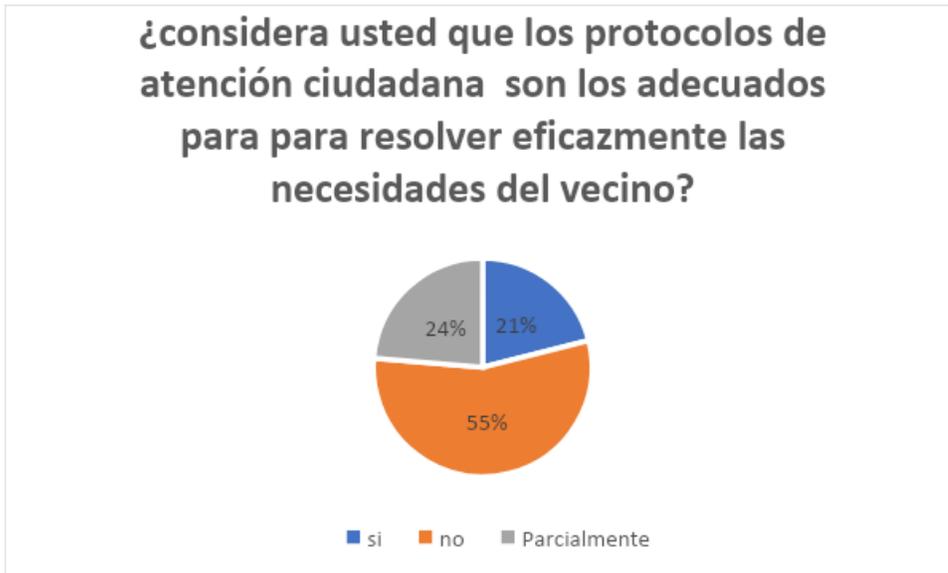
Gráfica II



Interpretación:

El 92% de los entrevistados afirman no aplicar ninguna norma de servicio al vecino que se encuentre dentro de algún protocolo como tal y las que se aplican son enseñadas por los más antiguos, el 8% afirma aplicar las normas dentro del manual de procedimientos como normas de protocolo de servicio al vecino.

Gráfica III



Interpretación:

El 21% de los entrevistados afirman que los protocolos de atención ciudadana son adecuados, mientras que el 24% son solo parcialmente adecuados y no resuelven a cabalidad las necesidades el vecino, también se obtuvo que el 55% de los ejecutivos afirmaron que los procedimientos o protocolos actuales no son adecuados.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1 Fortalezas

- Se cuenta con un manual de protocolo de atención ciudadana.
- Horario de atención incluye sábados para varios departamentos que atienden al vecino.
- Buena cantidad de personal

1.5.2 Oportunidades

- Tecnología para facilitar el buen desempeño.
- Se puede optar al personal adecuado para la atención ciudadana.
- Se puede capacitar al personal.
- Implementación de nuevos protocolos.

1.5.3 Debilidades

- Horario del personal para recibir capacitaciones.
- Los formularios utilizados no tienen actualidad.
- Falta de interés para profundizar en el conocimiento de protocolos.
- No se ha realizado una capacitación en bastante tiempo.
- Mala actitud cuando el usuario se enfada
- Resistencia al cambio por el personal.
- Acomodamiento del puesto.
- No hay suficientes sillas para la comodidad del vecino.

1.5.4 Amenazas

- Mala imagen municipal.
- Conflicto entre el vecino y el servidor público.
- Deficiencia en el sistema de atención ciudadana.
- Mala actitud del personal.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El servicio al vecino dentro de las instalaciones de la municipalidad de Villa Canales no obedece a un manual de funciones en donde se detallan las acciones a tomar por los ejecutivos de servicio al vecino únicamente se describen las responsabilidades que debe de tener la persona que obtuvo el puesto, así como lo indica se refiere al puesto y no y no a las normas correctas para una buena atención al vecino.

No se encontró la elaboración de un folleto con las adecuadas normas institucionales para poderse comunicar adecuadamente y dar un mejor servicio, tampoco hay antecedentes de capacitaciones con el tema de servicio al cliente.

Cada año se revisa y se emite un nuevo manual de funciones pero sin modificaciones sustanciales con respecto al tema del servicio al cliente.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Crear un plan de comunicación con lineamientos y normas institucionalizadas para mejorar la atención al vecino que se acerca a la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales.

2.2.2. Objetivos específicos

- Elaborar material impreso (Folleto) que funcione como manual para los nuevos protocolos de atención al vecino.
- Impartir charlas informativas e inductivas para dar a conocer las nuevas normas y protocolos de atención al vecino.

