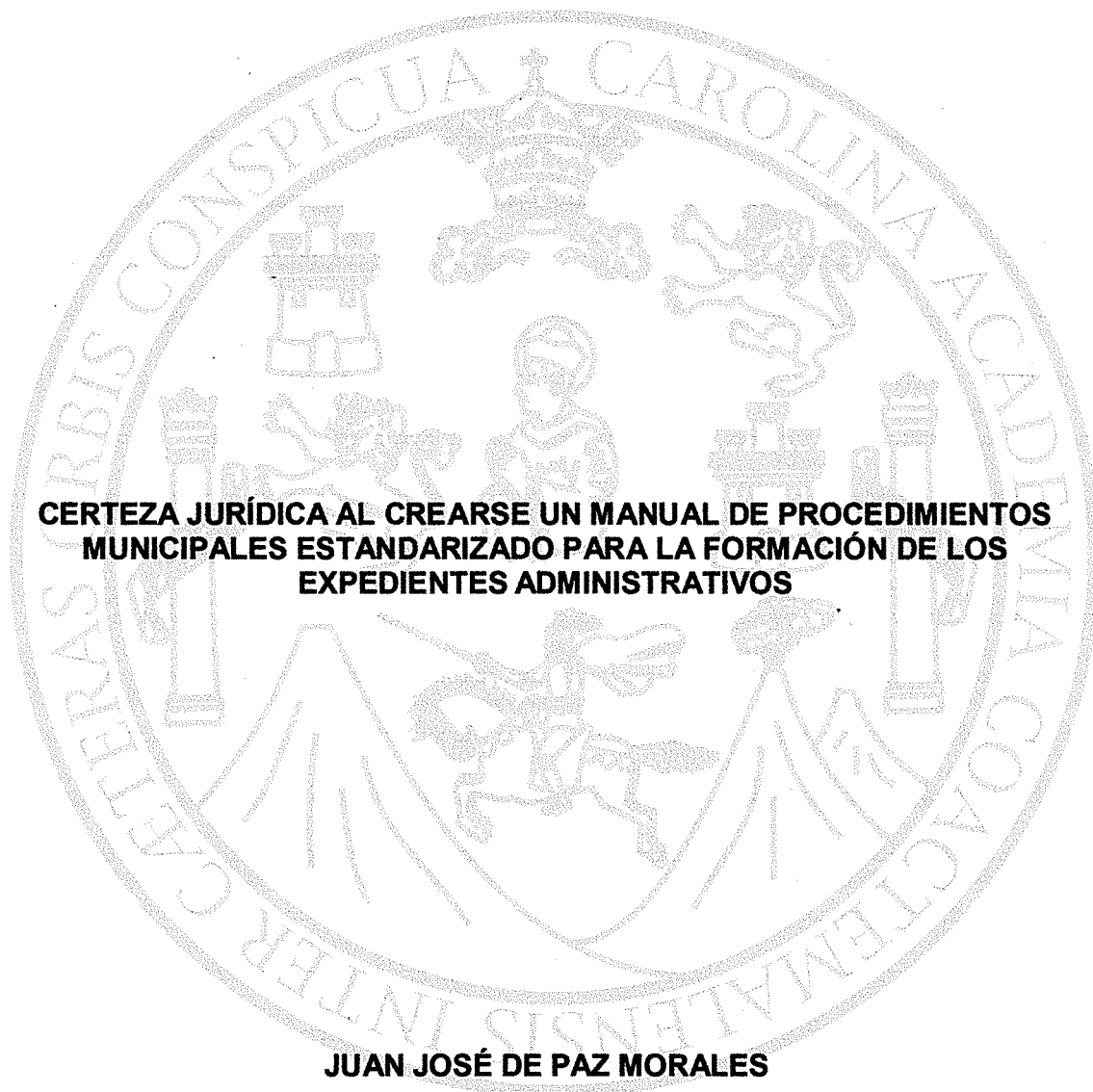


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES

GUATEMALA, MAYO DE 2022

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**CERTEZA JURÍDICA AL CREARSE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
MUNICIPALES ESTANDARIZADO PARA LA FORMACIÓN DE LOS
EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, mayo de 2022

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: M.Sc. Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL I: Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II: Lic. Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III: Lic. Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV: Br. Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V: Br. Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIA: Licda. Evelyn Johanna Chevez Juárez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera fase:

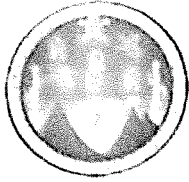
Presidente: Lic. Fredy Hernán Arrivillaga Morales
Vocal: Licda. Verónica Elizabeth Guerra Secaída
Secretaria: Licda. Ileana Noemi Villatoro Fernández

Segunda fase:

Presidente: Lic. Jaime Ernesto Hernández Zamora
Vocal: Licda. Evelyn Chévez
Secretario: Lic. José Dolores Bor Sequen

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis”. (Artículo 43, Normativo para la elaboración de tesis de Licenciatura en la Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público)

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS
PRIMER NIVEL EDIFICIO 8-5



REPOSICIÓN POR: Corrección de datos
FECHA DE REPOSICIÓN: 23/10/2020




Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 10 de junio del año 2020

Atentamente pase al (a) profesional **GERSON FABRIZIO MELGAR AJIATAS**, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante **JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES**, con carné 8717072 intitulado **CERTEZA JURÍDICA DE LOS DIFERENTES MEDIOS UTILIZADOS COMO PRUEBA PARA LA FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**. Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

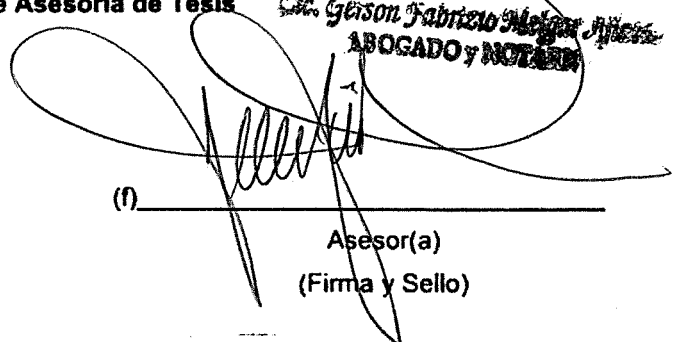
Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FAC. DE C.C. J.J. Y S.S.
UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS
GUATEMALA, G. A.

Lic. Gustavo Bonilla
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis

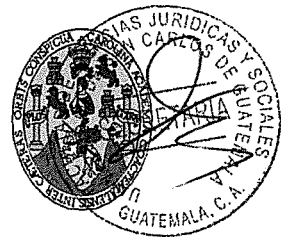
Lic. Gerson Fabrizio Melgar Ajiatas
ABOGADO y NOTARIO



(f) _____
Asesor(a)
(Firma y Sello)

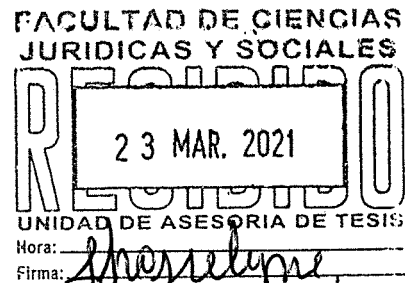
Fecha de recepción: 28 / 10 / 2020

LIC. GERSON FABRIZIO MELGAR AJIATAS
Abogado y Notario – Col. 11330
6ª. Ave. Norte No. 20 “A”, La Antigua Guatemala
Sacatepéquez
Tel. 24119191



Guatemala, 20 de enero del 2021.

Jefe de la unidad de asesoría de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Respetable Licenciado:

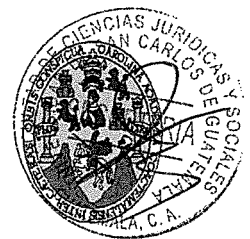
Como asesor de tesis del bachiller **JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES**, legalmente nombrado, informo sobre mi labor y emito el dictamen respectivo.

EXPONGO:

Respecto al nombre del trabajo de tesis, se nominó en un inicio como: “**CERTEZA JURÍDICA DE LOS DIFERENTES MEDIOS UTILIZADOS COMO PRUEBA PARA LA FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**”, pero luego de un análisis y reflexión sobre la nominación correcta, se ordena el cambio del título por el de: “**CERTEZA JURÍDICA AL CREARSE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES ESTANDARIZADO PARA LA FORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS**”

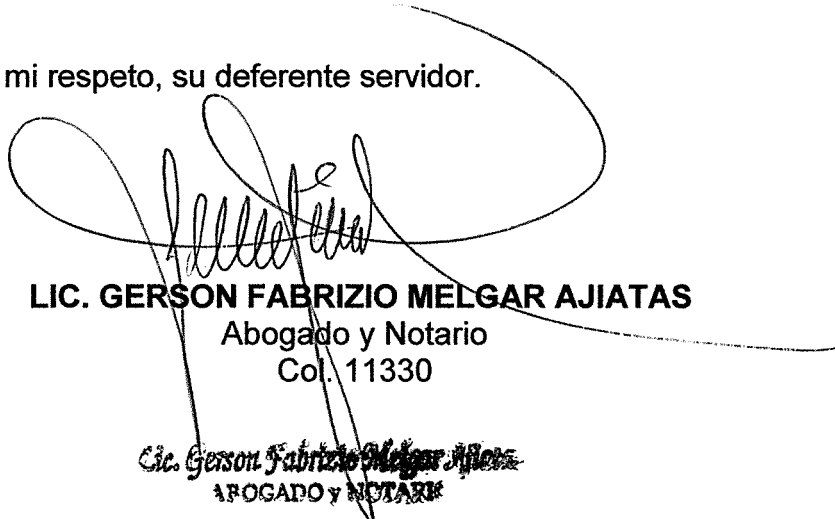
- A) El contenido científico, se centró en determinar la necesidad de crear un manual de procedimientos administrativos municipales para los entes que se ubican en el departamento de Sacatepéquez, tomando como muestra tres municipalidades, lo cual permite al administrado tener claridad y certeza jurídica con relación a las fases que conlleva la tramitación de una petición o defensa en un procedimiento administrativo municipal, ante la arbitrariedad y falta de orientación sobre los expedientes que se tramitan.
- B) Se procedió a revisar los diferentes métodos empleados, los cuales fueron el analítico, cuyo cometido fue descomponer el tema central en varios subtemas, con el propósito de encontrar posibles soluciones; el deductivo que partió de generalizaciones universales permitiendo obtener inferencias particulares, para poder así formular una teoría unificando diversos elementos.

LIC. GERSON FABRIZIO MELGAR AJIATAS
Abogado y Notario – Col. 11330
6ª. Ave. Norte No. 20 “A”, La Antigua Guatemala
Sacatepéquez
Tel. 24119191



- C) En la revisión del trabajo de tesis, se realizaron los cambios y correcciones que la investigación requirió, derivado de los aspectos discutidos con el autor.
- D) La investigación se encuentra estructurada de acuerdo al contenido del plan de investigación y está debidamente fundamentada. La bibliografía utilizada fue la correcta, las técnicas fueron aplicadas adecuadamente, en virtud que con ellos, se obtuvo la información necesaria y objetiva para la elaboración, redacción y presentación final del presente trabajo; y en cuanto a la conclusión discursiva, comparto los argumentos vertidos por el autor.
- E) Declaro que no soy pariente de la estudiante dentro de los grados de ley.
- F) Se cumplió con los requisitos exigidos por el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

Manifiesto a usted mi respeto, su deferente servidor.



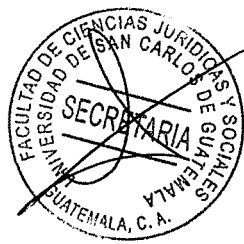
LIC. GERSON FABRIZIO MELGAR AJIATAS
Abogado y Notario
Col. 11330

Lic. Gerson Fabrizio Melgar Ajiatas
ABOGADO Y NOTARIO



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala

Reposición por: CORRECCIÓN DE DATOS
 Fecha emitida: noviembre 2021

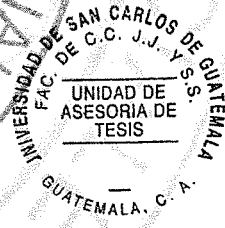


Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 23 de marzo de 2021.

Atentamente pase a Consejero de Comisión de Estilo, NORMA JUDITH GARCÍA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (a) estudiante JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES, con carné número 8717072, intitulado CERTEZA JURÍDICA AL CREARSE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES ESTANDARIZADO PARA LA FORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

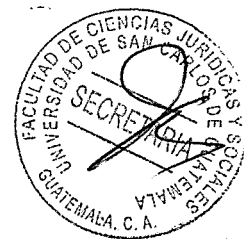
Luego de que el estudiante subsane las correcciones, si las hubiere, deberá emitirse el dictamen favorable de comisión de Estilo, conforme lo establece el artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura de Ciencias Jurídica y Sociales y del Examen General Público.

