

**Catalino Herrarte Herrera**

**“ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA MUNICIPALIDAD DEL PUERTO DE SAN JOSÉ  
DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA, CUATEMALA, C. A.”**

**Asesor: Lic. Mario Enrique Serech Santizo**



**Universidad de San Carlos de Guatemala  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
Departamento de Pedagogía y  
Ciencias de la Educación**

**Guatemala, noviembre de 2001**

**PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL**

DL

07

T(1547)

Este trabajo fue presentado por el autor como trabajo de informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, requisito previo a su graduación de Licenciatura en Pedagogía y Especialidad en Administración Educativa.

Guatemala, Noviembre de 2001.

## INDICE GENERAL

TITULOS	PAGINAS
INDICE	i
INTRODUCCION	6
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCION</b>	7
1.1 Forma y fecha de constitución	7
1.2 Personería jurídica	7
1.3 Ubicación geográfica	8
1.4 Objetivo general	8
1.5 Objetivo específico	9
1.6 Metas	9
1.7 Misión institucional	9
1.8 Visión	10
1.9 Política institucional	10
1.10 Procedimientos administrativos	10
<b>2. SELECCIÓN DEL PROYECTO</b>	12
2.1 Análisis del problema	12
2.2 Análisis de objetivos	13
2.3 Matriz del problema	14
2.4 Análisis crítico del entorno institucional	15
2.5 Análisis del FODA (Técnica Utilizada)	16
2.6 Conclusiones y recomendaciones	17
<b>CAPITULO II</b>	
<b>1. PERFIL DEL PROYECTO</b>	18
<b>A. ASPECTOS GENERALES</b>	18
1.1 Tema	18
1.2 Problema	18
1.3 Localización	18
1.4 Unidad ejecutora	18
1.5 Características del proyecto	18
<b>2. JUSTIFICACION</b>	18
<b>3. OBJETIVOS</b>	19

3.1	Generales	19
3.2	Específicos	19
<b>4.</b>	<b>Actividades</b>	<b>20</b>
4.1	Producto	20
4.2	Logros	20
4.3	Resultados	20
4.4	Metas	20
<b>5.</b>	<b>Estrategias</b>	<b>20</b>
<b>6.</b>	<b>Identificación de recursos para elaborar el proyecto</b>	<b>21</b>
6.1	Recursos humanos	21
6.2	Materiales	21
6.3	Financieros	21
<b>7.</b>	<b>Plan de acción y trámite</b>	<b>21</b>
<b>8.</b>	<b>Cronograma de actividades</b>	<b>22</b>
<b>9.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>23</b>

### **CAPITULO III**

<b>A</b>	<b>PROCESO DE EJECUCION</b>	<b>24</b>
<b>B.</b>	<b>Producto del manual de procedimientos</b>	<b>25</b>
<b>1.</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>26</b>
<b>2.</b>	<b>CONTENIDO DEL MANUAL</b>	<b>26</b>
2.1	Secretaria municipal	27
2.2	Oficial I y secretaria II	28
2.3	Oficial II y secretaria IV	29
2.4	Tesorero municipal	30
2.5	Auxiliar de tesorería I (ingresos)	31
2.6	Auxiliar de tesorería I (egresos)	31
2.7	Auxiliar de tesorería II	31
2.8	Oficial de receptoría I	32
2.9	Administrador del mercado municipal	33
2.10	Cobrador del mercado municipal	33
2.11	Cobrador del parqueo municipal	34
2.12	Cobrador del basurero municipal	34
2.13	Cobrador del estacionamiento municipal	34
2.14	Cobrador del peaje municipal	34
2.15	Cobrador ambulante municipal	34
2.16	Cobrador rastro municipal	35
2.17	Fontanero municipal	35
2.18	Jefe del departamento I.U.S.I.	35
2.19	Oficial de catastro	36
2.20	Oficial auxiliar del departamento I.U.S.I.	36
2.21	Relaciones públicas de la municipalidad	37
2.22	Policía municipal	37

## **CAPITULO IV**

<b>1. Proceso de Evaluación</b>	<b>38</b>
1.1 Capacitación	39
<b>2. FLUJOGRAMAS</b>	<b>40</b>
2.1 Flujogramas	41
2.2 Gráficas que se utilizarán en los flujogramas	41
2.3 Secretaria municipal	42
2.4 Oficial I de secretaria	43
2.5 Oficial II de secretaria	44
2.6 Oficial III de secretaria	45
2.7 Tesorería municipal	46
2.8 Auxiliar de tesorería I (ingresos)	47
2.9 Auxiliar de tesorería I (egresos)	48
2.10 Auxiliar de tesorería II	49
2.11 Receptoría municipal	50
2.12 Departamento de I.U.S.I.	51
2.13 Oficial de catastro	52
<b>3. Evaluación</b>	<b>53</b>
<b>4. Conclusión y recomendación</b>	<b>53</b>

<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>
<b>1. Situación Física y Plano Municipal</b>	<b>55</b>
1.1 Primer nivel del edificio de la municipalidad	55
1.2 Segundo nivel del edificio de la municipalidad	56
<b>2. Situación Administrativa</b>	<b>57</b>
2.1 Organigrama funcional de la municipalidad	57
<b>3. Cuestionario para diagnóstico administrativo</b>	<b>58</b>
<b>4. Cuestionario del problema administrativo</b>	<b>59</b>
<b>5. Cuestionario para la evaluación del proyecto</b>	<b>60</b>
<b>6. Plano del casco urbano del Puerto de San José.</b>	<b>61</b>
<b>7. Bibliografía</b>	<b>62</b>

## INTRODUCCION

La "UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA", a través de la Facultad de Humanidades, se creó la carrera de licenciatura **PEDAGOGÍA Y ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION EDUCATIVA**, previo a optar al título arriba indicado, el estudiante tiene la obligación de efectuar su **Ejercicio Profesional Supervisado**, en una etapa, de 400 horas una Organización Gubernamental (OG) y/o en una organización No Gubernamental (ONG). Todo con el propósito de producir en los nuevos mercados educativos y de gestión administrativa empresarial, profesionales capaces de desarrollarse en un ámbito de mejoramiento continuo que se basa en la calidad total dentro de las empresas y en este mundo cambiante como lo es la globalización de los mercados nacionales y mundiales.

El proyecto que a continuación se presenta, está basado en un diagnóstico de la realidad administrativa de la MUNICIPALIDAD DEL PUERTO DE SAN JOSE, DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA, tiene como objetivo primordial, el dotar al Despacho Municipal del manual, donde indique las funciones de los empleados administrativos de la Municipalidad, siendo este uno de los PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, que facilitará las tareas diarias dentro de sus funciones que le correspondan y así mismo la gestión administrativa. Tomando en cuenta las clases de servicios que brindarán, a los porteños les interesados. De esta manera los empleados deben tener una guía de las atribuciones de sus propias labores, trazada la meta propuesta se estarán alcanzando los objetivos ya planificados para la Municipalidad, esto obedece en brindarle a los empleados una nueva manera de hacer sus tareas con las funciones que le competen en el manual.

La constancia, perseverancia y el esfuerzo realizado en estas prácticas del Ejercicio Profesional Supervisado, se describen en todo su ámbito, el cual deja plasmada la capacidad y profesionalismo del desarrollo del diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación, del proyecto.

# CAPITULO I

## DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCION

### 1. NOMBRE DE LA INSTITUCION: MUNICIPALIDAD DEL PUERTO DE SAN JOSE, ESCUINTLA.

#### 1.1 FORMA Y FECHA DE CONSTITUCION

La municipalidad se creó por el Acuerdo Gubernativo de 19 de junio de 1920: "Para la mejor marcha administrativa y a solicitud de los vecinos, el Presidente Constitucional de la República, Acuerda: Crear una Municipalidad en el Puerto de San José, compuesta de un alcalde, un síndico y cuatro regidores." En la actualidad, el Puerto de San José funciona para la pesca local, dejando de ser un medio de comercio exterior, ya que a la par de éste se ha construido el nuevo Puerto Quetzal a partir de 1983. El muelle que ha sido azotado por diversos fenómenos naturales no se ha reparado para el servicio de la pesca local a pesar de las gestiones realizadas por las cooperativas de la región.

#### 1.1.1 TIPO DE INSTITUCION (SERVICIOS)

Los servicios generados de esa institución Municipal son las siguientes:

Servicios de Agua, de limpieza.

Servicios a toda la población en diferentes trámites.

Apoyando a las comunidades a través de los Comités.

- Alumbrado público.
- Escuelas.
- Pozos.
- Puentes.
- Pavimentación de calles, en el casco urbano.
- Balastrado de calles en el área rural.

Servicio médico de 8 a 12 horas de lunes a viernes, para toda la población a un mínimo costo.

Apoyando al Centro de Salud a través de la brigada de malaria, para combatir el paludismo y el dengue.

Servicio de orientación a los pescadores para mantener limpio e higiénico el puesto de trabajo (Ranchón).

Apoyando a la educación en crear plazas municipales, en base a la solicitud de cada Director.

#### 1.2 PERSONERIA JURIDICA.

##### Marco Constitucional:

El rol preponderante que juega la Municipalidad, con la población es muy importante el cual está plasmado en la Constitución de la República de Guatemala y en el propio Código Municipal, Decreto No. 58-88.

#### 1.2.1 CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA.

Nuestra Constitución establece en su Capítulo VII, Régimen Municipal en sus articulados 253, 254, 255, 257, 258, 259, 260.

### **1.2.2 CODIGO MUNICIPAL.**

El Código Municipal, Decreto No. 58-88, establece las funciones en el nivel ejecutivo, que tienen que realizar, para dar mayor cobertura a la población, en brindar diferentes servicios, para que las comunidades alcancen el desarrollo, así mismo el municipio.

### **1.3 UBICACIÓN GEOGRAFICA.**

#### **1.4.1 Localización:**

El Puerto de San José, es un municipio del Departamento de Escuintla, la Municipalidad es de segunda categoría. Area aproximada de 280 kilómetros cuadrados. Colinda al norte con el municipio de Masagua y la Democracia (Escuintla); al sur con el Océano Pacífico; al este con Iztapa; al oeste con la Gomera y la Democracia.

La cabecera, en el margen del Océano Pacífico, cuenta con un BM (Monumento de elevación o Banco de Marca), instalado por el instituto Geográfico Nacional en el parque a 1.98 metros sobre el nivel del mar; latitud: 13°. 55' 22", longitud: 90°. 49' 10". Tiene caminos, roderas y veredas que unen a sus poblaciones y propiedades rurales entre si y con los municipios vecinos.

La carretera Interoceánica CA-9, asfaltada de San José al norte tiene unos 37 Kms. A la cabecera municipal de Masagua y de allí a la cabecera departamental de Escuintla unos 13 Kms. De San José a Iztapa hacia el este son aproximadamente 12 Kms.

Actualmente cuenta con una autopista de cuatro carriles que comunican rápidamente de el puerto a la cabecera municipal de Escuintla, de allí hay una autopista que conduce a Palín y de este sitio a la ciudad capital.

## **2 OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

- Motivar a las autoridades de la municipalidad y a los trabajadores para que hagan el uso adecuado del manual de procedimientos.
- Facilitar el estudio y la aplicación del manual de procedimientos en las tareas que realiza cada trabajador en las oficinas administrativas.
- Dar a conocer la importancia que tiene el manual de procedimientos, para prestar un mejor servicio al usuario.



## **1.6 OBJETIVO ESPECIFICO**

- Dar a conocer las características del manual de procedimientos.
- Evaluar las ventajas y desventajas que tiene el implementar el proceso del manual de procedimientos.
- Realizar un análisis sobre la implementación del manual de procedimientos, la funcionalidad, capacitación del personal, los problemas que se ocasionan en las diferentes oficinas de la municipalidad del Puerto de San José, del Departamento de Escuintla.

## **1.7 METAS**

La Municipalidad se ha trazado las siguientes metas:

- Mejorar en un 75% las condiciones de vida de los porteños.
- Realizar en un 60% las obras de beneficio colectivo.
- Apoyar al Centro de Salud a través de Malaria en 50%, para erradicar el paludismo y dengue.
- Ayudar a las comunidades en un 70% por medio de los Directores escolares con la educación donde haga falta un maestro (crear plaza municipal)
- Mantener en un 100% las barras abiertas para que no hallan inundaciones, que proliferan enfermedades.
- Hacer en un 80% escuelas según la priorización de las diferentes comunidades.
- Introducir en un 90% la energía eléctrica y alumbrado público.
- Hacer en un 70% pozos en diferentes comunidades y su red de agua potable, etc.

## **1.8 Misión Institucional**

Esta Municipalidad, del Puerto de San José del Departamento de Escuintla, tiene como misión brindarle a la población porteña excelentes servicios, los cuales estarán llegando a todas las comunidades que conforman el municipio, por esa razón se proyecta, en educación, infraestructura y socio-económico, también es importante el papel que juegan los Comités de Promejoramiento de cada

- 5 Vidrieras
  - 1 Aire Acondicionados
  - 1 Mesa y 8 sillas para sesión del Concejo Municipal.
  - 1 Camilla en la Clínica Municipal
  - 3 Amueblados de Sala
  - 1 Banca
  - 1 Refrigeradora
  - 6 Oasis
  - 1 Mezcladora
  - 2 Vehículos.
- Papelería y Útiles de oficina.

#### **1.18.4 Financieros:**

La Municipalidad maneja sus ingresos y egresos a través de la Tesorería en base a un presupuesto presentado el cual es aprobado por el I.N.F.O.M. Quedando la Contraloría General de Cuentas de la Nación como fiscalizadora del mismo, así también los Síndicos son fiscalizadores. Se reciben todos los ingresos de diferentes fuentes: de ingresos corrientes y de capital como es 10% constitucional. Los egresos lo componen los pagos que se les hacen a los trabajadores y a proveedores.

## **2. SELECCIÓN DEL PROYECTO.**

### **2.1 Análisis del Problema:**

Es notable la falta de un manual de procedimientos dentro del ambiente administrativo, se necesita la contribución de una guía para realizar el trabajo de la mejor manera y no hacerlo empíricamente. Al trabajar con un manual, hace más eficiente al trabajador y se obtienen mejores resultados, el que sale ganando al final es el pueblo, por la atención y rapidez sus trámites.

## **2.2 Análisis de Objetivos.**

### **2.2.1 Generales**

Elaboración del manual de procedimientos que servirá para el trabajo, que realiza el empleado de la municipalidad del Puerto de San José, Escuintla.

### **2.2.2 Específicos**

- Entregar al personal de la Municipalidad un manual de procedimientos, que serán guías de labores.
- Mantener en el personal de la Municipalidad, el dinamismo que lo haga sentir como parte de la misma, obteniendo confianza.
- Realizar los cambios en las prestaciones de los servicios, lo que conlleva a la formación de una nueva cultura de eficiencia administrativa, basada en la satisfacción que cada trabajador obtenga diariamente al servirle a los vecinos.
- Los empleados administrativos de la Municipalidad hagan buen uso del manual de procedimientos, para que se cumplan al pie del mismo las funciones y obligaciones designadas.

### **2.2.3 Análisis del participante:**

Los funcionarios municipales, los trabajadores municipales manifiestan su interés de obtener una guía del manual de procedimientos que les brindará el apoyo para poder alcanzar la realización de las funciones que realiza el trabajador conjuntamente con el Estudiante E.P.S.

### **2.2.4 Selección del Proyecto:**

Elaboración del proyecto de un manual de procedimiento, donde se pasaron encuestas, entrevistas y observaciones, lo cual sirvió de base para tabular esa información, haciendo uso científico de las ciencias estadísticas y matemáticas, de esta manera se detectó el problema, que tiene la municipalidad del Puerto de San José, el cual será elaborado el manual de procedimiento que será utilizado administrativamente por el personal, ya no se puede continuar trabajando en forma empírica, se debe tener una guía para realizar con eficiencia y prontitud dicho proyecto, con el apoyo de las siguientes personas:

- Alcalde Municipal
- Concejo Municipal
- Secretario Municipal
- Tesorero Municipal
- Trabajadores Municipales y
- Epesista.