- Elaborar un afiche como material de apoyo para recordar la correcta aplicación de las normas y protocolos del servicio al vecino. Elaborar un afiche como material de apoyo para recordar la correcta aplicación de las normas y protocolos del servicio al vecino.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

El público interno a quienes está dirigido este proyecto, son los empleados de la dirección de Servicios Públicos con el puesto de ejecutivo de atención al vecino de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales

Aspectos demográficos:

Empleados de la Municipalidad e Villa Canales que poseen el puesto de ejecutivo de atención al vecino de servicios públicos.

Aspectos Psicográficos:

Dentro de un rango de 18 a 50 años, solteros, casados, con hijos, sin hijos.

Aspectos Geográficos:

Empleados de la municipalidad de Villa Canales ubicada en la 8va. Calle 1-64 zona 1 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala.

2.4. MENSAJE

Como institución municipal es obligatorio atender correctamente a los vecinos creando así una mejor interacción, el correcto servicio al cliente le da la debida importancia a su visita haciendo todo lo posible por resolver positivamente su inquietud.

Por lo que se busca institucionalizar un protocolo en donde el vecino obtenga buen trato, accesibilidad, inmediatez y eficiencia que brinda la dirección de servicios públicos de

la Municipalidad de Villa Canales y que debido a la implementación y uso de los protocolos permitirá al vecino tener una mejor experiencia dentro de las instalaciones de la Muni.

2.5. ESTRATEGIAS

El fin de la campaña es implementar normas y protocolos del buen servicio al vecino y para ello se realizará un documento de fácil comprensión y buen diseño que contenga dichas normas escritas, se impartirán charlas inductivas que buscará trasladar la información para reforzar el conocimiento sobre el uso del manual del servicio al vecino, todo esto se acompañará de material impreso (afiche), el cual estará a vista de los ejecutivos de servicio al vecino de servicios públicos, el cual será de apoyo y motivación para la aplicación del decálogo.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Manual del buen servicio al vecino
Problema	No existen protocolos institucionales para la correcta atención al vecino que se acerca a hacer sus trámites a la dirección de servicios públicos en la Municipalidad de Villa Canales.
Producto	Folleto impreso con las normas y protocolos del buen servicio al vecino.
Objetivo Comunicacional	Que el ejecutivo en servicio al vecino se informe y conozca sobre las nuevas acciones a tomar para la atención al vecino.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno, trabajadores con el puesto de ejecutivos de servicio al vecino de servicios públicos.
Medio de difusión	Se les entregará personalmente

Fuente: Cristhian Fernando Pérez

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Charlas
Problema	No existen protocolos institucionales para la correcta atención al vecino que se acerca a hacer sus trámites a la dirección de servicios públicos en la Municipalidad de Villa Canales.
Producto	Charlas explicativas e informativas en donde el ejecutivo de atención al vecino puede poner en práctica las nuevas normas y salir de dudas para su buena aplicación.
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer el proceso de utilización del Manual del buen servicio al vecino.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Interno, trabajadores con el puesto de ejecutivos de servicio al vecino de servicios públicos.
Medio de difusión	Instalaciones de la Municipalidad de Villa Canales.

Fuente: Cristhian Fernando Pérez

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Material Impreso.
Problema	No existen protocolos institucionales para la correcta atención al vecino que se acerca a hacer sus trámites a la dirección de servicios públicos en la Municipalidad de Villa Canales.
Producto	Afiche doble carta
Objetivo Comunicacional	Motivar y recordar la aplicación del Manual del buen servicio al vecino.
Tipo de Mensaje	motivacional

Público Objetivo	Interno, trabajadores con el puesto de ejecutivos de servicio al vecino de servicios públicos.
Medio de difusión	Carteleras o paredes de las Instalaciones de la dirección de servicios públicos área de atención al vecino.

Fuente: Cristhian Fernando Pérez

MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO



EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL VECINO

MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO



INTRODUCCIÓN

Los Buena Prácticas para la atención al vecino que a continuación se presentan, tienen por fin las herramientas que los que presta la Dirección de Servicios Públicos en la Municipalidad de Villa Canales. Este Manual tiene como objetivo y propósito imprescindible debido al importante rol de los servidores de atención al vecino del momento de atender el cargo público en la gestión municipal, por lo que debe ser ejercida con principios de "buena" responsabilidad, voluntad de servicio, a la ciudadanía, transparencia, eficacia y dedicación plena a las funciones públicas.

El sistema público municipal en su conjunto de veces vive en su representación el peso de la mala gestión en la atención al vecino, como hechos que afectan la estabilidad de las instituciones y sus relaciones con la ciudadanía. Este Manual tiene como propósito "buena" responsabilidad, voluntad de servicio, a la ciudadanía, transparencia, eficacia y dedicación plena a las funciones públicas.