"ID Y ENSEÑ A TODOS"



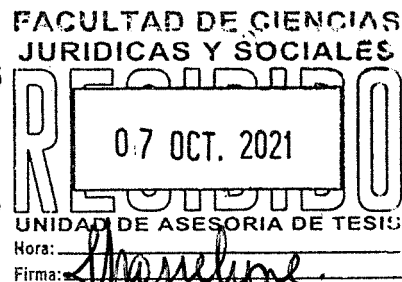
Dr. Carlos Ebertito Herrera Recinos
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis





Guatemala, 07 de octubre de 2021

DOCTOR CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

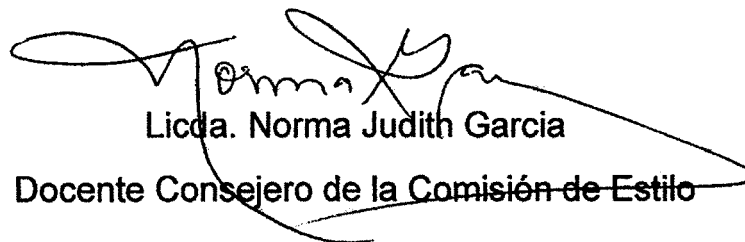


Respetuosamente a usted informo que procedí a revisar la tesis del Bachiller **JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES** la que se titula **CERTEZA JURÍDICA AL CREARSE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES ESTANDARIZADO PARA LA FORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS**.

Le recomendé al bachiller algunos cambios en la forma, estilo, gramática y redacción de la tesis, por lo que habiendo cumplido con los mismos; emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se le otorgue la correspondiente orden de impresión.

Atentamente,

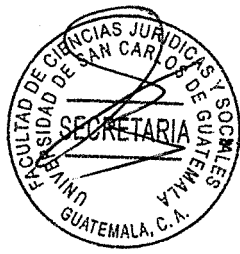
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licda. Norma Judith Garcia
Docente Consejero de la Comisión de Estilo

CC. docente, estudiante y secretaria



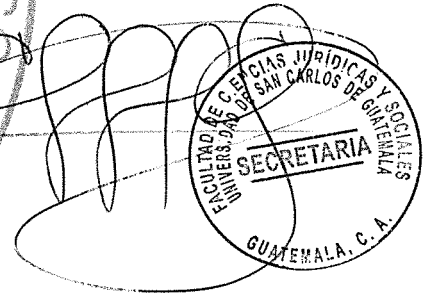
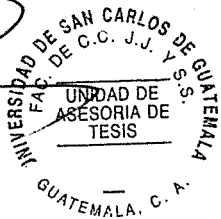
USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

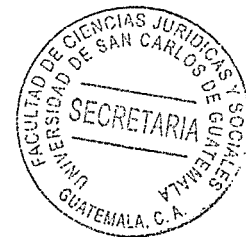


Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, tres de noviembre de dos mil veintiuno.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante JUAN JOSÉ DE PAZ MORALES, titulado CERTEZA JURÍDICA AL CREARSE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES ESTANDARIZADO PARA LA FORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CEHR/JPTR.





DEDICATORIA

- A DIOS:** Fuente de inspiración en mi vida.
- A MI PADRE:** Juan José De Paz Luna, gracias por sus consejos y ejemplos.
- A MI MADRE:** Norma Elena Morales Estrada, por ser ejemplo de amor y paciencia.
- A MI ESPOSA:** Gerda Ninotska Sandoval Beyer, por ser fuente de mi inspiración y por su apoyo incondicional.
- A MIS HIJOS:** Juan José, Julio Erick, Eduardo Antonio y Samuel Sebastián. Motivo de mis logros.
- A MIS HERMANOS:** Por el apoyo que me han brindado.
- A MI SUEGRA, CUÑADOS (AS), CONCUÑOS (AS):** Como parte de mi familia.
- A MIS AMIGOS:** Por todos los momentos compartidos.
- A:** La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala.
- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



PRESENTACIÓN

La investigación es de tipo cualitativa, que se encuentra dentro de la rama cognoscitiva del derecho administrativo, enfocado a las municipalidades de Santiago Sacatepéquez, Santa Lucía Milpas Altas y Santo Domingo Xenacoj, todas del departamento de Sacatepéquez, en relación a la ausencia de un manual de procedimientos administrativos, que permitan al administrado ejercer con efectividad su derecho de petición o de defensa ante los diferentes actos municipales en que pudieran tener interés.

Como objeto de estudio, se analiza la funcionalidad de los entes municipales y la necesidad de un manual de procedimientos; respecto al sujeto de estudio, se trata del ciudadano quien como administrado, muchas veces no sabe cómo realizar una petición al ente municipal y que pasos debe realizar.

Como aporte académico, se hace una propuesta de aspectos comunes a los entes municipales, los cuales no deberían variar y permiten establecer su procedimiento a través de describir los pasos que conllevan, por lo que ello permite tener claridad y certeza jurídica con relación a los pasos que deben cumplirse para obtener respuesta a una petición o bien oponerse y hacer uso de un derecho de defensa contra una resolución negativa.

En el aspecto diacrónico, la investigación se realizó en tres municipios del departamento de Sacatepéquez y en el aspecto sincrónico, la misma abarca un período que comprende del año 2020 a julio del 2021.



HIPÓTESIS

La creación de un manual de procedimientos administrativos municipales, permite al administrado tener claridad y certeza jurídica con relación a las fases que conlleva la tramitación de una petición o defensa en un procedimiento administrativo municipal.



COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis operativa fue validada al determinar que el administrado no tiene certeza cuando realiza una petición al ente municipal o bien debe defenderse de alguna resolución administrativa que lo afecte, puesto que al realizar las consultas del trámite es evidente que la ausencia de un manual de procedimientos afecta el desarrollo de los expedientes.

Es el ciudadano que sufre de deficiencia de la administración municipal, puesto que las autoridades tramitan y resuelven en diferentes formas una petición o expediente que debería ser similar en su gestión, dificultando así la certeza jurídica del respeto del debido proceso administrativo y la resolución final emitida. La falta de certeza en la conformación y tramitación de los expedientes administrativos, dificulta la resolución de los mismos, en perjuicio del administrado quien se siente vulnerado en algún derecho como vecino del lugar.

Las autoridades municipales, debe determinar en manuales de procedimientos, los diferentes procesos y requisitos para procesos comunes, ya que eso permite atender eficientemente a los vecinos de los municipios relacionados en esta investigación y determina que documentación necesitan para gestionar sus peticiones.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. El derecho administrativo.....	1
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. La etapa de formación del derecho administrativo.....	3
1.3. Principios que surgieron con el derecho administrativo.....	5
1.4. El administrado.....	6
1.5. El acto administrativo.....	6
1.6. El proceso contencioso administrativo.....	7
1.7. La parsimonia de la administración pública.....	8
1.8. La sistematización del procedimiento administrativo.....	12
1.9. Los expedientes administrativos.....	16

CAPÍTULO II

2. Las municipalidades.....	17
2.1. El departamento de Sacatepéquez y sus municipios.....	18
2.2. La municipalidad como gobierno local.....	20
2.3. Los servicios públicos municipales.....	25

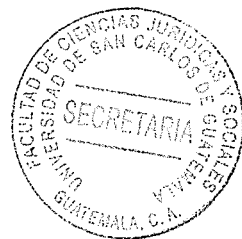
CAPÍTULO III

3. Manual de procedimientos administrativos.....	29
3.1. Aspectos básicos del manual de procedimientos.....	30
3.2. Marco legal.....	32
3.3. La sistematización de los procedimientos administrativos.....	33
3.4. La importancia del expediente administrativo y sus principios.....	36



CAPÍTULO IV

4. Certeza jurídica al crearse un manual de procedimientos municipales estandarizado para la formación de los expedientes administrativos.....	45
4.1. Ventajas de los procedimientos en las instituciones públicas.....	46
4.2. Procedimientos microadministrativos o institucionales.....	47
4.3. Concepto de manual de procedimientos municipales.....	49
4.4. La efectividad de los procedimientos municipales.....	51
4.5. El universo de usuarios potenciales de servicios públicos municipales..	54
4.6. Certeza jurídica al crearse un manual de procedimientos municipales estandarizado para la formación de los expedientes administrativos.....	56
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	63
ANEXO.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	73



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encuentra en la rama del derecho administrativo, siendo una investigación de tipo cualitativo, enfocándose en el análisis de tres entes municipales ubicadas en el departamento de Sacatepéquez, con el ánimo de analizar la funcionalidad de la administración municipal, que frecuentemente se refleja en la falta de certeza administrativa de los procedimientos que se realizan en dichos entes públicos.

La problemática radica en que los expedientes y procedimientos municipales no son claros, por lo que los vecinos observan que no existe una política de servicio eficaz para facilitar la obtención de un resultado satisfactorio sobre las peticiones que se le dirigen a la autoridad o bien se les afecte a los administrados en sus derechos, por alguna sanción arbitraria por la autoridad municipal y no existen mecanismos definidos sobre la forma de resolver u oponerse a dichos actos.

La hipótesis operativa se validó, al determinar que es necesario la creación de un manual de procedimientos municipales, donde el vecino pueda guiarse para formar un expediente, lo cual servirá para oponerse o reclamar su derecho, evitando que los procedimientos sean entorpecidos al solicitar requisitos exorbitantes, los cuales dificultan el derecho de defensa.

El objetivo general, fue determinar la necesidad que existe de viabilizar los procesos administrativos municipales y evitar que los tramites sean engorrosos y faltos de certeza jurídica, puesto que los documentos que se requieren para el inicio de un expediente puede variar de un lugar a otro, aun estando dentro de una circunscripción departamental, los municipios reglamentan en forma diferente sus actividades.

La presente tesis se divide en cuatro capítulos, dentro de los cuales el primero trata sobre el derecho administrativo; el segundo desarrolla lo relativo a las



municipalidades; el tercero contiene lo relacionado al manual de procedimientos administrativos; y finalmente se analiza la falta de certeza jurídica al crearse un manual de procedimientos municipales estandarizado para la formación de los expedientes administrativos.

Respecto a la metodología utilizada, se aplicó el método sintético, con el que se analizó los hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Este método permitió la formación de la hipótesis, la investigación de leyes científicas y las demostraciones. El analítico, permitió la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado. La técnica utilizada fue la bibliográfica y de observación.

La estandarización de procedimientos municipales, facilita el desarrollo de procesos administrativos, dando los lineamientos que deben cumplirse en la tarea de actividades municipales. Es unificar criterios para poder resolver de buena manera, cuando un vecino se sienta vulnerado en sus derechos o bien realice una petición a la autoridad municipal, para que se tramite en forma eficaz, con base en la correcta inclusión de los documentos necesarios para formar un expediente administrativo capaz de solucionar de forma satisfactoria el problema suscitado.

CAPÍTULO I



1. El derecho administrativo

Cuando se estudia el derecho administrativo, generalmente se analizan los grandes temas que constituyen su objeto, como son principalmente, la organización administrativa, los actos y los contratos administrativos, el régimen de la función pública, el régimen de los bienes del Estado, la responsabilidad de las personas públicas, los servicios públicos, el poder de policía.

“El derecho administrativo es el régimen jurídico de la administración pública, es decir, de la administración estatal...”¹

Raramente se analizan o se plantean los aspectos que están en la base del derecho administrativo y que constituyen su funcionamiento y razón de ser, es decir, lo que podríamos denominar su esencia o espíritu. El derecho administrativo debe existir y desarrollar su aspecto jurídico en función de un Estado, toda vez que es el regulador de las funciones de este.

En el mundo globalizado como se conoce hasta hoy sería imposible que un Estado pudiera coexistir sin tener una normativa jurídica que regule el correcto funcionamiento de la administración pública, dentro de los cuales se encuentran los entes municipales.

¹ Parejo, Alfonso Luciano. **El concepto del derecho administrativo**. Pág. 23.



“Todo país civilizado poseería un derecho administrativo, puesto que necesariamente posee un conjunto de normas que rigen la acción administrativa.”²

1.1. Antecedentes

No existe derecho administrativo en una sociedad organizada, mientras ese conjunto de reglas no sea sustancialmente diferente del que se aplica a las relaciones entre particulares y que dichas reglas no sean obligatorias para los gobernantes.

“El derecho administrativo es una creación moderna, relativamente reciente, cuyo origen apenas se remonta a un poco más de dos siglos, los cuales a su vez, pueden dividirse en dos grandes etapas: una primera, que cubre aproximadamente de finales del Siglo XVIII a la última parte del Siglo XIX y que puede identificarse como la etapa de formación del derecho administrativo I, y una segunda, que transcurre desde la última parte del Siglo XIX hasta nuestros días, que podemos denominar como la etapa de consolidación de esa rama del derecho II.”³

Solo existe derecho administrativo en un Estado, cuando ese conjunto de normas reguladoras de la organización y la actividad administrativas son obligatorias para las autoridades y conforman un cuerpo coherente y sistemático, que permita afirmar la existencia de una rama especializada del

² Vedel, Georges. **Derecho administrativo**. Pág.40.