### 2.3 MATRIZ DEL PROBLEMA

Problemas	Causas	Propuesta de Solución	Factibilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Faltan procedimientos escritos que puedan guiar las funciones asignadas, al personal administrativo y de campo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Administrativamente, en la actualidad el subalterno ejerce sus funciones acorde a la experiencia que haya obtenido en otros empleos, redundando en atrasos por no tener un patrón definido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Elaborar y diseñar un manual de procedimientos de las funciones a seguir.</li> <li>◆ Elaborar la estructura y secuencia que debe seguir el empleado para ejercer su trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obtener disponibilidad del tiempo necesario para el diseño y elaboración del manual de procedimientos guías en la función administrativa del personal.</li> <li>◆ Utilización de los recursos económicos necesarios para la impresión y encuadernación de los procedimientos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Falta de programas (Software), para los procedimientos contables y llevar un mejor control financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ No se tiene un programa para nóminas, contabilidad y registros estadísticos.</li> <li>◆ Falta además equipo para aumentar el rendimiento y poder brindar buen servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Efectuar análisis y diseñar los Programa que puedan mejorar la función administrativa para que pueda proporcionar la información necesaria.</li> <li>◆ Adquirir un programa para instalarlo con los propósitos y objetivos de la Municipalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se obtiene el apoyo de la Municipalidad y con el recurso económico necesario, para pagar el diseño y elaboración del programa o para poder comprarlo.</li> <li>◆ Se estima que se debe implementar en un período de 3 meses.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Carecen de un manual de funciones y procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La Municipalidad no cuenta con manual de procedimientos, el subalterno únicamente se basa en su experiencia y conocimiento para ejecutar su trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Hacer el manual de procedimientos que ayuden al empleado a conocer sus funciones, derechos y obligaciones en su gestión administrativa y de prestación de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Elaborar encuestas para conocer el perfil de cada puesto, la jerarquía en la cual debe estar ubicado y las funciones que realiza el trabajador.</li> <li>◆ Este manual debe estar terminado en el tiempo ya programado.</li> </ul>

## **2.2 Análisis crítico del entorno institucional**

El entorno de la Municipalidad, del Puerto de San José, por las siguientes razones:

Por la influencia política de gobierno, se pueden hacer muchas obras municipales, si el gobierno municipal es de la misma línea con el gobierno central ó es de otro partido el municipio se queda estancado en el desarrollo en ese período.

Por la forma en que se administran sus recursos financieros, participa el Consejo Regional ó el F. I. S. y la municipalidad pierde su autonomía porque depende del gobierno central, los ingresos no soportan para inversiones grandes

TECNICA UTILIZADA

1.11 ANALISIS DE FODA

ASPECTOS POSITIVOS

**Fortalezas (A nivel interno)**

- Infraestructura adecuada para prestar un buen servicio a los vecinos de este municipio y a los jubilados municipales.
- Un municipio que tiene, su propio propósito de desarrollo y con participación en los servicios esenciales.
- Capacidad y experiencia en los miembros del consejo.

**Oportunidades (A nivel externo )**

- Invertir en la sociedad, ayuda vivir mejor en los servicios esenciales.
- Mayor cobertura en los servicios educativos con maestros municipales.
- Apoyo en el desarrollo y ejecución de los diferentes proyectos.

ASPECTOS NEGATIVOS

**Debilidades (Internas)**

- Falta de un manual que defina las funciones del personal.
- Demasiado personal que labora en esta institución.
- Falta de publicidad en el IUSI.
- Falta de motivación al personal.

**Amenazas (Externas)**

- La privatización de los servicios esenciales que brinda la municipalidad.
- Empresas que se oponen al pago de sus impuesto en el municipio.
- Desarrollo urbano y rural del municipio.

CORRELACION FODA

**Fo (fortalezas y oportunidades)**

- Cuentan con el apoyo presidencial y del congreso de la república para invertir urgentemente en forma tripartita (Consejo Regional, Municipalidad y Vecinos).
- Las empresas del municipio están trayendo tecnología moderna, la cual redundará en desarrollo del mismo.
- Gobierno y autoridades edilicias trabajan para que el pueblo obtenga sus títulos de propiedad.

**Da (debilidades y amenazas)**

- Falta de publicidad a los impuestos municipales los cuales ocasionan la baja en los ingresos a la municipalidad.
- No todos los negocios tributan para poder invertir los recursos.
- Falta de equipo para cualquier emergencia que se tenga (camiones, draga, cargador frontal, mano de mica, motoniveladora y tractor).

**Do (debilidades y oportunidades)**

- ♦ Los recursos no son bien utilizados, lo cual puede limitar el apoyo institucional del Consejo de Desarrollo de nuevos proyectos, basándose únicamente en los préstamos del Instituto Nacional de Fomento Municipal ó bancarios.
- ♦ Realizar una publicidad estratégica que garanticen las captaciones de los impuestos para poder realizar inversiones y la municipalidad se encuentre solvente financieramente hablando para el desarrollo del municipio. El recurso humano, la falta de motivación y la subutilización de los recursos son factores claves en la prestación de los servicios municipales.

**2.6 Conclusiones:**

**2.7 Recomendaciones:**

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>♦ La falta de un manual de procedimientos escritos que guíen el ejercicio y funciones de los empleados de la Municipalidad provoca que utilicen sus propias experiencias. La no existencia de manuales, procedimientos y normas limita la seguridad de los resultados; además de no contar con un ADMINISTRADOR, que ejerza la función de supervisión, control y autoridad, la capacidad de resolver y decidir que hacer en situaciones difíciles</p>	<p>♦ Contribuir al Desarrollo de los manuales de procedimientos administrativos y de trámites, que deberán hacer los empleados para, mejorar el rendimiento y seguimiento de los procesos administrativos así como de los trámites para no caer en la burocracia, Esto permitirá volver más eficiente la administración de la Municipalidad y su demás personal.</p>
<p>♦ La Administración de la Municipalidad los empleados de esta Institución, carecen de un manual de procedimientos escritos que guíen el ejercicio de su función, y de un sistema automatizado que permita lograr los objetivos de la misma. Si se solicita información oportuna no es posible obtenerla en virtud de que muchos procesos son aun manuales.</p>	<p>♦ Efectuar el análisis de sistemas, para poder definir el diseño de los programas, que facilitarán la función del personal administrativo. Luego se debe contratar a un programador para desarrollarlo o de lo contrario comprar un sistema, así también comprar los equipos necesarios y con la capacidad para que los programas puedan correr y se convierta la Municipalidad en oficinas automatizadas sistematizada al 100%.</p>
<p>♦ La burocracia es generada por exceso de trámites y procesos, limitando el poder obtener el resultado deseado, mostrando una imagen de escaso control, supervisión y planificación de las actividades diarias.</p>	<p>♦ Desarrollar el perfil del Profesional que administrará los destinos de la Municipalidad quien será electo popularmente por el pueblo, la función de administrador, quien debe tener una buena filosofía, así como el manual de funciones.</p>

## CAPITULO II

### PERFIL DEL PROYECTO

#### 1. ASPECTOS GENERALES.

##### 1.1 TEMA:

Manual de Funciones para la Municipalidad del Puerto de San José, del Departamento de Escuintla.

##### 1.2 PROBLEMA:

Falta de procedimientos escritos que sirvan de guía las funciones asignadas para realizar el trabajo por el personal de la Municipalidad, lo que hace es en forma empírica, falta de un manual de funciones.

##### 1.3 LOCALIZACION:

Avenida 30 de Junio, Municipalidad del Puerto de San José del Departamento de Escuintla.

##### 1.4 UNIDAD EJECUTORA MUNICIPALIDAD DEL MUNICIPIO DEL PUERTO DE SAN JOSE, DEPTO. DE ESCUINTLA:

##### 1.5 CARACTERISTICAS DEL PROYECTO:

Las características que conlleva el proyecto, siendo muy importante ya que ayuda a facilitar las labores diarias, que permite que el vecino se valla satisfecho de la atención brindada y lo que es bueno reconocer la satisfacción que tendrá el pueblo, con atención rápida y no andar improvisando por cada trámite que tenga que realizar. Por eso es urgente la realización del Manual de Funciones que les servirá de guía a los trabajadores para que su trabajo sea mejor cada vez.

##### 1.5.1 TIPO DE PROYECTO:

Es una Guía de apoyo al empleado de las oficinas administrativas de la Municipalidad del Puerto de San José, del Departamento de Escuintla.

#### 2. JUSTIFICACION

La creación de la municipalidad, por medio del Acuerdo Gubernativo del día 19 de junio de 1920, para la mejor administración que esta compuesta por un alcalde, un síndico y cuatro regidores, presentando la solicitud los vecinos al señor Presidente Constitucional de la República, desde entonces ha venido evolucionando muy lenta la necesidad de hacer grande la administración dentro de la municipalidad de este puerto. En cambio hoy la administración esta compuesta por un alcalde, cinco concejales y un concejal suplente, dos síndicos y un síndico suplente, un secretario (cinco secretarias), un tesorero (tres auxiliares, tres receptores, dos cobradores ambulantes, dos cobradores del peaje, un cobrador en el rastro, tres cobradores en el mercado, un cobrador en estacionamiento, un cobrador en parqueo municipal, tres encargados de las bombas de los pozos, un encargado del cementerio, diez peones del tren de



aseo, quince policías municipales, tres en el camión que recolecta la basura, tres conductores, maestros municipales, guardianes en diferentes escuelas, etc., la población va creciendo y las mismas necesidades de los servicios van de la mano, requieren que haya mas personal, por esa razón, hace muchos años que la Municipalidad, se viene desarrollando en forma empírica ya que la misma no tiene una guía en la cual les indique a los trabajadores, que es lo que deben realizar. Por esa razón a la actual administración se le presenta la realidad de esta situación, tomando como base el estudio que se practicó, teniendo como técnica las encuestas en donde nos indica que es necesario tener un manual de funciones, más las entrevistas que se practicaron a los trabajadores, donde manifestaron que su trabajo lo ejecutan en base a la experiencia que han obtenido a través de los años y no por medio de guía, por eso se considera que es muy importante tener un manual de funciones.

De esta manera el proyecto se justifica, porque los trabajadores administrativos de la Municipalidad, tienen que cumplir con sus respectivos deberes de atención a los porteños (vecinos) internos y externos del Puerto de San José, en virtud que se va a contar con el manual que será la base primordial en el desarrollo de las propias actividades. Siendo el municipio pujante por tener el Puerto moderno en Latinoamérica, siendo un orgullo para Escuintla y para los guatemaltecos, por esa razón debe de mantenerse en la vanguardia, del desarrollo en todos los aspectos para que sus habitantes se encuentren bien satisfechos por el servicio brindado a los usuarios del municipio del Puerto de San José, las diferentes actividades que presta la Municipalidad.

Por esa razón es urgente la realización de este manual, porque ya no se puede seguir trabajando empíricamente tiene que hacer una guía y patrón, para hacer mas fluido el trabajo, saliendo beneficiado el pueblo.

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1 Generales:**

Elaboración del manual de procedimientos que servirá para el trabajo, que realiza el empleado de la municipalidad del Puerto de San José.

#### **3.2 Específicos:**

- Entregar al personal de la Municipalidad un manual de procedimientos, que serán guías de labores.
- Mantener en el personal de la Municipalidad, el dinamismo que lo haga sentir como parte de la misma, obteniendo esa confianza. Cambio en la prestación de los servicios, lo que conlleva a la formación de una nueva cultura de eficiencia administrativa, basada en la satisfacción que cada trabajador obtenga diariamente al servirle a los vecinos.

- Los empleados administrativos de la Municipalidad hagan buen uso del manual de procedimientos, para que se cumplan al pie del mismo las funciones y obligaciones designadas.

#### **4. ACTIVIDADES**

Las actividades que conllevan la ejecución del proyecto para dotar a la Municipalidad del Puerto de San José de un Manual de Funciones se enumeran a continuación:

- a. La Municipalidad cuenta con una organización sindical que representa a los trabajadores, realizar la reunión correspondiente.
- b. Sesionar con los del Concejo y Alcalde Municipal, para mostrarles el beneficio que conlleva el uso del manual.
- c. Convocar a los trabajadores, para el uso correcto del manual.
- d. Capacitación al personal para el buen uso del manual.
- e. Ejecutar el buen manejo del manual para tener buenos resultados.
- f. A los trabajadores se les entregará el manual correspondiente.

Los resultados del proyecto se evaluarán, para verificar si fueron los correctos.

##### **4.1 PRODUCTO**

El producto que se obtendrá es el manual de funciones, que servirá como guía a los trabajadores de la Municipalidad del Puerto de San José del Departamento de Escuintla.

##### **4.2 LOGROS**

Se obtienen buenos resultados y a la vez eficiencia en el buen uso del manual de funciones, prestando mejores servicios a la población quien sale bien beneficiada y el éxito será para los empleados y para la propia administración de la municipalidad.

##### **4.3 RESULTADOS**

Qué los empleados que conforman el grueso de trabajadores de la Municipalidad del Puerto de San José, del Departamento de Escuintla, utilicen eficientemente el manual.

##### **4.4 Metas**

Lo más pronto debe estar elaborado el manual de funciones y procedimientos administrativos del personal de la Municipalidad, para su correspondiente aprobación y en un 100% para ponerlo en vigencia inmediatamente.

#### **5. Estrategias**

- Se observaron los procedimientos que actualmente tiene el personal administrativo de la Municipalidad, cuáles son sus controles, los puntos de riesgo, las alternativas y las respectivas soluciones.

- Las revisiones deben de hacerse en una forma conjunta, integrada por una comisión de tres miembros: patrono y sindicato y a la vez brindar asesoría para la evaluación de los puntos que se consideren críticos para fortalecer el proyecto.  
Hacer que el personal se sienta parte importante en la gestión administrativa de la Municipalidad, utilizando el manual de procedimientos, como ayuda a sus actividades que realiza diariamente.
- El manual será una guía para el trabajador administrativo y la comisión será quien definirá de que manera se le dará seguimiento, en los puntos que se consideren críticos en el procedimiento y control.

## **6. Identificación de recursos para elaborar el proyecto**

### **6.1 Recurso Humano**

Es importante que el actor principal (Epesista), será responsable en la elaboración del proyecto, apoyado por los miembros del Consejo Municipal y trabajadores de la Municipalidad, administrativamente.

### **6.2 Materiales**

En el desarrollo de las actividades, se necesitó lo siguiente:

Código Municipal.

Papelería y útiles de oficina

Computadora y sus accesorios

### **6.3 Financieros**

La Municipalidad del Puerto de San José, Escuintla, cubrirá los costos y gastos para cumplir con el objetivo del proyecto, tales como: Impresiones, Encuadernaciones y Diapositivas.

## **7. Plan de Acción y Trámite**

Considerando el Plan de Acción y Trámite, que son importantes para poder iniciar con una preparación a la persona, el cual recibirá una Inducción o capacitación, para que puedan mejorar su calidad de servicios, en la forma de poder aplicar el manual de procedimientos, es Básico, el recurso humano en la institución, la cual tiene sus distintos centros de trabajo y desde ese punto de vista, su aplicación será una Quincena y después mensualmente para desarrollar la evaluación del desempeño.