Es imprescindible para la calidad de la gestión municipal tener en forma permanente un "diálogo" de cooperación y colaboración con todos sus colaboradores involucrados con la atención al vecino y dar como resultado una buena imagen municipal, vale decir que el personal que se desempeña en esta organización, quienes tendrán como objetivo al dar "eficacia" en la atención al vecino, debe de cumplir en todo con las obligaciones previstas de su contrato, deberá de ser de inspiración en conductas consideradas las distintas necesidades de los vecinos como lo son: impertinencia y así enfrentar sus demandas, algunos tiempos de espera, consideración al colaborador al dar el compromiso de aplicar o cumplir cada caso. Además de la buena atención al vecino y se considerará como una importante herramienta de gestión municipal con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se les presta a los vecinos, así como el desarrollo de la gestión municipal, siendo conscientes del importante papel que desempeñan los reglamentados dentro de las administraciones públicas, presentamos este Manual de la Buena Atención al

MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO



PRINCIPIOS Y VALORES EN EL DESEMPEÑO DEL CARGO

Devolverle al ciudadano, sus impuestos en obras, con productos y servicios con excelencia para mejorar su calidad de vida es uno de los objetivos primordiales de toda gestión municipal, el trabajador municipal obtiene dicha responsabilidad y para ejecutarla necesita de los correctos principios y valores de los den soporte a su servicio.

PRINCIPIOS:	VALORES:
Solidaridad	Transparencia
Eficacia	Integridad
Eficiencia	Respeto
Justicia	Tolerancia
Igualdad	Equidad
Libertad	Compromiso
Participación	Honestidad
Identidad	Responsabilidad

MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO



ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS GENERALES A SEGUIR

Los principales comportamientos generales a seguir serán:

- Que el Ejecutivo de servicio al vecino NO acepte regalos, ni dádivas, ni compensaciones o favores que puedan condicionar el desempeño de sus funciones en el Municipio.
- Evitarán toda actuación que pueda representar discriminación alguna al vecino, ya sea por su forma, modo o estilo de vida, cuidando en especial la promoción del respeto a la igualdad entre todos.
- Es de suma importancia la integración de la visión y misión institucional en el servicio al vecino, ello nos dirige al verdadero objetivo municipal, así la gestión siempre será buena para la institución y para los ciudadanos del municipio.
- Ten importante como saber hablar y expresarse, es escuchar correctamente y mantener una actitud adecuada.

MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO



ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL VECINO.

Una buena atención dice mucho: Como elementos fundamentales en la atención al vecino del municipio de Villa Canales, debemos tener en cuenta:

1. La primera impresión siempre tiene que ser una sonrisa.
2. Saludar amablemente con la mayor amabilidad posible.
3. Preguntar educadamente el nombre del vecino, y preguntar en que le pueda servir.
4. Al recibir al vecino saludarlo por su nombre.
5. Escuchar adecuadamente y mantener una actitud positiva.
6. Identificar la verdadera necesidad del vecino.
7. Actuar con Cortesía: atención, simpatía, respeto, amabilidad y rapidez.
8. Evitar las expresiones de negación: "es imposible"; "no puedo ayudarte".
9. Mantener un tono calmado, aunque un usuario se muestre irritable.
10. Evitar las discusiones o puntos de vista entre el vecino y usted.
11. Mantener su área de atención en perfecta limpieza.
12. Tener a la mano formularios, etc.) al momento de ser requerido por el vecino.
13. Considerar ayudarle a llenar sus formularios.
14. No comer en presencia del vecino.

MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO



Profesionalidad ante todo:

- Conocer a la perfección la forma o forma que han de realizarse.
- Evitar, en la medida de lo posible, la improvisación.
- Facilitar la formación o información entre nuestro personal.

La cortesía, una norma de trabajo:

- Establecer la Empatía como punto para aplicar una distinta situación.
- Cuidar los detalles de cortesía en nuestra atención al público.
- No mostrar altivez en presencia del Público.

LA AMABILIDAD REQUIERE LA PREDISPOSICIÓN A ATENDER DE MANERA INMEDIATA AL USUARIO(A)



ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Independientemente de quién lleve la razón, lo importante es: **NO VER LAS QUEJAS COMO UNA AMENAZA Y APORTAR SOLUCIONES**

"COMO ACTUAR ANTE UNA QUEJA O RECLAMO"

No buscar un culpable solo una solución. En cualquier momento se puede recibir una queja o reclamo por lo que debemos estar preparados y saber actuar.

- En ningún caso:
- MOSTRAR POCO INTERÉS.
 - DECIR QUE NO ES NUESTRA RESPONSABILIDAD.
 - ECHAR LA CULPA A TERCEROS.
 - ENFRENTARSE AL PÚBLICO.
 - INTERROMPER BUSCANDO EXCUSAS.