³ **Ibíd.** Pág. 41.



derecho, diferente de las ramas jurídicas tradicionales, como el derecho civil, el penal, el comercial.

1.2. La etapa de formación del derecho administrativo

“Puede afirmarse que la filosofía política y la concepción del Estado que impusieron con la Revolución Francesa, 1789, constituyen la fuente próxima del derecho administrativo.”⁴

El concepto de estado de derecho, constituye uno de los principios rectores de esa revolución fue, a su vez el punto de partida de esa rama del derecho. Se traduce básicamente la concepción de que las normas jurídicas son obligatorias no sólo para los gobernados súbditos de un Estado, sino para los gobernantes de este, ello quiere decir que las diferentes actividades del gobierno entre ellas la administrativa, están sometidas a unas reglas jurídicas.

“Partiendo de la idea básica de un solo régimen jurídico para la administración como para los particulares, o de un régimen diferente para cada uno de esos sujetos, el exconsejero de Estado de Francia, Guy Brainbant, clasifica los países entre los que aplican un sistema monista y los que aplican un sistema dualista, con las dificultades que resultan, por una parte, de que esa clasificación está realmente más basada en la existencia o no de una jurisdicción única que en la existencia de un régimen especial de

⁴ *Ibíd.* Pág. 5.



fondo y, por otra, que los dos sistemas presentan importantes atenuantes que desfiguran la clasificación básica.”⁵

Se adoptó una decisión contradictoria con la filosofía revolucionaria, consistente en prohibir a los jueces inmiscuirse en los asuntos de la administración, con lo cual en la práctica esta última quedaba sin control, situación que afectaba gravemente la concepción del Estado de derecho en la medida de que el principio consistente en que los gobernantes estaban sometidos al ordenamiento jurídico quedaba en realidad como simple postulado teórico, sin significado práctico.

Los jueces en esa época, no podrían, bajo pena de prevaricato, inmiscuirse de manera alguna en las operaciones de los cuerpos administrativos, ni citar ante ellos a los funcionarios de la administración por razón de sus funciones.

Este principio fue elevado a categoría constitucional mediante el Artículo 3º. de la Constitución Francesa de 1791, el cual determinó expresamente que: “Los tribunales no pueden inmiscuirse en el ejercicio del poder legislativo, o suspender la ejecución de las leyes, ni en las funciones administrativas, o citar ante ellos a los funcionarios de la administración por razón de sus funciones.”

A partir del reconocimiento de la necesidad de un régimen jurídico especial para regular los asuntos propios de la administración del Estado, ese nuevo

⁵ Brainbant, Guy. **La jurisdicción administrativa en derecho comparado**. Pág.381.



derecho, llamado administrativo, fue consolidándose progresivamente de manera especial por la labor jurisprudencial del consejo de Estado francés.

Fue así como esa labor jurisprudencial fue creando principios propios para regular la actividad administrativa, que progresivamente fueron dando lugar a la aparición de reglas y normas que fueron conformando un cuerpo sistemático que permitió que la idea original se consolidara en el tiempo y diera lugar a la existencia de una verdadera rama del derecho, diferente de las ramas tradicionales.

1.3. Principios que surgieron con el derecho administrativo

La Revolución Francesa al ser considerado un derecho especial y autónomo para la administración del Estado, se vio reforzada por la adopción de esa misma concepción en un buen número de otros países, que a partir de la misma filosofía fueron reconociendo y aplicando ese nuevo derecho, aunque, como es obvio y en diferente medida, con las particularidades propias que han impuesto las necesidades y conveniencias de cada uno de ellos.

Los principios propios, pueden surgieron y se destacan se encuentra el de legalidad; el de la presunción de legalidad; el de la culpa o falla del servicio para sustentar la responsabilidad de la administración pública; el de la dualidad de contratos de la administración, que permiten dar un tratamiento especial a las relaciones laborales entre el Estado y sus colaboradores; el principio del servicio público; el de la dualidad de bienes del Estado, que



permite diferenciar los bienes de naturaleza pública de aquéllos que pertenecen al Estado, se asimilan a los bienes de los particulares. En sus inicios, se concibe como una jurisdicción de carácter revisor, como un proceso al acto administrativo previo y ejecutivo.

En materia de prueba, la evolución legislativa se inicia, por tanto, con la sobrevaloración del expediente administrativo.

1.4. El administrado

El administrado es la persona física o jurídica que, en principio, es sujeto pasivo o destinatario de la actuación administrativa, de manera que en la relación jurídica que pueda constituirse entre la administración pública y el administrado, ambos sujetos ocupan posiciones opuestas.

Es un elemento importante dentro del procedimiento administrativo, pues es a él a quien el acto o resolución del órgano administrativo, va a beneficiar o va a perjudicar.

1.5. El acto administrativo

El acto administrativo surgió como el objeto del pleito contencioso-administrativo, de tal forma que se constituía en el patrón en que se encorseta la sentencia. En este contexto, el contencioso-administrativo se configuró como una especie de apelación respecto a la decisión adoptada en la vía administrativa previa.



Existía una tendencia a dar una mayor credibilidad a las actuaciones y comprobaciones practicadas por la administración pública.

1.6. El proceso contencioso administrativo

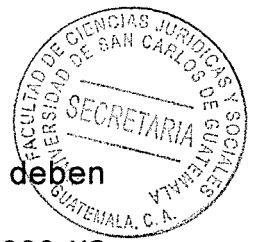
En sus inicios constituía una segunda instancia de lo acontecido en vía administrativa, pero posteriormente deja de serlo para articularse como un proceso auténticamente judicial.

Este cambio de concepción supone un avance fundamental hacia la superación de la naturaleza revisora de la jurisdicción en la que el acto administrativo se convierte en un mero presupuesto procesal de acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa. La presunción de validez de los actos administrativos supone que el ciudadano tiene la carga de acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa, pero ello no supone por sí solo que las actuaciones realizadas en vía administrativa deban condicionar la valoración que deberá efectuar el órgano judicial al resolver el asunto.

“Es toda declaración unilateral de voluntad de un órgano público actuando dentro de una función administrativa y con un fin administrativo y que produce efectos jurídicos, concretos o generales.”⁶

La incorporación del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva marca un antes y un después en la evolución del moderno derecho administrativo.

⁶ **Ibíd.** Pág. 382.



Aspectos clave, como la ejecutividad del acto administrativo, **deben** interpretarse a la luz de este derecho fundamental. El objeto del proceso ya no es el acto administrativo, sino las pretensiones que las partes deducen en el proceso. Desde un punto de vista constitucional, la vulneración del derecho fundamental tiene relevancia en unos casos concretos, como la carencia de constatación de prueba de cargo y arbitrariedad de la valoración.

En caso de vulneración de este derecho fundamental se le aplican las garantías del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional, y el procedimiento preferente y sumario ante la jurisdicción ordinaria. Fuera de estos casos, se trata de una mera cuestión de legalidad ordinaria, que solamente será objeto de control por los jueces ordinarios en los términos que establece las leyes procesales aplicables.

Lo que caracteriza un sistema normativo, no es tanto lo que realmente se aplica como lo que no se aplica. El derecho administrativo no debe limitarse a estudiar la forma que tiene la administración de aplicar las normas, sino que debe extender su análisis a la propia inaplicación de tales normas, la llamada inactividad administrativa, que es una de las formas más refinadas de ilegalidad.

1.7. La parsimonia de la administración pública

La administración funciona con verdadera lentitud, lo del llamado impulso de oficio parece algo de otro mundo, en un procedimiento, ante una petición o



solicitud a lo más, se responde con un papel, pero no se procede a su seguimiento, ni menos aún se atiende a su resultado.

“Hay también la conciencia social de que, sin recomendación, sin que haya alguien que empuje, nada se mueve en la administración. Y muchas veces no falta razón.”⁷

En la administración pública todo debería ser impulsado de oficio, pero es evidente que siempre habrá alguien que se vea afectado, por lo que no bastara solamente con tener el problema o ser vulnerado en un derecho sino habrá que hacerlo valer ante quien corresponda.

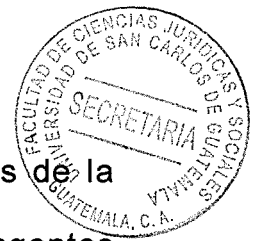
“En los albores del Estado de derecho, algunos autores desprendían de este concepto la exigencia de la celeridad de la Administración en la ejecución de las leyes.”⁸

La administración pública, debe ser rápida en el otorgamiento o resolución de una petición, pero esto solo podría alcanzarse en una administración desarrollada. En sus inicios se propugnaba la clara separación de la administración de la justicia como muy necesaria.

Se creía que el modo de proceder, las aptitudes del juez y del abogado son diversos de las de la administración y no pueden conjugarse con la exigencia de una ágil y espontánea administración.

⁷ Retortiello Baquer, Martín Sebastián. **El reto de una administración racionalizada**. Pág. 64.

⁸ González Varas, Santiago. **La jurisdicción contencioso-administrativa en Alemania**. Pág. 19.



Debe prevalecer el pensamiento de la simplificación de las instancias de la energía del sistema burocrático, de la rigurosa subordinación de los agentes ejecutivos bajo la dirección del ministro.

No sólo el procedimiento administrativo responde a los criterios de agilidad y rapidez, sino también la creación de una jurisdicción especial.

Ante la configuración tradicional del régimen disciplinario como una manifestación del principio de jerarquía y de una relación de sujeción especial, se está abriendo paso un nuevo sistema basado en la existencia de códigos de conducta y de unos deberes, articulado en torno a la ética y la responsabilidad de los empleados públicos.

“Aplicado el derecho administrativo en el ámbito municipal, se convierte en un punto de referencia en la aplicación de instrumentos ágiles y efectivos para asegurar el buen funcionamiento de la organización y los servicios que presta. Debe existir y transmitir confianza a los vecinos hacia sus instituciones y sus servidores públicos, por este motivo sería necesaria una reformulación de las actividades que realizan los entes municipales, para conseguir un adecuado equilibrio entre estos objetivos.”⁹

Debe garantizarse el derecho de los ciudadanos a la buena administración y al correcto ejercicio de las funciones públicas, respetando al mismo tiempo las garantías de los empleados públicos. La codificación de los deberes

⁹ **Ibíd.** Pág. 21.



puede ser un instrumento que oriente la aplicación de las sanciones disciplinarias en aquellos casos en que resulte procedente.

En la configuración de este sistema, se defiende que las comunidades autónomas y los gobiernos locales deben tener un papel relevante desarrollando y aplicando el sistema diseñado por la legislación básica estatal. Es de suma importancia abordar lo relativo a los procedimientos administrativos; de éstos deviene, como finalidad principal el acto o resolución administrativa.

“Procedimiento administrativo puede ser conceptualizado como la serie de fases o etapas que comprende un expediente administrativo, que se ejecutan por o ante las autoridades administrativas o los funcionarios o empleados públicos, cuya finalidad es la decisión administrativa.”¹⁰

De toda actuación administrativa que sea de interés para un particular o particulares, éstos deben tener conocimiento del mismo, no debe ocultar nada, especialmente cuando el procedimiento administrativo es iniciado de oficio. Todo procedimiento administrativo debe estar regido por plazos dentro de los cuales debe tramitarse, resolverse y notificar sus determinaciones a los interesados que intervienen en el expediente administrativo.

En Guatemala el plazo máximo de resolución, de conformidad con el Artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala, es de treinta

¹⁰ Fernández Ruiz, Jorge. **Servicios públicos municipales**. Pág. 22.



días; pero debe entenderse que los treinta días inician desde que el expediente se encuentra en estado de resolver, es decir cuando se agotó el procedimiento correspondiente.

Las peticiones que se planteen ante los órganos de la administración pública se harán ante la autoridad que tenga competencia para conocer y resolver. Cuando se hagan por escrito, la dependencia anotará día y hora de presentación.

Es importante la resolución de las peticiones de los administrados dentro de los municipios, porque sus peticiones analizadas con base en el Artículo 10 inciso f) de la Ley de Amparo, Exhibición personal y de Constitucionalidad, al establecer la procedencia del amparo en casos específicos. Las peticiones y trámites ante autoridades administrativas que no sean resueltos en el término que la ley establece, o de no haber tal término, en el de treinta días, teniendo claro que el procedimiento administrativo debe estar agotado, cuando se terminan todas sus fases o etapas.