## 8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES TOTAL	JUNIO		JULIO		AGOSTO		RESPONSABLES
		05-09	12-16	17-21	24 - 28	14 - 18	21-25	
<b>FASE DIAGNÓSTICA</b>		<b>70</b>						
01	Elaboración de encuestas y entrevista	-----						EPESISTA
02	Observación física de la infraestructur	-----						EPESISTA
03	Elaborar el plano general	-----						EPESISTA
04	Elaborar el organigrama	-----						EPESISTA
05	Describir los trámites	-----						EPESISTA
06	Verificar los puntos de control	-----						EPESISTA
07	Analisis de los recursos	-----		-----				EPESISTA
08	Verificar actividades	-----		-----				EPESISTA
09	Elaborar el análisis FODA	-----		-----				EPESISTA
10	Elaborar la matriz de problemas	-----		-----				EPESISTA
11	Elaborar las conclusiones	-----		-----				EPESISTA
12	Elaborar las recomendaciones	-----		-----				EPESISTA
<b>FASE DE DISEÑO</b>		<b>200</b>						
13	Escoger el Problema					.....		EPES Y ALCAL MPAL.
14	Elaborar antecedente					.....		EPESISTA
15	La justificación					.....	.....	EPESISTA
16	Alcances y límites					-----	.....	EPESISTA
17	Objetivos					-----	.....	EPESISTA
18	Metas y estrategias						.....	EPESISTA
19	Plan de Acción y Trámite							EPES Y ALCAL MPAL.
<b>FASE DE EJECUCION Y DISEÑO</b>		<b>100</b>						
20	Elaborar el manual de procedimientos					-----	-----	EPESISTA
21	Revisión del manual					-----	-----	TRABAJADORES
22	Entrega del manual a Alcalde Mpal.					-----	-----	EPESISTA
<b>FASE DE EVALUACION</b>		<b>30</b>						
23	Evaluación del diagnóstico					.....	.....	EPESISTA
24	Evaluación del diseño					.....	.....	EPESISTA
25	Evaluación de la ejecución y diseño					.....	.....	EPES Y ALCAL MPAL.
26	Evaluación general					.....	.....	EPESISTA
27	Evaluar si cumple el objetivo					.....	.....	EPESISTA
28	Evaluar su comportamiento					.....	.....	EPESISTA
29	Evaluar su efecto empresarial					.....	.....	EPES Y ALCAL MPAL.

## **9. CONCLUSIONES**

- 9.1.- La Municipalidad, no tiene una guía en la cual se basen los empleados para poder realizar el trabajo que fue asignado, esto nos indica que falta un manual de procedimientos, por esa razón todos hacen lo mismo, hasta donde puedan dar como trabajador, criando aglomeración de personas, en el desenvolver sus funciones diarias, todavía se trabaja con máquinas mecánicas para realizar las respectivas tareas.
- 9.2.- El Despacho Municipal, como la cabeza de la administración, debió proporcionar a los empleados una guía para que puedan hacer mejor su trabajo, según el área para donde fueron contratados. Hemos observado que la Municipalidad no puede proporcionar esa guía, porque carece de la misma, por esa razón cada empleado pone su propia iniciativa y experiencia, para sacar el trabajo de la mejor forma y poder satisfacer de la mejor manera a los vecinos.
- 9.3.- Sin el manual de procedimientos, se vuelve cansado y burocrático en las funciones de trabajo, los empleados no pueden superar la efectividad del mismo, en el cual no permite cumplir con los objetivos, porque no se tiene de donde partir, lo que hace difícil los procedimientos.

## **10. RECOMENDACIONES**

- 10.1.-Con el presente manual de procedimiento, se sugiere a la administración municipal, si lo consideran conveniente aplicación como herramienta, en todas las oficinas administrativas el uso del manual de procedimientos, el cual les ayudará como guía a los trabajadores para poder realizar mejor su trabajo.
- 10.2 Es muy importante que la administración facilite la herramienta a los trabajadores y así ellos puedan mejorar el trabajo que realiza, no hacerlos aburridos y burocráticos, que entorpecen el buen desenvolvimiento de la institución.
- 10.3.-Las autoridades pueden proporciona a los empleados el uso del manual de procedimientos. Además las autoridades deben de adquirir un equipo de computación, para mejorar los servicios en un 100%, saliendo beneficiado por la atención al final es el pueblo.

# **CAPITULO III**

## **PROCESO DE EJECUCION**

**ESTE ES EL PRODUCTO:  
ACTUALIZACION  
DEL  
MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

# 1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## 1.1 MANUAL:

Procedimientos municipales, que indican los mecanismos a seguir en la ejecución de una tarea, dentro de una oficina. Los cuales se plantean con la presentación de diagramas, cuadros y gráficas que son muy importantes para que sean entendidos por los trabajadores.

## 1.2 OBJETIVO DEL MANUAL

Ser un facilitador a la Gestión Administración de la Municipalidad del Puerto de San José, permitiéndoles a las autoridades edilicias para conocer que labores realizan los trabajadores, por esa razón en este manual están establecidos los elementos básicos de orden legal, normativo y conceptual, para el desarrollo de las tareas Municipales.

Permitirá a los trabajadores municipales conocer las funciones que debe desempeñar en su puesto donde labora para poder agilizar su trabajo y obtener un mejor rendimiento en la aplicación del buen uso de los procedimientos y de sus propios instrumentos.

## 2. CONTENIDO DEL MANUAL

- Se hace la presentación del manual en la forma que permita comprender de la mejor manera y obtener una mejor apreciación formulándose en una forma descriptiva y esquemática de esta manera la aplicación de los procedimientos operativos de cada puesto de trabajo, lo cual ayudará a las autoridades municipales conocer que realiza cada trabajador.
- Ayudará a los trabajadores para que sea comprensible y su aplicación correcta en la obtención de los registros que son muy importantes y poder darle un seguimiento adecuado, el cual permitirá hacer un análisis y archivo, tomando de base los procedimientos que serán de guía para el desenvolvimiento de cada puesto de trabajo, así:



## 2.1 SECRETARIA MUNICIPAL

Dirigir y ordenar los trabajos de la oficina, bajo la dependencia inmediata del alcalde, cuidando que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentos;

Asistir a todas las sesiones de la Corporación Municipal, con voz informativa, pero sin voto, dándole cuenta de los expedientes, diligencias y demás asuntos en el orden y forma que indique el Alcalde;

Redactar en libros correspondientes para actas de las sesiones de la Corporación Municipal, y autorizarlas con su firma al ser aprobadas de conformidad con lo dispuesto en este Código;

Certificar las actas y autorizar las resoluciones del Alcalde o de la Corporación Municipal;

Archivar las certificaciones de las actas de cada sesión de la Corporación Municipal;

Coleccionar y conservar en tomos el Diario Oficial;

Redactar la memoria anual de labores y presentarla a la Corporación Municipal durante la primera quincena del mes de enero de cada año, remitiendo ejemplares de ella al Organismo Ejecutivo y al Congreso de la República;

Desempeñar cualquier otra función que le sea atribuida por la Ley, o que le sea asignada por el alcalde;

Ordenar y mantener debidamente el archivo de la Municipalidad y,

Certificar los puntos Financieros que la Tesorería Municipal traslade para su aprobación, por el Alcalde o Corporación Municipal.

Observación: En caso de ausencia temporal o licencia o excusa del secretario, hará las veces el oficial de secretaría, si no hubiere oficial de secretaría, la corporación nombrará uno en la forma acostumbrada.

**SECRETARIO:** Recibe la correspondencia de las personas individuales o de empresas, quienes presentan diferentes solicitudes, las cuales debe conocer el Concejo Municipal, para su conocimiento y efecto, por esa razón el señor Alcalde Municipal gira sus instrucciones al secretario para que convoque a los miembros del Concejo Municipal, haciéndole llevar a cada uno de ellos la agenda donde estan los asuntos a tratar. En la apertura de la sesión el secretario le da lectura a la acta anterior, si hay alguna enmienda o todos estan de acuerdo de la misma, para la firma respectiva.

**CONCEJO:** Ya en reunión desarrollan los puntos que tiene contemplada la agenda y el secretario va tomando nota para transcribir el acta y si todos estan de acuerdo pues votarán por unanimidad ó por mayoría.

**SECRETARIO:** Después de estar firmada el acta, certificará el o los puntos, para informar a donde corresponda de que fue aprobada o no la solicitud de persona individual o empresa.

## 2.2 OFICIAL I Y II DE SECRETARIA

EL VECINO: Solicita certificación de nacimiento, dejando la fecha de nacimiento de su hijo y luego la SECRETARIA: Buscará en el libro correspondiente, después el certificado son elevados, al SECRETARIO: para su firma, después regresan con la SECRETARIA: Quién los entrega al solicitante o interesados.

VECINO: Solicita certificado de defunción, con un informe o Acta del Alcalde Auxiliar, Médico o Juez de Paz, para hacer el registro pertinente. SECRETARIA: En el asiento donde aparecen las generales del fallecido y luego elaborar la certificación correspondiente la cual es elevada para la firma del SECRETARIO, después se le entrega al VECINO.

PADRE DE FAMILIA: Solicita la Inscripción de Partida de Nacimiento, con

Informe presentado por el interesado ya sea por el Alcalde Auxiliar, Médico correspondiente, donde aparecen las generales de la Madre y del Padre, así como el nombre del niño o niña y el lugar en donde nació, la SECRETARIA, después llena el asiento en el libro, indicando al padre la revisión para evitar problemas en el futuro, verificando que es correcto firmará de conforme conjuntamente con el oficial, entregándole la Partida de Nacimiento correspondiente.

SECRETARIA: Elabora la Estadística mensual, realizando el informe de los acontecimientos correspondientes, tantos de nacimientos como de defunciones, luego son elevados al SECRETARIO: Para que los revise, de la veracidad del mismo y luego enviados a donde corresponde.

SECRETARIA: Recibe solicitud Asientos Extemporáneos, el VECINO: Hay situaciones en que los padres de familia no se preocupan, presentar el informe de nacimiento a tiempo, por esa razón se hacen éstos asientos extemporáneos, se le lleva al SECRETARIO: para que haga un análisis de la solicitud del interesado y con autorización del Secretario, se extiende una certificación negativa, la cual ya hecha se traslada al SECRETARIO: Para la firma correspondiente. La SECRETARIA: Hace entrega al interesado para que luego la lleve a un abogado y con el acta notarial se procede a realizar el trámite para asentar la partida de nacimiento.

La SECRETARIA: Recibe la solicitud de Identificación de Persona, por un ABOGADO: Es cuando la persona que aparece en el asiento con el nombre correspondiente y luego por cualquier circunstancia le es cambiado el nombre o uno de los dos apellidos y por medio de un abogado se hace la salvedad en el margen que es la misma persona con sus generales que tiene el asiento.

El VECINO: Solicita su primera o renovar de su Cédula de Vecindad, a la SECRETARIA, lo envía a pagar a la Receptoría Municipal el pago correspondiente de la cartulina de la Cédula de Vecindad, después de elaborarla en base al asiento del libro, la eleva para que el SECRETARIO, la revise, firme y selle, luego se traslada al señor ALCALDE MUNICIPAL, quién la firma, después le regresa a la SECRETARIA, quién informa al encargado de el T.S.E., y así otorgarle la contraseña del empadronamiento, de esta manera la SECRETARIA, hace entrega al VECINO, de la Cédula de Vecindad con todas las de Ley,

La SECRETARIA: Recibe la solicitud del VECINO: Donde pide que le aparezca en el asiento del libro el nombre del Título de Media o Profesional, para constatar el interesado debe presentar los datos del Título y el original, en el momento que hagan la salvedad correspondiente y en su cédula de vecindad, se hará constar como tal.

### 2.3 OFICIAL III Y SECRETARIA IV

SECRETARIA: Recibe la solicitud de Matrícula de Lancha y Pesca, de parte del VECINO: El interesado se presenta para hacer su solicitud ya sea verbal o por escrito, para elaborarle su respectiva matrícula de lancha presentando los documentos correspondientes y para su licencia dos fotos. La SECRETARIA: Envía al VECINO, a efectuar el pago a la receptoría, donde le extenderán el recibo correspondiente, luego presentarlo para que le elaboren su matrícula y licencia, las cuales trasladarán al SECRETARIO, para su revisión firma y sello, después es enviado al señor ALCALDE MUNICIPAL, para su autorización con sus respectivas firma y sello, después se le hace entrega al VECINO, de la documentación con el aval municipal.

SECRETARIA: Recibe la solicitud de Matrícula de Fierro, el VECINO: La persona interesada debe hacer personalmente el trámite del mismo, presentando la solicitud verbal o por escrito de la necesidad de dejar registrado en forma legal el Fierro que pertenece a él,

como dueño del mismo registrar las iniciales que tiene el fierro. La SECRETARIA: Envía al VECINO: A la receptoría a efectuar el pago, donde le extenderán el recibo correspondiente, el cual lo presentará para poder llevarse la autorización competente, elaborado el documento se eleva al SECRETARIO, para su revisión firma y sello, luego se traslada al señor ALCALDE MUNICIPAL, para su aval con su firma y sello respectivo, regresando a la SECRETARIA, luego le entrega al VECINO, los documentos ya autorizados.

SECRETARIA: Recibe la solicitud de construcción, del VECINO: Los interesados presentarán su solicitud de construcción, el plano y el presupuesto correspondiente de la obra o del nicho, luego el SINDICO: Visitará el lugar para hacer la inspección de la misma y determinar, cuánto tiene que pagar. El SINDICO: Le indica al VECINO, que pase a la receptoría a efectuar el pago, en donde le extenderán el recibo correspondiente, ya realizado el pago, la SECRETARIA, elaborará la licencia de construcción, luego se traslada al SECRETARIO, para la firma y sello y después se traslada al señor ALCALDE MUNICIPAL, con su firma y sello la autorización correspondiente.

La SECRETARIA: Recibe la solicitud de media o una paja de agua potable, el VECINO, el interesado de obtener el apreciado líquido debe presentar la solicitud, el VECINO, va a la Receptoría a pagar el impuesto, donde le extienden el recibo correspondiente, después es elaborada por la SECRETARIA, se traslada al SECRETARIO, para su firma y sello y luego al señor ALCALDE MUNICIPAL, para su autorización con su firma y sello, después regresa a la SECRETARIA, quién le entrega al VECINO, su título y la autorización de la conexión.

La SECRETARIA, recibe la solicitud de Matrimonios y Avisos del Mismo, El VECINO, o los interesados en contraer matrimonio deben de llenar los requisitos de ley en la municipalidad, el señor ALCALDE MUNICIPAL, celebra la boda y la SECRETARIA,

realiza los registros en el libro respectivo, haciendo anotaciones pertinentes en los asientos donde aparecen registrados los casados.

## **2.4 TESORERO MUNICIPAL**

**EL TESORERO:** Opera las cuentas bancarias, depósitos en los libros autorizados para el efecto, cuadrará el saldo en libro, estados de cuenta y chequera, informa al señor ALCALDE MUNICIPAL de los movimientos mensuales, quién a su vez les hace saber al CONSEJO MUNICIPAL, para tomar decisiones.

**EL TESORERO:** Extenderá comprobantes en los formularios autorizados y sellados por la CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS a los contribuyentes, por las sumas correspondientes que de ellos perciba el TESORERO MUNICIPAL;

**EL TESORERO:** Efectuará los pagos que estén fundados en las asignaciones del presupuesto, verificando previamente su legalidad. Si los hiciere sin cumplir los requisitos y formalidades de ley, deberá reintegrar su valor al TESORERO MUNICIPAL, las responsabilidades en que hubiere incurrido;

**EL TESORERO:** Rendirá cuenta a la CORPORACION MUNICIPAL en su sesión inmediata, para que resuelva, de los pagos que haga por orden del alcalde y que a su juicio no estén basados en ley, lo que lo eximirá de toda responsabilidad con relación a esos pagos;

**EL TESORERO:** Llevará el libro y registro de documentos de la tesorería municipal;

**EL TESORERO:** debe hacer cortes de caja, examen de libros, registros y catastros, así como del inventario general de bienes de la municipalidad al tomar posesión de su cargo y entregarlo;

**EL TESORERO:** Remitirá a la CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS certificación del acta levantada al documentar el corte de caja y arqueo de valores de la tesorería, a más tardar tres días después de efectuadas esas operaciones;

**EL TESORERO:** Presentará a la CORPORACION MUNICIPAL en el mes de enero de cada año, la cuenta general de su administración durante el año anterior, para que sea examinada y aprobada en el curso de los dos meses siguientes;

**EL TESORERO:** Hará cada mes un corte de caja y formar los estados financieros que exigen los reglamentos de la materia para ser enviados a las oficinas correspondientes.

**EL TESORERO:** Realizará los trámites en el Banco del aporte constitucional, presentando los recibos 7 - B, firmados y sellados por el TESORERO y ALCALDE MUNICIPAL, por cada rubro.

**EL TESORERO:** Realizar los trámites en el Consejo de Desarrollo Urbano y Rural, en la Antigua Guatemala, para firmar los convenios de los proyectos, presentando el recibo 7 - B, que debe estar firmado y sellado por el TESORERO y ALCALDE MUNICIPAL, para el primer aporte, después se va a traer el segundo y tercer aporte presentando el respectivo recibo.