Al plantearse una queja, si personalmente no podemos ofrecer una solución, acompañaremos o derivaremos a la persona al lugar apropiado, mostrando así nuestros intereses e implicación. En cualquier caso, **DERIVAMOS INVOLUCRANDOS Y OFRECER SALIDAS.**



RECOMENDACIONES

- Mirar a los ojos directamente, mostrando una actitud relajada.
- Dar muestras de que estamos escuchando atentamente, quitándole con la cabeza.
- Permanecer en el lugar de la persona que nos plantea su queja.
- Asumir la responsabilidad, aunque no nos compete directamente.
- No decir nunca que una queja no es importante.
- No interrumpir, si no ser que sea imprescindible para la comprensión de la queja.
- Asegurarse de que se ha comprendido el motivo de la queja, incidiendo en los puntos más importantes, incluso tomando notas.
- Reconocer el error y disculparse sinceramente.
- Aportar una solución directamente o, en caso necesario, derivarla de forma conveniente.
- Comprobar que la solución aportada satisface a la persona que se le quejó.
- Dar las gracias siempre.

Convertiremos las quejas en oportunidades de mejora



SALIDA Y DESPEDIA

La despedida del público es tan importante como la acogida: es nuestra última encuesta y nuestra última ocasión para que se lleven una buena impresión de nuestros servicios.

Se despide del usuario amablemente por su nombre.



IMAGEN

En un servicio público, una imagen personal agradable y cuidada se convierte en elemento determinante, el descuido de la imagen van siempre der la mano con la calidad del servicio.

ASPECTO PERSONAL

- El aseo personal y un olor fresco y suave y si limpio genera una sensación agradable entre los usuarios.
- El aseo y cuidado de manos y uñas es decisivo.
- Es necesario mantener el pelo limpio y arreglado.
- Debemos ir correctamente vestidos con ropa limpia y discreta que no llame en exceso la atención, no rotas o rozaduras.
- Evitaremos colores llamativos que se identifiquen claramente con una ideología.
- El maquillaje y el perfume deben ser utilizados con mucha sutileza, sin excesos.
- Es importante usar accesorios que NO sean demasiado llamativos o excesivamente grandes, esto da pauta a malos comentarios.



PBX: 6635-8181
 Bva. calle 1-64 zona 1, Villa Canales
 www.munivillacanales.com

CONTACTO MUNICIPAL

- /munivillacanales
- @muni_villacanales
- @MUNIVILLACANALES



ATENCIÓN TELEFÓNICA

En ocasiones la primera toma de contacto con el Público es a través del teléfono, por lo cual es muy importante la forma en que establezcamos la comunicación con el usuario/a puesto que, en gran medida, de este primer contacto va a depender que la imagen municipal sea la mejor.

TODAS LAS LLAMADAS SON IMPORTANTES

Lo primero que debemos considerar es la necesidad de disponer junto al teléfono de todo lo necesario para una buena atención: papel y lápiz para tomar nota y una pizarra con toda la información adicional que necesitamos recordar.

Como norma general, se debe tomar el teléfono antes del cuarto ring. Normalmente, lo gente se impacienta y cuelga a partir del quinto tono.



El diálogo con la persona que está al otro lado de la línea telefónica debe iniciarse siguiendo los siguientes pasos elementales:

- Saludar correctamente incluyendo de la Dirección o Departamento municipal.
- Identificarse con su nombre.
- Preguntar amablemente el nombre de la persona "¿con quién tengo el gusto?"
- preguntar a los órdenes de la forma "¿en qué le podemos ayudar?"

Una vez que hayamos establecido contacto telefónico, durante la conversación debemos tener en cuenta los siguientes consejos que harán que la comunicación sea efectiva:

- Mantener una postura recta lo cual permitirá contestar correctamente y que el tono de voz sea el adecuado.
- Hablar con claridad ya que la voz es muy importante porque es la única herramienta que posee la persona que nos escuchas.
- Debemos utilizar un tono amable y respetuoso.
- Controlar el volumen de voz: un volumen alto es agresivo y refleja nerviosismo, mientras que un volumen demasiado bajo transmite inseguridad y timidez.
- No debe masticarse chicle ni comer o beber al momento de tener la conversación.
- Sin atención al teléfono de atención, si simultáneamente conversaciones de forma simultánea en cualquier caso, podrá permitir al usuario (as) para mantenerlo o la espera.

