

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa
Licenciatura en Administración de Empresas
Sección Chiquimulilla



Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado
Unidad de Práctica
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala

Ponente: Kendal Miguel Rodríguez Zamora

Registro académico: 201245602

Código único de identificación: 2120790420608

Asesor: Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales

Coordinador General de Exámenes de Graduación: Licenciado Félix Tomas Gómez Figueroa

Id y enseñad a todos

Chiquimulilla, Santa Rosa, Septiembre del 2018

Consejo Directivo del Centro Universitario de Santa Rosa

Ingeniero M.A. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla
Director de CUNSARO y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado José Luis Aguirre Pumay
Secretario del Consejo Directivo

Ingeniero Mecánico Industrial Hugo Humberto Rivera Pérez,
Representante de los Docentes de la Facultad de Ingeniería ante el Consejo Superior
Universitario

Doctor Juan Carlos Godínez Rodríguez,
Representante del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala ante el Consejo Superior
Universitario

Licenciado Edwin Pedro Ruano Hernández,
Representante de los Egresados de la Facultad de Humanidades ante el Consejo Superior
Universitario.

Licenciada Claudia Marisela González Linares
Representante de los Egresados del Centro Universitario de Santa Rosa

Técnico en Administración de Empresas Fredy Rolando Lemus López,
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa

Bachiller Héctor Edmundo Pablo Solís,
Representante Estudiantil del Centro Universitario de Santa Rosa

Coordinación Académica del Centro Universitario de Santa Rosa

Ing. M.A. Cristiam Armando Aguirre Chinchilla

Director de CUNSARO y Presidente del Consejo Directivo

Licenciado Félix Tomas Gómez Figueroa

Director y Coordinador de Exámenes de Graduación

Licenciado José Luis Aguirre Pumay

Coordinador Académico

Licenciado Carlos Humberto Ordoñez Choc

Coordinador de Administración de Empresas, Cuilapa

Licenciado Víctor Osbaldo Contreras Escalante

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales. Abogado y Notario, Cuilapa

Licenciado Walter Armando Carvajal Díaz

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Cuilapa

M.A. Amelia Raquel So pony Pérez

Coordinadora de Turismo, Cuilapa

Licenciado Juan Alberto Martínez Pérez

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Chiquimulilla

Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales

Coordinador de Administración de Empresas, Chiquimulilla

Licenciado Alex Edgardo Lone Ayala

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales. Abogado y Notario, Chiquimulilla

Licenciado Selvin Minray Guevara Rivera

Coordinador de Pedagogía y Administración Educativa, Taxisco

Ingeniero Jorge Luis Roldan Castillo

Coordinador de Agronomía, Nueva Santa Rosa

Licenciado Obdulio Rosales Dávila

Coordinador Ciencias Jurídicas y Sociales. Abogado y Notario, Nueva Santa Rosa

Dictamen de Impresión de Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA
COORDINACION DE EXAMENES GENERALES



Cuilapa 04, de noviembre del 2019

TAE, Kendal Miguel Rodríguez Zamora,
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas,
Sección Chiquimulilla, Centro Universitario de Santa Rosa

Respetable TAE, Rodríguez Zamora:

El infrascrito Coordinador de Exámenes Generales de Graduación, Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala, Certifica: Primero: Tener a la vista el Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado desarrollado por el estudiante Kendal Miguel Rodríguez Zamora, con documentos de identificación 2120790420608, registro académico 201245602, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, sección Chiquimulilla del Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad San Carlos de Guatemala, unidad de Practica Municipalidad de Taxisco, mismo que cumple los requisitos establecidos en el normativos vigente.
Segundo: En virtud de lo anterior se autoriza la impresión del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado: "Propuesta del manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa."

ID Y ENSEÑAD A TODOS


LIC. MA. Félix Tomás Gómez Figueroa,
Coordinador General de Exámenes de Graduación, CUNSA



cc. archivo.

Dictamen de Asesor



Centro Universitario de Santa Rosa
Administración de Empresas, Sección Chiquimulilla

Dictamen Ejercicio Profesional Supervisado/Licenciatura en Administración de Empresas/
Chiquimulilla No. 01-2019.

Maestro Félix Tomas Gómez Figueroa
Coordinador de Exámenes de Graduación
Centro Universitario de Santa Rosa
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Se tiene a la vista para emitir Dictamen del Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante:
Kendal Miguel Rodríguez Zamora, identificado con carnet número 201245602 de la Carrera de
Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección
Chiquimulilla.

El asesor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesta que procedió a analizar el expediente
del estudiante antes identificado, el cual consta de: acta de toma de posesión, acta de
finalización del Ejercicio Profesional Supervisado y expediente que contiene las fases exigidas en
el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, las
cuales fueron evaluadas de acuerdo al artículo veinte (20) del normativo para el Desarrollo del
Ejercicio Profesional Supervisado, del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de
San Carlos de Guatemala, obteniendo la calificación en cada fase como se describe a
continuación:

a) Fase de investigación	8 puntos
b) Fase de Fundamentación Teórica	5 puntos
c) Fase Plan de acción de la intervención	5 puntos
d) Fase de Ejecución del Proyecto	35 puntos
e) Fase de voluntariado	15 puntos
f) Informe final	22 puntos
TOTAL	90 puntos

Después del análisis efectuado y conformidad con lo establecido en el normativo para el ejercicio
Profesional supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa.

Dictamina:

Aprobar el Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante Kendal Miguel Rodríguez Zamora,
identificado con carnet número 201245602 quien cumplió con 300 horas en la Unidad de Práctica
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa y culminó satisfactoriamente las distintas etapas del
Ejercicio Profesional Supervisado incluido proyecto: **En el Municipio de Taxisco, Santa Rosa**
que se identifica en el expediente respectivo habiendo obtenido la calificación total de noventa
puntos (90).

Chiquimulilla 12 de septiembre de 2019

Vo.Bo. 
Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales
Asesor Ejercicio Profesional Supervisado

Dictamen de Revisor



Centro Universitario de Santa Rosa
Administración de Empresas, Sección Chiquimulilla

Dictamen Ejercicio Profesional Supervisado/Licenciatura en Administración de Empresas/ Chiquimulilla No. 01-2019.

Maestro Félix Tomas Gómez Figueroa
Coordinador de Exámenes de Graduación
Centro Universitario de Santa Rosa
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Se tiene a la vista para emitir Dictamen del Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante: Kendal Miguel Rodríguez Zamora, Identificado con carnet número 201245602 de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, Sección Chiquimulilla.

El revisor del Ejercicio Profesional Supervisado, manifiesta que procedió a revisar el contenido del informe en cuanto a la estructura y la forma de presentación, de acuerdo con los requisitos establecidos.

El informe está elaborado en hojas de papel bond tamaño carta, con márgenes de la siguiente manera: margen superior: 2.5 centímetros, margen inferior: 2.5 centímetros, margen izquierdo: 3.0 centímetros, margen derecho: 2.5 centímetros, interlineado: 2.0 centímetros, fuente: Times New Roman 12, cumpliendo las reglas gramaticales y las citas bibliográficas con estilo APA en su sexta edición.

Después de la revisión efectuada y de conformidad con lo establecido en el normativo para el ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa vigente al momento de la elaboración del EPS.

Dictamina:

Aprobar el Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante Kendal Miguel Rodríguez Zamora, Identificado con carnet número 201245602 quien cumplió con 300 horas en la Unidad de Practica **Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa** y culminó satisfactoriamente las distintas etapas del Ejercicio Profesional Supervisado incluido proyecto: **En el Municipio de Taxisco, Santa Rosa.**

Chiquimulilla 24 de septiembre de 2019

M.A. Luis Daniel Avila Johnson
Revisor Ejercicio Profesional Supervisado

Nota: para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria

A:

Dios, por darme la sabiduría, paciencia y comprensión en cada etapa de mi vida personal y profesional.

Mis padres; Miguel Ángel Rodríguez Cristales y Mayra Verónica Zamora Pérez, por su entrega total en cada etapa de mi vida en que me he desarrollado para el máximo desempeño, su paciencia, apoyo económico y amor que me han brindado.

Mis hermanos, Tulio Rolando Rodríguez Zamora + y Jairo Estuardo Rodríguez Zamora por su cariño y apoyo.

Mis catedráticos, por su apoyo incondicional en la formación académica que han proporcionado.

Mis amigos y compañeros de estudio, gracias por su amistad y apoyo en mi vida profesional para cumplir con una meta más.

A mi Esposa; Sucely Consuelo Peril Pocón, por su amor y entrega en cada etapa de mi vida.

A mi Hija; Kendra Isabela Rodríguez Peril, para que este logro sea un ejemplo de vida y logre cumplir cada sueño que se proponga.

Agradecimiento

A Dios por la vida y sabiduría que ha dado para seguir adelante.

Mis padres por su apoyo moral y espiritual que me han inculcado para ser una persona de bien en la sociedad.

Mis catedráticos, por sus enseñanzas que me brindaron en mi vida profesional.

Mi alma mater; Universidad de San Carlos de Guatemala, casa de estudio profesional que me ha proporcionado grandes enseñanzas en mi formación académica.

Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, por haber aceptado realizar el ejercicio profesional supervisado.

Índice

Contenido	Pág.
Resumen.....	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1 Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado.....	1
1.1 Introducción	1
1.2 Información general	2
1.2.1 Datos del epesista.....	2
1.2.2 Datos de la institución.....	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Descripción de las actividades a realizar.....	3
1.4.1 Cronograma general	5
1.5 Metodología de trabajo.....	5
1.6 Evaluación.....	6
Capítulo 2.....	7
2 Plan de diagnostico.....	7
2.1 Parte informativa	7
2.1.1 Datos de los estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado	7
2.1.2 Datos de la institución	7
2.2 Título.....	8
2.3 Ubicación física de la institución	8
2.4 Objetivos	8
2.4.1 Objetivo general.....	8
2.4.2 Objetivos específicos.....	9
2.5 Justificación.....	9
2.6 Actividades realizar.....	10
2.7 Tiempo para realizar el diagnóstico institucional.....	10
2.8 Cronograma de actividades	11
2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar	11
2.10 Recursos	12
2.10.1 Talento Humano:.....	12
2.10.2 Materiales:.....	12

2.10.3	Técnicos:	12
2.10.4	Tecnológicos:	13
2.10.5	Físicos:	13
2.10.6	Financieros:	13
2.11	Responsables	14
2.12	Evaluación.....	14
Capítulo 3	16
3	Diagnóstico	16
3.1	Contexto	16
3.1.1	Geográfico.....	16
3.1.2	Social.....	19
3.1.3	Histórico.....	20
3.1.4	Económico.....	22
3.1.5	División política	26
3.1.6	Filosófica.....	27
3.1.7	Competitividad	28
3.2	Institucional.....	30
3.2.1	Identidad institucional	30
3.2.2	Desarrollo histórico	41
3.2.3	Usuarios.....	46
3.2.4	Infraestructura	47
3.2.5	Proyección social.....	51
3.2.6	Finanzas.....	53
3.2.7	Política laboral.....	62
3.2.8	Administración	66
3.2.9	Ambiente institucional	77
3.3	Lista de deficiencias, carencias identificadas.....	80
3.4	Problematizaciones de las carencias.....	82
3.4.1	Tabla de carencias - problemas	82
3.4.2	Tabla de hipótesis acción	83
3.5	Selección del problema	84
3.5.1	Propuesta de intervención - proyecto	84
3.6	Descripción de indicadores	84
3.6.1	Viabilidad.....	84
3.6.2	Factibilidad.....	85

3.7	Análisis y discusión de resultados.....	87
3.7.1	Metodología	87
3.7.2	Análisis e interpretación encuesta dirigida a personal administrativo y operativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.....	89
3.7.3	Análisis e interpretación del proceso administrativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.	98
3.7.4	Análisis e interpretación de la lista de chequeo de prevención realizada a la Municipalidad.	100
Capítulo 4	103
4	Plan Acción	103
4.1	Identificación.....	103
4.1.1	Universidad	103
4.1.2	Centro.....	103
4.1.3	Licenciatura.....	103
4.1.4	Estudiante	103
4.1.5	Registro académico	103
4.1.6	Código único de identificación.....	103
4.2	Título del proyecto	103
4.3	Problema seleccionado.....	104
4.4	Hipótesis-acción.....	104
4.5	Ubicación geográfica de la intervención	104
4.6	Ejecutor de la intervención.....	104
4.7	Unidad ejecutora	104
4.8	Descripción de la intervención	105
4.9	Justificación de la intervención	105
4.10	Objetivos	106
4.10.1	Objetivo general	106
4.10.2	Objetivos específicos.....	106
4.11	Metas	107
4.12	Beneficiarios	107
4.13	Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos.....	108
4.14	Metodología de trabajo.....	108
4.15	Cronograma de actividades	109
4.16	Recursos	109
4.16.1	Talento humano.....	109
4.16.2	Materiales.....	110

4.16.3	Técnicos	110
4.16.4	Tecnológicos	110
4.16.5	Físicos	111
4.16.6	Financieros	112
4.17	Evaluación.....	113
Capítulo 5	114
5	Fundamentación teórica	114
5.1	Elementos teóricos	114
5.1.1	Manual de atención al ciudadano	114
5.1.2	Calidad en la gestión pública.....	122
5.1.3	Comunicación.....	123
5.1.4	Trabajo en equipo.....	127
5.2	Fundamentos legales	130
Capítulo 6	136
6	Ejecución y sistematización de la intervención.....	136
6.1	Descripción de las actividades realizadas	136
6.2	Productos, logros y evidencias	137
6.2.1	Antes	137
6.2.2	Durante	139
6.2.3	Después	141
6.2.4	Acta de entrega.....	143
6.3	Sistematización de la experiencia.....	144
6.3.1	Actores	144
6.3.2	Acciones.....	144
6.3.3	Resultados	145
6.3.4	Implicaciones	145
6.3.5	Lecciones aprendidas	146
Capítulo 7	147
7	El Voluntariado	147
7.1	Plan del voluntariado.....	147
7.1.1	Parte informativa.....	147
7.1.2	Título	148
7.1.3	Ubicación física.....	148
7.1.4	Descripción de la actividad	149
7.1.5	Justificación.....	149

7.1.6	Objetivos	150
7.1.7	Metas	150
7.1.8	Beneficiarios.....	151
7.1.9	Metodología de trabajo.....	151
7.1.10	Actividades a realizar	151
7.1.11	Cronograma.....	152
7.1.12	Recursos	152
7.1.13	Evaluación.....	154
7.2	Ejecución o evidencia del voluntariado.....	155
7.2.1	Descripción.....	155
7.2.2	Productos y logros.....	155
7.2.3	Fotografías.....	156
7.2.4	Acta de entrega.....	158
Capítulo 8	159
8	Evaluación del proceso.....	159
8.1	Evaluación del diagnóstico.....	159
8.2	Evaluación de la fundamentación teórica.....	160
8.3	Evaluación del plan de intervención	161
8.4	Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.....	162
Capítulo 9	164
9	Conclusiones	164
Capítulo 10	165
10	Recomendaciones.....	165
Capítulo 11	166
11	Referencias Bibliográficas	166
Capítulo 12	169
12	Apéndice y glosario.....	169
12.1	Apéndice	169
12.1.1	Técnicas e instrumentos de evaluación utilizadas para el proceso de diagnóstico (encuesta al personal del área administrativa y operativa; y entrevistas al personal del área administrativa).....	169
12.1.2	Actas.....	177
12.1.3	Solicitudes	179
12.1.4	Diploma de voluntariado.....	183
12.1.5	Manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	183

12.2	Glosario.....	203
------	---------------	-----

Lista de tablas

Tabla 1	Responsables del Diagnostico Institucional.....	14
Tabla 2	Evaluación del diagnóstico institucional.....	15
Tabla 3	División política Barrios, Colonias y Cantón.....	17
Tabla 4	División política Aldeas y Caserios	18
Tabla 5	Carencias y problemas detectados en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	82
Tabla 6	Hipótesis acción para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	83
Tabla 7	Viabilidad del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	84
Tabla 8	Estudio técnico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	85
Tabla 9	Estudio de mercadeo del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	85
Tabla 10	Estudio económico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	86
Tabla 11	Estudio financiero del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	86
Tabla 13	Evaluación.....	113
Tabla 12	Formas de comunicación interna.....	127
Tabla 14	Lista de cotejo para evaluar el diagnostico	160
Tabla 15	Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica	161
Tabla 16	Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención	162
Tabla 17	Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención.....	163

Lista de cuadros

Cuadro 1	Cronograma del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado	5
Cuadro 2	Cronograma de diagnóstico institucional	11
Cuadro 3	Censo religioso	28
Cuadro 4	Ranking gestión municipal	29
Cuadro 5	Cobertura educativa por nivel en el municipio de Taxisco, Santa Rosa.....	41
Cuadro 6	Alcaldes e intendentes en el municipio de Taxisco, Santa Rosa	45
Cuadro 7	Lista de docentes contratados en apoyo al Ministerio de Educación de Taxisco, Santa Rosa.....	59
Cuadro 8	Cantidad de colaboradores a tomar en cuenta para realizar encuesta.....	87
Cuadro 9	Cronograma de actividades	109
Cuadro 10	Cuadro de presupuesto	112
Cuadro 11	Cronograma doble de planificación (P) y ejecución (E) de las actividades	136
Cuadro 12	Cronograma del voluntariado	152
Cuadro 13	Presupuesto del voluntariado.....	154

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	36
Figura 2 Proceso a través de los canales de atención	120
Figura 3 Fases del proceso de comunicación	124

Lista de fotografías

Fotografía 1 Actual edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	42
Fotografía 2 Inexistencia del manual de atención al ciudadano.....	137
Fotografía 3 Inexistencia de baners informativos de las funciones y atribuciones de cada oficina de la municipalidad	138
Fotografía 4 Inexistencia de cartel informativo de la misión y visión de la municipalidad.....	138
Fotografía 5 Elaboración del manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	139
Fotografía 6 Elaboración de baners informativos de las funciones y atribuciones de cada oficina de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	140
Fotografía 7 Instalación de cartelera informativa de la misión y visión de la institución	140
Fotografía 8 Entrega de manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	141
Fotografía 9 Baners informativos de las funciones y atribuciones de cada oficina de la municipalidad.....	142
Fotografía 10 Cartelera informativa de la misión y visión de la municipalidad	142
Fotografía 11 Capacitación de calidad y atención al ciudadano	156
Fotografía 12 Capacitación de calidad y atención al ciudadano	156
Fotografía 13 Entrega de diplomas de participación por capacitación de calidad y atención al ciudadano	157

Lista de imágenes

Imagen 1 Legendario edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	42
Imagen 2 Acta de entrega de proyecto de intervención	143
Imagen 3 Acta de entrega del voluntariado.....	158
Imagen 4 Acta de asesor del ejercicio profesional supervisado	177
Imagen 5 Acta de inicio del ejercicio profesional supervisado	178
Imagen 6 Solicitud de autorización del ejercicio profesional supervisado	179
Imagen 7 Solicitud para ejecución del plan acción	180
Imagen 8 Solicitud para realización de capacitación de calidad y atención al ciudadano	181
Imagen 9 Solicitud para utilizar mobiliario y sonido de la municipalidad, para realización de capacitación de calidad y atención al ciudadano	182
Imagen 10 Diploma de participación en capacitación de calidad y atención al ciudadano.....	183

Lista de croquis

Croquis 1 Vías de accesos para localización de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	31
--	----

Lista de Gráficas

Gráfica 1 (Pregunta 1) Tiene el Equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución.....	89
Gráfica 2 (Pregunta 2) Las herramientas que utiliza están en buen estado	90
Gráfica 3 (Pregunta 3) Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente	90
Gráfica 4 (Pregunta 4) Los departamentos que integran la municipalidad no se encuentran señalizados, ¿Considera que es necesario que estén identificados?	91
Gráfica 5 (Pregunta 5) ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?.....	91
Gráfica 6 (Pregunta 6) ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?.....	92
Gráfica 7 Promedio de edades del personal	93
Gráfica 8 Nivel de estudios del personal administrativo.....	94
Gráfica 9 Género del personal.....	94
Gráfica 10 ¿Sabe usted cómo actuar en una situación de emergencia?	95
Gráfica 11 ¿Cree que existen peligros de accidentes en el edificio?.....	95
Gráfica 12 ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?.....	96
Gráfica 13 ¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?	96
Gráfica 14 ¿Existe algún método de solución ante una emergencia?	97
Gráfica 15 ¿Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general?.....	98
Gráfica 16 (Pregunta 2) Sobre proceso administrativo	99

Resumen

Las instituciones municipales tienen como objetivo primordial servir a la población en general en la administración de los recursos naturales, turísticos y económicos que el municipio posee, para tal efecto también la prioridad es poder tener un servicio eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos administrativos en la institución, dentro de la cual como ejercicio profesional supervisado del estudiante de la carrera de licenciatura en administración de empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, fue identificar por medio del diagnóstico institucional las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y dando prioridad a la carencia identificada de un manual de atención al ciudadano para el personal administrativo y operativo, en el que se establecen los mecanismos y herramientas para la atención idónea hacia los ciudadanos. Priorizando como acción complementaria la instalación de banners informativos de las oficinas y cartelera informativa de la misión y visión de la institución para velar y garantizar el fiel cumplimiento del servicio de atención al ciudadano y así agilizar los procesos para los trámites que se deseen hacer, y dándoles a conocer los requisitos de cada uno.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la administración municipal y la prestación del servicio de atención eficiente que permite un acercamiento más cómodo, natural y sencillo ante el ciudadano con la institución. Con el objetivo primordial de que los colaboradores contribuyan en la mejora continua del servicio de atención a la ciudadanía dentro de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala.