**EL TESORERO MUNICIPAL,** Se autorizará por medio de una orden al FONTANERO, para que haga los entronques de tubería, de las pajas de agua que sean solicitadas.

## **2.5 AUXILIAR DE TESORERIA I (INGRESOS)**

EL OFICIAL: Hace la Recepción de los Documentos, hace la clasificación de los documentos de ingresos (Recibos 7 – B y 31 – B), que se reciben de las fechas realizados, de las diferentes áreas y de distintos servicios que presta la municipalidad, ya que él es responsable del buen uso y custodia de dichos documentos.

EL OFICIAL: Elaboración de la caja de ingreso en formulario 200 – B y el corte de Caja, depuración de talonarios luego las pasará para las firmas del TESORERO y del ALCALDE MUNICIPAL, con sus sellos correspondientes.

EL OFICIAL: Tendrá la Elaboración de Nómina, Planillas y Recibos, para el pago correspondiente a los trabajadores que están por semana y por quincena, así como el tiempo extra que se paga por mes, revisar que lleven los tres sellos y firmas del TESORERO, SINDICO y ALCALDE MUNICIPAL;

EL OFICIAL: Realizará las operaciones en el Libros de Bancos, Operar los libros de Bancos con sus respectivos depósitos y cheques emitidos diariamente y mensualmente, verificar la conciliación bancaria con los estados de cuenta.

## **2.6 AUXILIAR DE TESORERIA I (EGRESOS)**

EL OFICIAL: Hará la Recepción de Documentos, los documentos de pago son clasificados por fecha y por renglón, luego son pegados en una hoja de papel copia o bond, llevando un correlativo de documento y después se ponen los tres sellos, donde firma el TESORERO, SINDICO y ALCALDE MUNICIPAL; firmando los documentos de soporte de la caja.

EL OFICIAL: Realizará los Recibos 200 – B: Es la que se utiliza para operar los documentos a caja, en el orden correlativo que se clasificó, además el saldo de ingreso de cada mes se debe de operar, para el siguiente mes. Haciendo un resumen mensual, cuadrando con los ingresos, después se ponen los tres sellos, donde firma el TESORERO, SINDICO y ALCALDE MUNICIPAL.

EL OFICIAL: Es el responsable de la Elaboración de Nóminas, Planillas y Recibos: Para el pago correspondiente a los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo, por semana, quincena, así como el tiempo extra que se paga por mes. Además debe de realizar los pagos de las retenciones de las rentas consignadas (I.G.S.S.(Cuota laboral y patronal), PLAN DE JUBILACION MUNICIPAL, BANCO DE LOS TRABAJADORES, I.S.R. y TIMBRES, etc.). Revisar que lleve los tres sellos y firmas del TESORERO, SINDICO y ALCALDE MUNICIPAL;

EL OFICIAL: Con respecto al Aporte Constitucional: Debe operar los libros con cada una de las cuentas que son IVA-PAZ, Circulación de Vehículos, Petróleo y el 10% constitucional. Además el I.U.S.I.

## **2.7 AUXILIAR DE TESORERIA II**

Elaboración de Nóminas, Planillas y Recibos: Para el pago correspondiente a los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo, por semana, quincena, así como el

tiempo extra que se paga por mes. Revisar que lleve los tres sellos y firmas del tesorero, del síndico y del alcalde municipal;  
Solicitar los Estados de Cuenta, los cuales serán entregados al oficial primero para que proceda a operarlo en el libro correspondiente.  
Realizar los depósitos respectivos y entregárselo al oficial primero para su operatoria respectiva.  
Realizar cada trimestre el inventario correspondiente de la Municipalidad y mantenerlo actualizado y presentar un informe al tesorero.

## **2.8 OFICIAL DE RECEPTORIA I**

- Canon de Agua: Cobros que se realizan a los vecinos que tienen el servicio del agua.
- Negocios: Cobros que se realizan a los diferentes negocios, que pagan su impuesto correspondiente.
- I.U.S.I.: Cobros realizados a los dueños de bienes inmuebles, en el municipio, cuando hagan efectivo su pago, se le extenderá su respectivo recibo 7 – B.
- Boleto de Ornato: Cobros realizados a todos los que trabajan y laboran en distintas empresas del municipios.
- Pajas de Agua: Cobro y concesión de pajas de agua a los interesados de obtener este vital líquido.
- Fe de edad: Cobros a solicitantes de la Fe de edad.
- Cédula de Vecindad: Cobro por la cartulina de cédula.
- Partidas de Nacimiento: Cobro de multas por partidas de nacimiento, fuera de tiempo.
- Matrimonio: Cobro por tener derecho al matrimonio.
- Guías: Cobros de guías para la conducción de semovientes.
- Extracción: Cobros que se realizan por la extracción de semovientes.
- Fierro: Cobros que se hacen por extender la respectiva matrícula.
- Construcción: Cobros que se realizan por las licencias extendidas para cualquier clase de construcción.
- Panteones: Cobros que se le hace a las personas que solicitan construir un o varios panteones.

- Defunciones:** Cobros que se realizan, cuando van a presentar el fallecimiento de un familiar para que se les extienda la papeleta de defunción.
- Licencias:** Es la que se cobra a los que se dedican a la pesca artesanal y deportiva. Así como a las lanchas que son utilizados para la pesca artesanal y deportivas.
- Almacenaje:** Cobro que se realiza a los vehículos que están en el predio municipal.
- Morosos:** Notas de cobro que se envían, a los distintos usuarios de los diferentes servicios que presta la municipalidad.

Cantinas, Tiendas, Casetas, Talleres, Comedores, Refresquerías, Hospedajes, Carencia de Bienes, Citaciones, Extracción de Papaya, Plátano y Coco. Se realizan diferentes cobros que fueron detallados en este numeral "S".

## **2.9 ADMINISTRADOR DEL MERCADO MUNICIPAL**

Trabajo administrativo que comprende la ejecución de diversas actividades de dirección del mercado municipal.

Dirige, coordina y supervisa las labores de las distintas actividades que realizan los cobradores municipales.

Girar instrucciones para la ejecución de registro, del cobro correctamente del 31-B, que les es extendido a los vendedores.

Participa en reuniones convocadas por el Tesorero Municipal, para solucionar asuntos concerniente al mercado municipal y otras.

Ordena el corte de los ingresos en base a los recibos realizados, para hacer entrega en la Tesorería Municipal.

Autoriza el servicio extraordinario del personal subalterno y según las necesidades que se tengan, siempre con la coordinación de la Tesorería Municipal.

Debe custodiar y responsabilizar del deterioro o pérdida de los recibos 31-B.

## **2.10 COBRADOR DEL MERCADO MUNICIPAL**

Recibe órdenes de su jefe inmediato, siendo puntual en su horario de entrada y es responsable del buen uso de los talonarios 31-B, al finalizarlos entregar lo recaudado al Administrador del mercado, cualquier situación informar inmediatamente a su jefe inmediato.

Son responsables de llevar el control de los cobros que se hacen las ventas del mercado, extendiendo recibos 31-B, de los cuales se debe rendir cuentas al Administrador del Mercado Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.11 COBRADOR DEL PARQUEO MUNICIPAL**

Es responsable de la custodia y manejo de los recibos 31-B, de los talonarios realizados debe rendir cuentas en la Tesorería Municipal, teniendo que informar de los acontecimientos ocurridos en el día.

Es responsable de llevar el control de los vehículos que hacen uso del parqueo, extendiendo recibos 31-B, de los cuales se debe rendir cuentas a la Tesorería Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.12 COBRADOR DEL BASURERO MUNICIPAL**

Es responsable de llevar el control de recibos 31-B, los documentos realizado, los cuales nos permite tener un mejor control y rendir cuentas, en la Tesorería Municipal.

Es el encargado de llevar el control de los vehículos que hacen uso del basurero, extendiendo recibos 31-B, de los cuales se debe rendir cuentas a la Tesorería Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.13 COBRADOR DEL ESTACIONAMIENTO MUNICIPAL**

Es responsable de la custodia y manejo de los recibos 31-B, de los talonarios realizados debe rendir cuentas en la Tesorería Municipal, teniendo que informar de los acontecimientos ocurridos en el día.

Es el encargado de llevar el control de los buses extraurbanos y ruletero, extendiendo recibos 31-B, de los cuales se debe rendir cuentas a la Tesorería Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.14 COBRADOR DEL PEAJE MUNICIPAL**

Es responsable de llevar el control de recibos 31-B, los documentos realizado, los cuales les permite tener un mejor control y rendir cuentas, en la Tesorería Municipal.

Es el encargado de llevar el control de los vehículos que ingresan o pasan por el municipio debe de pagar, ese ingreso sirve para mantener la playa y calles limpia, extendiendo recibos 31-B, de los cuales debe rendir cuentas a la Tesorería Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.15 COBRADOR AMBULANTE MUNICIPAL**

Es responsable de llevar el control de recibos 7-B, los documentos realizado, los cuales les permite tener un mejor control y rendir cuentas, en la Receptoría Municipal.

Es el encargado de llevar el control de los negocios en el municipio ya que debe de pagar, para ponerse al día, se le extiende recibos 7-B, de los cuales debe rendir



cuentas a la Tesorería Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.16 COBRADOR RASTRO MUNICIPAL**

Es responsable de llevar el control de las guías del ganado que está entrando al rastro, los documentos tienen que estar autorizados por la Policía Nacional Civil lo que permite tener un mejor control y llevar los registros en un libro de actas, para evitar cualquier situación anómala que suceda en el futuro.

Es el encargado debe de mantener aseado el rastro, no retirarse del lugar de trabajo, si no tiene la autorización del Tesorero Municipal y cualquier problema debe de informar inmediatamente. Además debe de cobrar a cada carnicero el pago correspondiente, por cada animal que ingrese al rastro para el destase, extendiéndole el recibo 31-B, de los cuales se rendirá cuentas a la Tesorería Municipal, de los talonarios realizados. Siendo responsable del buen uso que haga de los respectivos talonarios.

## **2.17 FONTANERO**

Es un trabajo operativo que consiste en la ejecución de una variedad de tareas de fontanería.

Instalar e inspeccionar los servicios esenciales, además de las oficinas de la municipalidad como lavamanos, grifos, y tubería que conducen el agua fría.

Perforar paredes y pisos para colocar la tubería.

Cortar y doblar tubería, las unen por medio de codos, tornillos, pernos, collares o soldadura, en los pozos.

Cambiar los empaques a diferentes artefactos, sanitarios y tuberías.

Limpiar y sondear tubos de drenajes obstruidos.

Hacer entronques de la tubería, de las pajas de agua que son autorizadas, por la Tesorería Municipal, entregándole la respectiva orden.

El fontanero debe instalar agua, únicamente con autorización de la Tesorería Municipal.

Realizar las tareas afines que se requieran.

## **2.18 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE I.U.S.I.**

**JEFE:** Atender, orientar al público que hace su respectivo pago del Impuesto Unico sobre bienes Inmuebles.

**JEFE:** Realiza las Ordenes de Pago, Elaboración de las respectivas órdenes de pago, donde se le hace el cálculo sobre la extensión de terreno que posee, lo cual sirve de referencia y tomándose de base esto, pasa con su orden de pago el usuario, pasará hacer efectivo su pago correspondiente a la Receptoría Municipal.

**JEFE: Realiza el Plan:** Elaboración de diferentes planes de trabajo, los cuales van dirigidos a los vecinos del municipios para que se acerquen a realizar sus pagos correspondientes.

**JEFE: Giran Información y Propaganda:** Se hacen grupos de trabajo, visitando los lugares ya programados según planeación, llevando volantes que tienen la información de que es I.U.S.I., y que la municipalidad ya tiene este Depto. al servicio del vecino, tanto en el área urbana y rural.

**JEFE: Terrenos:** Se hace la verificación del terreno tomando de referencia autoavalúo y comprobar físicamente la exactitud de lo declarado por el vecino.

## **2.19 OFICIAL DE CATASTRO**

**Atención, Autoavalúos y sobrevalorar:** Se atienden a los vecinos, quiénes vienen a pagar sus impuestos del I.U.S.I., y es su importancia del mismo, por esa razón se orienta sobre los bienes que posee, se le hace el cálculo de la extensión del terreno, después se llena la orden de pago, para que pase a pagar a la Receptoría Municipal.

**Terrenos:** Realizar el autoavalúo, se toma de base lo declarado, se llena el formulario y después se hace la verificación físicamente de lo manifestado por el vecino.

**Archivar:** Todo documento que entra a la oficina, estar actualizando la información de los kardex.

**Tarjetas:** Elaborar las tarjetas de control, por cada persona registrada, con sus pagos respectivos.

**Registros:** Abrir los asientos en el libro por cada contribuyente, que se presenta a solicitar su respectiva inscripción con matrícula fiscal y municipal, sobre los bienes Inmuebles que posee.

**Información y Propaganda:** Se hacen grupos de trabajo, visitando los lugares ya programados según planeación, llevando volantes que tienen la información de que es I.U.S.I., y que la municipalidad ya tiene este Depto. al servicio del vecino, tanto en el área urbana y rural.

## **2.20 OFICIAL AUXILIAR DEL DEPTO I.U.S.I**

**Archivar:** Todo documento que entra a la oficina, estar actualizando la información de los kardex.

**Tarjetas:** Elaborar las tarjetas de control, por cada persona registrada, con sus pagos respectivos y ordenarlas alfabéticamente.

**Registros:** Abrir los asientos en el libro por cada contribuyente, que se presenta a solicitar su respectiva inscripción con matrícula fiscal y municipal, sobre los bienes Inmuebles que posee.

**Ordenes de Pago:** Elaboración de las respectivas órdenes de pago, donde se le hace el cálculo sobre la extensión de terreno que posee, lo cual sirve de referencia y en base a esto, pasa con su orden de pago el usuario, pasará hacer efectivo su pago correspondiente en la Receptoría Municipal.

**Información y Propaganda:** Se hacen grupos de trabajo, visitando los lugares ya programados según planeación, llevando volantes que tienen la información de que es I.U.S.I., y que la municipalidad ya tiene este Depto. al servicio del vecino, tanto en el área urbana y rural.

## **2.21 RELACIONES PUBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD**

**Agenda:** Manejo de la agenda del Señor Alcalde Municipal, de los diferentes compromisos, con instituciones gubernamentales, privadas y personas individuales.

**Representación:** Por múltiples compromisos que tiene el Señor Alcalde Municipal, en los cuales no podrá asistir nombrará como su representante al o a la Relacionista Pública (o) ó en su defecto a quien él considere oportuno nombrar.

**Social:** En todas las actividades sociales, que la municipalidad, empresa tiene que asistir ó cuando se solicite la representación Municipal.

**Vocera:** La función que realizará, es de ser vocera municipal, para dar a conocer los proyectos que son de beneficio de la comunidad. Además de cualquier contingencia que sea de interés municipal ó que afecte a la Comunidad Porteña.

**Propaganda:** Se ponen diferentes cuñas por los distintos medios de comunicación, para informar a los vecinos, que pueden acercarse a la Municipalidad, a efectuar el pago de los impuestos.

## **2.22 POLICIA MUNICIPAL**

**Leyes:** Será respetuoso y observante de las leyes de seguridad en el país, y el reglamento que emita la Corporación Municipal.

La policía municipal, estará bajo las disposiciones del señor Alcalde Municipal. Cumplirá las órdenes emanadas del Despacho Municipal.

Cumplirá en llevar las citaciones, que le serán entregadas por la secretaría municipal.

Brindar el apoyo en dirigir el tráfico, cuando la situación así lo amerite.

Custodiar, las instalaciones donde lo asignen y revisar alguna novedad, reportarla en el libro al recibir y al finalizar su turno rendir un informe de las novedades que susitarón, a donde corresponda, para no ser responsable de lo sucedido.

Otras, que son de su competencia y de apoyo a los funcionarios.