Guías para las charlas # 1

Bienvenida

5 minutos

- Saludar a todos de la misma manera
- Hablar como que si ellos fueran invitados a su casa
- No usar palabras rebuscadas,
- breve y genuino
- el tono debe de ser alegre
- al referirse refiere a alguien del grupo llámelo por su nombre
- Comience comentado un refrán
- Agradézcales su disposición
- Finalice con la palabra **“Bienvenidos”**.

Actividad integradora

5 a 10 minutos

Bolsa de dulces o chocolates.

“Salude al máximo de personas cuyo nombre comienza con la última letra del suyo”

El que junte mas nombre se le obsequiara una golosina.

La idea es que se muevan a preguntar el nombre de los demás y así conocer e interactuar con los demás del grupo que no son sus amigos cercanos.

Tema central

20 minutos

- INTRODUCCIÓN
- PRINCIPIOS Y VALORES EN EL DESEMPEÑO DEL CARGO
- ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS GENERALES A SEGUIR
- ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL VECINO

Cierre

5 minutos

- Primero ser y después hacer.
- La capacidad de hacer bien una tarea está vinculada con la cantidad de conocimiento adquirido.

Fuente: Cristhian Fernando Pérez

Guías para las charlas # 2

Bienvenida

5 minutos

- Saludar a todos de la misma manera
- Hablar como que si ellos fueran invitados a su casa
- No usar palabras rebuscadas,
- breve y genuino
- el tono debe de ser alegre
- al referirse refiere a alguien del grupo llámelo por su nombre
- Comience comentado un refrán
- Agradézcales su disposición
- Finalice con la palabra **“Bienvenidos”**.

Actividad integradora

5 a 10 minutos

Bolsa de dulces o chocolates.

“premio al que conteste mas preguntas de los temas anteriores”

La idea es repaso de los temas anteriores.

Tema central

20 minutos

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
- RECOMENDACIONES POR ATENCIÓN DE QUEJAS
- DESPEDIDA

Cierre

5 minutos

- El conocimiento activa el poder hacer.
- La diferencia entre imposible y fácil puede ser el equipo

Fuente: Cristhian Fernando Pérez

Guías para las charlas # 3

Bienvenida

5 minutos

- Saludar a todos de la misma manera
- Hablar como que si ellos fueran invitados a su casa
- No usar palabras rebuscadas,
- breve y genuino
- el tono debe de ser alegre
- al referirse refiere a alguien del grupo llámelo por su nombre
- Comience comentado un refrán
- Agradézcales su disposición
- Finalice con la palabra “**Bienvenidos**”.

Actividad integradora

5 a 10 minutos

Bolsa de dulces o chocolates.

“**EL REY PIDE**”

El rey pide enfocado al servicio al vecino y práctica de algunos de los consejos.

Tema central

20 minutos

- IMAGEN PERSONAL
- ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cierre

5 minutos

- Para tener éxito en cualquier actividad es necesario de los que hacen y los que apoyan a los que hacen, no existe uno sin el otro.

Fuente: Cristhian Fernando Pérez

AFICHE



Fuente: Cristhian Fernando Pérez

CAPÍTULO III 3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Implementación del Manual del buen servicio al vecino en la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales”

3.1.1. Financiamiento:

Los gastos incurridos durante la ejecución de la estrategia comunicacional se financiaron en un 100% por parte del epesista.

3.1.2. Presupuesto:

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación:

Detalle	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Diseño de folleto	1	Q500.00	Q500.00
Impresión del folleto	10	Q 60.00	Q600.00
Charlas inductivas	3	Q500.00	Q1,500.00
Instalaciones para charlas	3	Q175	Q350.00
Renta de mobiliario para charlas	3	Q100.00	Q300.00
Diseño de afiche 17x11 pulgadas	1	Q500.00	Q500.00
Afiche 17x11	5	Q30.00	Q150.00
Asesoría Comunicacional	1	Q5,000.00	Q5,000.00
Insumos transporte a Villa Canales	1	Q500.00	Q500.00
TOTAL	-----	-----	Q9,400.00

3.1.3. Beneficiarios:

	Beneficiarios	Beneficio
Primarios	Personal contratado como Ejecutivo de Atención al Vecino de la dirección de servicios públicos de la Municipalidad de Villa Canales.	Se incentivó e informó al personal con respecto a la utilización del Manual de la Buena Atención al Vecino siendo una herramienta que tiene la finalidad de agilizar la gestión municipal y entregar una mejor experiencia en la visita del vecino.
Secundarios	Personal de las demás direcciones que tienen que ver con atención al vecino.	De la misma manera se incentivó e informó al personal con respecto a la utilización del Manual de la Buena Atención al Vecino como una herramienta que tiene la finalidad de agilizar la gestión municipal y entregar una mejor experiencia en la visita del vecino. Para que pueda ser de apoyo en su gestión.
	Personal Administrativo de la Municipalidad.	