Introducción

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios idóneos y pasa por interiorizar que todas las acciones o inacciones que realicen como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano; como parte del ejercicio profesional supervisado del estudiante de la carrera de licenciatura en administración de empresas del Centro Universitario de Santa Rosa, con la propuesta del manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, brinda, a los servidores y servidoras de la entidad, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos. El presente trabajo se divide en doce capítulos en los cuales se estipulan los siguientes temas como lo son: plan general del ejercicio profesional supervisado, plan general del diagnóstico institucional, diagnóstico institucional, plan acción, fundamentación teórica, ejecución y sistematización de la intervención, evaluación de procesos, voluntariado, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas donde se fundamenta la ejecución del proyecto para el logro de los objetivos propuesto de la institución, para lo cual se utilizó la metodología documental y de campo se utilizaron las técnicas de investigación siguientes: observación, entrevista, encuesta y lista de chequeo, para la verificación de la situación actual de la institución.

Capítulo 1

El presente capítulo contiene información relevante del plan general del ejercicio profesional supervisado realizado en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el objetivo de evaluar la situación actual en la que se encuentra la institución.

1 Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

1.1 Introducción

Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-, Sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala a través del ejercicio profesional supervisado –EPS- el cual tiene como fin primordial que el epesista aplique los conocimientos técnicos adquiridos durante la carrera y estos sirvan para fomentar la ayuda a los problemas sociales y económicos que se presentan en el país. El tema “plan general del ejercicio profesional supervisado”, presenta información general de la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, donde se ejecutará en el mes de agosto del presente año, tiene como finalidad contribuir en las soluciones de las problemáticas que puedan existir en la institución, realizando planteamiento, análisis y ejecución de proyecto a las problemáticas encontradas. Para efectos de la investigación se utilizará la metodología de técnicas de investigación como lo es encuestas, entrevista, lista de chequeo, y observación para la recolección de la información, estableciendo como enfoque el proceso administrativo (planeación, organización, integración, dirección y control) para el logro de los objetivos.

1.2 Información general

1.2.1 Datos del Epesista

Nombre: Kendal Miguel Rodríguez Zamora

Carné: 201245602

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Centro: Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO –

Universidad: Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -

Sección Universitaria: Chiquimulilla, Santa Rosa

1.2.2 Datos de la Institución

Institución: Municipalidad

Municipio: Taxisco

Departamento: Santa Rosa

País: Guatemala

Límites: Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Guazacapán; al sur con el Océano Pacífico y al oeste con Iztapa y Guanagazapa (Escuintla).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Promover sistemáticamente las actividades que se realicen en el ejercicio profesional supervisado, mediante el proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control), identificando las carencias y problemáticas de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar un diagnóstico institucional en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.
- Identificar y priorizar los problemas con mayor necesidad dentro de la institución municipal.
- Preparar el material a utilizar para la ejecución y sistematización de la intervención.
- Evaluar las actividades a realizar en el ejercicio profesional supervisado.
- Promover actividades de beneficio social para la población en general.

1.4 Descripción de las actividades a realizar

1. Presentación de estudiante del ejercicio profesional supervisado ante las autoridades municipales.
2. Plan general del ejercicio profesional supervisado.

3. Plan del diagnóstico institucional.
4. Realización del diagnóstico institucional.
5. Plan de acción.
6. Ejecución y sistematización de la intervención del EPS.
7. Evaluación del proceso.
8. El voluntariado.
9. Entrega del proyecto de EPS.

1.4.1 Cronograma general

- Lugar: Municipalidad del Municipio de Taxisco, Departamento de Santa Rosa, Guatemala
- Responsable: Estudiante del ejercicio profesional supervisado Kendal Miguel Rodríguez Zamora
- Técnico asesor: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales
- Fecha de inicio: 1 de agosto de 2017
- Fecha de finalización: 31 de agosto de 2017

Cuadro 1
Cronograma del Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

No.	Actividad	AGOSTO																														
		Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4					Semana 5										
		M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
1	Presentación de estudiante del ejercicio profesional supervisado ante las autoridades municipales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
2	Plan general del ejercicio profesional supervisado	1																														
3	Plan del diagnóstico institucional		1	2																												
4	Realización del diagnóstico institucional				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14														
5	Plan de acción															15	16															
6	Ejecución y sistematización de la intervención del EPS																	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
7	Evaluación del proceso																															
8	El voluntariado																											27	28	29	30	
9	Entrega del proyecto de EPS																														31	

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.5 Metodología de trabajo

Consistirá en la realización de una inspección a toda el área de la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, con el ánimo de identificar las carencias y problemáticas en

cada uno de los distintos entornos laborales, se realizará encuestas, entrevistas, lista de chequeo y métodos de observación, al personal del área administrativa y operativa.

1.6 Evaluación

Para verificar y valorar el desarrollo del plan general del ejercicio profesional supervisado se utilizará tres tipos de evaluación las cuales son las siguientes:

- **Evaluación ex-ante:** identificar la etapa del Plan General de EPS, que servirá como guía para la ejecución y logro de los objetivos en el cual se sistematizará cada una de las actividades a realizar.
- **Evaluación durante o de desarrollo:** verificar las actividades que se sistematizaron para que se logren con la máxima efectividad de los resultados presentados en el momento de su desarrollo.
- **Evaluación ex-post:** buscar la viabilidad y factibilidad del logro de los objetivos entre lo que se planifico y se ejecutó.

Capítulo 2

El presente capítulo contiene información relevante del plan general del Diagnóstico realizado en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el objetivo de planificar las actividades a desarrollar para la obtención de la información de la situación actual de la institución.

2 Plan de diagnóstico

2.1 Parte informativa

2.1.1 Datos de los estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado

Nombre	Carné
Sucely Consuelo Peril Pocón	201245595
Juan Andres Alfaro Pérez	201245605
Kendal Miguel Rodríguez Zamora	201245602
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas
Centro:	Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO –
Universidad:	Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Sección Universitaria:	Chiquimulilla, Santa Rosa

2.1.2 Datos de la institución

Institución: Municipalidad

Municipio:	Taxisco
Departamento:	Santa Rosa
País:	Guatemala
Límites:	Al Norte con Pueblo Nuevo Viñas; al este con Guazacapán; al sur con el Océano Pacífico y al oeste con Iztapa y Guanagazapa (Escuintla).

2.2 Título

Plan de diagnóstico institucional de la municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

2.3 Ubicación física de la institución

4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Enumerar las deficiencias o carencias con que cuenta las instalaciones, el personal del área administrativa y operativa; de la municipalidad del municipio de Taxisco, del departamento de Santa Rosa.

2.4.2 Objetivos específicos

- Realizar una observación a las instalaciones de la municipalidad del municipio de Taxisco, del departamento de Santa Rosa.
- Establecer una encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas de la institución.
- Indagar a través de la entrevista al personal de las áreas administrativas y operativas de la institución.
- Formular una lista de chequeo que permita identificar los riesgos existentes en las instalaciones.
- Conceptuar un diagnóstico institucional.

2.5 Justificación

Se realizará con el objetivo de identificar los principales problemas que afrontan los colaboradores de la municipalidad del municipio de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, para mejorar la situación actual; que permita el desarrollo integral de los distintos departamentos de trabajo de la institución ya antes mencionada, presentar propuestas que brinden la información y herramientas necesarias para el óptimo desempeño de actividades, implementando el proceso administrativo (planeación, organización, integración, dirección y control), para verificar las funciones que realiza cada uno de los departamentos, dando a conocer a su vez las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en su entorno laboral.

2.6 Actividades realizar

1. Presentar plan de diagnóstico.
2. Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal.
3. Llevar a cabo encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas.
4. Realizar entrevistas al personal de las áreas administrativas y operativas.
5. Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones.
6. Investigar datos del diagnóstico institucional.
7. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.
8. Lista de carencias.
9. Problematizaciones de las carencias.
10. Selección de los problemas.
11. Descripción de indicadores.
12. Redacción de diagnóstico institucional.
13. Presentación del diagnóstico institucional.

2.7 Tiempo para realizar el diagnóstico institucional

Fecha de inicio: 4 de agosto de 2017

Fecha de finalización: 14 de agosto de 2017

2.8 Cronograma de actividades

- Lugar: 4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala.
- Responsable: Epesista Sucely Consuelo Peril Pocón
Epesista Kendal Miguel Rodríguez Zamora
Epesista Juan Andres Alfaro Pérez
- Técnico Asesor: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales

Cuadro 2
Cronograma de diagnóstico institucional

No.	Actividad	AGOSTO 2017										
		Semana 1			Semana 2					Semana 3		
		V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Presentar plan de diagnóstico.											
2	Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal.											
3	Llevar a cabo encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas.											
4	Realizar una entrevista al personal de las áreas administrativas y operativas.											
5	Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones.											
6	Investigar datos del diagnóstico institucional.											
7	Análisis e interpretación de los datos obtenidos.											
8	Lista de carencias.											
9	Problematizaciones de las carencias.											
10	Selección de los problemas.											
11	Descripción de indicadores.											
12	Redacción de diagnóstico institucional.											
13	Presentación del diagnóstico institucional.											

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

2.9 Técnicas e instrumentos a utilizar

- Observación
- Entrevista
- Encuesta
- Lista de chequeo

2.10 Recursos

2.10.1 Talento Humano:

- Epesista Juan Andres Alfaro Pérez
- Epesista Kendal Miguel Rodríguez Zamora
- Epesista Sucely Consuelo Peril Pocón
- Asesor Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales

2.10.2 Materiales:

- Hojas papel bond
- Lápiz
- Lapiceros
- Agendas
- Ganchos
- Folder
- Tinta para impresora
- Calendario

2.10.3 Técnicos:

- Libro de Actas
- Mano de Obra
- Conocimientos

2.10.4 Tecnológicos:

- Computadora
- Impresora
- USB
- Cámara Digital

2.10.5 Físicos:

- Escritorios
- Sillas
- Engrapadoras
- Ventiladores
- Extensiones eléctricas

2.10.6 Financieros:

- Gest
- ión económica de epesista

2.11 Responsables

Tabla 1
Responsables del Diagnostico Institucional

EPESISTA	ACTIVIDAD
Epesista Sucely Consuelo Peril Pocón	1. Presentar plan de diagnóstico.
	2. Aplicar el método observación para identificar carencias de las instalaciones y del personal.
	3. Llevar a cabo encuesta al personal de las áreas administrativas y operativas.
	4. Realizar una entrevista al personal de las áreas administrativas y operativas.
Epesista Kendal Miguel Rodríguez Zamora	1. Ejecutar una lista de chequeo de las instalaciones.
	2. Investigar datos del diagnóstico institucional.
	3. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.
	4. Lista de carencias.
Epesista Juan Andres Alfaro Pérez	1. Problematizaciones de las carencias.
	2. Selección de los problemas.
	3. Descripción de indicadores.
	4. Redacción de diagnóstico institucional.
	5. Presentación del diagnóstico institucional.

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

2.12 Evaluación

Para evaluar el diagnóstico se propone la lista de cotejo que abarca al plan y los productos del diagnóstico realizado:

Tabla 2
Evaluación del diagnóstico institucional

Actividad/aspecto/elemento	S	N	Comentario
¿Se presentó el plan del diagnóstico?	X		
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X		
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	X		
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico institucional diagnóstico?	X		
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X		
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X		
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X		
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X		
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X		
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?	X		
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la	X		
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?	X		
¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?	X		
¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	X		

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 3

En el siguiente capítulo se especifican los resultados obtenidos del diagnóstico institucional realizado para identificar la situación actual y dar con la solución a la problemática obtenida en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala.

3 Diagnóstico

3.1 Contexto

3.1.1 Geográfico

El presente documento describe la localización del municipio de Taxisco el cual se encuentra situado en la parte sur del departamento de Santa Rosa, en la Región IV o Región Sur-Oriente. Se localiza en la latitud $14^{\circ} 05' 13''$ y en la longitud $90^{\circ} 22' 48''$. Limita al Norte con el municipio de Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el municipio de Guazacapán; y al Oeste con los municipios de Iztapa y Guanagazapa, Escuintla. [...] (Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN, 2010, pág. 9)

Cuenta con una extensión territorial de 428 kilómetros cuadrados, y se encuentra a una altura de 214 metros sobre el nivel del mar. Clima: es templado, se encuentra a una distancia de 52 Kms. de la cabecera departamental de Santa Rosa y a 111 Kms. de la ciudad capital de Guatemala.

Taxisco cuenta con los siguientes recursos naturales, por los ríos: Camalote, Cartago, Cielito Lindo, Conacaste; El Arenal, El Corozo, El Jobo, El Meneadero, El Ocote, El Pujal, El Tigre, Flor de Palma, Frío, Grande, Hato Viejo, Helado, Huipeo, La Cruz, Jobito, La Chorrera, La Libertad y Las Cañas; el riachuelo San Isidro; las quebradas: de Agua, Tepeaco, El Arete, el Jocote y Mal Paso; las lagunas: Blanca, Isleta, La Palmilla, Tamarindo Viejo y Tiembla Tierra; y el canal de Chiquimulilla. Cuenta con las montañas: El Chical, El dominio, La Perla y Pozas de Agua; y el volcán Tecuamburro.

En este municipio se encuentra el área protegida de Monterrico, localizada en la planicie de la costa del Océano Pacífico con esteros, lagunas, salobres, bosques de mangle y playas marinas. Tiene una superficie de 2,800 hectáreas (266 marinas) y el clima es cálido seco tropical. Entre las especies protegidas están las tortugas marinas, iguanas, aves acuáticas y manglares. (SEGEPLAN, 2010, pág. 12)

El municipio de Taxisco está conformado por la siguiente división política la cual es de segunda categoría, cuenta con un pueblo de 4 barrios y 5 colonias, 1 cantón, 24 aldeas y 17 caseríos. A continuación, se muestra la siguiente tabla.

Tabla 3
División política Barrios, Colonias y Cantón

No.	Barrios	Colonias	Cantón
1	Barrio Calvario	Colonia Belén	Cantón El Roble
2	Barrio La Galera	Colonia Castillo	
3	Barrio San Miguel	Colonia Lindora	
4	Barrio Santa Lucia	Colonia Miramont	
5		Colonia Peten	

Fuente: Propia con base a información de la Dirección Municipal de Planificación, Municipalidad de Taxisco, 2017

Tabla 4
División política Aldeas y Caseríos

No.	Aldea	Caserío
1	Aldea Delicias del Jobo	Caserío Buenos Aires
2	Aldea Monterrico	Caserío Campesina
3	Aldea Candelaria	Caserío Cerritos-Conacaste
4	Aldea del Cojonal	Caserío Don Diego
5	Aldea El Astillero	Caserío El Arenal
6	Aldea El Banco	Caserío El Desengaño
7	Aldea EL Cachauito	Caserío La Florida
8	Aldea El Cintular	Caserío La Sabana
9	Aldea El Gariton	Caserío Las Victorias
10	Aldea El Jobo	Caserío Los Lotes
11	Aldea El Panal	Caserío Los Tapescos
12	Aldea El Papayo	Caserío Paso Hondo
13	Aldea El Pumpo	Caserío Peje Armado
14	Aldea El Sunzo	Caserío Portales
15	Aldea La Avellana	Caserío San Antonio
16	Aldea La Libertad	Caserío San Juan Monterreal
17	Aldea La Providencia	Caserío San Pedrito
18	Aldea Las Quechas	
19	Aldea Los Alcaravanes	
20	Aldea Madre Vieja	
21	Aldea Santa Luisa	
22	Aldea Talpetate	
23	Aldea Tepeaco	
24	Aldea Violetas del Jobo	

Fuente: Dirección Municipal de Planificación, Municipalidad de Taxisco, 2017

Cuenta con las siguientes vías de comunicación: el acceso al Municipio de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, se puede hacer por vía terrestre a través de la carretera asfaltada CA-2, y a través de la Ruta Nacional 16, tiene unión con la Comunidad del Boquerón y une a los Municipios de Chiquimulilla, Guazacapan y Taxisco con la cabecera Departamental, y la ciudad de Cuilapa. Por vía acuática se puede hacer a través del canal de Chiquimulilla, que se encuentra ubicado en la parte costera de los Departamentos de Jutiapa, Santa Rosa y Escuintla. [...] (SEGEPLAN, 2010, pág. 9)

3.1.2 Social

Se celebra la feria titular del 12 al 17 de enero, en conmemoración al Cristo Negro de Esquipulas, se realizan eventos religiosos, sociales, deportivos, exposiciones ganaderas, corridas de toros y jaripeos. Los días de mercado son: domingo, martes y jueves. El idioma que principalmente predomina en este municipio es el español. (SEGEPLAN, 2010, pág. 18)

El municipio tiene dos festividades importantes que son: la feria titular del 12 al 17 de enero, en honor al Santo Cristo de Taxisco; y del 22 al 29 de septiembre se lleva a cabo la celebración y al patrón San Miguel Arcángel. Durante esta celebración se realizan actividades culturales y deportivas, en las cuales ponen de manifiesto expresiones propias del lugar, entre ellas los famosos jaripeos.

Otra de las actividades que se realizan para esta feria es la coronación de la niña Sanmigueleña, el mismo 28; luego viene la serenata el día 29, muy bien preparada por el Lic. César Augusto Arévalo Pérez, persona muy altruista que ha mantenido dicha tradición con la participación de los diferentes conjuntos musicales frente a la Iglesia Católica; se queman

ametralladoras para alegrar el ambiente Sanmiguelero. En el municipio se realizan otras actividades que manifiestan la cultura del territorio, entre las que se pueden agregar: las posadas y los nacimientos en el mes de diciembre; así mismo, el tradicional baile del chocolate en el mismo mes, en el cual salen a la calles, con sombreros adornados y canasta con flores, frutas y sobretodo chocolate.

Patrimonio histórico, cultural y arqueológico: el patrimonio cultural tiene un valor incuestionable e incalculable, por lo tanto debe ser mantenido y atendido adecuadamente para promover la curiosidad y motivación de los turistas. El único valor patrimonial que está en proceso de recuperación es el idioma Xinka. Además las danzas, que se han tratado de mantener a través de la historia. Importante de destacar es que Taxisco dentro de la municipalidad cuenta con la casa de la cultura. El Municipio de Taxisco cuenta con un centro de salud tipo A, con categoría funcional de centro de atención médica permanente (CAP) con servicios de maternidad, en donde se tiene un horario ampliado de atención las 24 horas del día, los siete días de la semana. Cuenta con cinco puestos de salud convencionales en aldeas Monterrico, Candelaria, Cacahuito, Tepeaco y El Panal.

3.1.3 Histórico

Taxisco constituye uno de los municipios ubicados en el litoral del pacífico, en el área sur del departamento de Santa Rosa, comúnmente conocido bajo el apelativo de “Tierra de Ganadores”. Tiene una amplia extensión de tierra, propicia para la crianza de ganado, por lo que se caracteriza por el cuidado y comercialización del mismo y los productos derivados de este, al igual que por el turismo y la pesca. El municipio en mención, pasó a formar parte del

departamento de Santa Rosa el 23 de febrero de 1948 y que su nombre se deriva de la voz nahuatl tlalixco, que significa “llanura”, aunque es más posible que se derive de taxiscó, árbol llamado también tatascamite. Durante el período hispánico se conoció como San Miguel Taxisco. El poblado es del período indígena y era población importante. En su segunda carta conocida, enviada a Hernán Cortés el 27 julio 1524, don Pedro de Alvarado mencionó al pueblo en su viaje a la actual república de El Salvador, en paleografía modernizada, según la copia del manuscrito existente en Viena, que se considera la más antigua de la época: “Y de aquí me partí y fui a otro pueblo que se dice Taxisco, que es muy recio y de mucha gente y fui recibido como de los otros de atrás. Y dormí en él aquella noche” (IGN 2000).

Idioma local, costumbres y tradiciones: entre las costumbres más relevantes se encuentran: las alboradas del mes de enero con motivo de conmemorar al Cristo Crucificado de la Divina Aparición. El ingreso del Cristo de Esquipulas procedente de El Cacahuito hacia el altar mayor de la iglesia. En su feria se distingue por los jaripeos, palenque de gallos, desfile de caballos y exposición ganadera, y el convite de enmascarados y baile de moros en la aldea Las Delicias del Jobo.

Religión: El 60% de la población profesa la religión católica. Entre algunas de las tradiciones del mismo se encuentran: el famoso baile del caballito y el torito, el cual es diseñado por la mano de taxistecos que velan por mantener esta tradición. Los que participan salen a la calle el 28 de septiembre a las cuatro de la tarde, acompañados de la banda que viene a alegrar las fiestas del patrón San Miguel Arcángel, o bien al compás del instrumento autóctono la marimba. Se queman cohetes y sones. La dinámica de dicha tradición es que la gente hace rueda para ver bailar al torito, que se mueve de un lado a otro, y el caballito que se hace los quites, para que luego de terminada una canción sea vendido al mejor postor.

Recreación: es importante contar con instalaciones para la práctica de los deportes a nivel de los territorios, ello permite que los niños y adolescentes, que constituyen un alto porcentaje de la población, ocupen su tiempo libre en actividades sanas. Taxisco cuenta con 5 canchas deportivas, donde se practica fútbol, baloncesto y voleibol. Las aldeas de Monterrico y Cacahuito cuenta con canchas deportivas; es prioritario invertir en infraestructura para la práctica del deporte en las aldeas: Peje Armado, Delicias del Jobo, La Libertad, Papayo y Tepeaco. (SEGEPLAN, 2010, pág. 16)

En cuanto a la organización, las asociaciones deportivas son más frecuentes en el casco urbano. La recreación y el esparcimiento son importantes para conservar la salud. Taxisco se encuentra al lado sur por el océano pacífico, sus playas, especialmente Monterrico donde se encuentra una reserva natural del mismo nombre con una extensión de 28 kms², lugar en que los turistas pueden practicar el ecoturismo, mediante paseos en lancha sobre el canal de Chiquimulilla.

3.1.4 Económico

La economía se basa en la agricultura de productos como: maíz, frijol, caña de azúcar, papa, yuca, café, tabaco, arroz y ajonjolí; en su producción pecuaria tiene: crianza de ganado vacuno, porcino, productos lácteos y sus derivados; y sus habitantes se dedican a la artesanía en cuero. (SEGEPLAN, 2010, pág. 42)

Empleo: El 34% de la población mayor de siete años del municipio de Taxisco se considera económicamente activa según el censo 2002. El 50% de esta población económicamente

activa -PEA- se identifica como trabajadores no calificados, estando por arriba de la media departamental (46%), lo que muestra la necesidad de impulsar la formación técnica de recursos humanos para la productividad.