**CAPITULO IV**  
**A. PROCESO DE EVALUACION**

## **1. CAPACITACION**

De esta manera la capacitación es aplicada para tener éxitos, con el personal administrativo en el uso del manual, haciendo la forma más fácil en la comprensión del contenido de los pasos que tiene que realizar cada trabajador en su puesto de trabajo. Se realizan cinco conferencias, en la sala de sesiones de la municipalidad, donde se les enseña a los trabajadores que están inmersos, en el buen desenvolvimiento del hacer diario para brindarle al vecino un mejor servicio. Proveerlos y Capacitarlos, con clases magistrales, ayudas audiovisuales y didácticas para el uso y manejo del manual.

Se realizan simulaciones para que el trabajador, tenga una mejor orientación y práctica, en cada paso y pueda desenvolverse de la mejor manera, en la elaboración de cada documento solicitado por el vecino, en su respectivo centro de trabajo.

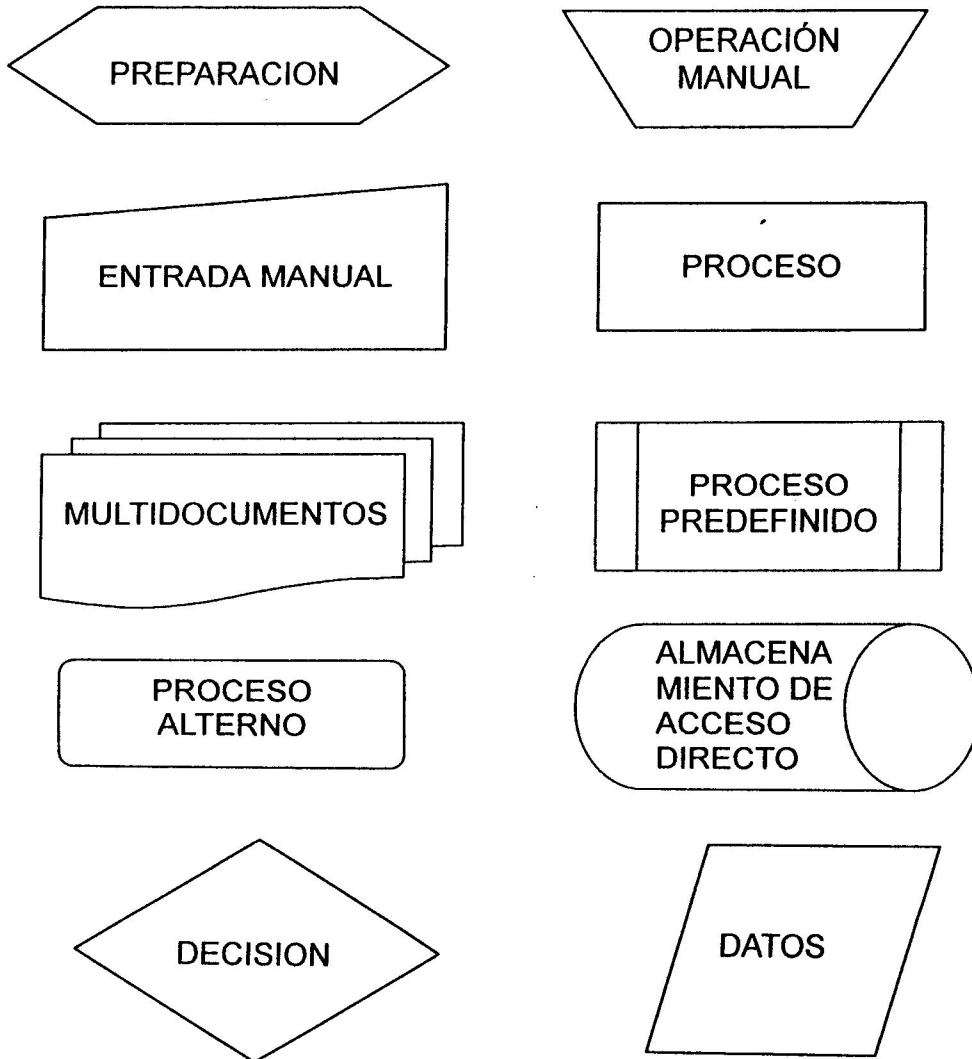
Después de haberle enseñado al trabajador los pasos que lleva cada trabajo que realice, le dará la certeza, la seguridad y confianza en su trabajo, sirviéndole como un ente motivador y de esa manera el resultado será el más importante al servicio de la comunidad porteña.

## **2. FLUJOGRAMAS**

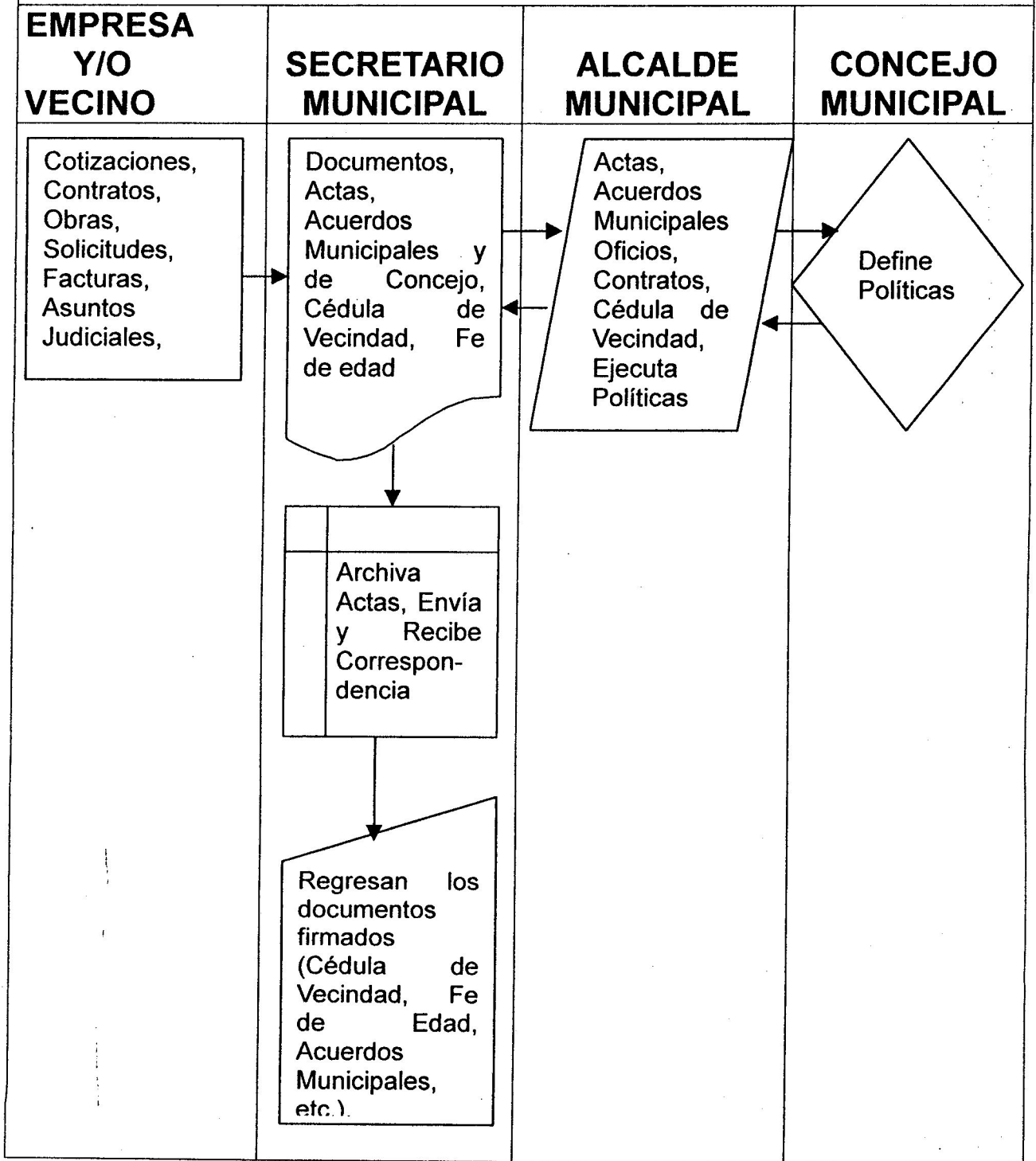
## 2.1 FLUJOGRAMAS:

Son gráficas que nos muestran, la manera sencilla que se debe de operar cada uno de los documentos que son utilizados en la Municipalidad, por esa razón presentamos las siguientes a continuación.