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Ing. Julio Marroquín	Alcalde de la municipalidad de Villa Canales.	<ul style="list-style-type: none"> - Otorgó permisos a la dirección de servicios públicos de municipalidad para coordinar al personal para las charlas. - Revisión del material juntamente con el epesista. - Firma y validez del reconocimiento que se le dio a los participantes.
Arq. Luis Leiva	Director de la dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales	<ul style="list-style-type: none"> - Otorgo permisos y coordino al personal municipal para asistir a las charlas.

		- Revisión del material conjuntamente con el epeista.
--	--	---

3.1.5. Área geográfica de Acción:

La ejecución de la estrategia de comunicación se realizó en la dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales, 8 calle 1-64 zona 1 Municipio de Villa Canales departamento de Guatemala, Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

El fin de la campaña fue dar a conocer por medio de charlas las normas y protocolos del buen servicio al vecino a través un documento de fácil comprensión y buen diseño al que se le llama Manual del buen servicio al vecino el cual contiene las normas escritas mínimas para una mejor gestión municipal en el área de atención al vecino apoyado con afiche de material impreso (afiche), el cual estará a vista de los ejecutivos de servicio al vecino de servicios públicos, el cual será de apoyo y motivación para la aplicación del manual.

- **Estrategia:**

Se elaboró un Folleto impreso con las normas y protocolos del buen servicio al vecino.

Objetivo Comunicacional

Que el ejecutivo de atención al vecino tenga físicamente una copia de las nuevas acciones a tomar para la correcta atención al vecino y así pueda consultar e informarse.

Descripción:

Consta de un folleto impreso de buen diseño y fácil comprensión con las normas y protocolos del buen servicio al vecino.



MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO

ASPECTOS GENERALES A SEGUIR EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Mantener una actitud cordial y amable con el vecino.
- Mantener una actitud cordial y amable con el vecino.
- Mantener una actitud cordial y amable con el vecino.



MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO

SER PARA PODER HACER

Respecto a cómo hacer lo correcto, se debe tener en cuenta que el vecino es el cliente y el servicio al vecino es el producto que se ofrece. Por lo tanto, el personal debe estar preparado para atender al vecino con la máxima calidad y eficiencia.

El personal debe tener una actitud cordial y amable con el vecino.

El personal debe tener una actitud cordial y amable con el vecino.



MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO

PBX: 6635-8181

Bva. calle 1-64 zona 1, Villa Canales

www.munivillacanales.com

Facebook: /munivillacanales

Instagram: @munivillacanales

Twitter: @MUNIVILLACANALES

MUNICIPALIDAD DE VILLA CANALES

EPS LICENCIATURA

Muni VillaCanales

Por amor a mi tierra




Manual del Buen Servicio al Vecino

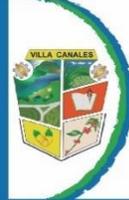
Por amor a mi tierra



MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO

INTRODUCCIÓN

Este Manual tiene como objetivo proporcionar a los funcionarios de la Municipalidad de Villa Canales, las herramientas necesarias para brindar un servicio al vecino de calidad y eficiencia.



MANUAL PARA LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO

Mensaje del Sr. Alcalde

Villa Canales es un importante municipio que vive un momento demográficamente rápido lo que requiere un aumento de las capacidades de los servicios básicos de los vecinos. El compromiso consiste en ofrecer un servicio al vecino de calidad y eficiencia.



Diseño para impresión del Manual del Buen Servicio al Vecino.



Manual del Buen Servicio al Vecino ya impreso.



Entrega del Manual del Buen Servicio al Vecino a la Máxima Autoridad de la Municipalidad de Villa Canales el Ing. Julio Daniel Marroquin Ordoñez



Entrega del Manual del Buen Servicio al Vecino al Director de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales el Arq. Luis Leiva.

- **Estrategia:**

Se brindaron 3 Charlas explicativas e informativas en donde el ejecutivo de atención al vecino puedo poner en práctica las nuevas normas y salir de dudas para su buena aplicación en el ejercicio de su gestión.

Objetivo Comunicacional:

Dar a conocer el proceso de utilización del Manual del buen servicio al vecino.

Descripción:

Se desarrollaron charlas informativas en las cuales se indicó paso a paso la correcta aplicación de cada norma del manual

Acciones desarrolladas:

Se impartieron 3 charlas explicativas y motivacionales en donde en el auditorio de la Municipalidad de Villa Canales, las cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

- **Primera:** Expositor: Cristhian Fernando Pérez

- **Temas:**

1. Principios y valores en el desempeño del cargo
2. Actitudes y comportamientos generales para seguir
3. Elementos fundamentales para una buena atención al vecino.