El 60% de la población económicamente activa -PEA- trabaja en el agro, por lo cual la producción más importante es la caña de azúcar, ganadería, pesca artesanal, granos básicos (maíz y frijol) y frutas tropicales. En los últimos años se ha incrementado dentro del territorio el cultivo de la caña, mismo que se ha colocado en uno de los primeros lugares. En la industria y el comercio trabaja el 31%, sobre todo en las microrregiones del casco urbano, Monterrico y La Candelaria. De acuerdo a la publicación del INE en el 2002 el 82% de la población económicamente activa -PEA- está conformado por hombres y el 18% por mujeres. Esto demuestra que la economía está en manos de los hombres, y a la vez que no se valora el trabajo de la mujer en el hogar. También indica que las finanzas del hogar son administradas por el hombre, por lo cual aún se vislumbra lejano los objetivos de desarrollo del milenio - ODM- promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. La relación empleo población es del 31.60%. La proporción de la PEA que trabaja por cuenta propia es del 37.62 %, por lo cual no cuentan con prestaciones labores, ni seguro social.

Migración: la falta de empleo y las malas condiciones laborales, se manifiestan sobre todo en las zonas rurales del sector norte, donde la estacionalidad de las labores agrícolas obligan a importantes grupos de campesinos a migrar hacia el sector norte y sur del departamento al corte de café y caña de azúcar. En el casco urbano la migración se da más entre jóvenes con

educación básica y diversificada, que no encuentran trabajo en el sector no agrícola, migrando principalmente hacia la ciudad capital y los Estados Unidos. Según una encuesta reciente efectuada por organización internacional para las migraciones -OIM-, concluyó que en la región Sur Oriental, la cual incluye el departamento de Santa Rosa, un 15.8% de los guatemaltecos que residen en el país de Estados Unidos son originarios del mismo. El flujo de remesas es un soporte importante de la economía local, recibéndolas en el 2007 un total de 22,227 hogares del departamento, por un total de 83.36 millones de dólares provenientes en su mayoría de los Estados Unidos. Buena parte de estas remesas llegaron a Taxisco, lo que equivale a un ingreso de varios millones de dólares. A pesar de la crisis financiera de los últimos años en los Estados Unidos la migración se mantiene constante en el municipio. (SEGEPLAN, 2010, pág. 42)

Desarrollo productivo: tenencia de la tierra el coeficiente de Gini con respecto a la tenencia de tierra a nivel municipal es de 0.806 (PNUD 2005), lo que significa que en Taxisco el 19.4% de la población tiene el control de las tierras, mientras el 80.6% no posee tierras para trabajar, siendo uno de los más altos de Santa Rosa e indica desigualdad, por lo que las familias se ven obligados a arrendar un terreno para poder cultivar su maíz y frijol para sustento de la familia, existiendo una gran demanda para el programa de crédito para arrendamiento de FONTIERRA (SEGEPLAN 2009d).

Uso de suelo y agua: en el municipio el 13% de la superficie cultivada está siendo utilizada para cultivos anuales o temporales, el 10% para cultivos permanentes, el 62% para pastos y el

9% por bosque. Los suelos de las microrregiones -MR- Delicias del Jobo y Cacahuito están sobre utilizados, según el mapa de intensidad de uso de la tierra del Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación -MAGA-.

Zonas de producción agropecuaria: según el censo agropecuario del 2003, el municipio cuenta con un hato ganadero de 36,076 cabezas de ganado bovino. El área de total de pastos naturales y mejorados es de 29,360 manzanas, destacando el hecho de que solamente el 22% de las áreas de pastoreo son pastos mejorados. La crianza y manejo de ganado vacuno es de doble propósito (leche y carne) explotándose con mayor intensidad en las microrregiones -MR- Delicias del Jobo y casco urbano. Razón por la cual produce leche en grandes cantidades jugando un papel muy importante en la fabricación de productos lácteos, tales como el queso, crema, etc., distribuyéndose en los mercados a nivel nacional. Sobresale la empresa de lácteos “la cuna del queso Taxisco”. (SEGEPLAN, 2010, pág. 43)

Cultivos y rendimiento: la superficie total cultivada de 10,943 manzanas entre la población del municipio (22,620) da una media de 3,330 m²/per cápita, lo que indica que en promedio se cultiva esta cantidad de metros cuadrados por persona que vive en el municipio. (SEGEPLAN, 2010, pág. 43)

Transporte: en el municipio existen varias líneas de transporte colectivo que comunican a la población del área rural hacia la cabecera municipal y viceversa, y al casco urbano con los

departamentos de Escuintla y la ciudad capital. El transporte de la Avellana hacia Monterrico es por medio de lanchas sobre el canal de Chiquimulilla. (SEGEPLAN, 2010, pág. 48)

Telecomunicaciones: Según la secretaria general de planificación (SEGEPLAN) Taxisco cuenta con 4.24 de líneas fijas por cada 100 habitantes Actualmente el teléfono celular ha venido a desplazar a las líneas fijas y aunque no se tiene un dato establecido, se sabe que en todas las comunidades del municipio hay cobertura del servicio brindado por las empresas Claro y Tigo. En el casco urbano se cuenta con servicio de Internet y cable local de televisión. (SEGEPLAN, 2010, pág. 48)

3.1.5 División política

Gobierno municipal: El alcalde municipal de Taxisco es el señor Edgar Rubén Catalán Retana, quien fue ganador en las elecciones del 2016 por la unión de cambio nacional - UCN- El Concejo Municipal está integrado por el alcalde municipal, dos (2) síndicos y cinco (5) concejales.

El sistema de concejos de desarrollo y la participación ciudadana: el concejo municipal de desarrollo -COMUDE- está integrado por cincuenta y ocho (58) personas, uno (1) el alcalde municipal quien lo preside, cincuenta (50) representantes de los diferentes concejos comunitarios de desarrollo -CODODE- y ocho (8) representantes de las diferentes instituciones gubernamentales con presencia en el municipio. El concejo municipal de desarrollo -COMUDE- se reúne de forma irregular y no ha logrado ser un espacio de coordinación.

El 78% de las comunidades tienen organizado su consejo comunitario de desarrollo -COCODE-, los cuales participan en la reunión del consejo municipal de desarrollo -COMUDE- cuando se requiere, quienes son convocados por el alcalde municipal a través de la dirección municipal de planificación -DMP-.

Presencia institucional: la representación institucional en el municipio está constituida principalmente por entidades gubernamentales, en lo cual los actores claves en el proceso de desarrollo del municipio son: el Director del centro de salud, el Coordinador Técnico Administrativo de educación, y la Policía Nacional Civil. Hay también representación del Organismo Judicial, a través del Juzgado de Paz. Los actores de la sociedad civil en el municipio tienen representación mediante los concejos comunitarios de desarrollo -COCODE-, el Centro de Estudios Conservacionistas -CECON- y la asociación de lecheros taxistecos -ASOLETAX-, los cuales representan a las comunidades en la gestión de proyectos, entre otras actividades. (SEGEPLAN, 2010, pág. 50)

3.1.6 Filosófica

En el municipio de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, según el censo religioso desarrollado por la Parroquia San Miguel Arcángel en el año 2015 se censaron a 4368 familias, por lo consiguiente los resultados son un total de 17,482 habitantes, para verificar que tipo de religión hay en cada una de las comunidades. (Marín, 2017, pág. 2)

Cuadro 3
Censo religioso

TIPO DE RELIGIÓN	TOTAL
Católicos	6,733
Evangélicos	6,723
Testigos de Jehová	71
Mormón	28
Otra Religión	12
Sin Religión	3,915

Fuente: Parroquia San Miguel Arcángel, del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Censo Religioso, 2,015

En el municipio las religiones que más profesan los habitantes son la católica y evangélica, ya sea por principios y valores o por devoción religiosa de cada persona.

3.1.7 Competitividad

El ranking municipal refleja el avance de las municipalidades de tal forma que cada gobierno local pueda ser reconocido por el efectivo cumplimiento de sus competencias, por el nivel de compromiso con la población y por su eficiencia en la prestación de servicios públicos, todo ello con pertinencia cultural y lingüística, que se traduce en credibilidad, confianza y satisfacción por parte de la ciudadanía. Según el ranking de la gestión municipal del año 2013, realizado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, la municipalidad de Taxisco del Departamento de Santa Rosa se encuentra en el puesto número 222 a nivel nacional de todas las municipalidades del país. (SEGEPLAN, 2013, pág. 70)

Y a nivel departamental se encuentra en el puesto número 11 como se puede constatar en el siguiente cuadro:

Cuadro 4
Ranking gestión municipal

No.	Nombre Departamento	Nombre Municipio	Índice General 2013	Posición	Categoría
1	Santa Rosa	Nueva Santa Rosa	0.4946	19	Media
2	Santa Rosa	Chiquimulilla	0.4729	35	Media
3	Santa Rosa	Barberena	0.4699	36	Media
4	Santa Rosa	Santa Cruz Naranjo	0.3995	77	Media Baja
5	Santa Rosa	San Rafael las Flores	0.3944	85	Media Baja
6	Santa Rosa	Santa Rosa de Lima	0.3839	102	Media Baja
7	Santa Rosa	Casillas	0.3684	119	Media Baja
8	Santa Rosa	Oratorio	0.3243	162	Media Baja
9	Santa Rosa	Cuilapa	0.3229	165	Media Baja
10	Santa Rosa	Santa María Ixhuatán	0.3072	183	Media Baja
11	Santa Rosa	Taxisco	0.2776	222	Media Baja
12	Santa Rosa	San Juan Tecuaco	0.2741	225	Media Baja
13	Santa Rosa	Guazacapán	0.2635	234	Media Baja
14	Santa Rosa	Pueblo Nuevo Viñas	0.2482	252	Media Baja

Fuente: Ranking de la gestión municipal, año 2013, SEGEPLAN

Además el municipio cuenta con un grado de competitividad en las áreas turísticas del sector playa, como lo es la playa de Monterrico; donde se establecen una amplia cadena de Hoteles desde dos estrellas a cinco estrellas. Su producción agrícola se caracteriza por el café, maíz y frijol, así también en el área ganadera.

3.2 Institucional

3.2.1 Identidad institucional

3.2.1.1 Nombre

Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala.

3.2.1.2 Localización geográfica

“El edificio municipal de Taxisco, Santa Rosa se encuentra ubicado en la 4ta. Calle, Barrio San Miguel del municipio”. (Cristales, 2017, pág. 1)

3.2.1.2.1 Vías de acceso

Para el ingreso a la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa este puede ser del oeste en el departamento de Escuintla por ruta CA-2 kilómetro 106, al sur por la CA-2 en el trébol que conduce a aldea La Avellana y se toma la avenida principal, e ingresar al este desde el municipio de Guazacapán ruta CA-2, kilómetro 107, dirigiéndose directamente a la 4ta. Calle, Barrio San Miguel del municipio. (Cristales, 2017, pág. 2)

Croquis 1
Vías de accesos para localización de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Google Maps, Elaboración propia, 2017

3.2.1.3 Visión

La municipalidad cuenta con la siguiente visión para el logro de los objetivos que pretende alcanzar en un futuro con un carácter inspirador y motivador para todos los colaboradores.

“Velar y garantizar el fiel cumplimiento de las políticas del Estado, a través de ejercer y defender la autonomía municipal conforme lo establece la Constitución Política de la República y el Código Municipal. Así mismo, la municipalidad de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, visualiza impulsar permanentemente el desarrollo integral del municipio y resguardar su integridad territorial, el fortalecimiento de su patrimonio económico, la

preservación de su patrimonio natural y cultural y, sobre todo, promover la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, en la solución de sus problemas”. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 1)

3.2.1.4 Misión

Las actividades que realiza la municipalidad para garantizar y administrar correctamente los recursos, para lo cual define la misión de la forma siguiente.

“La Municipalidad de Taxisco, Departamento de Santa Rosa, es una institución de derecho público, que busca alcanzar el bien común de todos los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural, con el compromiso de prestar y administrar los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción territorial”. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 1)

3.2.1.5 Objetivos

La municipalidad de Taxisco, Santa Rosa promueve un objetivo general y varios específicos para poder lograr alcanzar las actividades con el tiempo y los recursos que necesita obtener en el máximo desempeño de los colaboradores, para lo cual se establecen los siguientes.

3.2.1.5.1 Objetivo general

La Municipalidad de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, tiene como objetivo primordial la prestación y administración de los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción, debiendo establecerlos, administrarlos, mantenerlos, mejorarlos y regularlos; teniendo bajo su responsabilidad su eficiente funcionamiento a través de un efectivo manejo de los recursos humanos, materiales y financieros. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 2)

3.2.1.5.2 Objetivos específicos

- Proporcionar bienestar y procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural.
- Procurar el fortalecimiento económico del municipio, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que sean necesarios.
- Velar por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico, de las comunidades menos protegidas.
- Propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente, y mantenga el equilibrio ecológico.

3.2.1.6 Principios

Los principios se aplican empíricamente en la institución y no están documentados, para lo cual los colaboradores los emplean según sus valores adquiridos.

3.2.1.7 Valores

Como cultura de la municipalidad los valores son conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la institución establece para el logro de las actividades. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 4)

3.2.1.7.1 Equidad

Que los recursos humanos y económicos-financieros, se distribuyan de manera justa, que permita cumplir y atender a toda la población con casa servicio municipal prestado, sin que haya ninguna marginación para los habitantes en todos los aspectos.

3.2.1.7.2 Honestidad

Que cada una de las autoridades que dirigen y administran el destino de los recursos financieros de la población, guarden su integridad y sean justos en la distribución que permita el desarrollo del municipio.

3.2.1.7.3 Participación

Promover la participación de los habitantes del municipio, que facilite la toma de decisiones en conjunto para la distribución de los recursos y definición de prioridades del municipio.

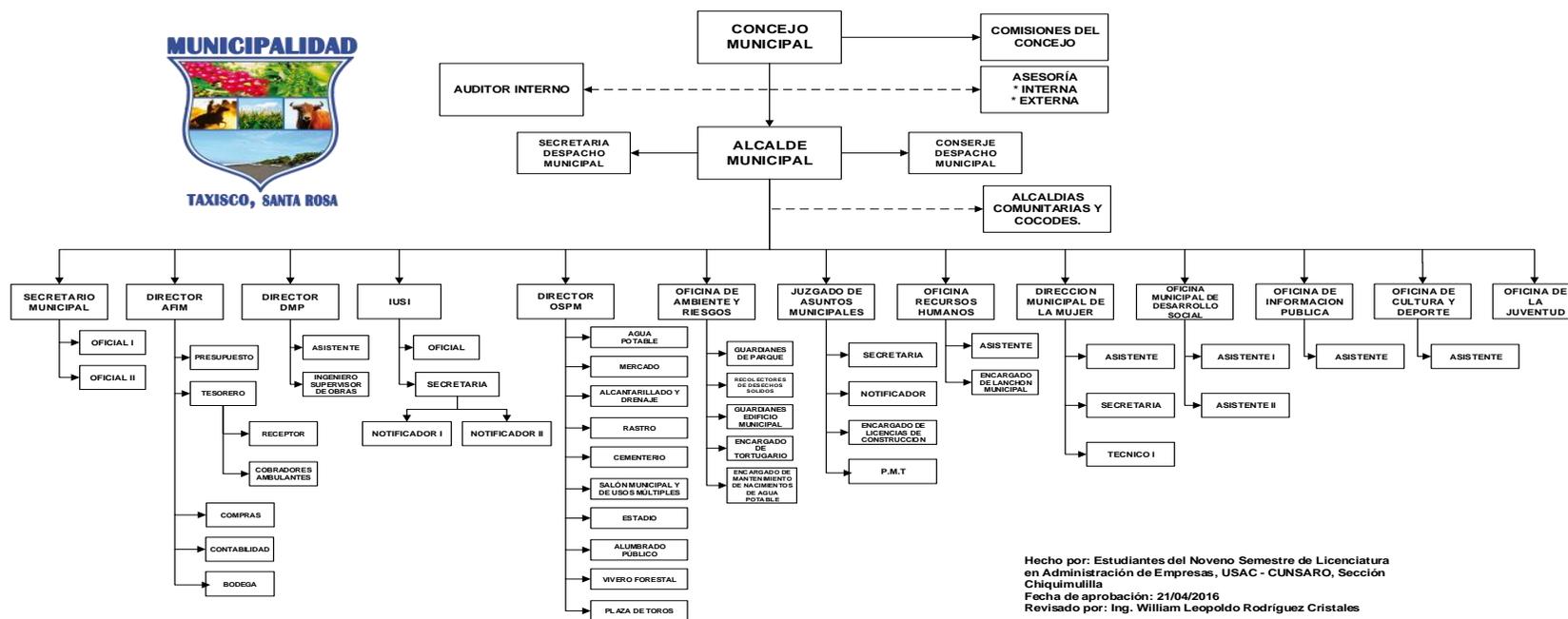
3.2.1.7.4 Amabilidad

Que el honorable concejo, alcalde municipal, personal administrativo y operativo que integra la administración municipal, manifiesten cortesía, sencillez y humildad en la atención al cliente o usuario de los servicios que presta la municipalidad.

3.2.1.8 Organigrama

La estructura organizacional de la Municipalidad establece los niveles superior, asesoría, ejecutivo y operativo de la siguiente manera. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 3)

Figura 1
Estructura organizacional de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Hecho por: Estudiantes del Noveno Semestre de Licenciatura en Administración de Empresas, USAC - CUN SARO, Sección Chiquimulilla
Fecha de aprobación: 21/04/2016
Revisado por: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales

Fuente: Manual de funciones y atribuciones de la Municipalidad de Taxisco del departamento de Santa Rosa, pág. 6, 2016

3.2.1.9 Servicios que presta

Los servicios que presta la municipalidad a los habitantes son los siguientes.

3.2.1.9.1 Servicio de salud

El distrito municipal de salud de Taxisco informa en su memoria de labores del año 2008, que el municipio contaba con 28,826 habitantes de los cuales 9,935 fueron cubiertos por los servicios institucionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y 12,891 por el programa de extensión de cobertura, no habiendo comunidades sin acceso a servicios de salud. En general, hay mejor acceso al primer nivel de salud desde que se implementó el programa de extensión de cobertura, en las áreas rurales, más distantes y dispersas geográficamente. (SEGEPLAN, 2010, pág. 18)

Taxisco cuenta con:

1. Un centro de salud tipo A, con categoría funcional de Centro de Atención Médica Permanente -CAP- con servicios de maternidad, en donde se tiene un horario ampliado de atención las 24 horas del día, los siete días de la semana.
2. Cinco puestos de salud convencionales en aldeas Monterrico, Candelaria, Cacahuito, Tepeaco y El Panal.
3. Once centros de convergencia con atención ambulatorio en el marco del Programa de Extensión de Cobertura de Salud por medio de la Asociación Mi Pequeño Paraíso en las Aldeas El Pumpo, La Avellana, La Libertad, Las Delicias Del Jobo, Madre Vieja,

El Astillero, Buenos Aires, La Providencia, Las Violetas Del Jobo, Talpetate, y Peje Armado.

4. No se cuenta con servicios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, para lo cual los afiliados tienen que ir al municipio de Guazacapan y Escuintla, o desplazarse hacia la ciudad capital.
5. Siete farmacias y cuatro clínicas médicas particulares, con variada oferta de servicios privados de salud, en relación a otros municipios del departamento.