### Gráficas que se utilizarán en el flujogramas

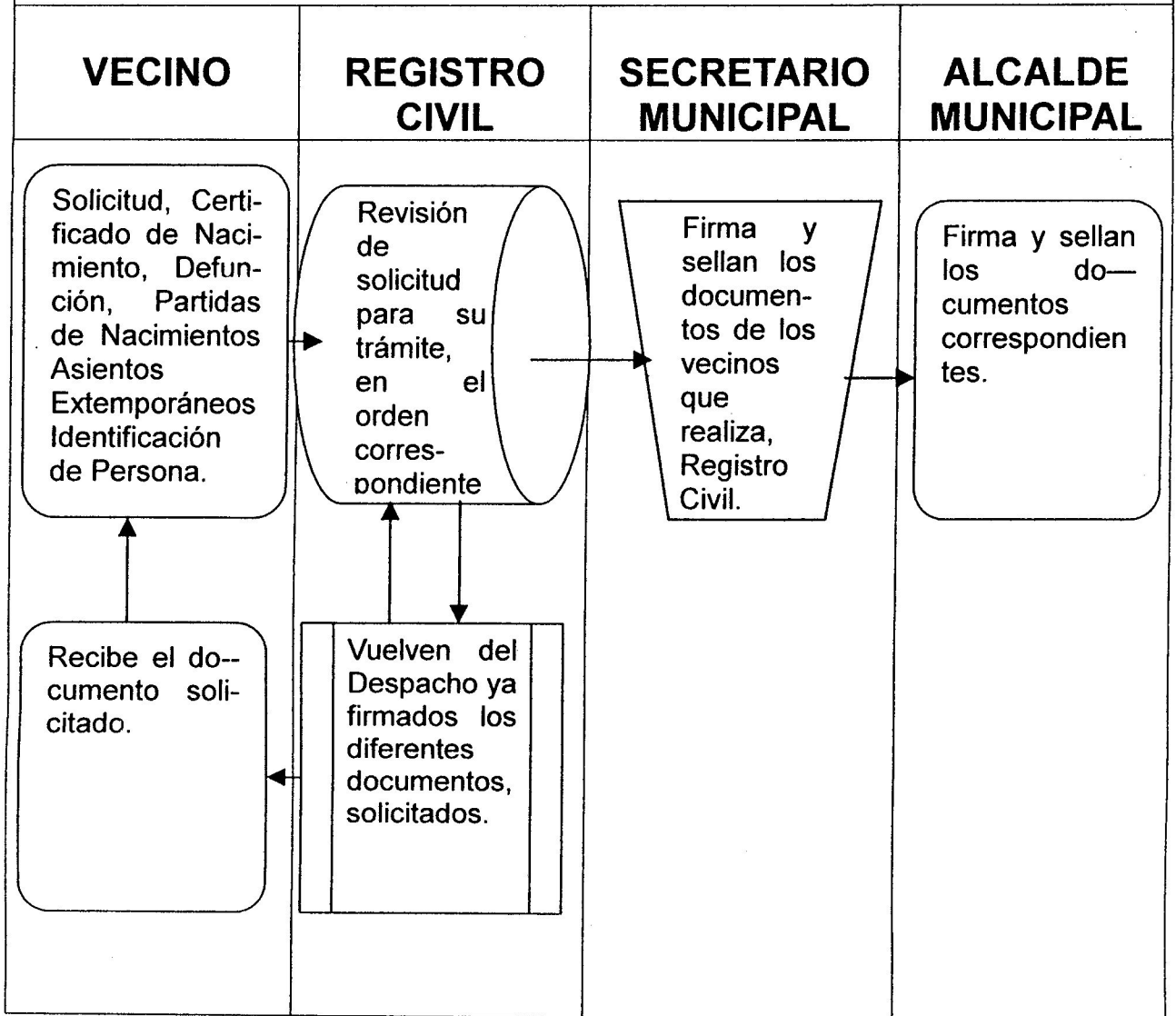


## 4. SECRETARIA MUNICIPAL

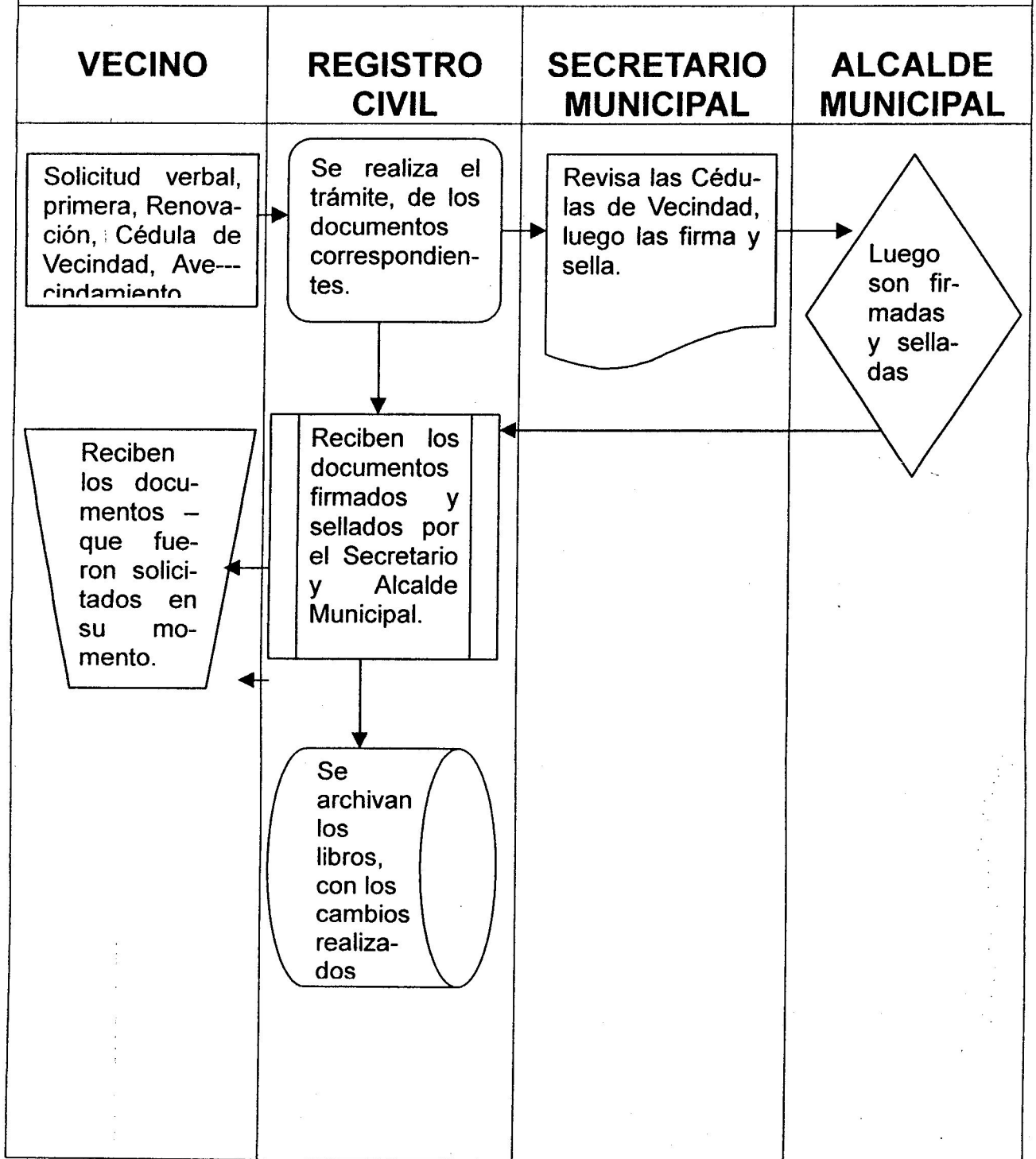




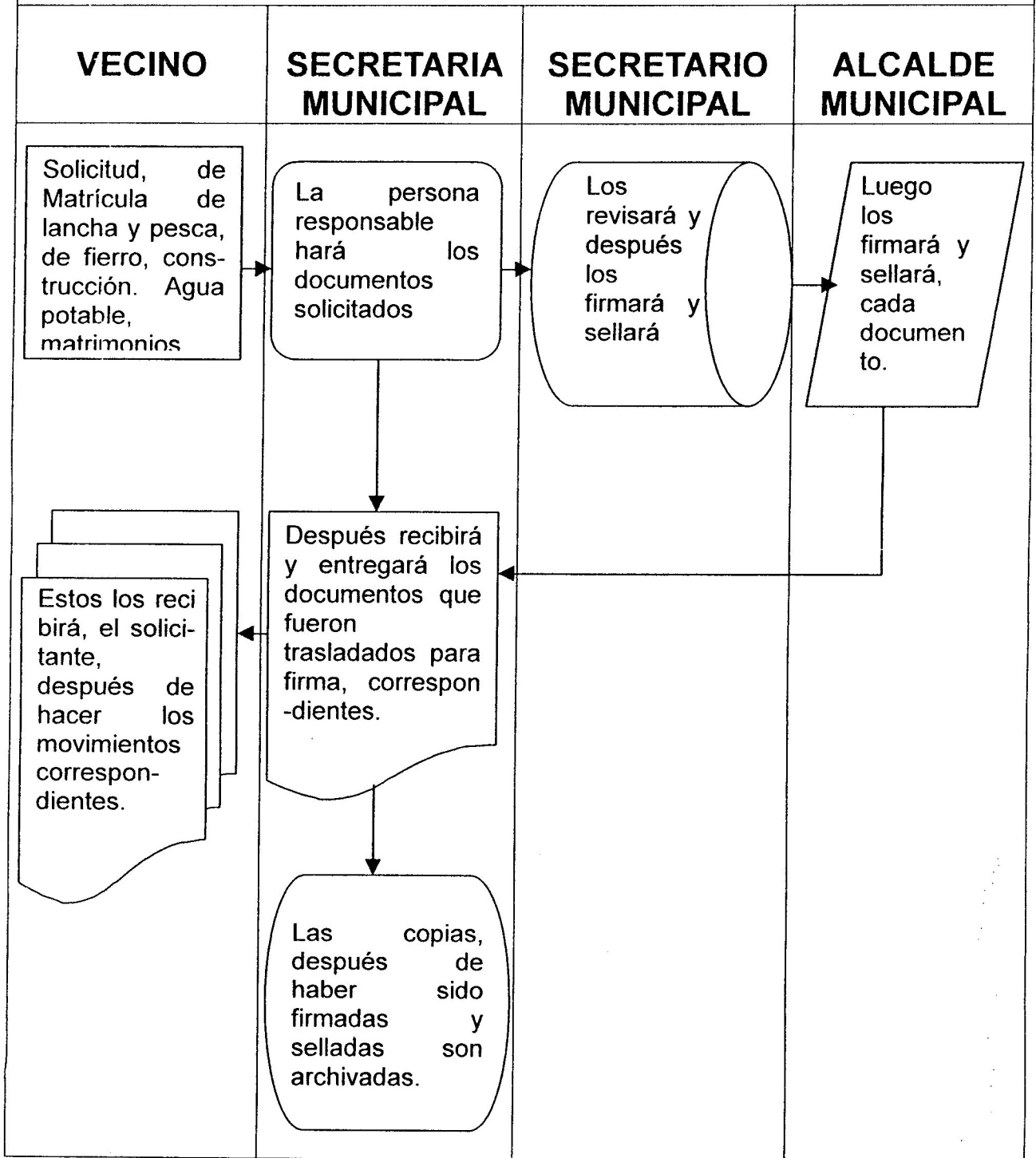
### 4.1 OFICIAL I DE SECRETARIA



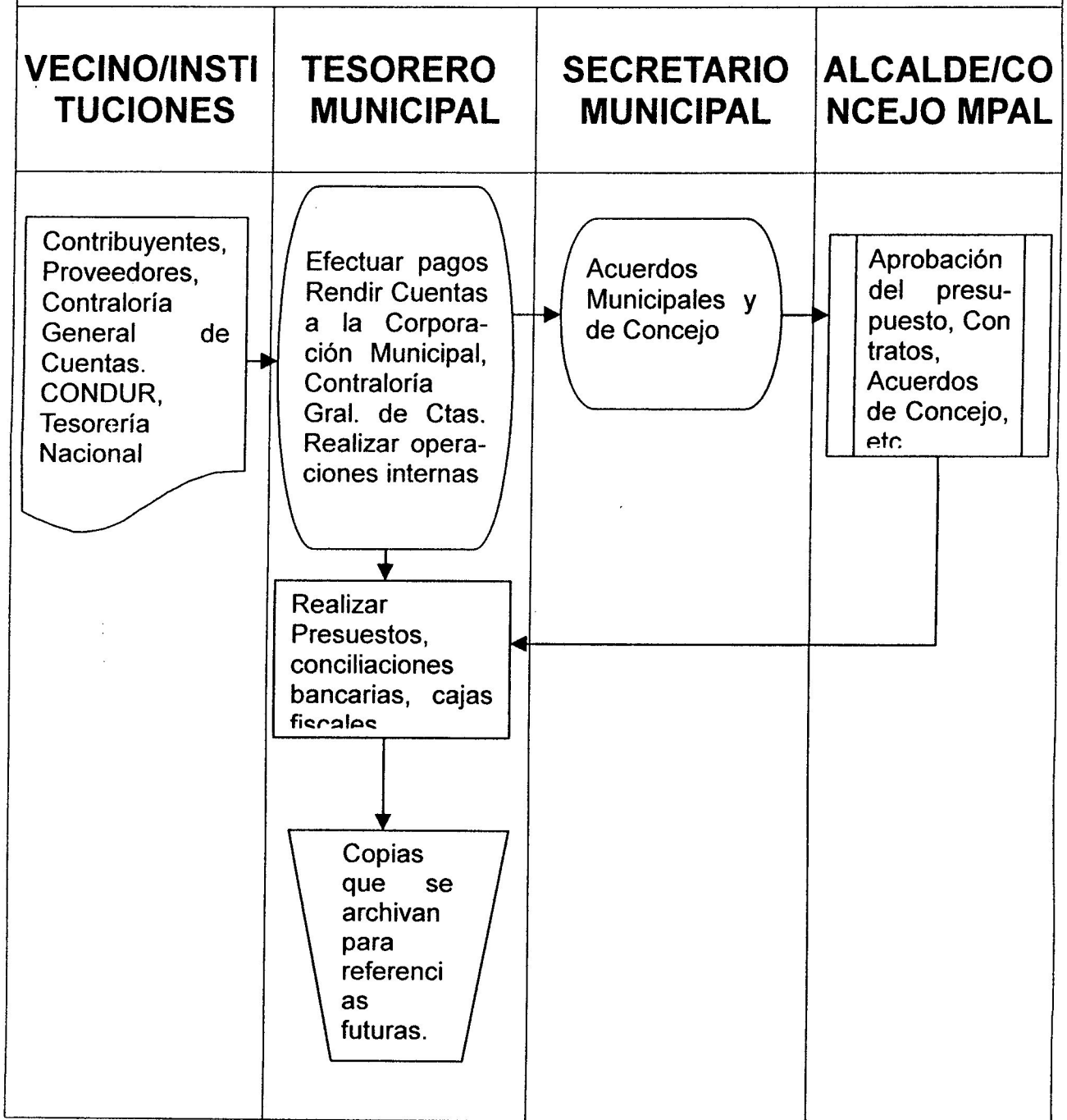
## 4.2 OFICIAL II DE SECRETARIA



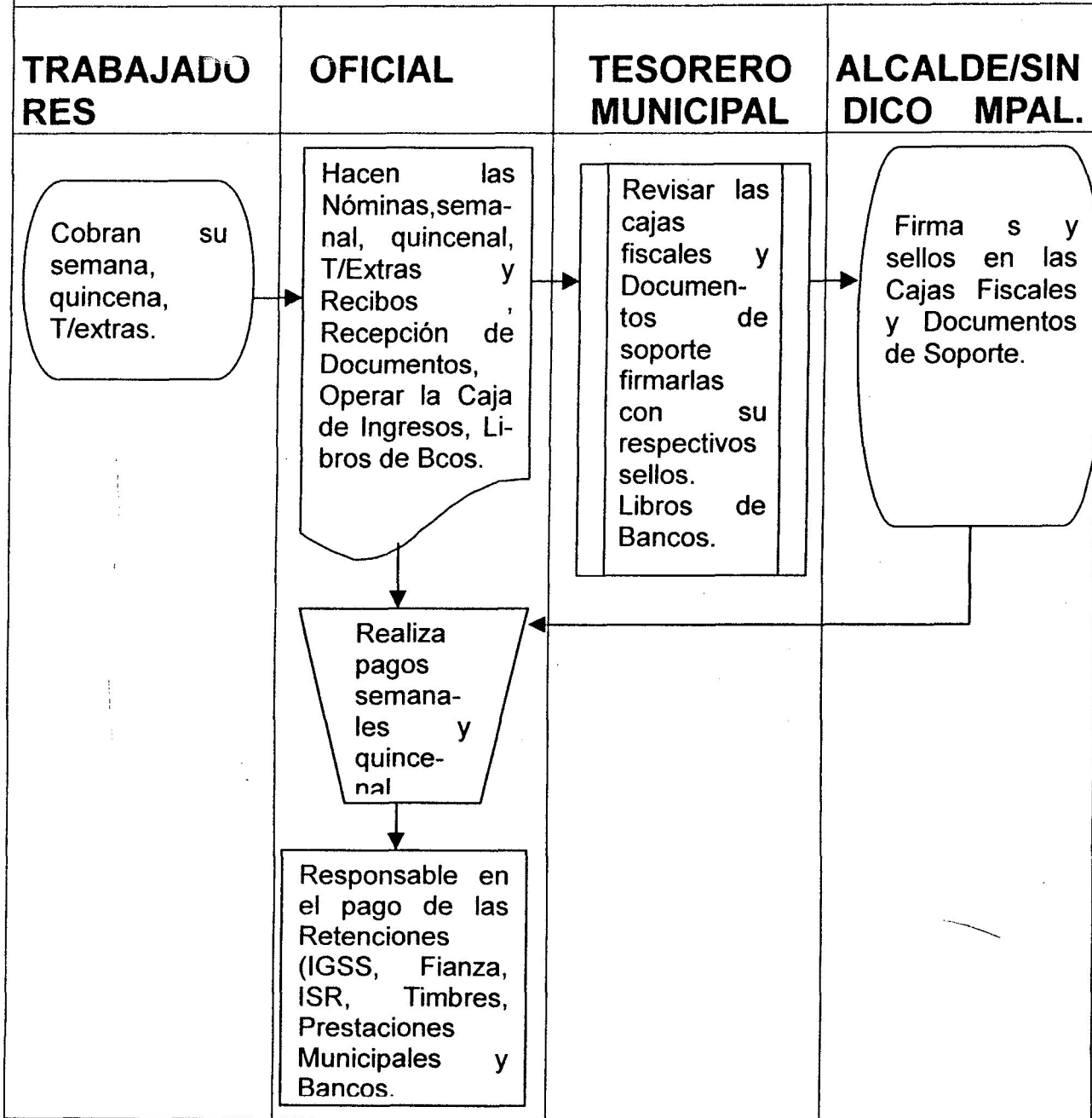
### 4.4 OFICIAL III DE SECRETARIA



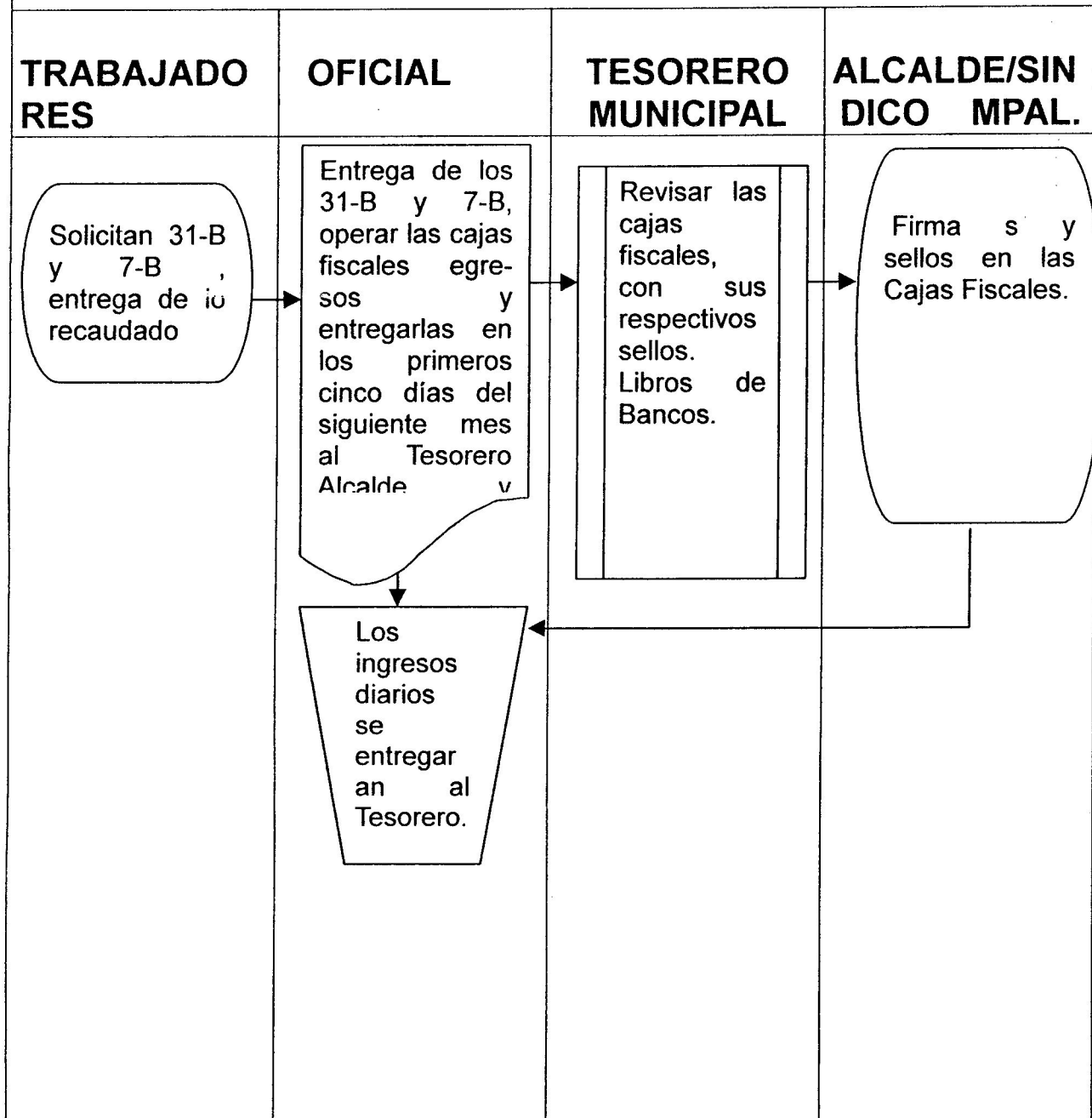
## 5. TESORERIA MUNICIPAL



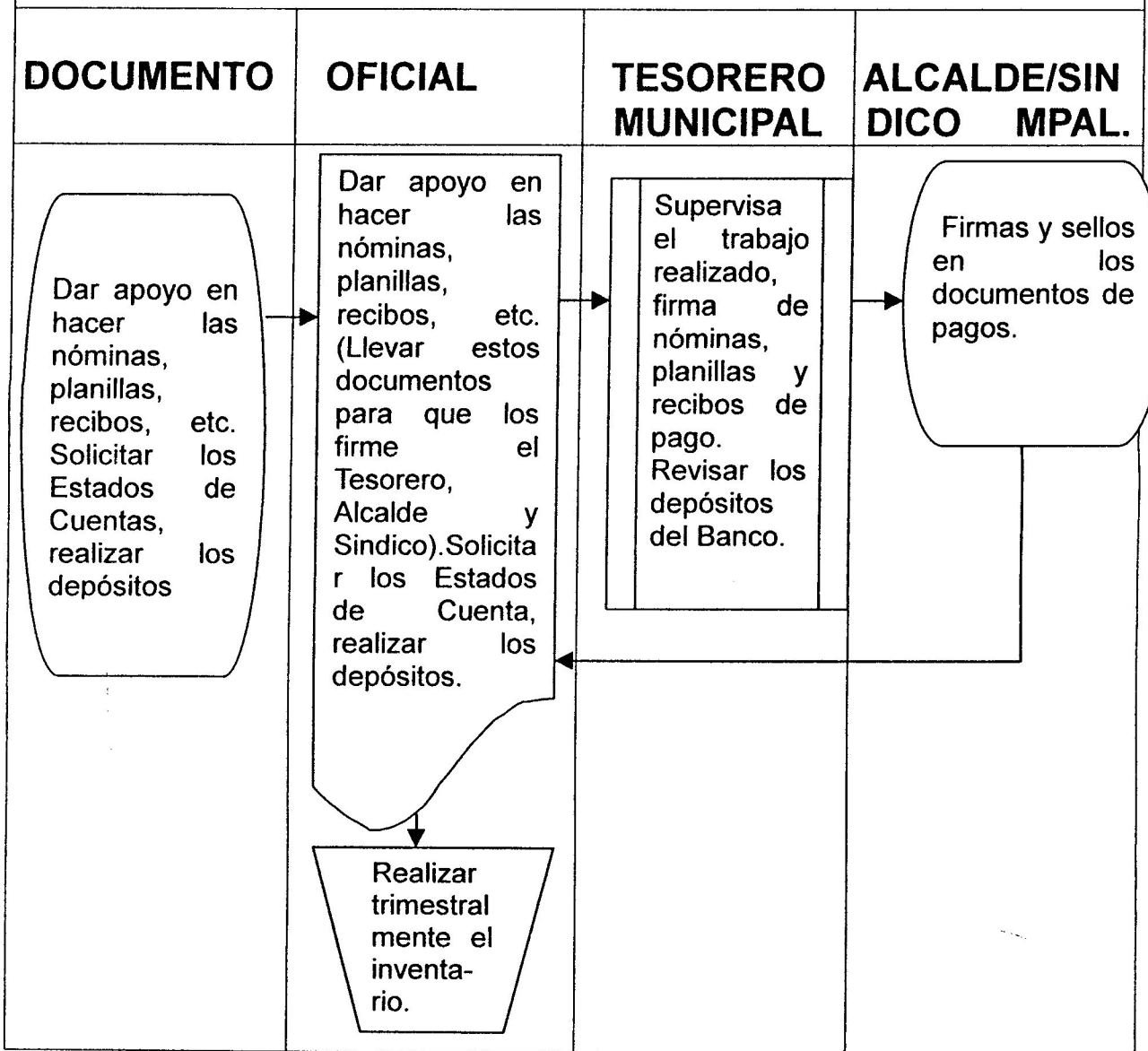
## 5.1 AUXILIAR DE TESORERIA I



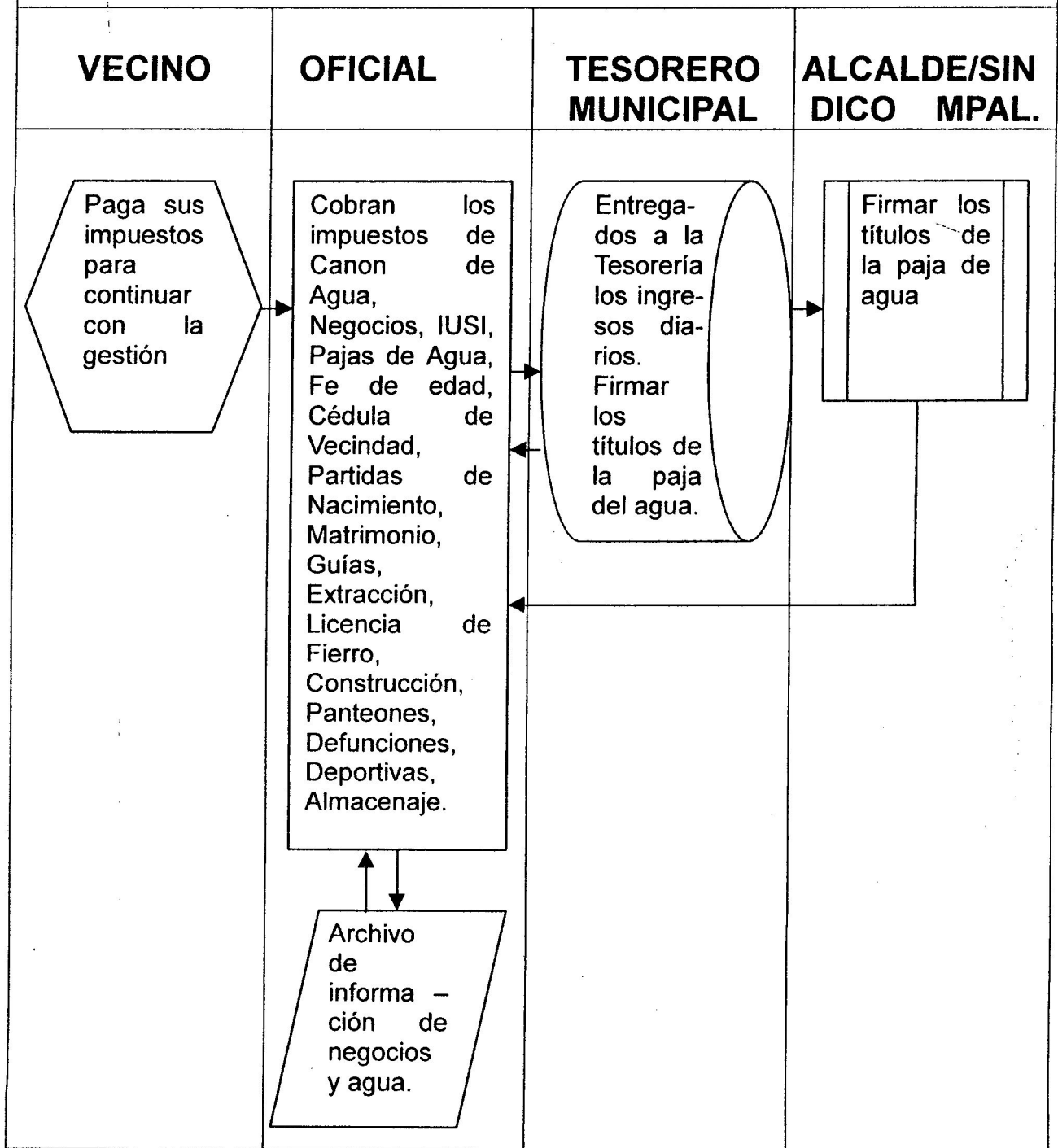
## 5.2 AUXILIAR DE TESORERIA I



### 5.3 AUXILIAR DE TESORERIA II

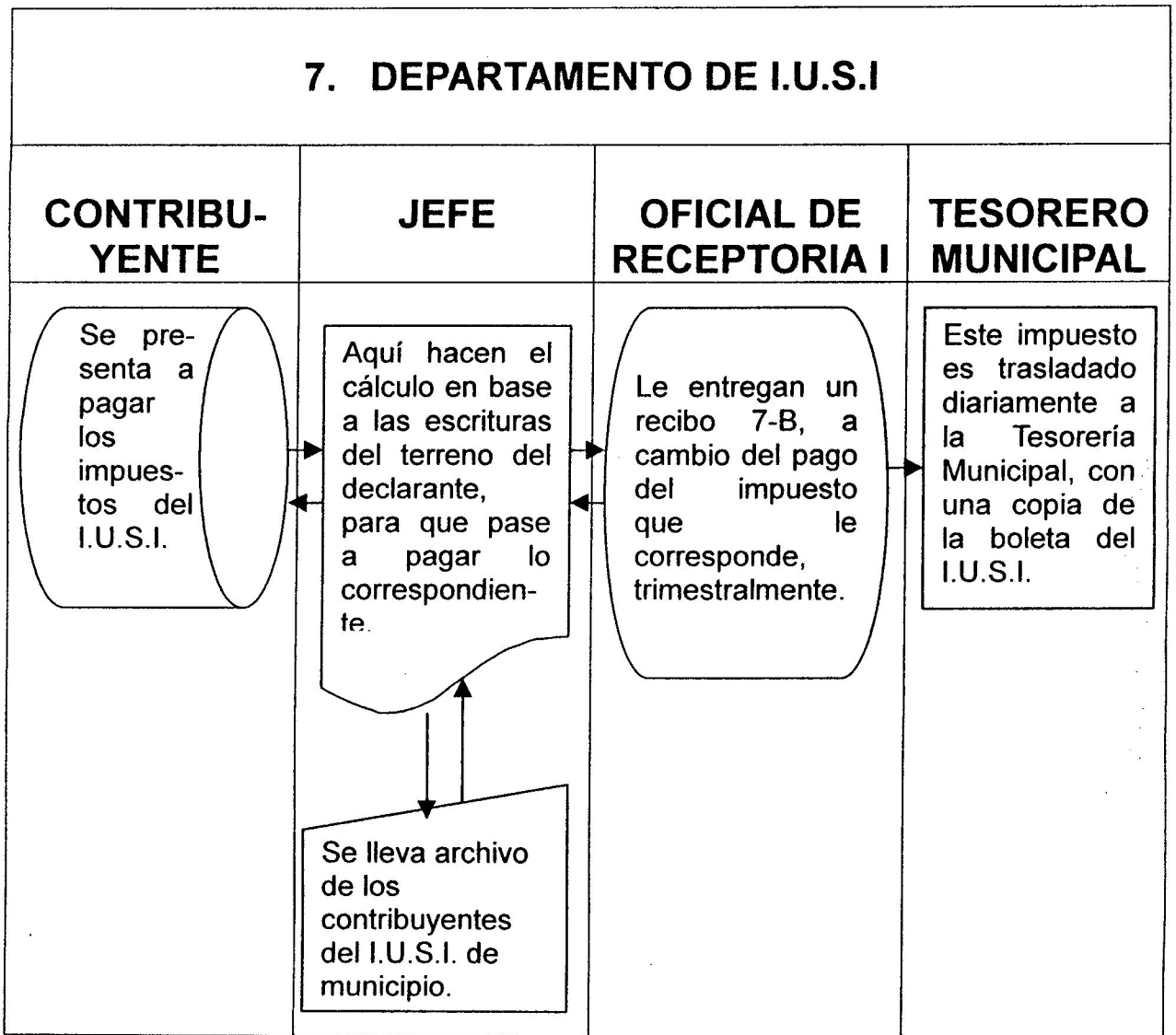


## 6. RECEPTORIA MUNICIPAL

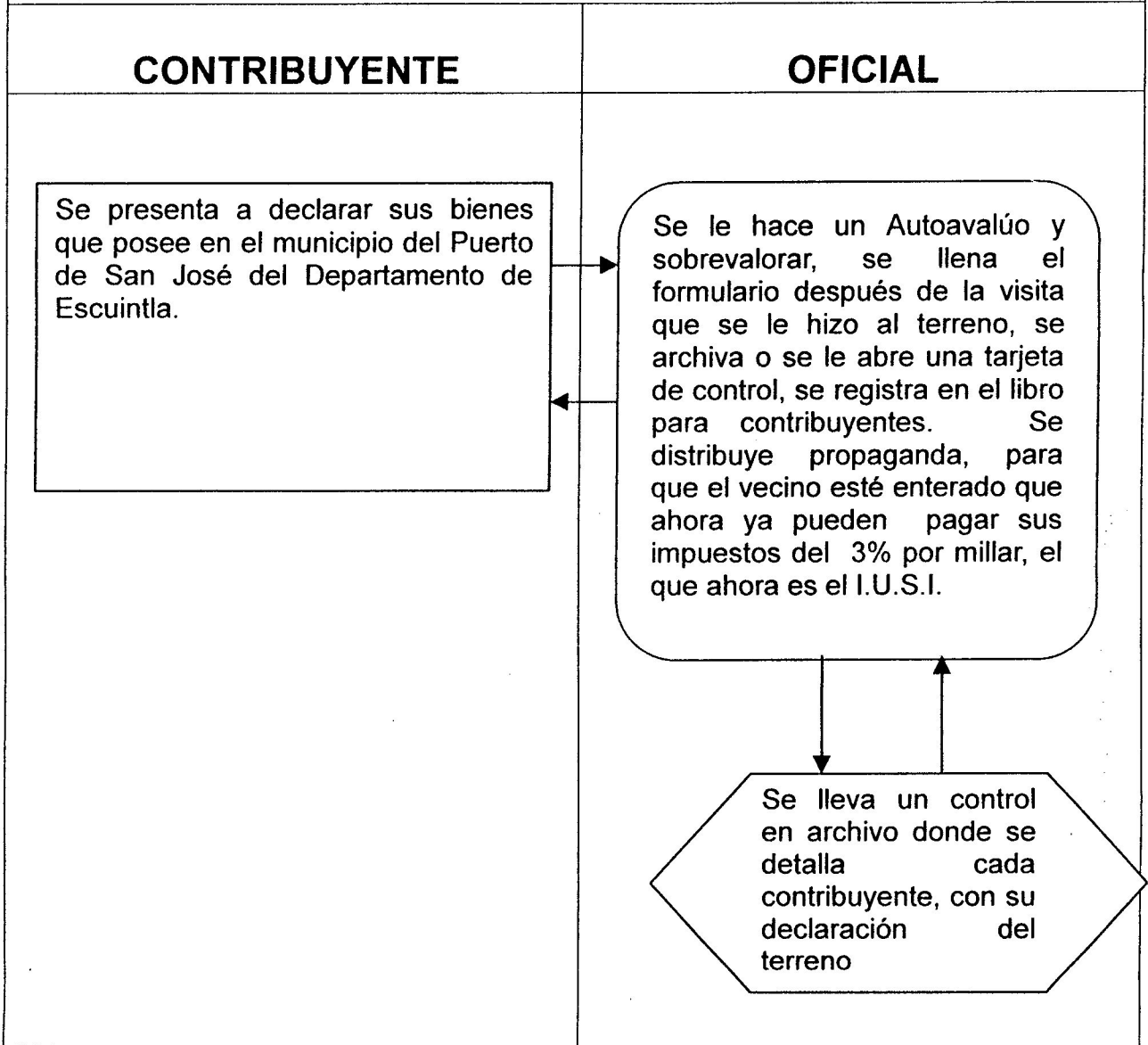




## 7. DEPARTAMENTO DE I.U.S.I



## 7.1 OFICIAL DE CATASTRO



## 8 EVALUACION:

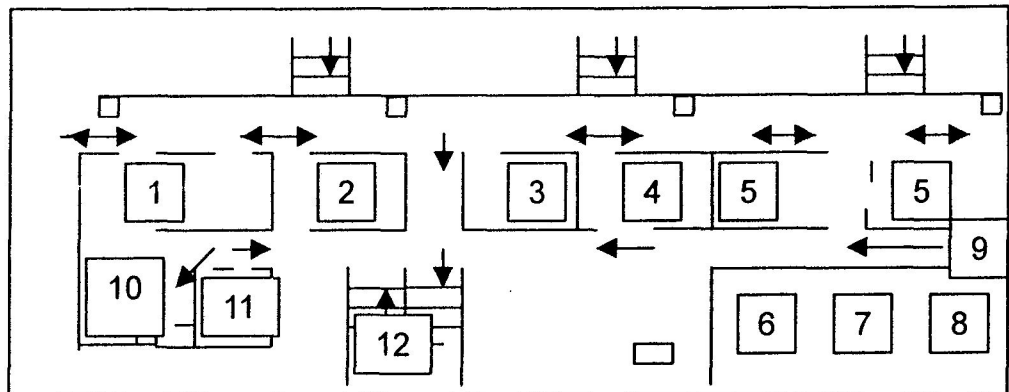
<p><b>DIAGNÓSTICO:</b> Se recogió la información que se consideró adecuada y oportuna, además se analizaron los datos conforme al problema detectado.</p>	<p><b>MODIFICACIONES REALIZADAS:</b> Los pasos que no estaban establecidos en cada procedimiento fueron agregados al manual, también se elaboró el flujograma de procesos, para la elaboración futura de un programa de computación.</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Se elabora el manual de procedimientos para fortalecer las funciones del recurso humano de la Municipalidad del Puerto de San José del departamento de Escuintla, para satisfacer las necesidades de la propia municipalidad a los usuarios, se cumplió el objetivo propuesto al 100%</p>	<p><b>OPINION DE LOS BENEFICIARIOS:</b> El comportamiento de los empleados es mejorar, los puestos que la guía agiliza la práctica y el proceso de los trámites. Ahorrando tiempo y costo administrativo.</p>