Esta charla se impartió a dos grupos en horarios diferentes se mostró paso a paso los que significa cada principio y cada valor que debe tener el ejecutivo, también cual debe de ser el comportamiento adecuado al ejercer su labor además de ver la forma correcta de abordar al vecino para crear una mejor experiencia en su visita con profesionalidad y cortesía.



Epesista Cristhian Fernando Pérez impartiendo la primera charla al primer grupo de ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de Servicios públicos de la Municipalidad de villa canales .



Epesista Cristhian Fernando Pérez impartiendo la primera charla al segundo grupo de ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de Servicios públicos de la Municipalidad de villa canales .

- **Segunda:** Expositor: Cristhian Fernando Pérez
- Temas:
 1. Atención de quejas y reclamos
 2. Recomendaciones pertinentes para la buena atención de quejas
 3. Como despedirse del vecino después de haberle atendido.

Esta charla se impartió a dos grupos en horarios diferentes donde se pudo ver con detalle los pasos a seguir cuando se tiene un vecino disgustado que tiene una queja o un reclamo o

ambos, además se explicó la forma correcta de despedirse del vecino haya quedado o no satisfecho.



Epesista Cristhian Fernando Pérez impartiendo la segunda charla al primer grupo de ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de Servicios públicos de la Municipalidad de villa canales .



Epesista Cristhian Fernando Pérez impartiendo la segunda charla al segundo grupo de ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de Servicios públicos de la Municipalidad de villa canales .

- **Tercera:** Expositor: Cristhian Fernando Pérez
- Temas:
 1. Imagen personal
 2. Atención telefónica
 3. Entrega de reconocimiento

Esta charla se impartió a dos grupos en horarios diferentes donde pudo abordar con detalle la imagen que debe de tener el Ejecutivo de atención al vecino ya que el es la tarjeta de presentación del la municipalidad, para terminar con los pasos de la forma correcta de atender al vecino por vía telefónica.



Epesista Cristhian Fernando Pérez impartiendo la tercera charla al primer y segundo grupo de ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de Servicios públicos de la Municipalidad de villa canales y entregándoles un reconocimiento por su participación

Seguidamente se les entregó un diploma a los participantes en donde consta de su participacion





- **Estrategia:**

Material impreso (afiche) en tamaño doble carta.

Objetivo Comunicacional:

Motivar y recordar como apoyo a que la correcta aplicación del Manual del buen servicio al vecino entrega una mejor experiencia en la gestión municipal

Descripción:

Se elaboraron afiches motivacionales en donde se muestra la diferencia entre una mala atención y una buen atención haciéndoles ver a los ejecutivos que son responsables de que el vecino tenga una buena experiencia en las instalaciones de la municipalidad cuando esta haciendo su gestión en la unidad



Diseño para impresión del material de apoyo impreso, Afiche.



Entrega del afiche a la Máxima Autoridad de la Municipalidad de Villa Canales el Ing. Julio Daniel Marroquín Ordoñez



Entrega afiche al Director de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales el Arq. Luis Leiva.

Acciones desarrolladas:

Se pegaron dentro de la Dirección de Servicios Públicos a la vista de los ejecutivos



Colocación de uno de los materiales de apoyo impresos afiche, dentro de la unidad de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales.

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MAYO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño e impresión del folleto que contiene el Manual del buen servicio al vecino								
Primera charla								
Segunda charla y diseño e impresión del afiche								
Segunda charla y tercera charla								
Colocación de afiche								
Entrega del informe final de ejecución								
Elaboración del informe final de ejecución								

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Material Impreso (Folleto)	
Objetivo	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Que cada uno de los ejecutivos de servicio al vecino de la dirección de servicios públicos obtuviera físicamente impreso una copia del manual del buen servicio al vecino cual contiene las normas para una buen gestión,	Los folletos fueron vistos por el 100% de los ejecutivos de atención al vecino de la dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Villa Canales.	se logró que las normas contenidas las pudieran llevar consigo para ponerlas en práctica.

Estrategia	Charlas explicativas y motivacionales sobre el Manual del Buen Servicio al Vecino	
Objetivo	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Dar a conocer paso a paso y norma por norma el proceso de utilización del Manual del buen servicio al vecino.	Las charlas informativas fueron recibidas por el 90% de los ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de servicios Públicos de la Municipalidad de Villa canales	Al haber recibido las charlas informativas los ejecutivos aprendieron a aplicar cada norma y consejo..

Estrategia	Material Impreso (Banners)	
Objetivo	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Motivar y recordar la correcta aplicación del Manual del buen servicio al vecino para entregar una mejor experiencia en la gestión municipal.	Los afiches fueron vistos por el 100% de los ejecutivos de atención al vecino de la Dirección de servicios Públicos de la Municipalidad de Villa canales	Debido a la colocación estratégica de los afiches en la Dirección de Servicios Públicos, éstos son vistos por todos los ejecutivos de atención al vecino..