3.2.1.9.2 Acceso de agua potable

En el municipio de Taxisco el 44.3% de viviendas no cuentan con acceso a fuentes mejoradas de abastecimiento de agua potable. Al tomar en cuenta que la meta del municipio en materia de agua es aumentar de 44% (1994) a 72% (2015) el porcentaje de viviendas con acceso a mejores fuentes de agua, hay un déficit de 776 servicios por instalar en los próximos 5 años. Las microrregiones Candelaria y Monterrico son las más deficientes del servicio de agua entubada, no aplican cloro de forma sistemática en los sistemas de agua, a excepción de los sistemas de aguas que abastecen a la población del casco urbano y el Cacahuito, por lo cual el agua no es apta para el consumo humano. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 20)

3.2.1.9.3 Servicios sanitarios

En el municipio, aproximadamente el 85% de viviendas cuentan con algún tipo de servicio sanitario y tan sólo el 44.4% tienen acceso a servicios de saneamiento mejorado (conectados a una red de drenajes, a una fosa séptica o con excusado lavable). La meta municipal en materia

de saneamiento básico es aumentar de 23.3% (1994) a 61.7% (2015), por lo que hay un déficit de 819 servicios por instalar en los próximos 5 años. Las microrregiones más deficientes de servicios sanitarios son El Panal y La Candelaria. (SEGEPLAN, 2010, pág. 32)

3.2.1.9.4 Recolección de los residuos sólidos

El servicio de recolección y traslado de residuos sólidos en el municipio esta concesionado a dos empresas privadas (una para el casco urbano y otra para las comunidades del sector playa), tiene un costo de Q. 25.00 por vivienda/mes, subsidiando la municipalidad Q. 8,000.00 mensuales. En la mayoría de comunidades no se cuenta con servicio de recolección de basura, el 5% de los habitantes la tiran en cualquier lugar y el 82% la queman. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.5 Rastro municipal

Actualmente cuenta con un rastro municipal, cuyo propósito es que el sacrificio de ganado se lleve a cabo en un lugar adecuado, con las medidas higiénicas requeridas. No obstante, en el mismo, es necesario realizar alguna remodelación para brindar un mejor servicio. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.6 Cementerio

El municipio cuenta con un cementerio municipal, tal como lo establece el Instituto Nacional de Fomento Municipal (INFOM), que brinda servicios a personas de la localidad y aldeas que no cuentan con el mismo. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.7 Condiciones de vivienda

Las condiciones de vivienda en el municipio es de 4,760 viviendas, de las cuales 3,236 son de tenencia propia. Un 24% de las viviendas tiene piso de tierra, lo que es un índice de carencia de vivienda digna. El índice de acumulación es de 5 personas por hogar. Las remesas de familiares en los Estados Unidos -EEUU- ha contribuido en los últimos años en el mejoramiento de las viviendas, habiendo aún mucha necesidad de vivienda en la microrregión Cacahuito. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.8 Energía eléctrica

En materia de electrificación se calcula que un 22% de viviendas no tienen acceso a energía eléctrica, para lo cual existe la necesidad de introducción de energía eléctrica en las microrregiones El Astillero y El Panal. (SEGEPLAN, 2010, pág. 33)

3.2.1.9.9 Educación

Durante los últimos diez años se han incrementado los servicios educativos, sobre todo en el ciclo de educación primaria y preprimaria, de manera que hay establecimientos educativos en casi todas las comunidades del municipio, se puede observar en el cuadro No. 3. A pesar de este esfuerzo existe demanda de construcción de aulas en la mayoría de microrregiones. Se requiere de inversión fuerte en el nivel preprimaria, ya que actualmente solo cuatro (4) comunidades cuentan con escuela fuera del predio de la primaria, lo que significa un riesgo por la interacción que existe entre los alumnos de ambos niveles. (SEGEPLAN, 2010, pág. 27)

Cuadro 5
Cobertura educativa por nivel en el municipio de Taxisco, Santa Rosa

Nivel	Oficial	Cooperativa	Privado	Municipal	Total
Preprimaria	37		2		39
Primaria	43		2		45
Básico	10	5	2		17
Diversificado	2	2	2		6

Fuente: Elaboración propia con base a información de SEGEPLAN, 2011

3.2.2 Desarrollo histórico

3.2.2.1 Fundación

La fundación se llevó a cabo en el año de 1890, desde la cual la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa ha tenido cambios en la infraestructura ya que inicialmente era de madera y lámina; así mismo el acceso a la misma era complicado por el exceso de gradas que tenía en el ingreso, en el año de 1970 bajo la administración del Señor Alcalde Mario Adalberto Morales Solorzano, dio instrucciones de remodelar la antigua municipalidad, a su vez las siguientes administraciones municipales fueron remodelando hasta hoy en día. (Morales, 1994, pág. 55)

Imagen 1***Legendario edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa***

Fuente: Monografía de Taxisco, Santa Rosa, Prof. Luis Ernesto Bonilla Morales, 1994, pág. 52

Fotografía 1***Actual edificio de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa***

Fuente: Oficina de información pública, municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, 2017

3.2.2.2 Fundadores

No existen registros documentos donde se indique quienes fueron los fundadores del edificio municipal, fue imposible debido a que en el traslado del mobiliario y equipo, a la casa de don Rigoberto Revolorio por motivos de remodelación del antiguo edificio, muchos libros de actas y acuerdos fueron destruidos de la polilla y el agua; lo que provocó que se perdiera esa riqueza histórica y en algún caso por eliminar algún libro que mostrara los registros municipales y por el descuido o desinterés de las autoridades en turno, los mismos fueron quemados y se perdieran para la eternidad. (Sales C. R., 2017, pág. 1)

3.2.2.3 Relato Cronológico

Como todo municipio del país, debe ser gobernado por una persona con características propias, conocidas, con autoridad para poder administrar los bienes del mismo y ante todo la visión de sacarlo adelante. A lo largo de su historia, Taxisco ha tenido autoridades municipales que han contribuido con el desarrollo en forma paulatina; se cuenta que en el pasado algunos alcaldes se nombraban así mismos, pero siempre estuvieron regidos o cuestionados por personas adineradas. Antes de la llegada de Jorge Ubico al poder, a principios de los años treinta, el pueblo fue gobernado por Alcaldes, a decir de algunos abuelos ejercían el cargo por días, semanas, meses y unos más comprometidos con el pueblo por uno o varios años. Cargos que eran desempeñados en varias ocasiones sin devengar un sueldo, pero durante los catorce años de Jorge Ubico en el Gobierno de la República de Guatemala, opta por eliminar la imagen del Alcalde para establecer las Intendencias. Los intendentes que él nombraba para

governar los pueblos del interior, en los que asignaba a personas que no fueran del mismo lugar para ejercer un mejor control estatal y de esa forma evitar anomalías.

Con la Revolución de 1944 y al tomar el poder el Doctor Juan José Arévalo Bermejo, electo por el pueblo guatemalteco, decide eliminar las intendencias y establece nuevamente las alcaldías devolviéndoles su autonomía. En esta época la imagen del Alcalde toma relevancia, debido a que debe ser electo para administrar los pueblos; el municipio de Taxisco no fue la excepción, cada Alcalde que desfiló por el despacho de la municipalidad entre aciertos y desaciertos logró dejar un legado, tratando de cumplirle a su pueblo. (Sales C. R., 2017, pág. 2)

Cuadro 6
Alcaldes e intendentes en el municipio de Taxisco, Santa Rosa

No.	Nombre	Año de Gobierno
1	Mariano Arévalo Bonilla	1900
2	Chema Cuzo	1904
3	Mariano Arévalo	1914
4	Damián Estrada Bonilla	1918
5	Carmen Molina	1922
6	Mariano Arévalo Bonilla	1924
7	Javier Castillo	1937
8	Samuel Moscoso (Intendente)	1939
9	Félix Florián (Intendente)	1940
10	Hilario Arévalo	1945
11	Luis Ernesto Bonilla Valladares	1947
12	Julio Sierra	1951
13	Julio Augusto Morales Estrada	1953
14	Benito Valladares Roldán	1954
15	Miguel Ángel González Ávila	1956
16	Víctor Melgar	1957
17	Miguel Ángel Zelada	1957
18	Lázaro Morales Arévalo	1958
19	Gustavo Morales Vásquez	1960
20	José Armando Fonseca Leal	1962
21	Armando Fong Najarro	1964
22	Marco Antonio González Ávila	1965
23	Humberto Najarro Virula	1966
24	Carlos Humberto Rivas Flores	1968
25	Mario Adalberto Morales Solórzano	1970
26	César Augusto Lanuza Zepeda	1972
27	Randolfo Guerra Soto	1974
28	Humberto Najarro Virula	1976
29	Pedro Pablo Guerra Pérez	1977
30	Luis Ernesto Bonilla González	1980
31	Miguel Ángel Martínez	1982
32	Marco Antonio González Ávila	1983
33	Marlene Lara Parada	1985
34	Mario Adalberto Morales Solorzano	1986
35	Mario Alberto Retana Arevalo	1987
36	Guillermo de Jesús Villeda	1990
37	Hugo Sierra	1992
38	Roberto Morales Way	1994
39	Fernando Ramírez	1996
40	José Ines Castillo	2000
41	José Ines Castillo	2004
42	Otto Vásquez Peralta	2008
43	Otto Vásquez Peralta	2012
44	Edgar Catalán Retana	2016

Fuente: Monografía de Taxisco, Santa Rosa, Prof. Luis Ernesto Bonilla Morales, 1994. Tribunal Supremo Electoral, 2015.

3.2.3 Usuarios

3.2.3.1 Tipos

Los tipos de usuarios que atienden la municipalidad son los siguientes:

Usuario beneficiario: prestación de servicios otorgados por la dirección municipal de la mujer, oficina de cultura y deporte, oficina de la juventud y la oficina del adulto mayor.

Usuario contribuyente: servicios brindados por rentas, entre otros.

Usuario interno: se establece otorgar prestaciones complementarias a las actividades que desarrolla la municipalidad entre las distintas direcciones, departamentos u oficinas municipales.

3.2.3.2 Características y condiciones

La municipalidad cuenta con oficinas que prestan servicio a los usuarios según el tipo de trámite que desee realizar.

3.2.3.3 Situación económica

La municipalidad se enfoca en ofrecer servicios a toda la población no importa su situación económica. Presupuesto mensual, aporte constitucional.

3.2.4 Infraestructura

El edificio municipal cuenta con área comercial, administrativa y de usos múltiples, en dos bloques uno de ellos es el de uso comercial y administrativo el segundo es de uso comercial y cultural.

3.2.4.1 Área total

La municipalidad del municipio de Taxisco cuenta con un área total de 2,145 metros cuadrados utilizados para uso administrativo y salón municipal.

3.2.4.2 Área construida

Todo el espacio físico del terreno municipal es ocupado en el 100%.

3.2.4.3 Área descubierta

No existen espacios abiertos o descubiertos en el área del edificio municipal.

3.2.4.4 Ambientes y destino

La municipalidad cuenta con las siguientes áreas:

1. Despacho Municipal: espacio utilizado por el alcalde para atender las necesidades del pueblo, atender reuniones diplomáticas y sesiones del concejo.
2. Recepción: área de la secretaria personal del alcalde quien lleva la agenda de actividades del alcalde, recibe a las personas que buscan al alcalde y las ubica en la sala de espera.
3. Sala de espera: es el área donde las personas dan tiempo a ser atendidas por el señor Alcalde o por el secretario municipal.
4. Secretaria: Espacio del secretario municipal quien lleva la agenda de las actividades del concejo, levantado de actas, archivos de bodas, desmembraciones de terrenos y las actividades del Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-, para lo cual es apoyado por una asistente de secretario, una persona quien apoya en las actividades de los Comités Comunitarios de Desarrollo –COCODE- y una persona que ayuda en la documentación administrativa con las demás oficinas.
5. Oficina de Recursos Humanos –RRHH-: se encargan de la idoneidad de la contratación de las personas, permisos, control de pagos, control de vacaciones, y todo lo relacionado a las labores del personal.
6. Unidad de Administración Financiera Integrada Municipal –AFIM-: ingresos y egresos económicos de la municipalidad de Taxisco, pagos, gastos y cobro de servicios municipales.
7. Impuesto Único sobre Inmuebles –IUSI-: encargados del catastro municipal, de uso del suelo y el cobro del uso de los inmuebles.

8. Dirección Municipal de Planificación –DMP-: se encargan de la planificación de proyectos, supervisión, elaboración de estudios técnicos, procesos de la documentación necesaria para el financiamiento y ejecución de proyectos.
9. Oficina de Servicios Públicos Municipales –OSPM-: se encargan del mantenimiento del sistema de agua potable, drenajes, alcantarillados, iluminación pública y trabajos de infraestructura municipal.
10. Oficina de Ambiente y Riesgo: se encargan de documentar la situación del municipio respecto a talas ilegales, contaminación de las fuentes de agua, el control de los basureros y el tren de aseo municipal, el cementerio, rastro, tortugario, parques y de los procesos de forestación y protección de la flora y fauna del municipio.
11. Juzgado de asuntos Municipales: notificación, consejo de problemáticas entre vecinos, documentación en relación legal municipal.
12. Dirección municipal de la mujer: gestión ante instituciones para conseguir ayudas de alimentos o medicamentos para beneficiar a las familias de escasos recursos del municipio, también se realizan barridos para determinar la situación económica y de agricultura de las áreas poblados del municipio.
13. Oficina Municipal de Desarrollo social: documentar la información de los aportes que reciben los adultos mayores y coordinar los nuevos ingresos.
14. Oficina de Información Pública: proporcionar información que las personas necesiten respecto a la situación geográfica del municipio, situación económica, agraria, enfermedades y todo lo relacionado a la administración pública.
15. Oficina de cultura y deportes: realizar campeonatos y actividades culturales para personas de todas las edades del municipio de Taxisco.

16. Oficina de la Juventud: realizar actividades directamente con jóvenes que ayuden a adquirir conocimientos y les den fortalezas para desarrollarse en sus comunidades.

3.2.4.5 Estado de conservación

El edificio municipal cuenta con 24 años desde su inauguración, hoy en día se le han hecho remodelaciones debido al deterioro que ha sufrido en los últimos años, por lo consiguiente proporcionar una mejor atención al ciudadano.

3.2.4.6 Locales disponibles

Cuenta con dieciocho locales los cuales se distribuyen en: siete locales en la parte poniente, cuatro locales en la parte saliente, siete en la parte sur, de todos ellos no hay ninguno desocupado, espacios para oficinas del área administrativa hacen falta porque el edificio en el tiempo que fue diseñado no contaba con la cantidad de oficinas que son necesarias para dar un mejor servicio y facilitar tramites.

3.2.4.7 Condiciones y uso

1. Primera planta de locales comerciales y las oficinas de la Dirección Municipal de planificación, Unidad de Gestión Ambiental, Adulto mayor y biblioteca virtual.
2. Segunda planta cuenta con espacio para usos múltiples, sanitarios hombres y mujeres, oficinas de recursos humanos, policía municipal de tránsito, dirección Oficina

Municipal de la mujer, farmacia, clínicas, juzgado de asuntos municipales y licencias de construcción, todo ellos con acceso al salón municipal de usos múltiples.

3. Tercera planta es uso administrativo con la dirección financiera municipal, departamento de compras, impuesto único sobre inmuebles –IUSI-, departamento de agua, información pública, servicios públicos, baños, bodega, secretaria municipal, secretaria del alcalde y despacho del alcalde.
4. El salón municipal de usos múltiples cuenta con escenario, vestidores, área para biblioteca, y la nave central para la concentración de dos mil personas.

3.2.5 Proyección social

3.2.5.1 Dirección municipal de la mujer

Contribuye activamente en los procesos de formulación, planificación, implementación y monitoreo de las políticas públicas municipales que beneficien el desarrollo integral de las familias, con especial atención a las mujeres indígenas y no indígenas del municipio.

Desarrolla programas de capacitación y/o sensibilización dirigidas principalmente al Concejo Municipal, al personal de la municipalidad, concejo municipal de desarrollo –COMUDES-, comités comunitarios de desarrollo –COCODES-, y organizaciones de mujer en los temas de participación y equidad de género. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 110)

3.2.5.2 Oficina de cultura y deportes

Revisa la consolidación de la Planificación de Actividades de la Dirección y trasladarla a la Alcaldía, dirección municipal de planificación –DMP- y quien la requiera, que tenga competencia en el área de trabajo de la Dirección, días cívicos, Coordinación de cultura, teatro para mi gente, señorita Taxisco, día del niño, los fieros, actividades navideñas, domingos familiares, coordinación de deportes, escuelas de iniciación de futbol, juegos interescolares, mañanas y tardes deportivas, mini olimpiadas, salud y deporte para todos, cursos de vacaciones, coordinación de escuelas de aeróbicos, escuela de arte y marimba municipal, escuela de karate. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 115)

3.2.5.3 Oficina de la juventud

Planificar, organizar y coordinar a través de un Plan operativo Anual o trimestral las actividades a ejecutar durante el año, distribuyéndolas por trimestre, solicitando al Director de Educación, Cultura, Deportes y Salud autorización para llevarlas a cabo de lo ejecutado rinde informe mensual al Director de las metas que se han cumplido en el transcurso del mismo e informa porque se han dejado de cumplir algunas actividades (si fuera el caso). Coordinar y dirigir todas las actividades de la Juventud con personas a su cargo. Coordinar la publicidad y promoción, en la juventud, de participación en los diferentes cursos del circo, break dance, guitarra, canto, trompeta, teclado, batería, teatro, ballet aéreo, que se desarrolla la oficina de la juventud. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 116)

3.2.5.4 Oficina del adulto mayor

Promover la organización, formación, funcionamiento y coordinación de las organizaciones de adultos mayores, prestándole asistencia técnica, además de captar y canalizar las necesidades y requerimientos de los adultos mayores. Proponer planes y programas que apunten a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores organizados del municipio. (Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas, 2016, pág. 119)

3.2.6 Finanzas

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. Dos características distinguen a las decisiones financieras de otras decisiones de asignación de recursos; los costos y beneficios de las decisiones financieras; uno se distribuyen a lo largo del tiempo; y dos, generalmente no son conocidos con anticipación por los encargados de tomar decisiones ni por nadie más. (Zvi Bodie, 2003, pág. 2)

En la municipalidad la administración de los recursos se orientan fundamentalmente a brindar a los usuarios los servicios de atención en oficinas para el cobro de los arbitrios, tasas e impuestos, prestación de servicio de agua potable, extracción de desechos sólidos, mantenimiento de drenajes, mantenimiento del cementerio municipal, mantenimiento de edificios municipales, parques, calles y avenidas del casco urbano y otros.

En la atención de toda esa gama de servicios que se atienden en beneficio de los usuarios se financian con recursos destinados al pago de planillas municipales tanto de campo como de oficina, adquisición de materiales y suministros, equipo y servicios.

3.2.6.1 Presupuesto

La municipalidad anualmente elabora un presupuesto de ingresos y gastos el cual debe contener las diferentes fuentes de ingresos estimados de acuerdo al comportamiento de la recaudación de los arbitrios, tasas e impuestos municipales y los ingresos que se reciben del gobierno central. “El presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamento y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un período determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia” (Luís Muñiz, 2009)

Por el lado de gasto también se consideran los diferentes compromisos en cuanto a materiales y suministros, planillas de salarios de personal de campo y de administración, tales como salarios, dietas, pagos de prestaciones, combustibles, papelería y útiles, servicios de mantenimiento, reparaciones de equipo de oficina y vehículos, comisiones de trabajo, así como también pago de la deuda municipal y otros. Realizar proyectos de infraestructura municipal para atender las diferentes necesidades en distintas áreas como salud, educación, cultura y deportes, red vial y medio ambiente; atender la inversión social con fondos destinados a la contratación de personal docente para escuelas del sector preprimaria y primaria, actividades culturales, deportivas religiosas, apoyo a las personas de la tercera edad, la juventud y otros, dicho presupuesto debe quedar aprobado por el concejo municipal a más tardar el 15 de diciembre de cada año.

3.2.6.2 Análisis del flujo económico

Muestra las fuentes y aplicaciones del efectivo de la entidad durante un periodo, las cuales se clasifican en actividades de operación, inversión y de financiamiento.

3.2.6.3 Fuentes de obtención de los fondos

Las principales fuentes de obtención de los recursos en la municipalidad son los impuestos, arbitrios, tasas y construcciones. El de mayor importancia en el municipio de Taxisco, la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles del cual el 70% se orienta a inversión y el 30% a funcionamiento; las licencias de construcción a los cuales se les denomina ingresos propios, los cuales se destinan fundamentalmente para atender gastos de funcionamiento.

La mayor fuente de obtención de recursos proviene del aporte que mensualmente otorga el gobierno a través del 10% constitucional, IVA-PAZ, impuesto a la circulación de vehículos y petróleo y sus derivados; que los dos primeros mencionados son de mayor importancia en cuanto al monto de recursos obtenidos de los cuales se destinan del 10% constitucional un 90% para inversión y un 10% para funcionamiento del IVA-PAZ un 75% para inversión y 25% para funcionamiento, vehículos un 97.5% para inversión y el resto para funcionamiento, petróleo el 100% se orienta a proyectos de inversión. (Yaeggi, 2017, pág. 1)

Los servicios que la administración presta a la población se describen brevemente a continuación:

1. Servicio de agua potable: para la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable a la población, la municipalidad administra un sistema por gravedad el cual consta de un nacimiento de agua distribuido de la siguiente forma:

Se encuentra ubicado en parcelamiento de aldea el Cacahuito Taxisco, el cual es captado y conducido a su respectivo tanque de distribución ubicado a una distancia aproximada de ocho kilómetros dentro de la misma jurisdicción, posteriormente es distribuido a la población por medio de líneas de conducción y conexiones domiciliarias.

Este nacimiento beneficia a los diferentes barrios del área urbana de la población del municipio, como barrio el Calvario, Santa Lucia, colonia Castillo, y colonia Lindora entre otros el servicio se presta todos los días de la semana dos turnos diarios mañana y tarde durante ocho horas diarias. El tanque de distribución del sistema de abastecimiento de agua potable cuenta con un equipo de clorificación para la aplicación del tratamiento, el cual, es aplicado cada 22 días por cinco fontaneros asignados al mantenimiento del sistema, éstos además, son los encargados del mantenimiento general y entre otras atribuciones se encuentran: administración de los horarios del servicio, cambio de llaves, rotura de tubería, limpieza de las líneas de conducción y distribución, así como de los tanques de distribución.

2. Piso plaza: este servicio es el que se presta a los comerciantes informales, que hacen uso de la vía pública asignada para la venta de sus productos, desde la primera avenida principal y calles hasta la plaza municipal. Todos los días del año por los cuales se cobra una tasa de Q 2.00 por local no importa el espacio que ocupare y para fechas de feria

titular y patronal la tasa que se cobra de Q.20.00 por mts² a Q.30.00 por metro lineal dependiendo la ubicación.

La recaudación es realizada por un cobrador y un síndico municipal y el Juez es el que otorga los puestos de feria, el cobro se realiza mediante recibos autorizados por la contraloría de cuentas por total del día.

La municipalidad tiene habilitados servicios sanitarios ubicados en el parque central del municipio los cuales son arrendados a personas individuales, quienes se encargan de la administración y mantenimiento de los mismos, además, proporciona el servicio de agua potable mediante un chorro ubicado en el parque municipal con una tasa de Q.2.00 por persona y se extiende un recibo autorizado por la contraloría de cuentas. Los ingresos que genera piso plaza son utilizados para financiar otros servicios, así como gastos de funcionamiento.

3. Servicio de alcantarillado: es el servicio de drenaje que presta la Municipalidad a los habitantes del área urbana, el cuál únicamente genera ingresos por el derecho de conexión que los habitantes obtienen por valor de Q 550.00, el mantenimiento del sistema es proporcionado por 5 fontaneros y el costo de las conexiones domiciliare es absorbida por cada usuario interesado. Las aguas servidas son drenadas directamente a la finca el Miradero ubicado en calle salida a Aldea la Avellana Taxisco.
4. Servicio de mercado: el servicio de mercado municipal es el responsable de dirigir y coordinar los programas de administración de los mercados y el ordenamiento y

cumplimiento de normas del comercio que opera en el municipio, que facilita a la población las condiciones apropiadas para el intercambio de productos básicos, tales como granos, frutas, hortalizas y carnes, así como otros productos complementarios de tal forma que se puedan efectuar transacciones en condiciones de libre competencia y en un ambiente higiénico y seguro.