<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Se dotó al personal de la municipalidad de un manual de procedimientos, guías de trabajo, para lograr una cultura de eficiencia administrativa, mejorando la atención del usuario ó vecino.</p>	<p><b>EFFECTIVIDAD:</b> El manual cumple con todas las actividades y tareas administrativas de la municipalidad, que permite con toda claridad y facilidad alcanzar los objetivos y metas que la municipalidad, tiene establecidos así como los del proyecto desarrollado.</p>
<p><b>METAS:</b> El manual de procedimientos fue elaborado y fue entregado el 2 de marzo de 2001, teniendo un desfase de 19 días. El cuál se está utilizando para cumplir los objetivos descritos.</p> <p><b>CANTIDAD LOGRADA:</b> El logro de la meta fue al 100% de lo previsto.</p> <p><b>CALIDAD LOGRADA:</b> Se elaboró el proyecto utilizando medios profesionales y científicos.</p> <p><b>TIEMPO UTILIZADO:</b> Se cumplió en 80% de puntualidad, el resto (20% de atraso), se debió a las revisiones efectuadas.</p> <p><b>RECURSOS:</b> Se asignaron los recursos necesarios para el desarrollo y mejoramiento del proyecto, personal, equipo de computación, papelería, etc.</p>	<p><b>EFICIENCIA:</b> Facilita la toma de decisiones, aumentado la productividad en los servicios que brinda a los vecinos del Puerto de San José.</p> <p><b>IDONEIDAD:</b> La estrategia de mejoramiento continuo han superado el 85% de lo previsto y los puntos de control para el logro del objetivo establecido.</p> <p><b>INSTRUMENTOS UTILIZADOS:</b> Encuestas, entrevistas y observaciones</p>