1.8. La sistematización del procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo debe ser considerado de interés público y que reclama el debido cumplimiento de las leyes y reglamentos para lo cual se necesita que los procedimientos administrativos sean impulsados de oficio y las resoluciones se emitan con el mínimo de formalismos, excepto los indispensables para conservar el orden administrativo.



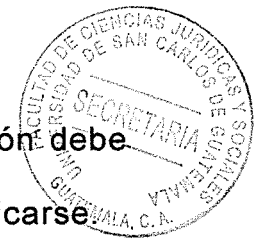
“Los estudiosos del derecho procesal administrativo hoy día han dado **más** énfasis al procedimiento administrativo, han tratado de darle mayor importancia y al extremo como ya vimos anteriormente, se han creado una serie de principios del procedimiento administrativo.”¹¹

Las administraciones modernas se han preocupado de desarrollar en forma más eficiente sus procedimientos, tecnología, una legislación adecuada y administradores con el deseo de servir; esto va haciendo que la administración, a través de procedimientos eficientes, cumpla a cabalidad con su finalidad, que es el bienestar general y que el servicio público sea llevado con mayor prontitud y eficiencia.

“En el Congreso Internacional de ciencias administrativas celebrado en Varsovia en 1971, se establece:

- a. Audiencia: A todo administrado debe dársele audiencia antes que el administrador emita su decisión final, resolución o acto administrativo
- b. Enumeración de pruebas: Enumeración de todos los medios de prueba que deben ser utilizados por la administración o por las partes en el proceso. Aunque dentro del procedimiento administrativo es norma general que las pruebas corran a cargo del que solicita.

¹¹ Escola, Jorge Héctor. **Tratado general de procedimientos administrativos**. Pág. 89.



- c. Fijación de plazo: Fijación de un plazo en el cual la administración debe resolver, tomando en cuenta los medios de prueba de deban practicarse
- d. Análisis de pruebas: Necesidad de analizar, por lo menos en una forma sumaria (rápida) todos los actos que puedan afectar a los particulares atendiendo al interés general.
- e. Notificación a los administrados: Condiciones en las cuales la decisión debe ser notificada a los particulares involucrados y como reglas generales complementarias: la declaración de todo quebrantamiento a las normas que fijen garantías de procedimiento para el particular debe provocar la nulidad de la decisión administrativa y la responsabilidad para quienes las infrinjan.”¹²

Lo anterior es una necesidad que se ha planteado en todos los países del mundo la necesidad de sistematizar el procedimiento administrativo e incluso la Corte Suprema de Justicia de Estados Unidos de Norteamérica.

Se desarrolló el concepto de lo que se llama un trato justo y juego limpio, porque el particular debe saber siempre a dónde va la administración de las entidades públicas.

Todo procedimiento administrativo puede ser iniciado en estas dos formas las cuales pueden ser:

¹² Gordillo V, Agustín. **Procedimientos y recursos administrativos.** Pág. 46.



a) De oficio

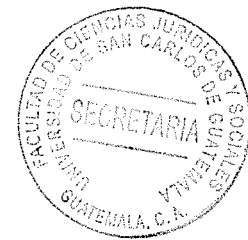
Esta se da cuando se inicia por impulso de la propia administración, se da fundamentalmente cuando va implícita una violación del particular a normas legales o reglamentarias, siempre cuidando el derecho del particular de darle la audiencia correspondiente para que pueda pronunciarse y hacer uso de su derecho de defensa. Si no se le da audiencia al administrado, no puede ser afectado en sus derechos

b) A petición de parte

La cual se da, cuando el impulso o iniciación del procedimiento se realiza por el particular de conformidad con el Artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

La autoridad administrativa, debe impulsar el trámite del expediente en forma eficiente, sin necesidad que el particular tenga que aplicar el principio dispositivo, como se hace dentro de los procesos civiles.

Todo órgano administrativo, debe necesariamente tener competencia administrativa para decidir en determinado caso concreto. Si el órgano administrativo no está provisto de competencia y el funcionario emite una resolución, la misma deviene ilegal, es por ello que no pueden existir procedimientos arbitrarios que puedan afectar al administrado y negarles su derecho de defensa.



1.9. Los expedientes administrativos

Son las constancias escritas de los hechos, documentos que se encuentran ordenados en una forma cronológica, los cuales se conforman por un conjunto de documentos, actas, peticiones, pruebas, etc. ordenados en forma cronológica en que se realizaron los hechos administrativos, peticiones, audiencias, presentación de pruebas y que finaliza con decisión administrativa.

Son los que dan fundamento y vida jurídica a los actos y resoluciones que emite el órgano administrativo, pero la realidad guatemalteca, denota que posiblemente varíen de acuerdo a la entidad gubernamental de la cual se trate, los mismos pueden reflejar que se iniciaron de oficio o a petición de parte, existiendo resoluciones, notificaciones, intervenciones de terceros, diligencias, inspecciones, informes, declaraciones, documentos, dictámenes jurídicos, análisis de evidencia o información recabada, y la resolución final.



CAPÍTULO II

2. Las municipalidades

“Los antecedentes más lejanos de los municipios se encuentran en las ciudades y estados de la antigüedad, llamados Estados Municipales; surgiendo por primera vez en la ciudad de Atenas. (495 – 442 AC.) El nombre de municipalidad tiene su origen en la antigua Roma, estando formada por los órganos representativos del pueblo, los cuales eran: Los DUUNVIROS o Alcaldes mayores que predecían las curias y eventualmente administraban justicia; los CUESTORES eran los administradores y tesoreros del municipio los cuales controlaban todo el aspecto financiero por medio de un sistema de recaudación de impuestos y el defensor CIVI TATIS que era el defensor de los particulares frente a la curia y ante los excesos de poder de los funcionarios de gobierno.”¹³

Desde la creación de las municipalidades, estas entidades estatales y autónomas son las responsables del gobierno de un municipio, los recursos económicos necesarios para proveer de servicios a la población y realizar obras públicas.

Es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, no depende del gobierno central de Guatemala y se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita una ciudad o un pueblo.

¹³ Hernández Gaona, Pedro Emiliano. **Derecho municipal**. Pág. 11.



Es a partir de 1986 que se hace obligatorio el aporte constitucional según el Artículo 257 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual establece: “Asignación para las Municipalidades. El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las Municipalidades del país. Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma que la ley determine, y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejore la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restante podrá utilizarlo para financiar gastos de funcionamiento.”

Obtienen sus ingresos del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI) y tasas que se cobran en algunas gestiones administrativas, así como del aporte que reciben mensualmente del Organismo Ejecutivo, según lo establecido en ley.

2.1. El departamento de Sacatepéquez y sus municipios

El departamento de Sacatepéquez fue establecido en noviembre de 1542 y creado como departamento el 11 de diciembre de 1879, limita al norte y al oeste con Chimaltenango, al este con Guatemala y al sur con Escuintla. Está situado en la región V o región central de la República de Guatemala, su cabecera departamental es Antigua Guatemala y se encuentra a 45 kilómetros de la ciudad de Guatemala. En el departamento de Sacatepéquez, existen 16 municipios y por tanto igual cantidad de municipalidades.



Estuvo integrado por 24 municipios, algunos de los cuales fueron clasificados posteriormente como aldeas. Actualmente Sacatepéquez se encuentra conformado por 16 municipios, dentro de los cuales se encuentran Santiago Sacatepéquez, Santa Lucía Milpas Altas y Santo Domingo Xenacoj.

El municipio en el sistema jurídico, como institución autónoma de derecho público tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, su representación legal la ejerce el Alcalde Municipal.

“El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.”¹⁴

Son instituciones autónomas, entre otras funciones les corresponde está la de elegir a sus propias autoridades, obtener y disponer de sus recursos; y atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios.

Poseen además funciones propias establecidas constitucionalmente de acuerdo a su autonomía y otras atribuidas según los términos establecidos en la ley y convenios correspondientes; tienen personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y obligaciones.

¹⁴ Pastrana Jaimes, David. **Régimen de servicios públicos**. Pág. 31.



2.2. La municipalidad como gobierno local

Una municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno de un municipio, es una institución reconocida por la Constitución Política de la República de Guatemala a nivel de gobierno municipal, con autoridades electas directa y popularmente, lo que implica el régimen autónomo de su administración, como expresión fundamental del poder local, descentralizada y autónoma.

Su autonomía se deriva de que no depende del gobierno central y se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita la población que gobierna.

Gobierno local es cosa distinta de municipio, ya que se considera a aquél como la organización que a nivel local ejerce el poder público y por lo tanto manda y hace obedecer en dichos ámbitos.

El municipio es la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal; establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno.

Una función importante es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio, prestando especial atención a los



aspectos sociales siendo el más significativo el de contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio. Poseen las siguientes características como ser un gobierno local, descentralizadas, autónomas, no lucrativa.

“El gobierno municipal será ejercido por un concejo el cual se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años pudiendo ser reelectos.”¹⁵

El Concejo Municipal tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal, es responsable de la administración de los recursos del municipio, así como de garantizar los intereses del mismo con base a las necesidades de los vecinos y disponibilidad financiera.

Le compete la deliberación de asuntos municipales, ordenamiento territorial y urbanístico, la formulación de políticas públicas municipales, planes de desarrollo local, y lo concerniente a servicios públicos entre otros. Supone la transferencia de poder del gobierno central hacia autoridades que no están jerárquicamente subordinadas.

En el ámbito municipal el poder local lo ejerce el concejo municipal, y no se encuentra subordinado al gobierno central derivado de la autonomía constitucional.

¹⁵ **Ibíd.** Pág. 32.



En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos.

Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes coordinará sus políticas con las políticas generales del Estado y en su caso, con la política especial del ramo al que corresponda. Ninguna ley o disposición legal podrá contrariar, disminuir o tergiversar la autonomía municipal establecida en la Constitución Política de la República.

La población del municipio está constituida por todos los habitantes de su circunscripción territorial municipal, quienes son los administrados y que deberían ser los beneficiarios de las acciones del gobierno local municipal.

El Concejo Municipal, es el órgano superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son solidarios y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tienen su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal.

Es un órgano en el cual todos sus miembros tienen la misma calidad y el mismo poder de decisión, es responsable de ejercer la autonomía del



municipio. Se integra por el Alcalde o Alcaldesa, los síndicos, concejales y electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley.

Puede emitir su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos de ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal y las demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración, entre ellos el manual de control interno.

“El Alcalde, constituye el representante de la municipalidad y del municipio. Personero legal de la misma, sin perjuicio de la representación judicial que se le atribuye al síndico; es el jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal; miembro del Consejo Departamental de Desarrollo respectivo y presidente del Concejo Municipal de Desarrollo.”¹⁶

Para ser electo alcalde, se requiere ser guatemalteco de origen, vecino inscrito en el distrito municipal, estar en el goce de sus derechos políticos, saber leer y escribir. Queda prohibida la participación de las personas inhabilitadas judicialmente por sentencia firme por delito doloso o sujeto a auto de prisión preventiva, que tengan parte en los servicios públicos y los deudores por fianzas o uso inapropiado de los fondos municipales.

Los objetivos de la alcaldía municipal se detallan como el cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones, políticas públicas

¹⁶ Vélez García, Jorge. **Los dos sistemas de derecho administrativo**. Pág. 77.



municipales y demás disposiciones del Concejo Municipal, así como expedir las órdenes e instrucciones necesarias, dictando medidas de política y buen gobierno.

Ejerce la potestad de acción directa y resolver los asuntos del municipio que no estén atribuidos a otra autoridad y asegurar el manejo eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales, para la ejecución de los programas de trabajo, impulsando el desarrollo integral del municipio, proporcionando a la comunidad los servicios públicos necesarios que demandan.

En cada municipalidad existe un Concejo Municipal, también llamado Corporación Municipal- que es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, que son sometidos en cada jurisdicción.

Es responsable de ejercer la autonomía de un Municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia, para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos.

Una función importante de la municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.



Las municipalidades plantean la necesidad de la descentralización como estrategia para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con gobiernos locales fuertes podría lograrse un país fuerte.

2.3. Los servicios públicos municipales

El fin supremo del Estado de Guatemala es la realización del bien común, de conformidad con el Artículo 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala y para el efecto, en el Artículo 2, se establece que es deber del Estado garantizarles a los habitantes del país la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Para cumplir con este mandato constitucional, el Estado les proporciona a las personas los servicios públicos, que son las actividades técnicas que desarrolla la administración pública por medio de sus órganos administrativos para satisfacer las necesidades de carácter general de sus administrados.

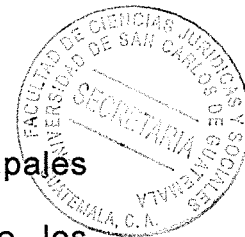
Según la naturaleza de la persona estatal que tenga a su cargo la prestación del servicio, los servicios públicos se dividen en nacionales y municipales; los primeros son los servicios que presta el Estado de forma general, como la educación y la salud.