5. Servicio de cementerio: la municipalidad posee un cementerio, el cual están ubicado en Barrio San Miguel Taxisco, siendo la unidad responsable de coordinar un mantenimiento y desarrollo de programas de sanidad en cuanto a los restos corpóreos de los vecinos fallecidos y vecinas fallecidas proporcionando los espacios e instalaciones adecuadas para la inhumación de sus seres queridos en un ambiente de seguridad, limpieza e higiene por este servicio la municipalidad percibe Q 57.50 por derecho de sepultura y Q57.50 por derecho de construcción de panteón.
6. Servicio de desechos sólidos: La municipalidad cuenta con un manejo de desechos y residuos sólidos, en el cual presta los servicios de limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición de los residuos y desechos sólidos de acuerdo con las leyes específicas en esta materia y en cumplimiento de las normas sanitarias aplicables, según (Artículo 102 del Código de Salud).
7. Servicio de rastro municipal: la Cabecera Municipal dispone de una instalación rústica destinada al destace de ganado mayor, ubicado en Colonia Petén, los residuos son desechados al municipio de Chiquimulilla departamento de Santa Rosa, por este servicio la municipalidad cobra Q.20.00 por cabeza de ganado. Esta actividad no genera costos materiales ya que únicamente en forma eventual se subcontrata personal para la limpieza del mismo, el cuál es financiado generalmente por sus propios ingresos.

8. Servicios a la educación: la municipalidad presta servicios de apoyo al Ministerio de Educación, mediante la contratación de 44 docentes entre ellos nivel primario, secundario y áreas administrativas, ubicados en diferentes establecimientos educativos y supervisión educativa dentro de los cuales se puede mencionar los siguientes establecimientos y cuantos son los asignados en cada uno de ello.

Cuadro 7
Lista de docentes contratados en apoyo al Ministerio de Educación de Taxisco, Santa Rosa

No.	Lugar de ubicación	Cantidad
1	Supervisión Educativa	2
2	Escuela el Panal	1
3	Escuela Tipo Federal Dr. Juan José Arévalo Bermejo	4
4	Instituto NUFED 535 Aldea el Jobo	1
5	Escuela el Sunso	1
6	Escuela el PAIN el Astillero	1
7	Escuela el Astillero	1
8	Escuela e Instituto el Papayo	2
9	Escuela Aldea el Cacahuito	2
10	Instituto Lomas de Lindora	4
11	Escuela Aldea la Candelaria	1
12	Escuela Aldea Talpetate	1
13	Escuela los Alcaravanes	1
14	Instituto la Campesina	2
15	Escuela el Gariton	2
16	Escuela las Quechas	2
17	Escuela Aldea Peje Armado	1
18	Instituto INEB	1
19	Escuela el Cojonal	1
20	Instituto Aldea la Avellana	3
21	Instituto Aldea la Candelaria	3
22	Escuela Violetas del Jobo	1
23	Instituto Buenos Aires	1
24	Instituto Aldea Monterrico	1
25	Instituto IMEDCO	1
26	Instituto Caserio San Antonio	1
27	Escuela Aldea Monterrico	1
28	Instituto Caserio Santa Luisa	1
	TOTAL	44

Fuente: Dirección de Recursos Humanos, Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, 2017

Los contratos tienen vigencia de 9 y 8 meses contados a partir del primero de febrero al treinta y uno de noviembre y del primero de marzo al treinta y uno de noviembre de cada año, por un monto total de Q2700.00 (Dos mil setecientos quetzales exactos) para cada docente todos bajo el renglón 029, es cancelado en cuotas niveladas mensuales contra la entrega de factura contable y cuadros de evaluación, emitidos base a las disposiciones vigentes establecidas por el Ministerio de Educación.

3.2.6.4 Patrocinadores

El alcalde municipal es el principal gestor en cuanto a la obtención y manejo de los recursos, con el apoyo y la aprobación del concejo municipal en los casos que se requiera autorización de dicho ente colegiado. Así mismo el director de administración financiera integrada municipal –AFIM- y el juzgado de asuntos municipales, por lo tanto no existen patrocinadores de entidades privadas para la institución municipal. (Yaeggi, 2017, pág. 2)

3.2.6.5 Venta de bienes y servicios

Son el resultado de los esfuerzos humanos para satisfacer las necesidades y deseos de las personas. Los bienes son objetos que pueden ser vistos y tocados, los servicios son realizados por otras personas. (Yaeggi, 2017, pág. 3)

Dentro de la venta de bienes y servicios que ofrece la municipalidad de Taxisco se pueden mencionar los siguientes:

1. Servicios administrativos municipales: certificaciones, certificaciones varias, licencias, concesión de servicios de agua (pajas de agua) deslinde de terrenos, fierros para marcar ganado, cartas de ventas, guías de conducción, rótulos, autobuses urbanos, circulación de lanchas y títulos propiedad servicio de agua.
2. Servicios públicos municipales: canon de agua, piso plaza, rastro, cementerio, baños y sanitaria municipales y otros.

3.2.6.6 Cartera de cuentas por cobrar y por pagar

Por lo tanto como ocurre con inversión de cartera de cuentas por cobrar y por pagar, se clasifican principalmente por instrumentos. Los sectores del acreedor o deudor interno, que constituyen la base secundaria para la clasificación, son las autoridades monetarias, el gobierno general, los bancos y otros sectores. (International Monetary Fund, 1994, pág. 99)

Según Información de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, la institución no posee cartera de cuentas por cobrar y por pagar.

3.2.6.7 Acceso a créditos

Según Yaeggi, Afirma “Los escasos recursos que la administración financiera municipal, indica que posee poca capacidad para contraer deuda pública. Sin embargo se solicitan créditos para financiar proyectos como los son: plantas de tratamiento, construcciones de mejoramiento, escuelas, centros educativos, posos mecánicos, pavimentación de calles y construcción de drenajes. [...] y acciones que son necesarias para la mejora de la institución”. (Yaeggi, 2017, pág. 3)

3.2.6.8 Previsiones

Etapa del proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente, de tal forma que se puedan construir contextos sociales, políticos, económicos, tecnológicos, etc., en los que se desenvolverá la empresa en el mediano como en el largo plazo. La institución municipal no cuenta con el recurso de provisiones, sin embargo puede obtenerse el 10% de los que corresponde al IVA-PAZ para poder financiar algunos proyectos de mejoramiento de servicios. (Yaeggi, 2017, pág. 4)

3.2.7 Política laboral

3.2.7.1 Procesos para contratar personal

Los procesos para contratar personal en la institución municipal son las instrucciones a seguir:

Reclutamiento: “Consiste básicamente en surtir a la selección de su materia prima básica, es decir, candidatos. Pero no sólo debe abastecer al proceso de selección en cantidad sino también en calidad”. (Equipo Vértice, 2007, pág. 6)

En la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa se redacta un documento donde se describe el proceso de selección del personal idóneo para puestos vacantes, considerando el perfil de cada uno de ellos y las necesidades de la institución.

Selección: “Compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización”. (García Noya, Hierro Díez, & Jiménez Bozal, 2001, pág. 54)

En la municipalidad se especifica el proceso de selección en el que se estipulan los puntos mínimos indispensables para cada puesto señalado como:

- Disponibilidad de horario
- Contar con los estudios requeridos

Se realizan entrevistas en las que se verifica la actitud y capacidad, se rectifica la reacción del candidato ante los problemas, se realizan preguntas clave que permitan conocer la profundidad de conocimientos y el desenvolvimiento en el ejercicio del trabajo a que pretende acceder.

Contratación: “La contratación o el empleo de personal hacer referencia al a determinación de las necesidades inmediatas de plantilla en una empresa, a la búsqueda o selección de candidatos para los diferentes puestos de trabajo y a su formación”.

(Cohen, 1991, pág. 357)

En la municipalidad se realiza la documentación mínima que deberá entregar el candidato seleccionado a contratar será la siguiente:

- Analizar las necesidades del puesto y de la organización municipal.
- Realizar descripción funcional del puesto.

- Elaborar el perfil competencial del puesto.
- Abrir un proceso de reclutamiento para el puesto, en consenso con el administrador (alcalde) y concejo de ser necesario.
- Comparar los perfiles de los candidatos con el puesto y de haber un perfil ya existente de otro departamento, evitar el contratar a alguien más.
- Ya con los preseleccionados para el puesto, presentarlos ante el Alcalde y ver cuál es la conveniencia para su contratación.
- La incorporación e integración del contratado, para un mejor ambiente laboral, presentarlo a todos los integrantes de trabajo de la municipalidad.

3.2.7.2 Perfiles para los puestos

Paneles de expertos, compuestos por directivos de la empresa y personas de la organización cuyas funciones están en relación con el puesto o los puestos analizados (bien como superiores jerárquicos, bien como clientes internos), que debaten sobre qué creen que caracteriza a los mejores en el puesto o qué comportamientos deberían tener. (Vara, 1999, pág. 10)

En la municipalidad se utiliza una guía sencilla de perfil de puesto que ayude a contratar a la persona idónea que realice las siguientes responsabilidades y que cumpla con las condiciones de trabajo estipuladas a continuación según el puesto que ocupare.

Responsabilidades:

- Descripción general del puesto

- Nombre del cargo.
- Buena presentación
- Estado civil
- Idioma (español únicamente)
- Buenas habilidades interpersonales
- Experiencia mínima
- Trabajar en equipo
- Ser ordenado

Condiciones de trabajo:

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Tolerante

3.2.7.3 Procesos de capacitación

“Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus empleos actuales”. (R. Wayne Mondy, 2005, pág. 202)

En la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, se desarrolla un modelo de sistema de capacitación que garantiza que sea efectiva en la institución, en el que se pueden apreciar claramente las etapas en que se debe operar al momento de impartir la capacitación y esto se ejecuta con base a los siete puntos necesarios:

1. ¿Qué temas se requieren?
2. ¿Cómo se han de ejecutar dichas capacitaciones?
3. ¿Cuándo se deben desarrollar?
4. ¿Dónde se realizarán en la municipalidad o fuera de las instalaciones?
5. ¿Para quién estará dirigida la capacitación?
6. ¿Con qué presupuesto y medios se cuentan para dicha capacitación?
7. ¿Con quién contamos para instructores o capacitadores?

Promover principios de aprendizaje y estrategias de enseñanza en la realización de cada una de las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores municipales.

3.2.8 Administración

3.2.8.1 Planeamiento

Según George R. Terry, afirma “Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados”. (González, 2015, pág. 58)

3.2.8.1.1 Tipos de planes

- Por su marco temporal, pueden ser de corto, mediano y largo plazo.
- Por su especificidad y frecuencia de uso, pueden ser específicos, técnicos o permanentes.
- Por su amplitud, la planeación puede indicar la necesidad de planes: estratégicos, tácticos, operativos y normativos.

Planeación operacional: consiste en seleccionar medios para perseguir metas que son dadas, establecidas o impuestas por una autoridad superior, o que son aceptadas por convenio. Es tipo de planeación es a corto plazo.

Planeación táctica: consiste en seleccionar medios y metas para perseguir objetivos dados, establecidos o impuestos por una autoridad superior, o que son aceptados por convenio. Este tipo de planeación tiende a ser a mediano plazo.

Planeación estratégica: consiste en seleccionar medios, metas y objetivos. Los ideales son dados por una autoridad superior. Este tipo de planeación tiende ser de largo alcance.

Planeación normativa o interactiva: requiere la selección explícita de medios, metas, objetivos e ideales. Este tipo de planeación cubre un periodo indefinido.

La municipalidad, establece un Plan Operativo Anual, POA; donde promueve las actividades en proyectos y gastos de cada uno de los departamentos de las áreas administrativas y operativas para el logro de sus objetivos, para cual el tipo de plan que garantiza que las actividades sean ejecutadas en una planificación operacional.

3.2.8.2 Organización

Según Koont-O'Donnell-Weihrich, afirma “Consiste en la identificación y clasificación de las actividades requeridas, la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de capacidad necesaria para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional”. (González, 2015, pág. 73)

La municipalidad, está estructurada por cuatro niveles jerárquicos, así:

Nivel Superior: conformado por las autoridades municipales, electas libre y democráticamente, así: el Concejo Municipal, integrado por el Alcalde, los Síndicos y los Concejales, en calidad de órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones.

El Alcalde municipal, como representante de la institución y del municipio y como jefe superior de todo el personal administrativo de la entidad.

Las Comisiones del Concejo, conformadas por el Concejo Municipal, para el estudio, y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año.

Nivel de asesoría: integrado por las unidades asesoras, que sirven de orientación a las acciones encaminadas al mejoramiento, modernización, desarrollo institucional y proyección de la municipalidad. Se divide en dos ramas:

Asesoría interna, integrada por: auditoría interna: quien velará por la correcta ejecución del presupuesto y deberá implantar un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria. Otros asesores que nombre el Concejo Municipal, específicamente para asesoría del Concejo y/o del Alcalde Municipal.

Asesoría externa: conformada por las personas y entidades públicas o privadas especializadas, a las que el Concejo o sus comisiones pueden solicitar asesoría, dictamen o resolución favorable, según sea el caso y la especialidad en la materia de que se trate.

Nivel ejecutivo: está integrado por las unidades ejecutoras encargadas de dirigir, ordenar e implementar las políticas y acciones relacionadas con el que hacer municipal, emanadas del Concejo a través del Alcalde. El Director de cada unidad se clasifica en la categoría de funcionario municipal. Las unidades ejecutoras son las siguientes:

La Secretaría Municipal

La administración financiera integrada municipal –AFIM-

La dirección municipal de planificación –DMP-

El juzgado de asuntos municipales –JAM-

La oficina de servicios públicos municipales –OSPM-

La administración general

Oficina de ambiente y riesgos

Director de recursos humanos

Otras unidades ejecutoras: oficina municipal de la mujer, oficina de desarrollo social y oficina de información pública.

Nivel Operativo: este nivel está conformado por las áreas de trabajo que operativizan las políticas y acciones dirigidas, ordenadas e implementadas por el nivel ejecutivo, en los diferentes servicios que presta la municipalidad, ubicadas en las diferentes unidades que lo conforman.

Funciones cargo-nivel

El manual de funciones de la municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, está estructurado de cada uno de los departamentos para el logro de sus objetivos, con el ánimo de identificar cada uno de sus funciones.

Manuales de procedimientos

La municipalidad posee un manual de procedimientos por consiguiente, las actividades las efectúan acorde a cada área.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los colaboradores y en sus jefes de que el trabajo se realice o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada organización. Es un documento interno del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

3.2.8.3 Coordinación

Proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. “Es el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos establecidos”. (González, 2015, pág. 115)

3.2.8.3.1 Informativos Internos

La existencia de informativos internos donde especifique la misión, visión, principios y valores a todos los colaboradores de la municipalidad, no están a la vista en un lugar dentro de la municipalidad para mayor información de las actividades que deben efectuar.

3.2.8.3.2 Carteleras

Es un cartel anunciador cuya finalidad es informar de manera atrayente, sin embargo, sus características físicas permiten que se emplee también para apoyar campañas institucionales, para motivar un mejor clima laboral, para reforzar la imagen corporativa, como herramienta para capacitación, como medio para propiciar el debate y la participación, y como espacio para la retroalimentación el proceso comunicativo de la institución.

La municipalidad no cuenta con una cartelera para la información inmediata a todos los colaboradores y ciudadanía.

3.2.8.3.3 Tipos de comunicación

Es el proceso a través del cual intercambiamos información y pensamientos con otras personas u animales que haya en nuestro entorno, de manera que se establece una relación que puede presentar particularidades muy concretas. En cualquier caso, en la actualidad existe una clasificación muy amplia en relación con los tipos de comunicación existentes.

Comunicación verbal: se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor. La comunicación verbal puede realizarse de dos formas:

Comunicación oral: se realiza a través de signos orales o palabras habladas. Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral.

Comunicación escrita: se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación.

Comunicación no verbal: este tipo de lenguaje se lleva a cabo sin el uso de palabras y, en muchos casos de forma inconsciente. Los movimientos corporales, las posturas, la mirada, la forma de sentarse o de andar son algunos ejemplos.

Individual: en este tipo de comunicación solamente interactúan un emisor y un receptor, es decir, que la comunicación se produce de individuo a individuo.

Colectiva: este tipo de comunicación ocurre si hay más de dos personas que intercambian mensajes.

Intrapersonal: este tipo de comunicación se da si una persona se comunica consigo misma. Por ejemplo, alguien tiene que tomar una decisión y razona las soluciones, está discutido si realmente se puede considerar comunicación.

Interindividual: ocurre si dos personas se comunican, ya sea de forma verbal o no verbal, expresando básicamente sentimientos.

Intragrupal: se da en la comunicación de dos o varias personas pertenecientes a un mismo grupo o colectivo.

Intergrupal: se refiere a la comunicación que existe entre grupos. Por ejemplo, entre los intérpretes y un grupo de espectadores.

Comunicación masiva: la comunicación masiva o de masas se refiere a la interacción entre un emisor único y un receptor masivo o audiencia. El receptor debe ser: un grupo grande de personas, heterogéneo y anónimo.

3.2.8.3.4 Reuniones

Realizadas con el Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-, el concejo municipal, y con el personal del área administrativa y operativa de la municipalidad.

3.2.8.3.5 Periodicidad

El concejo municipal de desarrollo –COMUDE-, se reúnen una vez cada mes.

El concejo municipal, se reúnen una vez a la semana, específicamente los días Jueves.

El personal del área administrativa y operativa, se reúnen los días lunes de cada semana.

3.2.8.4 Control

Según Henry Fayol, afirma “Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan aceptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”. (pág. 118)

La municipalidad lleva a cabo el control de los colaboradores mediante un método de observación que consiste en verificar que todos los empleados ejerzan los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo designado para el logro de los objetivos.

3.2.8.4.1 Normas de Control:

- Reglamento Interno

3.2.8.4.2 Registro de asistencia

- Libro de actas de asistencia

3.2.8.4.3 Evaluación del personal

Es un proceso para medir el rendimiento laboral del trabajador, con el objeto de llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los recursos humanos. Las organizaciones modernas utilizan la evaluación del trabajador para determinar incrementos de sueldos, necesidades de capacitación y desarrollo, así como ofrecer la documentación para apoyar las acciones de rotación de personal.

No se cuenta con evaluación para el personal en la municipalidad, donde se pueda identificar el rendimiento de las actividades que deben de realizar acorde a funciones de puesto de trabajo.

3.2.8.4.4 Actualización de inventarios físicos de la institución

Se desarrolla esta actividad para obtener y mantener un registro de datos contables y administrativos veraz y confiable de los bienes que posee la institución pública.

3.2.8.5 Supervisión

Es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se les orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos. (González, 2015, pág. 107)

La supervisión laboral en la municipalidad de Taxisco, se lleva a cabo a través de una inspección por el encargado de recursos humanos, en la cual verifica que todos los colaboradores estén en el puesto laboral realicen las labores establecidas.

3.2.8.5.1 Tipos de supervisión

- Método de observación.

3.2.8.5.2 Mecanismos de supervisión:

- Tareas designadas, ubicación de personal y resumen del trabajo ejercido.

3.2.8.5.3 Periodicidad

- Es realizada diariamente por el director de recursos humanos con el fin primordial de verificar que las actividades se realicen acorde a los objetivos establecidos para dar un servicio de calidad a los usuarios.

3.2.8.5.4 Instrumentos

- En la institución los colaboradores utilizan: computadoras, impresoras, libretas, libro de actas, lapiceros y lista de chequeo de personal.

3.2.9 Ambiente institucional

3.2.9.1 Clima Laboral

Una definición que afirma Forehand y Gilmer (1964) “El laboral es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones”. (Giménez, 2011, pág. 173)

La municipalidad está relacionada con el que saber hacer del señor Alcalde Municipal, a través del comportamiento de sus colaboradores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

3.2.9.2 Relaciones Interpersonales

La creencia de que las relaciones interpersonales dentro de la empresa deben estar dirigidas a que cada individuo satisfaga sus necesidades de reconocimiento social. De aquí en que en la definición se insista en que las características. [...] deben ser evaluadas según “la escala de valores, deseos y expectativas” de los subordinados. (Fundación Foessa, 1973, pág. 107)

En la municipalidad, se establece comunicación constante con las personas, para generar así relaciones interpersonales sanas, como lo es la comunicación personal, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe. Estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de los colaboradores de la institución, ya que a través de ellas obtienen importantes refuerzos sociales del entorno.

3.2.9.3 Trabajo en equipo

Según Knights y McCabe (2000), afirman “El trabajo en equipo es involucrar en el equipo, personal de producción orientado por los líderes de equipo. Dentro de cada equipo los miembros serán totalmente flexibles y responsables de todas las actividades que tienen lugar en ese departamento”. (Universidad Nacional de Colombia, 2005, pág. 197)

El trabajo en equipo en la municipalidad, se realiza a través de actividades o desafíos que facilitan la cooperación entre sus colaboradores para una mayor comunicación entre si y una satisfacción en el logro de los objetivos trazados, lo que permite medir a cada colaborador su desempeño en cada actividad a realizar.

3.2.9.4 Sentido de pertenencia

“Entendamos la identidad como el sentido de pertenencia a un grupo étnico, de clase social, cultura o cualquier otra cales de agrupación. Esta identificación supone la apropiación, participación e internalización de valores y símbolos que caracterizan una identidad determinada”. (P. Pezzi , Chávez Núñez, & Minda, 1996, pág. 278)

En la municipalidad se enfoca en el puesto laboral ya que luchar por conseguir los objetivos que se le designen y esto es lo que necesitan las instituciones hoy en día, que los colaboradores trabajen en equipo, unidas y en armonía, que permita medir el grado de compromiso, pertenencia, integridad responsabilidad y profesionalidad con la municipalidad a la hora de ejecutar operaciones y alcanzar objetivos.

3.2.9.5 Compromiso

Según Morgan y Hunt, (1994), afirman “El compromiso es un indicador de la actitud favorable del cliente hacia la relación y de querer mantenerla en el tiempo”. (Guede, 2015, pág. 181)

El proceso de compromiso laboral en la municipalidad, constituye un activo muy importante, ya que mediante el compromiso que tiene cada colaborador en el puesto laboral y en la actividad que vaya a realizar, es uno de los mecanismos que tiene a su cargo la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y vinculación de los colaboradores con la institución.