# ANEXOS

1. Situación física y plano de Municipalidad.

*Plano de la Municipalidad del Puerto de San José.*

1.1 PRIMER NIVEL DE LA MUNICIPALIDAD



= Gradas de entrada y salida al Palacio Municipal.

= Corredor del Palacio Municipal.

= Corredor dentro del Palacio Municipal.

1 = Depto. I.U.S.I.

2 = Registro Civil.

3 = Farmacia Municipal.

4 = Receptoría Municipal.

5 = Tesorería Municipal

6 = Almacén Municipal.

7 = Policía Municipal.

8 = Archivo Municipal.

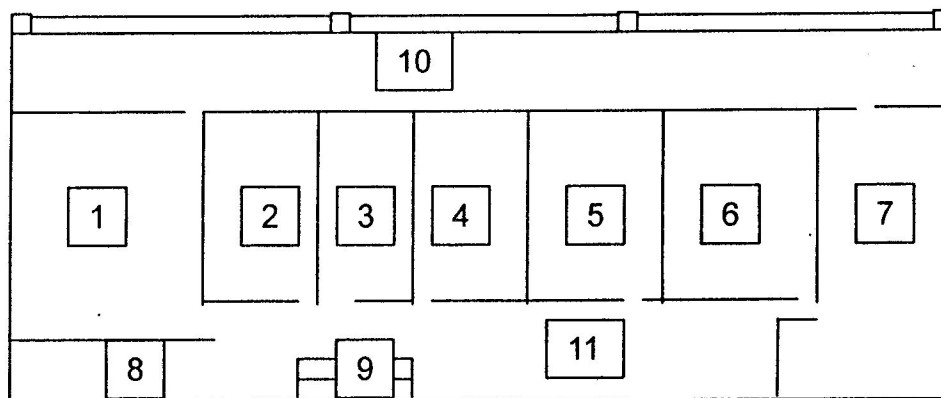
9 = Conserjería Municipal.

10 = Servicios sanitarios.

11 = Archivo de Registro Civil.

12 = Gradas al segundo nivel.

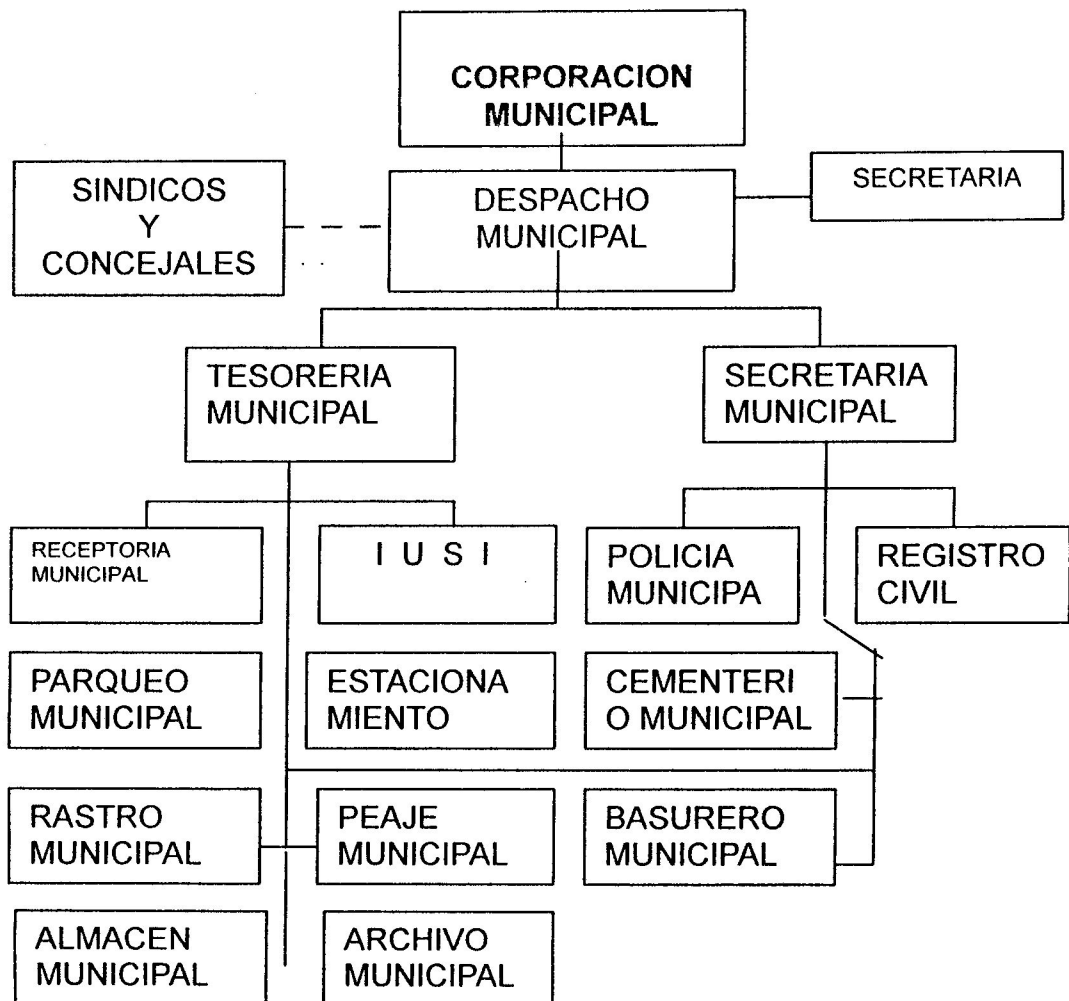
## 1.2 SEGUNDO NIVEL DE LA MUNICIPALIDAD



- 1 = Despacho Municipal.
- 2 = Secretario Municipal.
- 3 = Secretaria Municipal.
- 4 = Síndicos Municipales.
- 5 = Planificación.
- 6 = Relaciones Públicas.
- 7 = Salón de Conferencia.
- 8 = Sala de Espera.
- 9 = Gradas que vienen del primer nivel.
- 10 = Corredor detrás de las oficinas del segundo nivel.
- 11 = Corredor de enfrente de las oficinas.

## 2. SITUACION ADMINISTRATIVA

### 2.1 Organigrama Funcional de la Municipalidad



### 3. CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO

#### MUNICIPALIDAD DEL PUERTO DE SAN JOSE

No.	INDICADORES	SI - NO
01	¿Conoce los servicios que presta la municipalidad?	
02	¿Sabe los propósitos, las políticas y los objetivos de la organización?	
03	¿Conoce la estructura organizacional de la institución?	
04	¿Conoce los proyectos actuales de la institución?	
05	¿Conoce los problemas administrativos de la institución?	
06	¿Aplican algún método para solventar los problemas?	
07	¿Se requiere la efectividad de trabajo en la oficina?	
08	¿Podrían simplificarse algunos procedimientos?	
09	¿Existen áreas donde es importante la especialización?	
10	¿Hay niveles jerárquicos definidos en la institución?	
11	¿Le indicaron las atribuciones y responsabilidades asignadas a su puesto?	
12	¿Existen programas de capacitación para el personal?	
13	¿Conoce los aspectos legales y reglamentos que contempla la organización?	
14	¿Conoce las prestaciones a las cuales tiene derecho?	
15	¿El área que ocupan las oficinas administrativas son las adecuadas?	
16	¿Cuenta con el mobiliario y equipo necesario?	
17	¿Los procesos de información se operan manualmente?	
18	Las máquinas de escribir y calcular son suficientes?	
19	¿Los registros y controles contables están al día?	
20	¿Existen alguna guía para resolver problemas de procedimientos?	
21	¿Sabe los costos que ocasiona la prestación de servicios?	
22	¿Aplica su experiencia para solventar los problemas administrativos?	
23	¿Se ejerce control sobre el personal?	
24	¿Si obtuviera equipo de computación su trabajo sería efectivo?	
25	¿La experiencia adquirida le brinda confiabilidad para rendir informes?	



**4. CUESTIONARIO DEL PROBLEMA ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DEL PUERTO DE SAN JOSE, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA.**

**CARGO QUE DESEMPEÑA:** \_\_\_\_\_

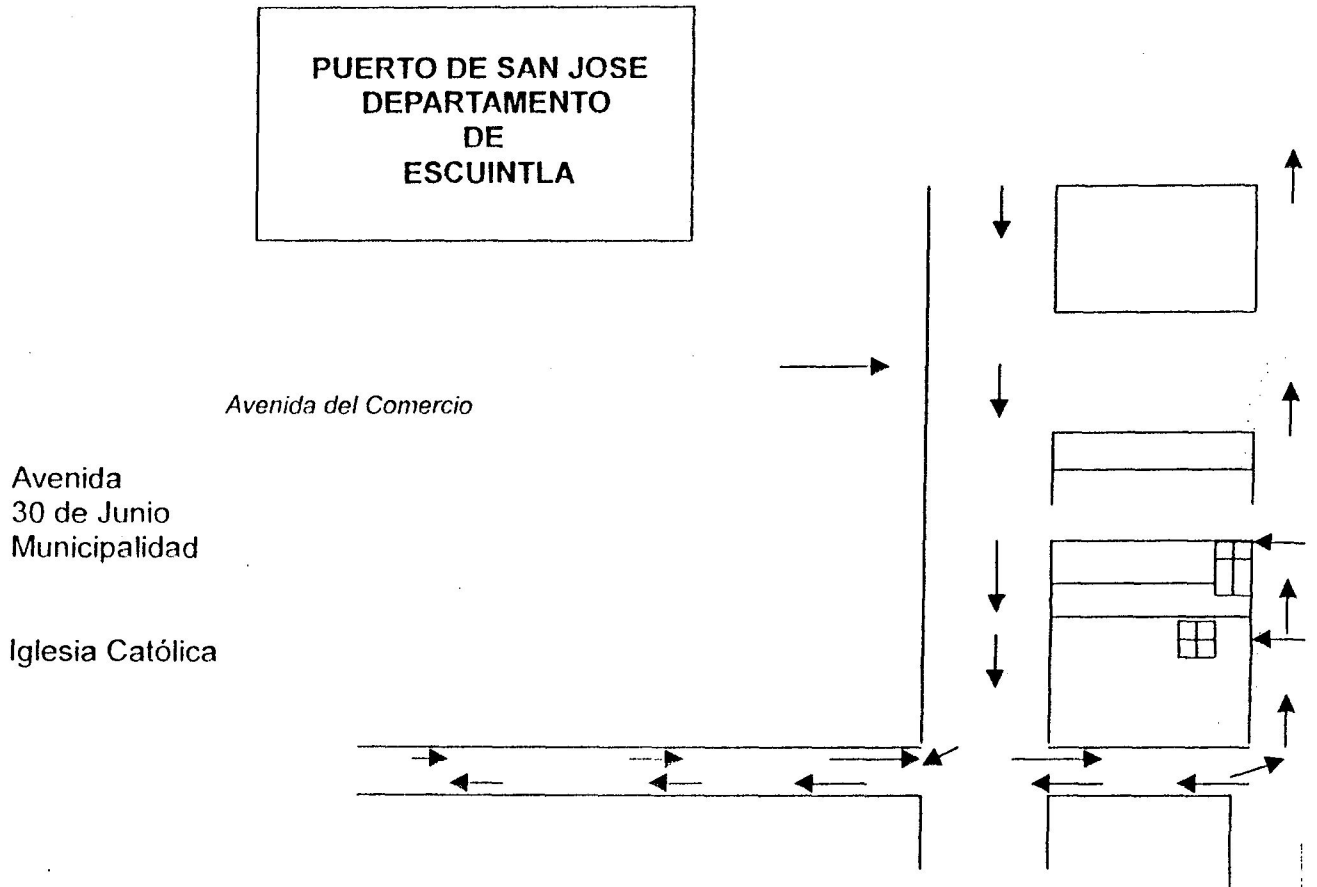
**SE SOLICITA QUE DESCRIBA LAS TAREAS QUE REALIZA DIARIAMENTE EN SU PUESTO DE TRABAJO A CONTINUACION:**

- 01. \_\_\_\_\_
- 02. \_\_\_\_\_
- 03. \_\_\_\_\_
- 04. \_\_\_\_\_
- 05. \_\_\_\_\_
- 06. \_\_\_\_\_
- 07. \_\_\_\_\_
- 08. \_\_\_\_\_
- 09. \_\_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_\_
- 11. \_\_\_\_\_
- 12. \_\_\_\_\_
- 13. \_\_\_\_\_
- 14. \_\_\_\_\_
- 15. \_\_\_\_\_
- 16. \_\_\_\_\_
- 17. \_\_\_\_\_
- 18. \_\_\_\_\_
- 19. \_\_\_\_\_
- 20. \_\_\_\_\_
- 21. \_\_\_\_\_
- 22. \_\_\_\_\_
- 23. \_\_\_\_\_
- 24. \_\_\_\_\_
- 25. \_\_\_\_\_

**5. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL PROYECTO  
DE LA MUNICIPALIDAD DEL PUERTO DE SAN JOSE**

No	OBSERVACIONES	SI - NO
01	¿Con la elaboración del manual se alcanzó el objetivo?	
02	¿El vecino encontrará fácil el trámite?	
03	¿Los vecinos del Puerto de San José aceptan los trámites?	
04	¿Los trámites se han mejorado con mayor precisión?	
05	¿Se mejoró evitando la repetición de información?	
06	¿Se mejoró la actualización del trámite administrativo?	
07	¿Hay publicidad para captar ingresos?	
08	¿Los trámites son rápidos?	
09	¿La rapidez es buena para elaborar su trabajo?	

6. Plano del Casco Urbano del Puerto de San José.



## 7. BIBLIOGRAFIA

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Código Municipal, Decreto Número 58 – 88.
- Organización y Métodos, Ing. Alvaro Zea Krings, Primera Edición Marzo 1,999, impresión Quality Print.
- Proyectos (elementos propedéuticos), Bidel Méndez, Primera Edición, Guatemala, julio de 2000.