Los segundos, son aquellos prestados por los municipios, de acuerdo a las competencias propias asignadas en el Código Municipal y que pueden



definirse como los proyectos o actividades realizadas por el municipio mediante gestión directa, por la propia municipalidad; o por gestión indirecta, por medio de concesiones, para satisfacer las necesidades de la población y en consecuencia lograr el bien común.

Los principales servicios públicos municipales establecidos en el Artículo 68 del Código Municipal son: "Competencias propias del municipio. Las competencias propias deberán cumplirse por el municipio, por dos o más municipios bajo convenio, o por mancomunidad de municipios, y son las siguientes: a) Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos; limpieza y ornato; b) Construcción y mantenimiento de caminos de acceso a las circunscripciones territoriales inferiores al municipio; c) Pavimentación de las vías públicas urbanas y mantenimiento de las mismas; d) Regulación del transporte de pasajeros y carga y sus terminales locales; e) Autorización de las licencias de construcción de obras, públicas o privadas, en la circunscripción del municipio; f) Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas a efecto de garantizar la salud de los habitantes del municipio; g) Gestión de la educación pre-primaria y primaria, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe; h) Administrar la biblioteca pública del municipio; i) Promoción y gestión de parques, jardines

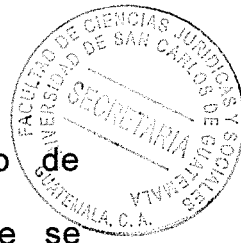


y lugares de recreación; j) Gestión y administración de farmacias municipales populares; k) Modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios; l) Promoción y gestión ambiental de los recursos naturales del municipio; m) La administración del registro civil y de cualquier otro registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley; n) La prestación del servicio de policía municipal; y, o) La designación de mandatarios judiciales y extrajudiciales.”

Para el efecto, se deben tomar en cuenta los aspectos administrativos y jurídicos que rigen cada servicio para su adecuada prestación, cumpliendo con los principios de calidad, eficiencia, generalidad, continuidad e igualdad.

Esos son los motivos por el cual, en la presente investigación se hará un análisis sobre estos aspectos, para establecer en qué consiste el servicio, las dependencias o empresas a cargo de su prestación, sus principales funciones, las leyes o reglamentos que rigen el servicio y el procedimiento a seguir para poder obtener el servicio público municipal, ya que no existen lineamientos definidos para ejercer una verdadera administración municipal, lo que afecta el desarrollo de la administración municipal.

No obstante que se regulan los servicios que se prestan por los entes municipales, también lo es que no existen manuales de procedimientos generalizados, lo que se confirmó al momento de visitar los entes municipales relacionados como lo son Santiago Sacatepéquez, Santa Lucía



Milpas Altas y Santo Domingo Xenacoj, todas del departamento de Sacatepéquez y requerir información sobre diferentes trámites que se realizan, son diversos los procedimientos que existen, lo que dificulta al administrado la gestión administrativa o la defensa de sus derechos frente a la autoridad.

No existe un criterio unificado, sobre la proporción de información relevante en relación a los procedimientos, tarifas, funciones y leyes o reglamentos que se emplean para la prestación de los servicios públicos.



CAPÍTULO III

3. Manual de procedimientos administrativos

En Guatemala a nivel municipal, es importante contar un manual de procedimientos, como instrumento técnico administrativo de apoyo al proceso organizacional de las municipalidades del departamento de Sacatepéquez, en el cual se puedan describir los procedimientos, objetivos, funciones, responsabilidades y obligaciones específicas que debe poseer una persona en los diferentes puestos a través de la descripción de las etapas rutinarias de trabajo, el nivel jerárquico y su relación de dependencia que ocupa cada puesto dentro de la estructura organizacional.

Debe perfilarse los trámites administrativos que se realizan en las municipalidades, la capacitación de sus empleados en los puestos que ocupan, así como determinar las distintas unidades o secciones de una organización municipal, cuyo ordenamiento jerárquico facilitará la identificación de las funciones que debe ejecutar cada funcionario o empleado municipal contratado.

La elaboración de un manual, debe fundamentarse con base a lo preceptuado en la Constitución Política de Guatemala, que las Municipalidades son instituciones autónomas y que actúan por delegación del Estado. Y el Código Municipal, reformado por el Decreto Número 22-2010 del Congreso de la República, el cual dicta las disposiciones relativas a la



organización, administración, funcionamiento y gobierno de los municipios, cuya función por mandato legal es delegada al Concejo Municipal.

3.1. Aspectos básicos del manual de procedimientos

El contenido del manual debe ser de aplicación exclusiva para todos los órganos administrativos que conforman los entes o secciones municipales, con la finalidad de proporcionar información referente a las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos, así como los perfiles ideales para la contratación de personal ocupantes de los puestos que integran la estructura municipal.

“En toda función pública, la actividad municipal es dinámica y se encuentra en permanente movimiento, por lo que el presente manual deberá ser objeto de ajustes periódicos mediante su revisión que facilite su constante actualización, con el fin de evitar su obsolescencia.”¹⁷

Debe crearse un instrumento o herramienta de trabajo que contenga el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de las unidades o secciones, sus requisitos, perfiles, cuya relevancia se traduzca en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes procesos administrativos.

¹⁷ Mil de Pool, Andrés. **La investigación administrativa en Venezuela. normas y procedimientos para realizar investigaciones administrativas.** Pág. 64.



“Los entes públicos debe dotarse al recurso humano que labora en las municipalidades de un documento que sirva de consulta práctica que ponga a su disposición información actualizada, referente a los procedimientos que se llevan a cabo, lo cual le dé certeza no solo al empleado o funcionario, sino al administrado, quien deba ser parte de un proceso administrativo municipal ya sea de oficio o a solicitud de parte.”¹⁸

Con ello se busca ordenar, simplificar y facilitar un adecuado ordenamiento de la estructura organizacional de las municipalidades, a través de la definición clara de atribuciones y el establecimiento de las relaciones entre el personal y las unidades vinculadas a la administración municipal.

Contar con una herramienta administrativa, para facilitar el proceso de convocatoria, reclutamiento y selección, así como el proceso de inducción que coadyuve al adecuado desempeño laboral.

Es brindar una mejor atención a la población, derivada del cumplimiento de las atribuciones definidas para cada uno de los puestos municipales, de conformidad con la legislación vigente.

Es disponer de una base documental para la creación, modificación o eliminación de procedimientos dentro de la estructura administrativa municipal, el cual es necesario. Debe definir las responsabilidades y obligaciones específicas de las diferentes dependencias municipales, así

¹⁸ **Ibid.** Pág. 65.



como los perfiles ideales para la contratación de personal, y es de aplicación exclusiva para todos los órganos administrativos que conforman la estructura orgánica.

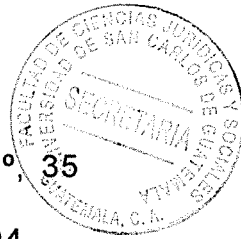
3.2. Marco legal

El Municipio, es una institución que actúa por delegación del Estado, es decir, es parte del Estado, por tal razón sus actividades son materia del Derecho Administrativo. La actividad que realiza los entes municipales, van enfocadas a satisfacer intereses o necesidades públicas, dotándose de una organización se le denomina servicio público.

Cumple con determinadas actividades es de interés general para el bienestar de la población, para la realización del bien común, el cual es en todo caso, el fin supremo del Estado.

Son actividades de interés general para la población, delega su prestación en diferentes entidades del Estado, facultándolas para que la presente en forma directa o bien indirecta, pero reservándose en todo caso las funciones normativas, reguladora y de financiación subsidiaria, las cuales no son delegables.

Entre las disposiciones legales que en Guatemala regulan el establecimiento y prestación de servicios públicos, se encuentran la Constitución Política de



la República, en sus Artículos 2 y 253; el Código Municipal: Artículo 3º, 35 inciso e; 67, 68, 72 73 y 78; el Código de Salud en los Artículos 103 y 104.

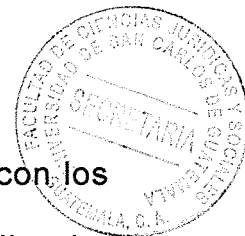
3.3. La sistematización de los procedimientos administrativos

En el derecho procesal administrativo se ha planteado la necesidad de sistematizar los procedimientos administrativos en materia municipal, respetando los principios de derecho de defensa, celeridad, sencillez y eficacia de trámite, la gratuidad de la actuación administrativa.

El procedimiento administrativo significa la serie de actos en que se desenvuelve la actividad o función administrativa. Es un acontecimiento integrado por una serie de etapas las cuales deben de regirse por determinados principios dispuestos en la ley para obtener un resultado satisfactorio a nuestros intereses personales. El fin primordial es la búsqueda de resoluciones rápidas y apegadas a la ley, decisiones y acertadas actuaciones que adoptadas bajo el sentido común que conducirían finalmente a la consecución del fin encomendado.

Es buscar procedimientos, resoluciones eficaces y prudentes adoptadas para conseguir un objetivo determinado aun cuando para ello fuese preciso interpretar particularmente el derecho o el contenido de una ley universal.

Es necesario que el empleado público este bien instruido y cuente con una herramienta básica para diferenciar y otorgar lo justo a quien lo solicite.



“Fue así como se fue identificando el significado de la voz expediente con los distintos pasos llevados a cabo para adoptar, de forma justa y equilibrada, una decisión concreta. Un camino, un proceso, que finalmente será denominado como la vía de expediente, utilizada desde antiguo para la resolución de los negocios y la determinación de los procesos.”¹⁹

Es de esta forma como se vino a representar lo que realmente era un expediente administrativo y cuáles eran sus componentes más importantes, los documentos que en él se encontraban y que eran usados para la correcta administración, es por ello que debe delimitarse los procedimientos, con la finalidad de que exista certeza de lo que se requiere al administrado, evitando la discrecionalidad administrativa.

Es una regla formal del procedimiento administrativo que la documentación que soporta los actos o actuaciones, así como otros documentos o trámites que se vayan realizando, deben ser ordenados por orden cronológico.

No existe nada establecido normativamente acerca de la forma de preparación o tramitación del expediente administrativo, no es menos cierto que existen criterios doctrinarios y jurisprudenciales que resultan aplicables. Es patente la necesidad de que los expedientes administrativos municipales, deben ser sistematizados siguiendo el orden cronológico, lo contrario producen inseguridad sobre el contenido completo del expediente, tanto al interesado, como a la propia administración.

¹⁹ Mata Carriazo, De Juan. **Crónicas de los reyes católicos**. Pág. 422.



Un expediente desordenado por la falta de un normativo, denota que los actos del procedimiento estén atrasados, que permanentemente es preciso retrotraer en su lectura para lograr la debida sucesión de los actos cumplidos, tiende a dificultar y confundir la acción de los funcionarios públicos y afectar a los administrados.

La existencia de manual de procedimientos, permite tener un expediente ordenado lógica y cronológicamente en función de las distintas fases, que permita tener garantía de eficacia para la actuación administrativa y de protección de los derechos e intereses de los ciudadanos que se ventilan en el procedimiento administrativo.

“El expediente administrativo requiere que en su formación se siga una secuencia lógica y razonada, de modo que cada acto y cada trámite ocupen el lugar que naturalmente le corresponda y aparezca como resultado y resumen de los que preceden en el expediente.”²⁰

Debe informarse el orden toda la documentación que va a formar parte del expediente, ya que de no ser así se encontraría con una petición defectuosa ya que no procedería al siguiente paso el expediente administrativo, si no llenara los requisitos previamente establecidos.

El solo orden cronológico no es suficiente para facilitar el manejo de la información que se tramita en el procedimiento administrativo, y que está

²⁰ Escola, **Op. Cit.** Pág. 191.



reflejada en su conformación, ya que es necesario un estricto orden de la foliatura y certeza de lo que se entrega a la autoridad para hacer una petición o reclamo.

3.4. La importancia del expediente administrativo y sus principios

La tarea de foliar un expediente administrativo, se debe realizar de adelante hacia el final, de tal manera que la primera hoja y las demás sean foliadas según se vayan acumulando los documentos, escritos y demás actuaciones, formando con todos ellos un solo cuerpo. Hay que hacer notar, que no hay nada regulado sobre las consecuencias de las enmiendas y tachaduras.

“Por ningún motivo debe tacharse ni borrarse el número de folio incorrectamente signado. En este caso, se procederá a marcar el número correcto debajo del número anotado indebidamente. Asimismo, el referido autor indica que en ningún caso se utilizará el liquid paper o corrector líquido.”²¹

Es indispensable que por ningún motivo se altere el orden que dicta la administración, que deben llevar los documentos dentro del expediente, pero al no existir un normativo que establezca los requisitos de cada procedimiento, el administrado cometerá errores que no permitirán una celeridad en el trámite.