Conclusiones

Después de ejecutar el plan comunicacional se concluye que:

- 1) Con la creación del Manual del buen servicio al vecino se soluciona el problema comunicacional de la falta de normas institucionales y exclusivas al servicio al vecino en la municipalidad de villa canales
- 2) El personal contratado como ejecutivo de atención al vecino de la dirección de servicios públicos puede aplicar con efectividad todas las normas establecidas en el Manual del buen servicio al vecino, ya que recibió las capacitaciones que lo habilita para su eficiente desempeño.
- 3) El personal contratado como ejecutivo de atención al vecino de la dirección de servicios públicos, hoy es más consciente de la responsabilidad e importancia de entregar una buena imagen y brindar una agradable experiencia al vecino que visita las instalaciones de la Municipalidad de villa canales ya que se le hace conciencia a través del material impreso que los insta a hacer con excelencia su labor.
- 4) El 100% del personal contratado como ejecutivo de atención al vecino de la dirección de servicios públicos ahora es capaz de promover y fomentar la buena gestión que le dará a la municipalidad una mejor imagen institucional.

Recomendaciones

- 1) Que el Manual de la buena atención al vecino sea implementado en las demás direcciones que también tienen contacto con el vecino de villa canales.
- 2) Que la imagen del personal contratado como ejecutivo de atención al vecino porte un uniforme especial y más adecuado a su labor.
- 3) Que se mantenga una campaña de concientización a través de capacitaciones y material escrito para que el ejecutivo de atención al vecino pueda ser motivado a continuar con excelencia su gestión.
- 4) Que el ejecutivo de atención al vecino sea provisto de todas las herramientas e insumos para su buen desempeño.

Bibliografía

- villa canales, m. (2017). *manual de organización y funciones nivel superior* (primera ed.). guatemala.
- villa canales, m. (2017). *manual de organización y funciones dirección administrativa* (vol. 2).
- villa canales, m. (2017). *manual de organización y funciones -dafim-* (vol. 3).
- villa canales, m. (2017). *manual de organización y funciones -dmp-* (vol. 4). guatemala.
- villa canales, municipalidad. (2017). *manual de organización y funciones dirección de obras* (vol. 5). guatemala.
- villa canales, municipalidad. (2017). *manual de organización y funciones dirección de servicios públicos* (vol. 6). guatemala.
- villa canales, municipalidad. (2017). *manual de organización y funciones -dmm-* (vol. 7). guatemala.
- Villa Canales, Municipalidad. (2017). *manual de organización y funciones Desarrollo social y económico* (Vol. 8). Guatemala.
- villa canales, municipalidad. (2017). *manual de organización y funciones -pmt-* (vol. 9). guatemala.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Distrito Federal, Mexico: Mc Graw Hill.

E-grafía

- Chile, i. M. (s.f.). <http://www.elobservatodo.cl>. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de <http://www.elobservatodo.cl/sites/elobservatodo.cl/files/manualdebuenaspracticadeatencionapublico.pdf>

Anexos



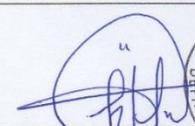
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



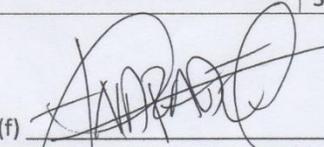
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Cristhian Fernando Pérez López
No. Carné y DPI: 8912116 / 1994 97125 0101
Jefe o Encargado (a): Ing. Julio Daniel Marroquín Ordoñez
Institución o Empresa: MUNICIPALIDA DE VILLA CANALES
Supervisor de EPSL: Lic. Josué Othoniel Andrade de la cruz

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 13 / Al: 17	Mayo	8	8	8	8	8		40 hrs.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	8	8	8	8	8		40 hrs.
3	Del: 27 / Al: 31	Mayo	8	8	8	8	8		40hrs.
4	Del: 3 / Al: 7	Junio		8	8	8	8		32 hrs.
5	Del: 10 / Al: 14	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs
6	Del: 17 / Al: 21	Junio		8	8	8	8		32hrs.
7	Del:24 / Al: 28	Junio	8	8	8	8	8		40hrs
8	Del: 1 / Al: 5	Julio	8	8	8	8	8		40 hrs.
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									304 hrs.

(f) 
 Ing. Julio Daniel Marroquín Ordoñez
 Alcalde de Villa Canales



(f) 
 Lic. Josué Othoniel Andrade de la cruz
 – Supervisor EPSL