²¹ Mill de Pool, *Op. Cit.* Pág. 76.



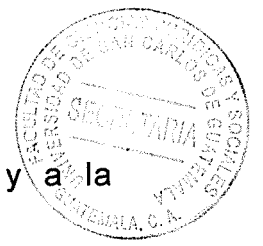
Sobre esta cuestión de los errores formales en el expediente administrativo, en el orden cronológico o en la foliación, cabe preguntarse si determina o no la nulidad del acto administrativo.

Al respecto, hay que recordar que, en principio, el vicio o defecto de forma en los actos administrativo sólo determina la anulabilidad, salvo que dé lugar a la indefensión de los interesados, y, por ende, a la declaratoria de nulidad absoluta del acto administrativo.

Debido a la importancia probatoria que goza el expediente administrativo, es necesario conservar los documentos que conforman el expediente, de ahí que el funcionario responsable de su tramitación no deba exponerlos a daño o destrucción. Tampoco debe hacerle marcas o señales de ninguna especie.

Si un expediente se extraviara o se deteriorara totalmente, la administración tiene la obligación bajo responsabilidad de reconstruir el mismo. Es habitual, que, en algunas administraciones públicas, por razones de seguridad, saquen copias fotostáticas de los escritos, documentos y diligencias que se encuentren los expedientes, esto es para contar con un respaldo de esos documentos. En ningún caso se hará un doble o falso expediente.

El expediente nace vinculado a la acción decisoria y resolutive del monarca, a la gracia regia y los organismos y representantes que paulatinamente surgieron para ayudar al monarca a su ejercicio. Fue una práctica vinculada



al trabajo cotidiano de secretarías y oficinas sencillas y simples y a la adopción de decisiones rápidas.

Nunca estuvieron sujetos a formularios ni a una norma fija y estable. Los expedientes del antiguo régimen se fueron constituyendo de manera irreflexiva y casuística, según servían mejor para garantizar la buena marcha de los negocios y el trabajo de las oficinas y sus miembros, a los que servían. De hecho, nacieron para amparar y justificar el trabajo llevado a cabo en las secretarías, aunque eso sí, internamente, y, como mucho para rendir cuentas al secretario o al monarca, nunca a la sociedad en general.

Su finalidad última va a ser testimoniar, aunque sea internamente, los trámites llevados a cabo para adoptar una decisión determinada, al tiempo que tratarán de justificar la presencia o, por el contrario, ausencia de documentos, o voluntades en el mismo.

“Todo procedimiento administrativo se debe regir por principios, entre éstos se pueden mencionar: Legalidad, juridicidad y justicia; seguimiento de oficio; informalidad; derecho de defensa; Imparcialidad; escrito; sin costas, sencillo, rápido, económico y eficaz.”²²

La concepción del expediente como prueba se hizo plena y efectiva dentro de la jurisdicción administrativa.

²² **Ibíd.** Pág. 77.



En ella resultaba de gran importancia la presentación física del expediente que sustentaba la resolución administrativa lesiva de derechos.

a) Principio de legalidad, de juridicidad y de justicia administrativa

El principal objetivo en el procedimiento administrativo es garantizar la debida protección al administrado que pide la decisión administrativa o la impugna. Se debe observar estos principios y sobre todo cuidar que no se altere el orden público, que debe estar encaminado al bienestar general. Se trata que la administración no dicte actos arbitrarios, contrarios a la finalidad de la administración pública o a los intereses de la generalidad o de los administrados en particular y garantizar con ello justicia administrativa en las resoluciones o actos que emite.

b) Principio de seguimiento de oficio

La administración pública no debe ser rogada dentro de sus procedimientos, sino por el contrario debe agilizar, desarrollar, dinamizar y vigilar que los procedimientos finalicen sin que para ello resulte como un proceso en la rama civil.

Tienen obligación y responsabilidad de dirigir el procedimiento administrativo y ordenar que, en él, se practiquen cuantas diligencias sean necesarias para dictar el acto o resolución final independientemente que el mismo se inicie de oficio o, a petición o gestión del interesado.



c) Principio de informalidad

Todo procedimiento administrativo no debe estar sujeto a formalidad alguna, salvo en los casos especiales donde si se requiere de algún tipo de formalismo en cuanto a requisitos. Si hay formalidades dentro de la ley o el reglamento los particulares y los funcionarios menores e intermedios deben ser debidamente informados y orientados, a través de las circulares e instrucciones, para que, cuando se inicie el mismo se cumplan con los requisitos que se exigen desde el principio para no entorpecer lo iniciado, asegurando con ello la eficacia para el particular de lo pedido a la administración pública.

d) Principio de defensa

Este principio debe ser tomado como una norma general y obligatoria para la administración y consiste en que el administrador antes de dictar una decisión, resolución o acto administrativo debe dar la oportunidad al particular que se defiende, principalmente si se trata de una sanción por violación a las normas y reglamentos administrativos.

La administración tiene la obligación de informar al particular de la existencia del procedimiento cuando se ha iniciado de oficio y darle la oportunidad de enterarse del contenido y los motivos de este y presentar dentro del procedimiento las pruebas que considere necesarias, a efecto de desvirtuar lo que la administración dice.



Este derecho se puede encontrar en el Artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala, aplicándose supletoriamente a lo administrativo; pero si se hace un análisis de lo que significa la juridicidad, se puede ver que los principios deben ser aplicados sin necesidad de la aplicación supletoria del Artículo constitucional mencionado. Este principio debe ser aplicado independiente de la norma jurídica, los principios equivalen a norma, aunque aún no se encuentren plasmados en una ley, es decir tienen existencia por sí solos.

e) Principio de imparcialidad

El administrador debe cuidar por el orden público, también lo es que cuando exista conflicto de intereses entre particulares debe resolver en forma imparcial atendiendo el interés general, sin inclinaciones hacia ninguno de los administrados. En un procedimiento ante juez de asuntos municipales cuando existe denuncia o queja de un particular contra otro particular o en el caso de las licitaciones públicas, en las que el funcionario que participan en ésta deben actuar con absoluta imparcialidad.

f) Principio de procedimiento escrito

El procedimiento administrativo es eminentemente escrito y todas sus actuaciones, pruebas inscripciones, deben quedar escritos dentro del mismo, con lo cual queda constancia material en soporte documental, lo que demuestra plenamente la tramitación del mismo.



g) Principio de procedimiento sin costas

Cuando en un procedimiento administrativo se dicta la resolución final no hay pronunciamiento de condena en costas al administrado. El procedimiento administrativo es gratuito.

h) Principio de sencillez, rapidez económica y eficacia

Este conjunto de principios tiene como propósito que la administración moderna no burocratice los expedientes y que, si se cumplieron requisitos o se verificaron gestiones internas dentro del procedimiento administrativo, deberá resolverse conforme a la ley.

En este caso el procedimiento administrativo, debe culminar con un resultado que sea beneficioso tanto para la administración como para los particulares administrados.

i) Principio de trato justo

La administración pública debe tratar justamente al administrado, pues hay que recordar que el funcionario público, es alguien que sirve a la colectividad, no que se sirve de la administración para intereses personales.

La finalidad de la administración pública es el bienestar general, en consecuencia, el administrador debe procurar ser justo con sus administrados, debe haber justicia administrativa.



j) Principio de publicidad

Relacionado con el anterior principio se encuentra el de publicidad de los actos de la administración pública; así lo establece la Constitución Política de la República en el Artículo 30.





CAPÍTULO IV

4. Certeza jurídica al crearse un manual de procedimientos municipales estandarizado para la formación de los expedientes administrativos

La realidad de los tres entes municipales que se utilizaron como muestra, para el análisis de la creación de un manual de procedimientos municipales en el departamento de Sacatepéquez, permite destacar que las características de los procedimientos, que en muchas ocasiones, pasan por distintos departamentos, secciones o unidades municipales, bajo diferentes autoridades.

Lo anterior, hace necesario que deban fijarse con mayor precisión el manual de procedimientos municipales, que tiendan a formar rutinas de actividades que, de otra manera, requerirían estudio, discusión, en cada caso.

Todo procedimiento es, por tal motivo, un gasto de tiempo quizá aparatoso, de momento; más sirve para lograr un ahorro permanente en el futuro. Se caracteriza por no ser un método individual de trabajo.

“Las estrategias no pretenden describir con exactitud cómo ha de lograr la empresa los objetivos, ya que es la tarea de incontables programas de apoyo mayores y menores.”²³

²³ Gordillo V. *Op. Cit.* Pág. 53.



Respecto a las metas que se buscan alcanzar, son los fines hacia los cuales se dirige una actividad administrativa municipal. Representa no solo el punto final de la planeación, sino también el fin hacia el cual se dirigen la organización, integración, dirección y el control.

Las estrategias, serán los programas generales de acción y despliegue de recursos para obtener objetivos generales. El propósito es determinar y transmitir a través de un sistema de objetivos y políticas básicas, una imagen acerca de qué tipo de actividades desea proyectar.

Las políticas a implementar son uno de los medios básicos, para poder delegar autoridad, ya que sin ellos, es imposible que el delegado ejecute su función con el sentido que el delegante necesita para lograr los objetivos propuestos.

4.1. Ventajas de los procedimientos en las instituciones públicas

Por medio de los procedimientos se consigue mejorar los métodos de trabajo para su realización en las diferentes unidades organizativas de entidades municipales y puestos específicos, consiguen reducir esfuerzos de quienes lo ejecutan, optimizan la utilización del equipo y materiales, mejoran las instalaciones y áreas de trabajo, eliminan recorridos innecesarios.

Es una simplificación general del trabajo administrativo, ya que los procedimientos bien elaborados se constituyen en una herramienta



fundamental, para el desempeño de tareas por medio de los miembros del personal de una entidad pública, a quienes les sirven como guía de trabajo, guía que es especialmente interesante para orientar a los nuevos empleados, reduciendo su tiempo de integración en la organización, así como apoyar a los administrados.

La estructura de las organizaciones tanto de la administración pública como privada, permanece expuesta a la mutación de parte de sus recursos humanos, en consecuencia, es fundamental la creación de documentos que contengan la descomposición o fraccionamiento de los procedimientos de trabajo.

Lo que en la actualidad es simple y sencillo de ejecutar por empleados con cierta experiencia en la empresa, se torna difícil y fastidioso para nuevos trabajadores municipales. Los procedimientos claramente definidos por escrito constituyen una ayuda valiosa para el entrenamiento en el puesto de nuevos empleados, sobre todo en aquellos casos para los cuales, las oficinas ya no disponen del antiguo empleado para enseñar la forma de ejecutar las labores de su puesto de trabajo.

4.2. Procedimientos microadministrativos o institucionales

Son los que se siguen para realizar las operaciones internas en una dependencia o entidad pública, para cumplir sistemáticamente con sus



funciones y objetivos. Dentro del ámbito institucional los procedimientos pueden clasificarse en generales o específicos.

Los procedimientos generales son los que involucran operaciones que efectúan todas o más de una dirección general o su equivalente dentro de la institución; los específicos se circunscriben al ámbito de una dirección general o alguna o varias de las unidades que lo conforman.

Estos deben fijarse por escrito y de preferencia gráficamente. De esa manera pueden ser mejor comprendidos y analizados, así por ejemplo las gráficas de procesos, las de flujo, los cuadros de distribución de trabajo, no hacen sino fijar gráficamente los diversos pasos que constituyen un proceso.

Ello permite darse cuenta mejor de lo que sobra; lo que falta; lo que puede combinarse mejor; eliminar, combinar, alterar de orden y mejorar, suelen ser las cuatro reglas básicas que se dan para analizar un procedimiento gráficamente consignado, el hacerlo así, permite también explicarlo mejor, enseñarlo y resolver dudas.

Los manuales de procedimientos deben ser periódicamente revisados, a fin de evitar tanto la rutina como la súper especialización, muy frecuentemente se emplean en entidades públicas procedimientos anticuados y poco eficientes por una inercia natural. La revisión revelará que procedimientos pueden ser cambiados y mejorados, pero también puede ocurrir que, en el afán de especializar y mejorar se separen actividades que en determinado



momento pudieran ser eficientemente realizadas, pero, que posteriormente solo originan que una misma pieza, forma o documento este pasando por diversas manos o departamentos sin razón alguna. La revisión indicará en este caso, que actividades conviene consolidar en una sola persona o departamento.

Deben cuidarse siempre el evitar la duplicación innecesaria de los procedimientos. Con mucha frecuencia dos departamentos están haciendo lo mismo claro que enfocándolo bajo diversos ángulos. Esto puede ser conveniente; pero, en la mayoría de los casos.

4.3. Concepto de manual de procedimientos municipales

El manual de procedimientos municipales, es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa municipal, o de dos o más de ellas, como el caso del departamento de Sacatepéquez, en el cual existen procedimientos comunes para los entes municipales.

Son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional cotidiano, en ellos se consignan, en forma metódica las operaciones que deben seguirse para la ejecución de todas las funciones de la organización o de una o varias unidades administrativas, dependiendo del ámbito de aplicación de los manuales. Los manuales de procedimientos municipales, serán documentos que registraran sin distorsiones, la información básica



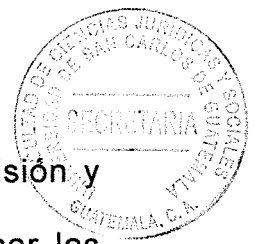
referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones.

“Debe incluir además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisar su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades.”²⁴

Los manuales de procedimientos permitirán informar y controlar el cumplimiento de la rutina de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas y errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia; la conciencia en los empleados y en sus jefes, acerca de que el trabajo se está o no realizando adecuadamente; reducción de los costos al aumentar la eficacia general, además de otras ventajas adicionales.

Son elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, ya que facilitan la interacción de las distintas unidades administrativas o institucionales, a través del flujo de información que tienen como objetivo el logro de determinadas actividades. De la investigación realizada, se denota la ausencia de un manual de procedimientos municipales, en las tres municipalidades analizadas, las que

²⁴ Hernández Gaona. *Op. Cit.* Pág. 47.



reflejan improvisación en los trámites, lo que justifica el análisis, revisión y elaboración de un procedimiento entre los cuales se pueden mencionar las características encontradas, como trabajo con poca eficiencia.

Existe falta de secuencia operacional en diversas operaciones, fallas frecuentes que obstaculizan la realización normal de las peticiones de los administrados, trabajos que consumen mucho tiempo, la existencia de trámites que mantienen cierto grado de complejidad, por lo cual sean necesarias las descripciones precisas de los mismos, de manera que sea fácil consultarlas para aclarar posibles dudas no solo a los empleados o funcionarios, sino al administrado al momento de ser parte de un proceso administrativo.

Resultaría conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los tramites y procedimientos en los entes municipales, para lo cual resulta indispensable contar con descripciones claras de los mismos.

Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo como análisis de tiempo, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas.

4.4. La efectividad de los procedimientos municipales

La efectividad es una función de las políticas y los procedimientos utilizados por una organización municipal. Los procedimientos específicos, cuando



pertencen al ambiente interno de una empresa, influyen en el rendimiento y la efectividad.

Ciertas formas de resolver conflictos, de planear una estrategia, diseñar un trabajo o tomar decisiones dan como resultado mejor rendimiento a largo y corto plazo. La efectividad es una función de traducir los valores y las creencias esenciales en políticas y procedimientos de una manera totalmente uniforme.

La visión de un líder debe de llegar a ser operativa a través de la acción. Crear una cultura sólida quiere decir que los valores y las acciones sean altamente consistentes.

“Eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos, es poder alcanzar una meta o fin. La eficiencia es la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado y minimizando el empleo de recursos. Ser eficiente también es alcanzar una meta, pero al menor costo posible. El costo no es necesariamente monetario. Una persona será eficiente si logra llegar a determinado lugar por el camino más corto. En cambio, una persona será eficaz si llega al lugar, no importa si camino más o no.”²⁵

²⁵ **Ibíd.** Pág. 48.



Esta forma de consistencia se ha mencionado con frecuencia como una fuente de fortaleza organizacional y una manera de mejorar el rendimiento y la efectividad. Se considera que existe efectividad cuando se ha logrado ser eficaz y eficiente en el desarrollo de las actividades para alcanzar una meta.

Debe existir un control interno, que será el proceso efectuado por la administración municipal, con el fin de evaluar la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera, así como el cumplimiento de políticas, leyes y normas que regulan las municipalidades en su funcionamiento.

Tiene como principal objetivo el logro de los objetivos institucionales; está orientado a proporcionar a la entidad las directrices a seguir en procesos administrativos como medio de control. A través de la implementación de manuales se suministra una fuente de datos esencial para la ejecución eficiente de las tareas.

Las actividades básicas de la investigación buscan el reconocimiento de las unidades responsables, fuentes de información disponibles como normas, manuales y otros documentos afines. La revisión visual del área de aplicación y la opinión o comentarios del personal involucrado.

Las municipalidades definen los métodos de investigación tales como la visita guiada, la observación directa, la lectura documental, la entrevista abierta o dirigida, entre otras. La identificación de las normas, atribuciones,



funciones y actividades básicas y complementarias del personal. La identificación de requerimientos como depuración, actualización, modificación, sistematización o creación de nuevos procedimientos, que hagan viable la función administrativa de las municipalidades.

4.5. El universo de usuarios potenciales de servicios públicos municipales

En relación a las actividades de los servicios públicos para satisfacer las necesidades de la población, se hace referencia al conjunto de operaciones o tareas que implica, sin las cuales éstos no podrían prestarse.

Para entender mejor tal actividad, es necesario especificar sus rasgos característicos, pues no puede ser de cualquier tipo.

“Esta actividad requiere de un conjunto de procedimientos propios de ciencias, artes, industrias u oficios específicos, así como del empleo de elementos, tales como personal especializado, equipos, instrumentos y materiales determinados, lo que significa que se refiere a una actividad técnica que está diseñada para producir efectos útiles en un ámbito determinado.”²⁶

Sin todos estos factores específicos no se podría afirmar que la actividad sea técnica y mucho menos satisfactoria, pues no sólo se necesita que cumpla

²⁶ Parejo. **Op. Cit.** Pág. 49.



con todos estos procedimientos y personal especializado, sino que cumpla con satisfacer las necesidades de la población, a efecto de buscar el desarrollo integral de la persona humana.

Es necesario que existan administrados a quienes se destine el servicio público y las municipalidades analizadas tienen poblaciones y necesidades similares, ya que sin ellos el servicio carecería de sentido.

El universo de usuarios que está formado por el conjunto de personas que tienen una necesidad, necesidades individuales pero que se agrupan para formar una necesidad colectiva.

Se atiende a uno de los principios establecidos en la Constitución Política de la República, en el que el interés particular prevalece sobre el interés general, por lo que el servicio público va dirigido a toda la población, tomando en cuenta su principio de generalidad y de igualdad, pues al momento de brindarse un servicio público, éste debe proporcionarse a todas las personas sin ningún tipo de discriminación.

La intervención de las autoridades municipales en la prestación de los servicios públicos es esencial, pues es la administración pública la encargada de proporcionar a los habitantes los servicios públicos necesarios para cumplir con sus necesidades básicas y así cumplir con las características esenciales de los servicios, tales como la generalidad, la igualdad, la uniformidad y la regularidad.



“Los servicios públicos municipales son los asignados por mandato constitucional y legal a las municipalidades, cuya ejecución y control está atribuido a ésta (alcaldes, concejales y síndicos), que forman el órgano de mayor jerarquía dentro del gobierno municipal.”²⁷

Sin la intervención de las entidades municipales, se perdería el servicio público su régimen jurídico, por cuya razón, la intervención estatal es indispensable para la configuración y prestación del servicio público.

4.6. Certeza jurídica al crearse un manual de procedimientos municipales estandarizado para la formación de los expedientes administrativos

Los servicios públicos municipales son un mandato constitucional porque la le atribuye a los municipios entre sus funciones principales la de atender los servicios públicos locales; y también son un mandato legal, porque una ley específica, el Código Municipal, regula lo relativo a la prestación de servicios públicos municipales, de acuerdo a las diversas funciones que se le asignan al alcalde, a los concejales y a los síndicos relacionadas con un funcionamiento eficaz, continuo y seguro de los servicios públicos municipales.

La prestación de los servicios municipales es realizada con los recursos económicos que le son asignados constitucionalmente a la municipalidad para su financiamiento y con sus propios ingresos locales provenientes del

²⁷ **Ibíd.** Pág. 53.



Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI), del Arbitrio del Boleto de Ornato y del Arbitrio sobre actividades económicas, así como de ingresos no tributarios, relacionados con la venta de bienes y servicios municipales, servicios administrativos y contribuciones por mejoras.

Pero la realidad estudiada, es que no existen procedimientos unificados para la realización de dichas actividades, ya sea prestación de servicios públicos o recaudación de los ingresos que constituyen el patrimonio de los entes municipales.

El administrado no encuentra con certeza que procedimientos debe seguir en el caso de actividades que sean de su interés frente al ente municipal, ni la forma de requerirlos o que documentación debe utilizar, puesto que existe una deficiencia manifiesta en los procedimientos administrativos municipales, que afectan al vecino.

El Código Municipal en su Artículo 72 preceptúa: "Servicios públicos municipales. El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, en los términos indicados en los artículos anteriores, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo..."

Pero aun cuando existen normas ordinarias que regulan los servicios, a nivel administrativo, existen falencias en sus procedimientos, por lo que la



ausencia de manuales de procedimiento, afectan la atención y captación de recursos financieros.

La deficiente prestación de los servicios administrativos municipales, genera consecuencias negativas para la población, como ejemplo, el servicio de agua potable, ya que, de no prestarse correctamente, es decir, que el agua no esté clorada y está expuesta a contaminación ambiental, daña la salud de las personas, al producirles diversas enfermedades, así también no existe claridad en su cobro en relación al suministro por la escasez que existe.

Por lo tanto, si éstos servicios son prestados diligentemente y siguiendo los estándares de calidad antes mencionados, se podrían prevenir estas enfermedades, e incluso, se podrían reducir los niveles de mortalidad en el municipio, así como en caso de cobros excesivos o reclamos de los vecinos, deben existir lineamientos que hagan efectivo el reclamo.

La municipalidad no es el único ente encargado de velar porque los servicios se presten adecuadamente, sino también es deber de los ciudadanos supervisar y manifestar cualquier prestación anómala y deficiente de los servicios públicos municipales que esté afectando su desarrollo integral.

La población debe colaborar en el mantenimiento de los servicios, con el sentido de ahorro, por ejemplo, con el servicio de agua potable o de limpieza, para que aprovechen estos servicios esenciales de una forma racional y equitativa.



El gobierno municipal debe contar con los procedimientos bien definidos y adecuados para brindar los servicios públicos municipales a sus habitantes, por lo que el municipio debe tener personal capacitado, materiales y equipo especializado para poder realizar sus funciones, en busca de satisfacer las demandas de la población.

La municipalidad debe modificar el servicio público y que lo adapte a los cambios y avances tecnológicos que se dan en el municipio y que repercutan en el interés colectivo.

Los servicios públicos municipales, así como las peticiones de los administrados, deben prestarse en iguales condiciones para todos los usuarios, sin distinciones de ninguna especie; además, que tanto en las municipalidades como en las empresas privadas que tengan a su cargo la prestación de servicios públicos, se debe brindar un trato cortés e imparcial a las personas, proporcionándoles la información que necesiten para contribuir a la satisfacción de sus necesidades y a mejorar su calidad de vida, tal como debería ser la unificación de los procedimientos administrativos en las municipalidades de Santiago Sacatepéquez, Santa Lucia Milpas Altas y Santo Domingo Xenacoj, todas del departamento de Sacatepéquez .

Las municipalidades relacionadas anteriormente, fueron objeto de trabajo de campo, se determinó las actividades que realizan, pero que no contaban con un manual de procedimientos administrativos, siendo los siguientes:



a) **Municipalidad de Santiago Sacatepéquez**

- Juzgado de Asuntos Municipales, llevan en dicho juzgado, aquellos asuntos que afectan las buenas costumbres, el ornato, el medio ambiente, los servicios públicos municipales.
- Secretaría municipal: Oficial II. Todos aquellos asuntos como, matrimonios, cartas personales, agrícolas, vecinos, declaraciones juradas e inscripciones varias de asociaciones, grupos entre otros.
- Secretaría municipal: secretaria municipal, aquí se llevan aquellos asuntos que tienen relación con los comités y con los grupos denominados Cocodes.
- Oficina encargada de Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), en esta oficina se lleva todo lo relacionado con el pago del impuesto único sobre inmueble.

b) **Municipalidad de Santa Lucia Milpas Altas**

- Receptoría pago de Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), pero cobran en dicha sección el agua, derecho de puerta, boleto de ornato, licencias de construcción.
- Oficina Policía Municipal de Tránsito, tramitan lo relacionado con el tránsito y la seguridad del peatón.



- Juzgado de Asuntos Municipales, tramitan todos los asuntos relacionados según el Artículo 165 Código Municipal Decreto número 12-2002, del Congreso de la República de Guatemala.
- Catastro IUSI, oficial administrativo, certificaciones, solvencias, planos de ubicación, y demás documentación relacionada con el inventario de los bienes inmuebles del municipio.

c) Municipalidad de Santo Domingo Xenacoj

- Oficina encargada de Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), esta oficina se encarga de inscripción de terrenos, solicitud de desmembraciones de terrenos, cartas Empresa Eléctrica, solvencias, solvencia IUSI, certificados de dirección.
- Dirección municipal de la mujer, se gestionan asuntos relacionados con, adulto mayor, mujer, niñez y juventud.
- Información pública, encargado de libre acceso a la información pública.
- Recursos Humanos, pero cubren el área asignada de labores o abastecimiento de agua potable.

Con el ánimo de ilustrar y puramente educativos no se trata con esta tesis de poner en evidencia las carencias de las entidades municipales en estos municipios, por el contrario, este es un problema a nivel de un alto



porcentaje de municipalidades, el desconocimiento o poco conocimiento de los servicios al vecino, ya que se puede observar que no existe manuales de procedimientos municipales.

“La asignación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos debe realizarse con base en procesos de planificación y programación para evitar desperdicios innecesarios.”²⁸

La planificación y programación de los servicios administrativos municipales en un manual de procedimientos, será la herramienta fundamental en todas las municipalidades, para la correcta distribución de los recursos financieros de acuerdo a una escala de necesidades, de manera que se atiendan las necesidades más urgentes de la población, evitando mal gastar el dinero en proyectos u obras que no son necesarios o bien perjudicar a los administrados con trámites engorrosos, que retrasan las peticiones de los vecinos de las regiones analizadas.

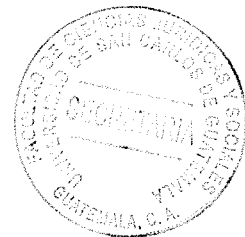
²⁸ Retortiello Baquer. **Op. Cit.** Pág. 49.

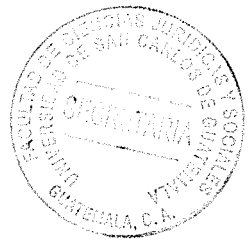


CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El análisis de los entes municipales de Santiago Sacatepéquez, Santa Lucía Milpas Altas y Santo Domingo Xenacoj, todas del departamento de Sacatepéquez, permitieron establecer que la administración municipal, funciona con demasiada lentitud, así se refleja por ejemplo en el principio de impulso de oficio, se estaría hablando de algo que nunca va a suceder, ya que lo que puede esperar el vecino en respuesta es un papel y con resultado negativo. La falta de lineamientos que permitan a las autoridades y empleados municipales, la forma en que debe tramitarse los expedientes de procedimientos administrativos, evidencia que actúan por criterio propio, lo cual denota que carece de fundamento legal.

Los entes municipales pueden perfectamente por regiones establecer un manual de procedimientos municipales, en los que se detalle el trámite a realizar, las formalidades que se deben cumplir y el tiempo para resolverlo, informando al vecino la forma en que debe presentar su expediente, ante que autoridad o sección, lo que culminará con una resolución en un menor tiempo. Para ello se presente al final de esta investigación un proyecto con tres trámites que se analizaron y que pudieran normarse administrativamente su procedimiento.





ANEXO



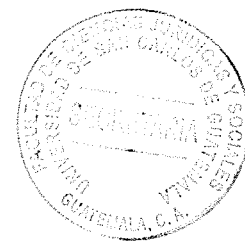
NOTA: Se presenta un proyecto de manual de procedimientos con aspectos básicos, que permitan determinar la funcionalidad del manual de procedimientos administrativos municipales y la necesidad de su aplicación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES

***Santiago Sacatepéquez
Santa Lucía Milpas Altas
Santo Domingo Xenacoj***

Guatemala, Septiembre 2021



OBJETIVOS:

GENERAL

Integrar y plasmar en un documento, los procedimientos administrativos estandarizados de acuerdo a la legislación vigente y de aplicación para las entidades municipales del Departamento de Sacatepéquez, siendo una guía y fuente de consulta que facilite el eficiente uso de los recursos humanos, físicos y financieros, optimizando los procesos y procedimientos de las Unidades Organizativas, permitiendo un adecuado control, una debida observación de las normas legales y de probidad vigentes y el cumplimiento de las funciones en forma uniforme.

ESPECÍFICOS

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo,
- Determinar en forma sencilla las responsabilidades de cada puesto de trabajo,
- Facilitar las labores de control, auditoría, evaluación y seguimiento,
- Aumentar la eficiencia de los empleados,
- Facilitar la coordinación de trabajo en la Institución,
- Orientar la manera de realizar el trabajo.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los procedimientos.



- La implementación de procesos y procedimientos de calidad.

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

ALCALDÍA MUNICIPAL

- Recepción y Revisión de Despacho
- Audiencias ante el Alcalde Municipal

Recepción y Revisión de Despacho

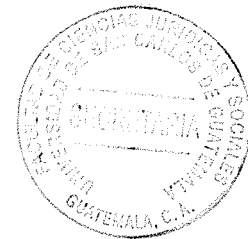
Descripción General:

Recepción de expedientes que ingresan a la Alcaldía Municipal y delegación de los mismos.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio o interesados en alguna gestión municipal.

<u>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL</u>	<u>RESPONSABLE</u>
Recibe e ingresa solicitudes y/o documentos, verifica datos y asigna número de expediente en el Sistema. Recibe también carpetas de las distintas dependencias con pequeño informe de los documentos que se adjuntan, dichas carpetas contienen documentos para conocimiento, autorización y/o Visto Bueno del Señor Alcalde.	Oficial de Recepción
Entrega a la Secretaría de Alcaldía Municipal los expedientes, documentos y/o carpetas, así como informe detallado de los mismos.	
Recibe y revisa los expedientes, documentos y/o carpetas según informes emitidos y traslada al Alcalde Municipal.	Secretaría de Alcaldía Alcalde Municipal
Recibe, analiza y gira instrucciones según sea el caso y traslada a Secretaría de Alcaldía nuevamente para que dé cumplimiento a las instrucciones giradas.	
Elabora las providencias, descarga expediente en el Sistema de Indigo 2.0 y envía documentos y carpetas a donde corresponden.	Secretaría de Alcaldía



POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO

- Reporte de faltas al reglamento del personal
- Consignación de vehículos
- Emisión y anulación de boletas de infracción de tránsito
- Anulación de boletas por mala redacción o por deterioro
- Consignación de documentos, tarjeta de circulación y licencia de conducir
- Vehículos con multas pendientes (insolventes)
- Infracción a vehículos con placas extranjeras
- Accidentes de tránsito con daños materiales
- Accidentes de tránsito con personas heridas o fallecidas
- Regulación de tránsito
- Movilización de vehículos abandonados y chatarra

Descripción Secuencial	Responsable
Define la causa de la posible consignación del vehículo y de ser posible ubicar al conductor del mismo.	Agente de Tránsito
Realiza revisión general del vehículo antes de engancharlo. (Para no consignar vehículos involucrados en actos fuera de la ley).	
Solicita solvencia de Tránsito PMT y PNC a través de Central de Radio.	
Si el vehículo tiene problema con PNC se coordinará con la sub-estación encargada del sector donde se genere la situación a efecto de que se hagan cargo del procedimiento	
Si en dado caso fuera la sub-estación de la cabecera municipal, se dará seguimiento posterior a efecto de que no se dejen los vehículos en la vía pública, si no que utilicen el predio municipal.	
Documentar con fotografías antes, durante y después de la falta cometida y el procedimiento completo.	



DEPARTAMENTO DE CATASTRO

Certificaciones catastrales

Descripción General:

- Es el acto por medio del cual se extiende una certificación que acredita la veracidad de la inscripción de un inmueble en la matrícula municipal

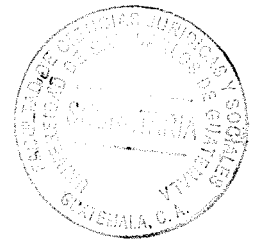
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula.

Requisitos:

- Inmueble registrado en el Municipio.
- Solvente en la Matrícula Municipal
- Boleto de Ornato
- Fotocopia DPI

Descripción Secuencial	Responsable
Si es el propietario la solicita verbalmente.	Encargado de Atención al Público
Si es el propietario la solicita verbalmente.	
Si no es el propietario el interesado tiene que presentar carta de autorización.	
Carga en el sistema índigo el costo de la certificación (Q 25.00)	
Entrega orden de pago, para que cancele en caja	
Elabora e imprime Certificación, original y copia.	
Revisión de la Certificación (copia) por parte del vecino.	
Traslada para su firma y visto bueno, al Jefe del Departamento.	
Entrega al interesado la Certificación original y se procede a archivar la copia firmada de recibido por el interesado, anotando número de recibo con el que se realizó el pago	



CERTIFICACIONES DE NOMENCLATURA

Descripción General:

- Es el procedimiento por medio del cual se asigna e identifican alfanuméricamente los inmuebles dentro de la jurisdicción municipal.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula.

Requisitos:

- Inmueble registrado en la base de datos solvente en matrícula Municipal

Descripción Secuencial	Responsable
Si es propietario el solicitante puede realizar una solicitud verbal.	Encargado de Atención al Público
En caso que la persona solicitante no sea la propietaria, la persona deberá presentar una carta donde el propietario autoriza la entrega de la Nomenclatura.	
Verifica en el sistema que el Inmueble, de cual solicitan la Nomenclatura, este al día en el pago del IUSI.	
Realiza el trabajo de campo conjuntamente con el vecino, efectuando las mediciones correspondientes, cuando el caso lo amerite.	
En caso de Nomenclatura de Aldea o Residencial el vecino proporciona la identificación de su Inmueble (Numero de casa o Lote)	
Elabora e imprime Certificación de Nomenclatura Municipal, original y copia.	
Revisión de la Certificación de Nomenclatura (copia) por parte del vecino.	
Carga en el sistema el servicio de Nomenclatura, luego se elabora la boleta de pago para que el interesado pase a cancelar a cajas Municipales (Aldeas Q.50.00, Residenciales Q.100.00).	
Traslada para su firma y visto bueno, al Jefe del Departamento	
Entrega al interesado la Certificación de Nomenclatura original y se procede a archivar la copia firmada de recibido por el interesado, anotando número de recibo con el que se realizó el pago	



BIBLIOGRAFÍA

- BRAINBANT, Guy. **La jurisdicción administrativa en derecho comparado**. Francia: Ed. Preses Universitaires de France, 2001.
- ESCOLA, Jorge Héctor. **Tratado general de procedimientos administrativos**. Argentina: Ed. Ediciones Depalma, 1975.
- FERNÁNDEZ GALLARDO, L. **Cultura jurídica, renacer de la antigüedad e ideología política**. España: Ed. Jurídica, 1993.
- FLORES RAÚL, Pamela Segundo. **Compendio para egresados de la licenciatura en derecho**. México: Ed. Nexo consultoría, 2019.
- FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge. **Servicios públicos municipales**. México: Instituto Nacional de Administración Pública, (s.e.), 1996.
- GONZÁLEZ VARAS, Santiago. **La jurisdicción contencioso-administrativa en Alemania**. España: Ed. Civitas y ministerio de justicia, 1993.
- GORDILLO V, Agustín. **Procedimientos y recursos administrativos**. Argentina: Ed. Escolar, 1971.
- HAUSSLER, C. **Diccionario general de Guatemala**. Guatemala: Ed. Gubernamental, 1983.
- HERNÁNDEZ GAONA, Pedro Emiliano. **Derecho municipal**, México: Ed. Impresos Chávez S.A., 1991.
- MATA CARRIZADO, De Juan. **Crónicas de los reyes católicos**. España: Ed. Internacional, 1943.
- MIL DE POOL, Andrés. **La investigación administrativa en Venezuela. normas y procedimientos para realizar investigaciones administrativas**. Venezuela: Ed. Los Ángeles. C.A., 2007.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Argentina: Ed. Heliasta, SRL. 1993.



PAREJO, Alfonso Luciano. **El concepto del derecho administrativo.**
Venezuela: Ed. Jurídica venezolana, 1984.

PASTRANA JAIMES, David. **Régimen de servicios públicos.** México: (s.e.),
1935.

RETORTIELLO BAQUER, Martín Sebastián. **El reto de una administración
racionalizada.** España: Ed. E. Civitas, 1983.

VEDEL, Georges. **Derecho administrativo.** España: Ed. Biblioteca Jurídica
Aguilar, 1980.

VÉLEZ GARCÍA, Jorge. **Los dos sistemas de derecho administrativo.**
Colombia: Ed. Universidad Sergio Arboleda, 1994.

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional
Constituyente, 1986.

Código Municipal. Decreto número 12-2002 del Congreso de la República
de Guatemala, 2002.

Ley de Áreas Protegidas. Decreto número 4-89 del Congreso de la
República de Guatemala, 1989.

Ley de Contrataciones del Estado. Decreto número 57-92 del Congreso de
la República de Guatemala, 1992.

Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Decreto número 11-2002
del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

Reglamento de cementerios y tratamiento de cadáveres. Acuerdo
Gubernativo 21-71 del Presidente de la República de Guatemala, 1971.