3.2.9.6 Liderazgo

“Es una técnica para motivar a los demás hacia la obtención de objetivos organizacionales; que es la conducción de un grupo hacia objetivos específicos, basada en la dirección afectiva de sus miembros; o bien, en términos muy generales, que es la obtención de cosas a través de otras personas”. (Soria, 2004, pág. 267)

En la municipalidad el liderazgo lo transmite el señor Alcalde ya que mediante la información que genera lo que permite orientar la prestación de servicios de acuerdo a procesos planificados y orientados a satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía para la cual se labora. Las actividades que realiza son de carácter técnico que incluye aspectos de planificación, administración, prestación de servicios y estratégico orientados a la gestión y obtención de recursos.

3.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas

1. Señalización inadecuada en las oficinas de la municipalidad e inexistencia de manual de funciones, atribuciones y procedimientos de la oficina de atención al ciudadano.
2. Insuficiente información a los usuarios en los requisitos que deben presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad.

3. Escasa señalización de rutas de evacuación en caso de emergencia para el personal del área administrativa y operativa, al momento de ocurrir algún incidente.
4. Deterioro del área física del techo del edificio municipal.
5. Saturación de oficinas en un mismo espacio.
6. Inadecuada presentación personal de los distintos colaboradores.
7. Inexistencia de cámaras de vigilancias para un mayor control de las actividades en las instalaciones.
8. Escaso mobiliario y equipo en cada una de las oficinas.
9. Ventilación inadecuada en las instalaciones para cada una de las oficinas.
10. Inexistencia de rampas para personas con capacidades especiales.

3.4 Problematizaciones de las carencias

3.4.1 Tabla de carencias - problemas

Tabla 5
Carencias y problemas detectados en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

No.	Carencias	Problemas
1	Señalización inadecuada en las oficinas de la municipalidad e inexistencia de manual de funciones, atribuciones y procedimientos de la oficina de atención al ciudadano.	¿Qué hacer para identificar las oficinas que conforman la municipalidad y propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano?
2	Insuficiente información a los usuarios en los requisitos que deben presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad.	¿Por qué existe insuficiente información a los usuarios en los requisitos que deben presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad?
3	Falta de localización de áreas seguras en caso de emergencia para el personal del área administrativa y operativa, al momento de ocurrir algún incidente.	¿Qué hacer para identificar zonas seguras para el personal de las áreas administrativas, operativas y usuarios al momento de surgir una emergencia?
4	Deterioro de las instalaciones de la Municipalidad	¿Cómo se puede contrarrestar el deterioro de las instalaciones de la municipalidad?
5	Espacios reducidos en las oficinas, para el desempeño de sus actividades.	¿Cómo mejorar los espacios reducidos de las oficinas?
6	Deficiencia de presentación personal de los distintos colaboradores.	¿Qué hacer para efectivizar la presentación personal de los colaboradores?
7	Falta de cámaras de vigilancias para un mayor control de las actividades en las instalaciones.	¿Qué hacer para implementar cámaras de vigilancia para el control de las actividades en las instalaciones?
8	Escaso mobiliario y equipo en cada una de las oficinas.	¿Cómo se puede mejorar el mobiliario y equipo de cada una de las oficinas?
9	Ventilación inadecuada en las instalaciones para cada una de las oficinas.	¿Por qué no existe una ventilación adecuada en cada una de las oficinas?
10	Falta de rampas para personas con capacidades especiales.	¿Qué se debe de implementar para la construcción de rampas para personas con capacidades especiales?

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017.

3.4.2 Tabla de hipótesis acción

Tabla 6
Hipótesis acción para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

No.	Problema (pregunta)	Hipótesis-acción
1	¿Qué hacer para identificar las oficinas que conforman la municipalidad y propiciar de un manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención ciudadano?	<u>Si</u> se establecen las debidas señalizaciones informativas a las oficinas de la municipalidad de Taxisco y se crea el manual de funciones, atribuciones y procedimientos para la oficina de atención al ciudadano, <u>entonces</u> se podrá orientar la comunidad visitante y personal administrativo y operativo.
2	¿Por qué existe insuficiente información a los usuarios en los requisitos que deben presentar para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad?	<u>Si</u> se propone un manual de atención al ciudadano, <u>entonces</u> los colaboradores brindarán un mejor servicio a los usuarios donde darán a conocer los requisitos que deben presentar para cada trámite que deseen realizar en cada una de las oficinas de la municipalidad.
3	¿Qué hacer para identificar zonas seguras para el personal de las áreas administrativas, operativas y usuarios al momento de surgir una emergencia?	<u>Si</u> se establece un plan de contingencia en la municipalidad de Taxisco, <u>entonces</u> se podrá identificar las rutas de evacuación y zonas seguras.
4	¿Cómo se puede contrarrestar el deterioro de las instalaciones de la municipalidad?	<u>Si</u> se hace un estudio de la infraestructura de la municipalidad, <u>entonces</u> se podrá mejorar las instalaciones dando mantenimiento de las áreas con mayor deterioro.
5	¿Cómo mejorar los espacios reducidos de las oficinas?	<u>Si</u> se hace un rediseño organizacional de las instalaciones, <u>entonces</u> se mejoraran los espacios de las oficinas para mayor comodidad de los colaboradores de la municipalidad.
6	¿Qué hacer para efectivizar la presentación personal de los colaboradores?	<u>Si</u> se ejecuta un reglamento de presentación personal, <u>entonces</u> se tendrá una mayor identificación de los colaboradores.
7	¿Qué hacer para implementar cámaras de vigilancia para el control de las actividades en las instalaciones?	<u>Si</u> se crea una oficina de vigilancia tecnológica, <u>entonces</u> se tendrá un mayor control del uso y de las actividades a realizar dentro de las instalaciones.
8	¿Cómo se puede mejorar el mobiliario y equipo de cada una de las oficinas?	<u>Si</u> se equipa adecuadamente cada una las oficinas, <u>entonces</u> se tendrá un mejor ambiente laboral en los colaboradores y usuarios de la municipalidad.
9	¿Por qué no existe una ventilación adecuada en cada una de las oficinas?	<u>Si</u> se rige de acuerdo al reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo, del instituto guatemalteco de seguridad social, <u>entonces</u> se tendría la ventilación adecuada para cada oficina de la municipalidad.
10	¿Qué se debe de implementar para la construcción de rampas para personas con capacidades especiales?	<u>Si</u> se siguen los requerimientos de las normas de reducción de desastres numero dos NRD2 de la CONRED, <u>entonces</u> se podrá identificar los accesos más viables para la ejecución de rampas en la municipalidad.

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.5 Selección del problema

¿Por qué existe desinformación a los usuarios para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad?

3.5.1 Propuesta de intervención - proyecto

Propuesta del manual de atención al ciudadano para las oficinas de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

3.6 Descripción de indicadores

3.6.1 Viabilidad

Tabla 7
Viabilidad del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicador	S i	No
¿Se tiene, por parte de la Institución, el permiso para hacer el proyecto?	X	
¿Se cumplen con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	X	
¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		X

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2 Factibilidad

3.6.2.1 Estudio Técnico

Tabla 8
Estudio técnico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicador	Si	No
¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto?	X	
¿Se tiene exacta idea de la magnitud del proyecto?	X	
¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	X	
¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	X	
¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios?	X	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto realizar?	X	

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2.2 Estudio de mercadeo

Tabla 9
Estudio de mercadeo del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicador	Si	No
¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2.3 Estudio económico

Tabla 10
Estudio económico del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicadores	Si	No
¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X	
¿Será necesario el pago de servicios profesionales?	X	
¿Es necesario contabilizar gastos administrativos?		X
¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X	
¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X	
¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?	X	
¿Los pagos se harán con cheque?		X
¿Los gastos se harán en efectivo?	X	
¿Es necesario pagar impuestos?		X

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.6.2.4 Estudio financiero

Tabla 11
Estudio financiero del proyecto en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

Indicador	S	No
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	X	
¿El proyecto se pagará con fondos de la institución/comunidad intervenida?		X
¿Será necesario gestionar crédito?		X
¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?		X
¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?	X	
¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?		X

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.7 Análisis y discusión de resultados

3.7.1 Metodología

Consistió en la realización de una inspección a toda el área de la municipalidad con el ánimo de verificar las necesidades de cada uno de los distintos entornos laborales, se realizó una encuesta al personal del área administrativa y operativa de la Municipalidad, los datos fueron procesados, aplicados y dispuestos en el presente documento, haciendo un total de la población de **124** personas que colaboran en dicha Municipalidad de lo cual se tomó una muestra de personas encuestadas.

3.7.1.1 Datos de personal a quien se tomó la muestra para realizar la encuesta

Los datos obtenidos de la encuesta realizada al personal del área administrativa y operativa de la municipalidad, (54 muestras tomadas al azar), sobre su opinión respecto a la situación actual.

Cuadro 8
Cantidad de colaboradores a tomar en cuenta para realizar encuesta

Oficina	No. De Personas
Secretaria municipal	3
Dirección administración financiera integrada	7
Dirección municipal de planificación	2
Oficina de impuesto único de inmueble	6
Oficina de servicio públicos municipales	10
Oficina de ambiente y riesgo	6
Juzgado de asuntos municipales	10
Oficina de recursos humanos	2
Oficina municipal de la mujer	2
Oficina municipal de desarrollo social	1
Oficina información pública	2
Oficina de cultura y deporte	2
Oficina de la juventud	1
Total de colaboradores	54

Fuente: Elaboración por estudiantes del ejercicio profesional supervisado, 2017

3.7.1.2 Fórmula para obtener la muestra para las encuestas

$$n = \frac{NZ^2 p.q}{Nd^2 + Z^2 p.q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= valor que depende del nivel de confianza

p= proporción de éxito de los datos

q= proporción de fracaso de los datos

d= error relativo (cantidad de variación que se permite en la toma de datos)

NOTA: se asume máxima varianza (p=q=0.5) porque no se han hecho estudios anteriores.

Fuente: (Douglas A. Lind, William G. Marchal, Samuel A. Wathen, Estadística aplicada a los negocios y la economía, 2008.)

Datos: $n = \frac{((124 \times 1.96^2) \times (0.5)(0.5))}{((124 \times 0.10^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5))} = 54.12 = 54$

N= 124 $((124 \times 0.10^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5))$

N. C. = 95%

Z= 1.96

$\alpha = 5\%$ $54 \times 100 / 124 = 44\%$ del total de colaboradores.

p= 0.5

q= 0.5

d= 10%

3.7.1.3 Conclusión

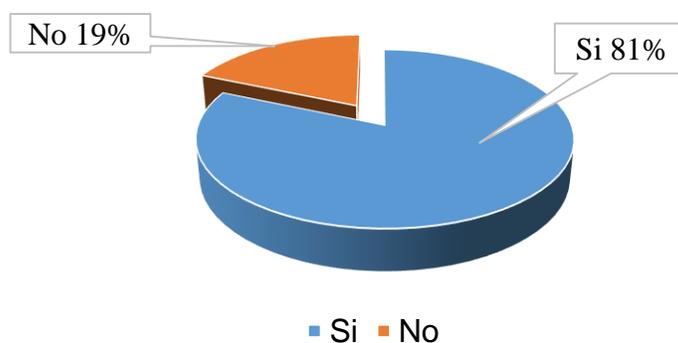
Se tomaron 54 muestras para obtener los datos sobre las condiciones generales en las que se encuentra las instalaciones de la municipalidad las que representan el 44% del total de los colaboradores (124), tomando un margen de error en la toma de datos del 10%, con una probabilidad de que los datos fuesen correctos del 95%.

Se sugiere difundirlo y darlo a conocer a la totalidad del personal de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad.

3.7.2 Análisis e interpretación encuesta dirigida a personal administrativo y operativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

1. ¿Tiene el equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución?

Gráfica 1
(Pregunta 1) Tiene el Equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución

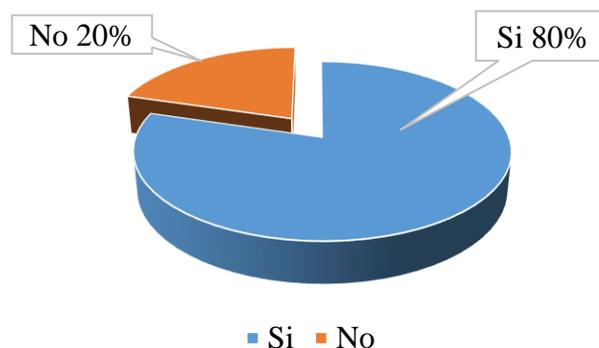


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: el 81% de personas encuestadas cuenta con el equipo adecuado para efectuar sus labores, mientras que el 19% considero que faltan algunos implementos.

2. ¿Las herramientas que utiliza están en buen estado?

Gráfica 2
(Pregunta 2) *Las herramientas que utiliza están en buen estado*

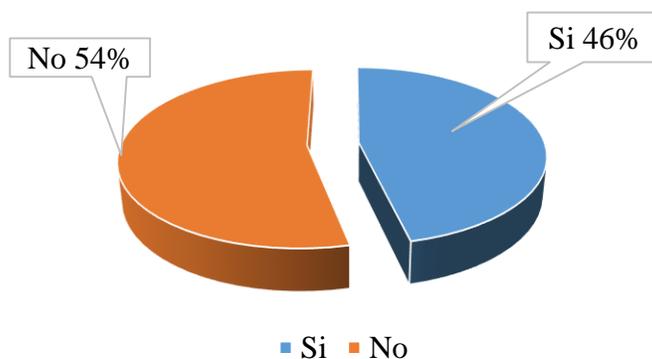


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: el 80% de las personas encuestadas considera que si están en buen estado las herramientas que usan, mientras que el 20% de los encuestados indican que no están en buen estado.

3. ¿Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente?

Gráfica 3
(Pregunta 3) *Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente*



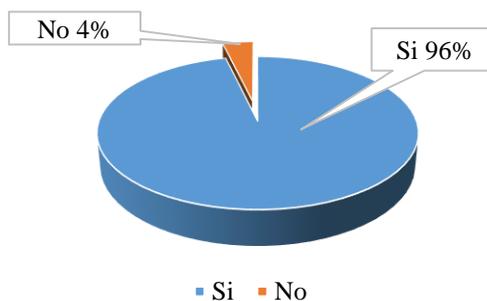
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: un 54% no sabe qué hacer al momento de ocurrir una emergencia, y el 46% de los encuestados considera que si tiene conocimientos para actuar en una emergencia.

4. Los departamentos que integran la Municipalidad no se encuentran señalizados, ¿Considera que es necesario que estén identificados?

Gráfica 4

(Pregunta 4) Los departamentos que integran la municipalidad no se encuentran señalizados, ¿Considera que es necesario que estén identificados?



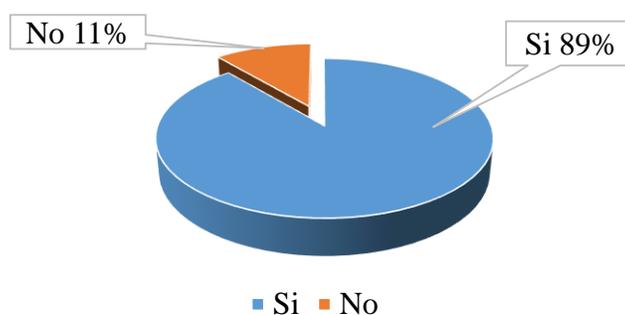
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: un 96% de los encuestados considera que es necesario identificar cada departamento, mientras que un 4% no lo ve necesario.

5. ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?

Gráfica 5

(Pregunta 5) ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?

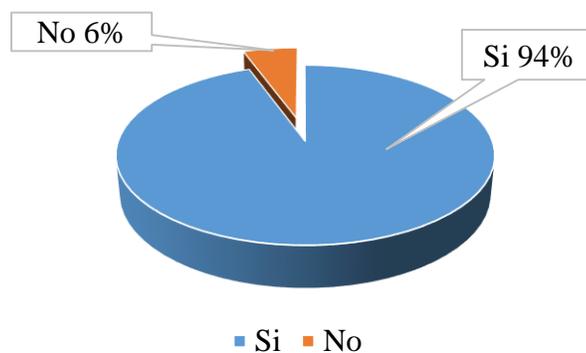


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: el 89% considera que es primordial la implementación de una oficina de atención al ciudadano, y un 11% indican que no es factible.

6. ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?

Gráfica 6
(Pregunta 6) ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?



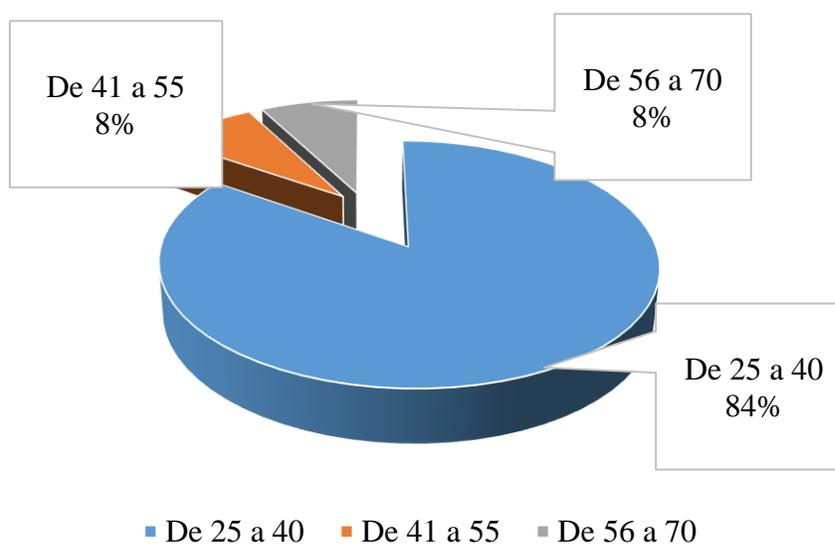
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de encuesta dirigida al personal administrativo y operativo, 2017

Análisis: un 94% si tiene buena comunicación con sus compañeros, y 6% indica que no existe una relación efectiva.

3.7.2.1 Análisis e interpretación Entrevista al personal Administrativo de la Municipalidad de Taxisco, Departamento de Santa Rosa.

1. Edad

Gráfica 7
Promedio de edades del personal

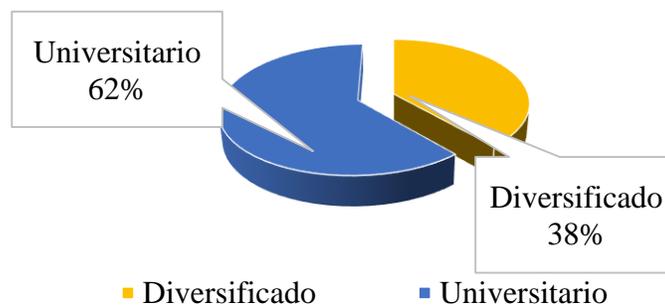


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: con la información proporcionada se da a conocer que entre las edades de 25 a 40 años existe un 84% de los colaboradores, un 8% entre las edades 41 a 55 años, y 8% en las edades comprendidas de 56 a 70 años.

2. Estudios realizados

Gráfica 8
Nivel de estudios del personal administrativo

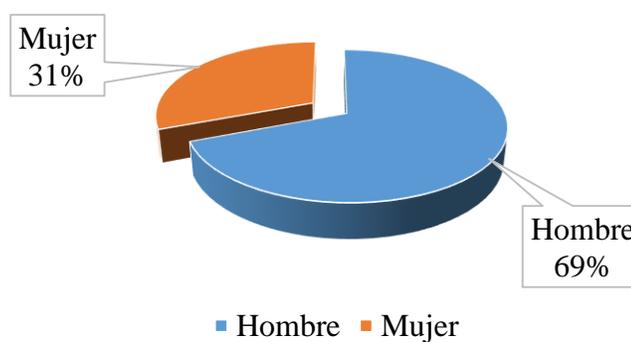


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: un 62% de los entrevistados cuentan un nivel de estudios universitario, y el 38% especificó haber obtenido solo el nivel diversificado.

3. Sexo

Gráfica 9
Género del personal

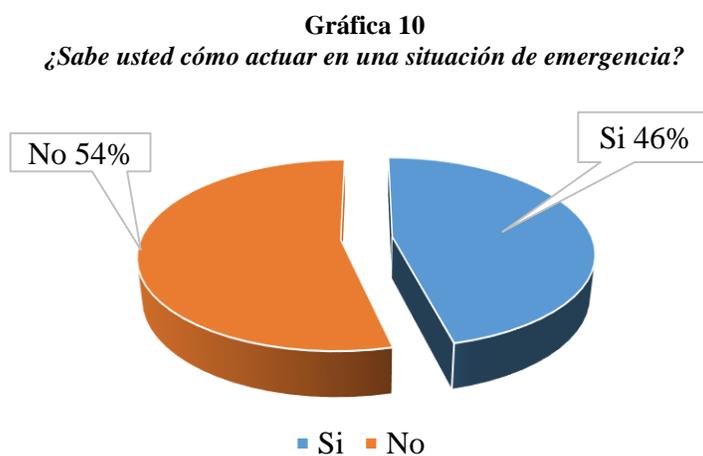


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: un 69% de los entrevistados son hombres, y 31% fueron mujeres.

3.7.2.2 Análisis e interpretación para contrarrestar algún desastre natural o percance.

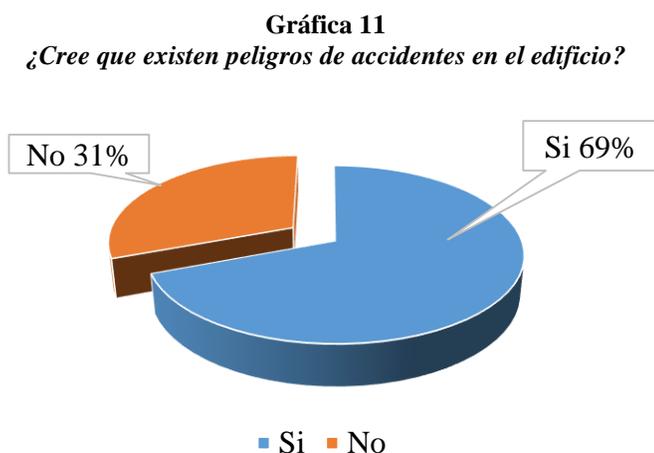
1. ¿Sabe usted cómo actuar en una situación de emergencia?



Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: un 54% desconoce cómo contrarrestar una emergencia, mientras que el 46% de los entrevistados si sabe que realizar en una emergencia.

2. ¿Cree que existen peligros de accidentes en el edificio?

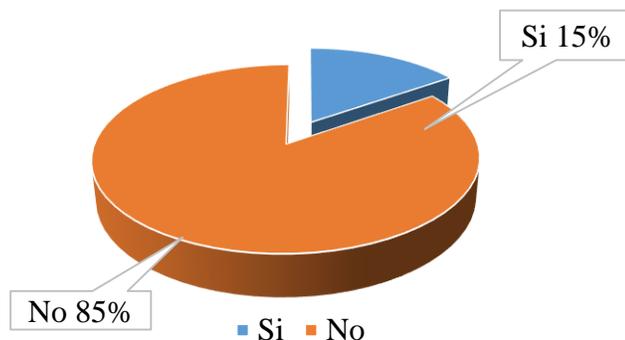


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 69% de los entrevistados considero que si hay peligros, como por ejemplo; estantes, escritorios que ocasionan espacios de las oficinas reducidos, que obstaculizan el paso, y el 31% indica que no hay peligros.

3. ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?

Gráfica 12
¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?

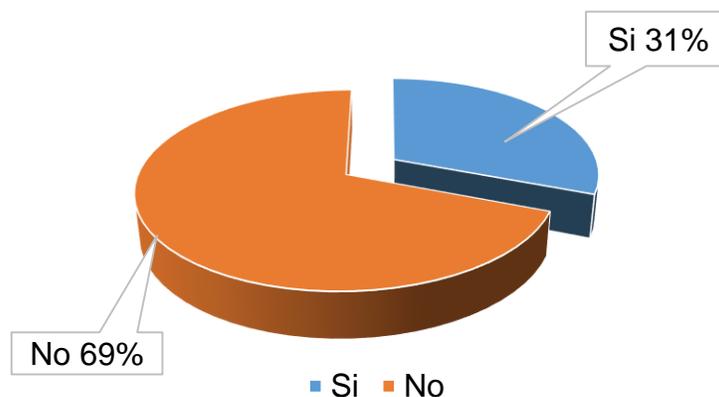


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 85% no ha participado en un ningún tipo de simulacro, y el 15% si ha tenido a bien recibir alguna capacitación.

4. ¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?

Gráfica 13
¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?

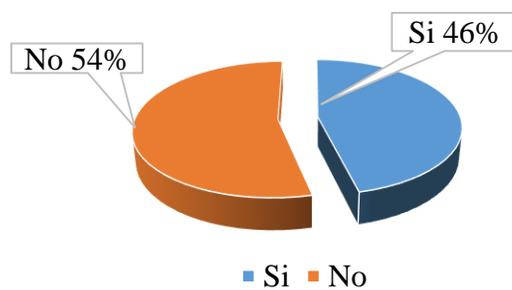


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 69% no ha participado de capacitaciones de primeros auxilios, y el 31% de los entrevistados no tiene conocimientos para brindar apoyo en caso de un accidente.

5. ¿Existe algún método de solución ante una emergencia?

Gráfica 14
¿Existe algún método de solución ante una emergencia?



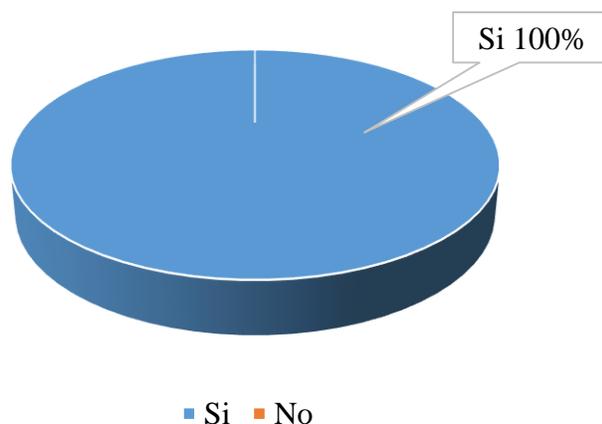
Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 54% no tiene conocimiento sobre algún método de emergencia, y el 46% si tiene algún método.

3.7.3 Análisis e interpretación del proceso administrativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

1. ¿Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general?

Gráfica 15
¿Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general?

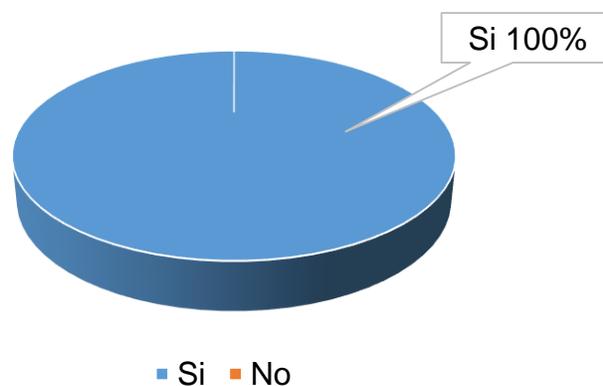


Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 100% de los entrevistados ve necesario que se coloque en un lugar visible la misión y visión de sus colaboradores para el logro de sus objetivos.

2. ¿Considera usted que la misión y visión es parte importante para el desarrollo de las actividades dentro del entorno laboral y servicio al cliente?

Gráfica 16
(Pregunta 2) Sobre proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia, con base a resultados de entrevista dirigida al personal administrativo.

Análisis: el 100% de los entrevistados considera que la misión y visión son parte importante de la Municipalidad para que sus colaboradores desempeñen sus actividades con objetividad y amabilidad.

3.7.4 Análisis e interpretación de la lista de chequeo de prevención realizada a la Municipalidad.

Revisión	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
SISTEMAS DE DETECCIÓN						
Existen sistemas de detección de incendio y alarma		X				
Sistema de detectores de humo		X				
Sistemas de detector de calor		X				
Sistemas de alarma, avisos de emergencia		X				
Distribución de los sistemas de detección de incendio y alarma		X				
SISTEMA DE EXTINCION						
Extintores	X					
Cantidad	X					
Tipo de instalación correcta	X					
Distribución por distancia	X		X			
Accesibilidad			X			
Fecha última recarga – vencimiento						
Presión en el manómetro			X			
Sello			X			
Seguro			X			
Manguera			X			
Pintura - apariencia			X			
Se hace reposición inmediata de ellos cuando se usan		X				
Pruebas periódicas de operatividad		X				
Señales de localización e instrucciones	X					
PRUEBAS DE INCENDIO						
Existen tuberías de alimentación de agua para el servicio contra incendio		X				
Siamesas		X				
Válvulas –diámetro		X				
Están instaladas de acuerdo con la normatividad vigente		X				
Compatibilidad con el servicio de bomberos de la localidad	X					
Pruebas periódicas operatividad		X				NO HAY MANUALES PARA REALIZAR SIMULACROS
Existe suficiente abastecimiento de agua para 1/2 hora de incendio		X				
EVACUACION DE INCENDIOS/EMERGENCIAS						
Emergencias	X					
Existen salidas de emergencia	X					
Emergencias	X					
Ancho	X					
A dónde llegan						A LA PARTE EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD
Permanecen sin seguro	X					
Se encuentran señalizadas	X					
Rutas seguras	X					
Contención de incendios	X					
Puertas, muros y sellos contra incendio		X				
Controles de ventilación		X				
Pruebas periódicas de operación		X				
Instrucciones para activar		X				

Revisión	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
ESTADO GENERAL DEL CABLEDO						
Instalación de cableado / cables en buen estado / uniones buenas				X		
En canaletas				X		
Sin protección				X		
Utilizan extensiones provisionales		X				
Estado general del sistema eléctrico				X		EN ALGUNOS NIVELES
Existen cortacircuitos según las áreas		X				
Sobrecargan los circuitos		X				
Uso y estado de los equipos eléctricos			X			
Estado general de interruptores y tomas			X			
Trabajan adecuadamente	X					
Tienen sus respectivas tapas		X				
Las tomas tienen polo a tierra		X				
Sobrecarga de tomas		X				
Focos e iluminación en general			X			
Son suficientes, bien localizados en pasillos, pasos, escaleras	X					
ORDEN Y ASEO						
Escaleras y plataformas						
Deben estar limpias	X					
Sin materiales innecesarios	X					
Bien iluminadas	X					
Con barandas apropiadas	X					
Escalones en buenas condiciones / antideslizantes						
Pasillos						
Deben ser seguros, libres de obstáculos	X					
Ancho adecuado para los lugares de trabajo		X				
Pisos						
Deben poseer superficies seguras y aptas para el trabajo	X					
Terreno						
Debe encontrarse en orden, libre de desperdicios y materiales innecesarios				X		
ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD						
INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD						
Descripción de área						
La construcción en esta área no presenta ningún deterioro en paredes, columnas, estructura de techos o aditamentos internos				X		EXISTENCIA DE FILTRACIONES DE AGUA OCASIONADAS POR LA LLUVIA EN LA TERRASA
Presenta deterioro observable en paredes y techos que hagan pensar en daños estructurales	X					
EXISTEN RIESGOS DE INCENDIO						
Por corto circuito, mal estado de las instalaciones eléctricas		X				
Por fumadores		X				
Por falta de orden y aseo		X				
Por escape y/o almacenamiento de sustancias inflamables en esta área		X				
Por sismo o terremoto	X					
Existen riesgos de atrapamiento	X					EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION FINANCIERA MUNICIPAL

Revisión	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Por caída de estantes y/o bibliotecas mal aseguradas	X					
Caída de vidrios, lámparas, cuadros, cajas de papelería, etc.	X					
Por falla del sistema estructural en sismo o terremoto	X					
Por caída de techo	X					
Existen riesgos de choque eléctrico	X					
Por mal estado de las instalaciones eléctricas		X				
Alambres eléctricos sin entubar o por extensiones averiadas	X					
Caídas de cable de alta tensión		X				
Identifica algún riesgo en las oficinas						
Las superficies de trabajo	X					
En las áreas de circulación o desplazamiento	X					HAY MUCHOS OBSTACULOS EN LA ENTRADAS DE LAS OFICINAS (ESTANTES, SILLAS Y MASETEROS)
PARQUEOS						
Existen suficientes parqueos	X					
Están señalizados los parqueos para carros y motos		X				
Actualmente es segura el área para el parqueo de motos	X					
Actualmente es segura el área para el parqueo de carros	X					
Existe suficiente iluminación para el área de parqueos	X					
Existe separación de parqueos para el concejo municipal y para personal administrativo		X				
Existe límite de velocidad implementada en las áreas de parqueo		X				
GARITA DE SEGURIDAD						
Existen guardias de seguridad	X					
Tienen el equipo adecuado(armas, municiones, radios, botiquín, extintores)		X				NO TIENEN BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS Y RADIOS
Los guardias de seguridad llevan un registro de las personas que ingresan a las instalaciones		X				
El número de guardias de seguridad es el adecuado	X					
Cuenta la garita de seguridad con área de ingreso y egreso de las instalaciones establecidas		X				
Actualmente es suficiente el área de ingreso y egreso de las instalaciones	X					SI SON SUFICIENTES PERO NO ESTAN IDENTIFICAS

Capítulo 4

En el siguiente capítulo se da a conocer los procedimientos a implementar para la realización del proyecto a ejecutar en la municipalidad y así poder cumplir con los objetivos propuestos.

4 Plan Acción

4.1 Identificación

4.1.1 Universidad

Universidad de Santa Carlos de Guatemala

4.1.2 Centro

Centro universitario de Santa Rosa

4.1.3 Licenciatura

Licenciatura en Administración de Empresas

4.1.4 Estudiante

Kendal Miguel Rodríguez Zamora

4.1.5 Registro académico

201245602

4.1.6 Código único de identificación

2120790420608

4.2 Título del proyecto

Propuesta del manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

4.3 Problema seleccionado

¿Por qué existe desinformación a los usuarios para realizar trámites en cada una de las oficinas de la municipalidad?

4.4 Hipótesis-acción

Si se propone un manual de atención al ciudadano, entonces los colaboradores brindarán un mejor servicio a los usuarios donde darán a conocer los requisitos que deben presentar para cada trámite que deseen realizar en cada una de las oficinas de la municipalidad.

4.5 Ubicación geográfica de la intervención

4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala

4.6 Ejecutor de la intervención

Estudiante del ejercicio profesional supervisado

4.7 Unidad ejecutora

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla.

Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

4.8 Descripción de la intervención

El proyecto consiste en la elaboración de un manual de atención al ciudadano para que los colaboradores de la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, promuevan ante la ciudadanía principios y valores organizacionales y así demostrar con eficiencia y eficacia los requisitos que deben presentar para cada trámite que deseen realizar en las distintas oficinas, y a su vez proporcionar un banner informativo en cada una de las oficinas, para que los usuarios observen las funciones, atribuciones y actividades que realizan en cada una de las oficinas, instalando también en un lugar visible la misión y visión de la institución para motivar y crear un ambiente laboral idóneo.

4.9 Justificación de la intervención

El proyecto se realizará porque, según el diagnóstico realizado en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, se identificó la problemática de insuficiente información en los requisitos que deben presentar los usuarios para realizar trámites en cada una de las oficinas, por lo cual se priorizó la implementación de un manual de atención al ciudadano, donde se establezcan los requisitos que se deben de presentar para agilizar los trámites y de igual manera donde los colaboradores adquieran herramientas y acciones preventivas en la atención al ciudadano, y desarrollar la atención preferencial hacia las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con capacidades especiales, brindando así una imagen organizacional con responsabilidad, honestidad, amabilidad y confianza ante la ciudadanía.

4.10 Objetivos

4.10.1 Objetivo general

Brindar un servicio a la ciudadanía con eficiencia y eficacia en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el fin primordial que el colaborador domine la información requerida al momento de dar a conocer los requisitos que deberán presentar para agilizar sus trámites correspondientes.

4.10.2 Objetivos específicos

- Propiciar de un manual de atención al ciudadano a los colaboradores de la municipalidad con el fin de promover conocimientos técnicos en atención de trámites y como contralar la atención de reclamos.
- Brindar a cada oficina banners informativos para que el colaborador reconozca las funciones y atribuciones que le competen como funcionario público.
- Promover principios y valores éticos en la atención al ciudadano en cada colaborador.

4.11 Metas

- Elaborar 1 manual de atención al ciudadano, donde se estipulen los requisitos que deben de presentar los ciudadanos en los trámites que deseen realizar, así como también conocimientos técnicos para los colaboradores.
- Instalar 17 baners informativos para cada oficina y promover ante los colaboradores las funciones y atribuciones de cada funcionario público.
- Crear un clima laboral idóneo ante los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa y así demostrar ante la ciudadanía un mejor servicio, por medio de la instalación de un cartel informativo en el segundo nivel con la misión y visión de la institución.

4.12 Beneficiarios

- Concejo Municipal
- Alcalde Municipal
- Personal Administrativo y Operativo
- Población en General

4.13 Actividades a desarrollar para el logro de los objetivos

1. Inspeccionar las instalaciones de lo municipalidad.
2. Solicitar a cada oficina que trámites realizan y que requisitos deben de presentar los ciudadanos.
3. Elaboración de baners informativos.
4. Instalación de baners informativos en cada una de las oficinas.
5. Elaboración de cartel informativo de la misión y visión de la institución.
6. Instalación de cartel informativo de la misión y visión de la institución.
7. Redacción del manual de atención al ciudadano.
8. Entrega del manual de atención al ciudadano al alcalde municipal y a las distintas oficinas de la municipalidad.

4.14 Metodología de trabajo

La metodología que se utilizó para la elaboración del trabajo fue documental y de campo se utilizara las técnicas de investigación siguientes: Observación, entrevista, encuesta y lista de chequeo.

4.15 Cronograma de actividades

- Lugar: Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.
- Estudiante del ejercicio profesional supervisado: Kendal Miguel Rodríguez Zamora.
- Técnico asesor: Ing. William Leopoldo Rodríguez Cristales
- Fecha de inicio: 17 de agosto de 2017
- Fecha de finalización: 25 de agosto de 2017

Cuadro 9
Cronograma de actividades

No.	Actividad	AGOSTO 2017									
		Semana 3					Semana 4				
		J	V	S	D	L	M	M	J	V	
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	Inspeccionar las instalaciones de lo municipalidad										
2	Solicitar a cada oficina que trámites realizan y que requisitos deben de presentar los ciudadanos										
3	Elaboración de baners informativos										
4	Instalación de baners informativos en cada una de las oficinas										
5	Elaboración de cartel informativo de la misión y visión de la institución										
6	Instalación de cartel informativo de la misión y visión de la institución										
7	Redacción del manual de atención al ciudadano										
8	Entrega del manual de atención al ciudadano al alcalde municipal y a las distintas oficinas de la municipalidad										

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

4.16 Recursos

4.16.1 Talento humano

- Estudiante del ejercicio profesional supervisado
- Personal administrativo y operativo de la Municipalidad
- Asesor

4.16.2 Materiales

- Hojas papel bond
- Lápiz
- Lapiceros
- Agendas
- Ganchos
- Folder
- Tinta para impresora
- Calendario
- Banners informativos
- Manta vinílica
- Madera

4.16.3 Técnicos

- Análisis contextual e institucional
- Técnicas e instrumentos de investigación participativa (observaciones, entrevistas, encuestas y lista de chequeo)

4.16.4 Tecnológicos

- Computadora
- Impresora

- USB
- Acceso a internet
- Cámara Digital

4.16.5 Físicos

- Escritorios
- Sillas
- Engrapadoras
- Extensiones eléctricas
- Banners informativos
- Carteles informativos
- Instalaciones de la institución

4.16.6 Financieros

4.16.6.1 Presupuesto

Cuadro 10
Cuadro de presupuesto

Cantidad	Concepto	Precio Unitario		Precio Total	
31	Almuerzos para el estudiante del ejercicio profesional supervisado, durante el tiempo de permanencia en la institución municipal	Q	20.00	Q	620.00
31	pasajes diarios de transporte	Q	10.00	Q	310.00
31	Refacciones para el estudiante del ejercicio profesional supervisado, durante el tiempo de permanencia en la institución municipal	Q	10.00	Q	310.00
1	Impresora multifuncional con sistema continuo de tinta	Q	1,800.00	Q	1,800.00
30	Folder con gancho	Q	1.50	Q	45.00
4	Resmas de hojas bond tamaño carta	Q	30.00	Q	120.00
17	Baners informativos (baners e impresión)	Q	135.00	Q	2,295.00
17	Impresiones del manual de atención al ciudadano, para entregarlos a cada oficina de la municipalidad	Q	143.00	Q	2,431.00
1	USB DE 16 GB	Q	90.00	Q	90.00
1	CD (contenido de la información digital del manual de atención al ciudadano)	Q	65.00	Q	65.00
1	Cartelera informativa de la misión y visión de la institución	Q	300.00	Q	300.00
TOTAL				Q 8,386.00	

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

4.16.6.2 Fuentes de financiamiento

- Gestión por parte del estudiante del ejercicio profesional supervisado, instituciones privadas de la localidad y personas altruistas.

4.17 Evaluación

Tabla 12
Evaluación

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del estudiante del ejercicio profesional supervisado?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X		
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca todos los costos de la Intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 5

En el presente capítulo se da a conocer el conjunto de temas teóricos y legales que sustentan y dan respuesta al problema planteado según el diagnóstico realizado en la institución.

5 Fundamentación teórica

5.1 Elementos teóricos

5.1.1 Manual de atención al ciudadano

5.1.1.1 Atención al ciudadano

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 11)

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica: contar con una administración pública moderna y transparente.

Conjunto de actividades, herramientas específicas, procesos y canales (oficinas, teléfonos, páginas web) a través de los que se establece contacto con el ciudadano para informar, ofrecer y facilitar la prestación de los servicios en la comunidad, así como el medio a través del cual

fomentar la participación de los ciudadanos mediante las quejas y sugerencias y otros mecanismos para la mejora de la administración. (Montenegro, 2011, pág. 8)

- Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.
- Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- Obtener información sobre los horarios de atención al ciudadano, de manera visible.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.
- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- Gozar de una administración pública responsable en general.

5.1.1.2 Enfoque por demanda

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades. Las entidades requieren, entonces, de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrecen a la ciudadanía.

Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, es decir centrado en las necesidades de la ciudadanía. Será necesario, por lo tanto, definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 12)

En esa línea el enfoque por demanda debe tener las siguientes características:

5.1.1.2.1 Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía

Supone trascender la visión tradicional del sector público, basada en la ley y en el poder monopólico del estado, para centrar la atención en los servicios a la ciudadanía. Ello debido a que toda entidad del sector público, independientemente del servicio que brinde y del nivel de

gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con la ciudadanía. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 12)

5.1.1.2.2 Calidad en la atención a la ciudadanía

Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas, supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 12)

5.1.1.2.3 Implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía

Requiere reconocer lo bueno, promover prácticas orientadas a servir a la población y premiar el éxito en la gestión pública como una manera eficaz de impulsar una reforma del Estado, orientada a la ciudadanía, y desde éste, a través de la promoción y la multiplicación de las buenas prácticas en gestión pública. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 13)

5.1.1.2.4 Interculturalidad

Supone que el Estado cuente con servicios públicos culturalmente pertinentes y libres de discriminación, que le permitirán: cumplir con el respeto del derecho a la entidad cultural y a la no discriminación, garantizar el acceso a servicios públicos por parte de todos los ciudadanos, generar en los ciudadanos percepciones y actitudes positivas, combatir la informalidad, incrementar los niveles de confianza y cumplir con los objetivos de la reforma y modernización del Estado. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 13)

5.1.1.2.5 Genero

Reconoce que mujeres y hombres tienen diferentes necesidades debido a que desempeñan diferentes roles en la sociedad y viven de manera diferente los mismos problemas, es decir dependiendo de dónde se encuentre ubicados, hombres y mujeres podrán aprovechar o no los resultados de las políticas. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 14)

5.1.1.2.6 Generación de incentivos y reconocimientos

“Otorga al personal de las entidades públicas la posibilidad de ser partícipe del cambio, de ser escuchado y de viabilizar su opinión hacia canales superiores” (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 14)

5.1.1.2.7 Inclusivo

Orientar las acciones para que todos los ciudadanos y ciudadanas tengan igualdad de oportunidades, buscando cerrar las brechas existentes, y brindando a todos por igual, servicios con la calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos en la sociedad. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 14)

5.1.1.2.8 Abierto

Implica primer la transparencia y accesibilidad de la información pública a los ciudadanos, fomentar la participación ciudadana y poseer capacidad de respuesta a las demandas y necesidades ciudadanas, así como rendir cuentas. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 14)

5.1.1.2.9 Gestión por procesos

Involucra cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos basada en las “cadenas de valor” de cada entidad, que asegure que los bienes y servicios bajo su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, así como se minimicen los riesgos a la seguridad o a la salud, inherentes a los procesos, teniendo en cuenta los recursos disponibles. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 15)

5.1.1.2.10 Simplificación administrativa

Contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública, a través del conjunto de principio y acciones derivadas de éstos que tienen como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la ciudadanía. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 15)

5.1.1.3 Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 35)

Figura 2
Proceso a través de los canales de atención



Fuente: Manual para la mejorar la atención a la ciudadanía, secretaria del consejo de ministros, secretaria de gestión pública, Lima, Perú, 2015 Pág. 35

5.1.1.3.1 Canal presencial

Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio. [...] Es importante dejar en claro que, en entidades pequeñas con escasos recursos y con baja demanda de servicios, pensar en una plataforma de servicios con varias ventanillas puede resultar innecesario. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 39)

5.1.1.3.2 Canal telefónico

Cosiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la entidad correspondiente, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites. Este medio tiene la ventaja de ofrecer una amplia cobertura y representar un menor costo a la entidad, en comparación a la atención presencial. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 39)

5.1.1.3.3 Canal virtual

Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información. [...] Este aprovechamiento de la tecnología permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece un

enfoque de datos abiertos sobre la información que pone a disposición las distintas entidades.

(Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 39)

5.1.1.3.4 Canal móvil o itinerante

Consiste en el traslado temporal de una oficina de atención hacia una población que tiene acceso limitado a la misma. Por lo general, se utiliza en zonas alejadas a centros urbanos o en zonas con menos densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades del servicio o trámite y se satisfacen, simultáneamente, a partir de la presencia itinerante. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2015, pág. 39)

5.1.2 Calidad en la gestión pública

Constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejor permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. [...] su fin último es alcanzar una sociedad del bienestar. En especial, asegurando a todas las personas, el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad. (Modelo de calidad de atención a la ciudadanía, 2009, pág. 5)

5.1.2.1 Principios orientadores

5.1.2.1.1 Principio de servicio público

“La administración pública está al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas”. (Modelo de calidad de atención a la ciudadanía, 2009, pág. 5)

5.1.2.1.2 Transparencia y participación ciudadana

“La administración pública debe ser transparente en su gestión, abierta al escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía”. (Modelo de calidad de atención a la ciudadanía, 2009, pág. 5)

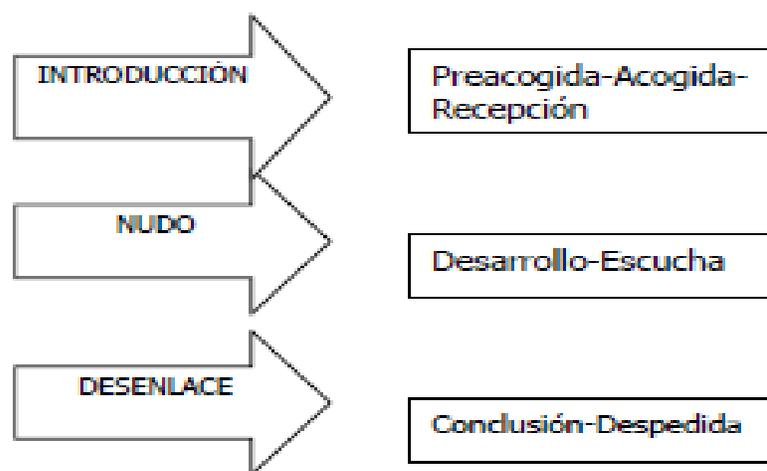
5.1.3 Comunicación

“Es el proceso mediante el cual se realiza un intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos, opiniones y en general información”. (Montenegro, 2011, pág. 16)

5.1.3.1 Fases del proceso de comunicación ante el ciudadano

Se distinguen tres fases a continuación para la atención al ciudadano que ofrecen en la institución.

Figura 3
Fases del proceso de comunicación



Fuente: Módulo de calidad y atención al ciudadano, 2011, pág. 18

5.1.3.1.1 Introducción

5.1.3.1.1.1 Preacogida

“Se debe de preparar la comunicación que tendrá lugar, tomar medidas físicamente (espacio físico, material a utilizar) así como psicológicamente”. (Montenegro, 2011, pág. 18)

5.1.3.1.1.2 Acogida

“Contacto inicia; sonrisa franca, mirada hacia los ojos, transmitir predisposición a tender al ciudadano, saludo; procurar saludar antes que la persona, (ofrecer ayuda, preguntar en que podemos ayudarles)”. (Montenegro, 2011, pág. 18)

5.1.3.1.2 Nudo

5.1.3.1.2.1 Desarrollo y escucha

No interrumpir, esperar a que finalice el mensaje, preguntar algún dato y escuchar con toda la concentración posible, esto debe traducirse en no socar conclusiones precipitadas, enfatizar con el cliente, tranquilizarle si expresa preocupación, descubrir el motivo, necesidad o deseo, a través de preguntas claras, sencillas y específicas: (Montenegro, 2011, pág. 19)

- Preguntas abiertas para obtener información (qué, dónde, cuándo...).
- Preguntas cerradas para confirmar-verificar (contestación con si-no)
- Preguntas alternativas para dejar claro lo que el ciudadano quiere.

Repetir lo esencial del mensaje del ciudadano, reconducir la información si detecta dispersión.

Utilizar lenguaje adecuado.

Dar soluciones a la cuestión planteada.

- Información: ofrecer datos de forma clara.
- Tramitación: informar sobre qué acciones se están o no se van a realizar.
- Derivación: averiguar si tiene otras necesidades que supongan reconducirle a otros servicios.

Se tiene que asegurar que el ciudadano comprende y queda satisfecho con la solución ofrecida.

Evitar darle falsas esperanzas y obtener información de retorno.

5.1.3.1.3 Desenlace

5.1.3.1.3.1 Conclusión y despedida

- Ratificar la comprensión por parte del ciudadano y verificar su conformidad con el servicio ofrecido.
- Ofrecer nuestros servicios, al concluir fijamos nuevos encuentros o acciones si son necesarias.
- Despedida, manifestar cordialidad verbal y gestual (importante la sonrisa).

Para implementar la capacidad de comunicación se debe ser consciente que las palabras son el instrumento de comunicación y por lo tanto se requieren ciertas precauciones, las palabras se valoran por su significado y deben ser tan precisas como exactas, evitando ambigüedades y sobre todo adaptándose al nivel de comprensión del destinatario. (Montenegro, 2011, pág. 20)

5.1.3.2 Tipos de comunicación

5.1.3.2.1 Comunicación Interna

Según Kreps, afirma “centra su interés en los procesos y subproceso por medio de los que se procura que los miembros de la organización cumplan las tareas encomendadas y en cómo los canales de información la facilitan, de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo”.

(Marín A. L., 1997, pág. 166)

5.1.3.2.1.1 Formas de comunicación interna

Tabla 13
Formas de comunicación interna

	Descendente	Horizontal	Ascendente
Formal	Con los subordinados	Con los colegas	Con los jefes
Informal	Con los seguidores	Con los amigos	Con los líderes

Fuente: (Marín A. L., 1997, pág. 166)

5.1.3.2.2 Comunicación externa

En las instituciones públicas se trata no solamente de los usuarios de sus servicios sino que se debe informar a otras instituciones, a los ciudadanos y algunas organizaciones internacionales.

[...] emplea las campañas publicitarias y las relaciones públicas, para relacionarse con su entorno y para establecer y fortalecer las relaciones institucionales. (Evertsz, 2000, pág. 109)

5.1.4 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se ha convertido en un pilar fundamental en cualquier organización, ya que se ha demostrado que se consigue mayor productividad, rendimiento, innovación e incluso calidad laboral. Se puede definir el equipo de trabajo como un conjunto de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con el objetivo común, con metas, tareas y propuestas de las que se consideran responsables y utilizan el consenso de la toma de decisiones. (Montenegro, 2011, pág. 14)

5.1.4.1 Características

- Se necesitan entre sí.
- Aprovechamiento de talento.
- Asumen de forma natural un papel.
- Sienten que contribuyen a algo.
- Sentimiento de orgullo grupal.
- Interactúan entre sí.
- Liberan energía.
- Desarrollan normas de conducta espontáneas.

Para el desarrollo eficaz de un equipo de trabajo, es necesario que los miembros estén orientados, no sólo en las tareas a desarrollar, sino también en las relaciones, porque hay que cuidar el área de la tarea y el área emocional. (Montenegro, 2011, pág. 14)

5.1.4.2 Reglas en el trabajo en equipo

- Saber escuchar y hablar.
- Establecer los objetivos y procedimientos para alcanzarlos.
- Asignación de responsabilidades.
- Propiciar el progreso y el desarrollo del grupo.

- Actitudes de; colaboración, permeabilidad ayudar y ser ayudado, responsabilidad, pensar activamente y vencimiento de temores e inhibiciones.
- Participar en la tarea de decisión (debate/consenso)

La complejidad de un grupo de trabajo radica sobre todo porque los componentes son personas y éstas tiene su propia manera de conocer y percibir la realidad. El tamaño de los equipos de trabajo para conseguir que sean eficaces, no hay un acuerdo, los reducidos carecerán de capacidades o puntos de vista complementarios, los números tienen problemas para interactuar o trabajar unidos, el tamaño eficaz varía según la tarea, el tiempo y la madurez del grupo. (Montenegro, 2011, pág. 15)

5.1.4.3 Clasificación

- Formal: son los constituidos por la organización.
- Informal: se constituyen espontáneamente, según necesidades psicológicas de sus miembros.
- Jerárquicos: se constituyen según la estructura organizacional.
- Funcionales: se constituyen para una sola función determinada.
- Permanentes: se constituyen con idea de estabilidad en el tiempo.
- Temporales: se constituyen hasta que se consiga el objetivo previsto.

5.1.4.4 Roles básicos que pueden darse de forma espontánea o por la propia estructura

- Líder: facilita el proceso de comunicación y cooperación entre los miembros, facilita la iniciativa porque elige a cada uno en la posición adecuada del grupo.
- Facilitador: es el experto del equipo sirve para todos los miembros sean escuchados, mantener al equipo orientado hacia los objetivos, proporcionar estabilidad.
- Miembros del equipo: son expertos en las actividades que realiza el equipo, comparten sus experiencias y conocimientos con los demás.

Por lo tanto el trabajo en equipo, lo importante es ser capaz de compartir con lo demás lo que cada uno es y sabe, para lograr un objetivo común, en el caso de los servidores públicos, el objetivo debe ir dirigido a ofrecer a los ciudadanos unos servicios públicos con eficiencia y eficacia. (Montenegro, 2011, pág. 15)

5.2 Fundamentos legales

Ley de acceso a la información pública

Decreto 57-2008

Titulo primero

Capítulo primero

Artículo 1. Objeto de la ley.

1. Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados por la presente ley. (Ley de Acceso a la Información Pública, 2008, pág. 2)
2. Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer y proteger los datos personales de los que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos.
3. Garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de toda persona a tener acceso libre a la información pública.
4. Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley;
- 5 Establecer, a manera de excepción y de manera limitativa, los supuestos en que se restrinja el acceso a la información pública;
6. Favorecer por el Estado la rendición de cuentas a los gobernados, de manera que puedan auditar el desempeño de la administración pública;
7. Garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración pública.

Capítulo segundo

Obligaciones de transparencia

Artículo 10. Información pública de oficio

Los sujetos obligados deberán mantener, actualizada y disponible, en todo momento, de acuerdo con sus funciones y a disposición de cualquier interesado, como mínimo, la siguiente

información, que podrá ser consultada de manera directa o a través de los portales electrónicos de cada sujeto obligado. (Ley de Acceso a la Información Pública, 2008, pág. 6)

1. Estructura orgánica y funciones de cada una de las dependencias y departamentos, incluyendo su marco normativo;

2. Dirección y teléfonos de la entidad y de todas las dependencias que la conforman;

Y el numeral;

5. La misión y objetivos de la institución, su plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento de los mismos.

Capítulo tercero

Acceso a la información pública

Artículo 16. Procedimiento de acceso a la información.

Toda persona tiene derecho a tener acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados, cuando lo solicite de conformidad con lo previsto en esta ley. (Ley de Acceso a la Información Pública, 2008, pág. 9)

En la República de Guatemala existen bases legales que regulan la información y participación ciudadana según el código municipal y ley de servicio municipal.

Código Municipal y Ley de Servicio Municipal

Título IV

Información y participación ciudadana

Capítulo I

Información y participación ciudadana

Artículo 62. Derecho a ser informado.

Todos los vecinos tienen derecho a obtener copias y certificaciones que acrediten los acuerdos de los concejos municipales, sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros financieros y contables, en los términos del artículo 30 de la Constitución Política de la Republica. (Código Municipal y Ley de Servicio Municipal, 2002, pág. 37)

Decreto número 1-87

El Congreso de la República de Guatemala,

Considerando:

Que el artículo 262 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que las relaciones laborales de los funcionarios y empleados de las municipalidades, se normarán por Ley de Servicio Municipal y que el Artículo 9 de las Disposiciones Transitorias y Finales de la misma Constitución, preceptúa que tal ley, ajustada a los preceptos constitucionales, debe emitirse a más tardar, en el plazo de un año a partir de las instalaciones del Congreso de la Republica;

Considerando:

Que las leyes que han regulado esta materia, no se ajustan a lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, debido a que contienen preceptos que infringen la autonomía de las municipalidades, plenamente reconocida por ésta, debido emitirse las normas adecuadas que garanticen su permanencia, por lo que es procedente dictar en tal sentido la respectiva disposición legal,

Por tanto,

En ejercicio de las facultades que le confieren el literal a), del Artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala,

Decreta:

La siguiente

Ley de servicio municipal

Título I

Capítulo único

Disposiciones generales

Artículo 2. Objetivos

La presente ley regula las relaciones entre municipalidades y sus servidores, asegurando a éstos justicia, equidad y estímulo en su trabajo, garantizando la eficiencia y eficacia administrativa mediante la aplicación de un sistema de administración de personal que

fortalezca la carrera administrativa sin afectar la autonomía municipal. (Código Municipal y Ley de Servicio Municipal, 2002, pág. 92)

Capítulo 6

En el presente capítulo se da a conocer la ejecución y sistematización de la intervención, con el objetivo de verificar cada actividad y poder coordinar su evaluación en cada fase del plan del proyecto acción para el logro de los objetivos propuestos.

6 Ejecución y sistematización de la intervención

Proporcionando un cronograma doble en el cual se verifique las actividades planificadas en plan del proyecto acción y que cada una de ellas se ejecuten para la prioridad de los objetivos propuestos.

6.1 Descripción de las actividades realizadas

Cuadro 11
Cronograma doble de planificación (P) y ejecución (E) de las actividades

No.	Actividad		AGOSTO 2017									
			Semana 3					Semana 4				
			J	V	S	D	L	M	M	J	V	
			17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	Inspeccionar las instalaciones de lo municipalidad	P										
		E										
2	Solicitar a cada oficina que trámites realizan y que requisitos deben de presentar los ciudadanos	P										
		E										
3	Elaboración de baners informativos	P										
		E										
4	Instalación de baners informativos en cada una de las oficinas	P										
		E										
5	Elaboración de cartel informativo de la misión y visión de la institución	P										
		E										
6	Instalación de cartel informativo de la misión y visión de la institución	P										
		E										
7	Redacción del manual de atención al ciudadano	P										
		E										
8	Entrega del manual de atención al ciudadano al alcalde municipal y a las distintas oficinas de la municipalidad	P										
		E										

Fuente: Elaboración por estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2 Productos, logros y evidencias

A continuación, se presentan las fotografías del antes, durante y después de haber realizado en proyecto acción en la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, con el fin de evidenciar la acción para la satisfacción de los colaboradores y comunidad visitante en la institución; donde se garantizan que los objetivos propuestos son satisfactorios.

6.2.1 Antes

En estas fotografías se muestra que el colaborador no cuenta con un manual donde pueda brindar al ciudadano los requisitos exactos que deben de presentar al momento de que sean requeridos para agilizar sus trámites, así como también no le proporciona un valor importante en las funciones y atribuciones que se establecen para cada oficina y que el colaborador pueda ser estimulado en la importancia de su puesto de trabajo, y la inexistencia de una cartelera informativa de la visión y misión visible hacia los colaboradores para alcanzar los objetivos de la institución hacia la ciudadanía.

Fotografía 2
Inexistencia del manual de atención al ciudadano



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 3

Inexistencia de baners informativos de las funciones y atribuciones de cada oficina de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 4

Inexistencia de cartel informativo de la misión y visión de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2.2 Durante

En estas fotografías se da conocer el proceso de ejecución de cada de las actividades y herramientas que se implementaron para la satisfacción de los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la importancia del manual de atención al ciudadano, con el objetivo de servir a la ciudadanía con eficiencia y eficacia en los trámites a realizar.

Fotografía 5

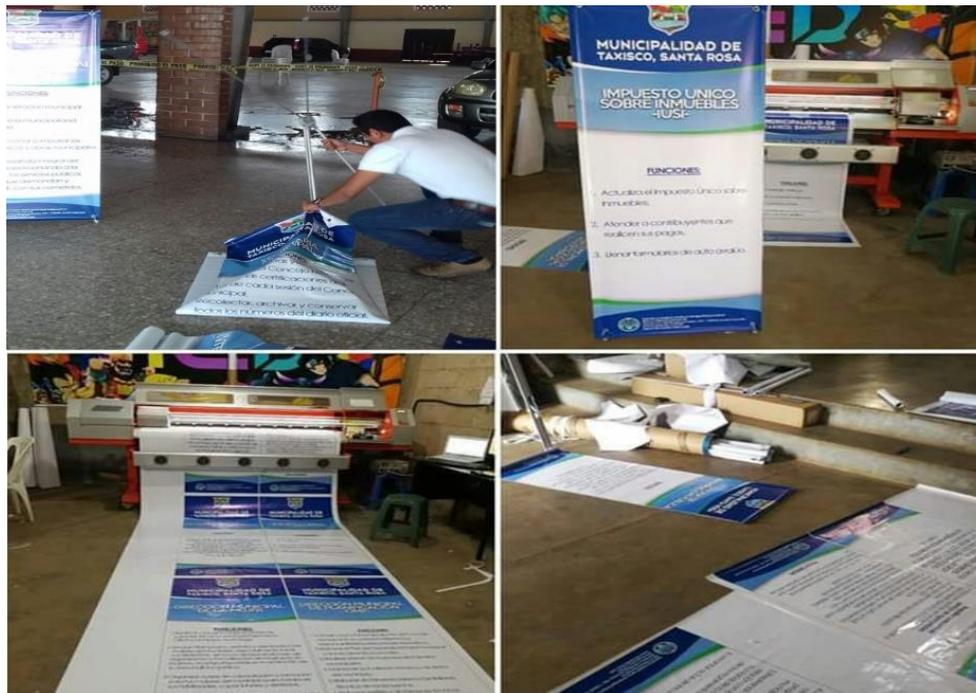
Elaboración del manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 6

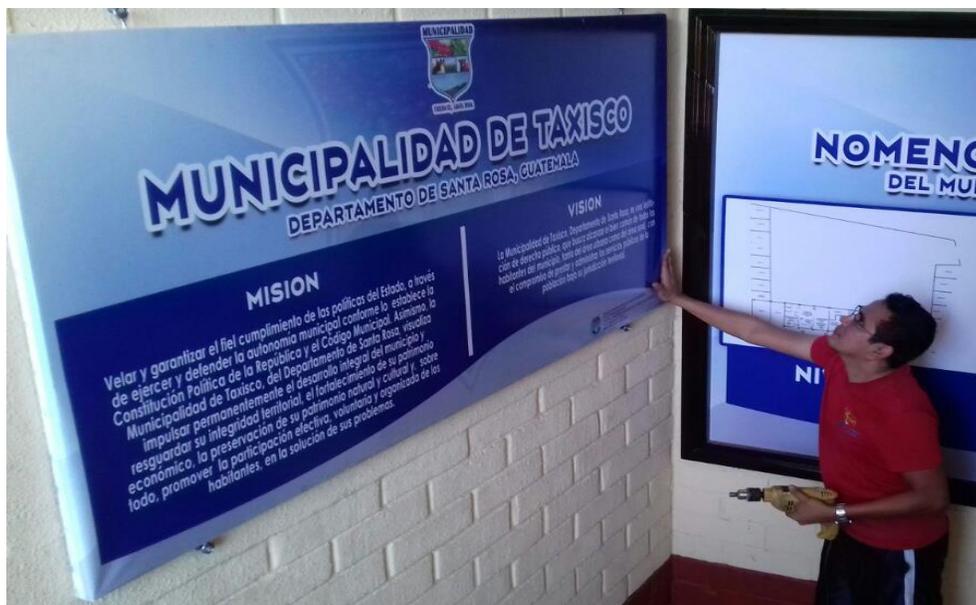
Elaboración de baners informativos de las funciones y atribuciones de cada oficina de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 7

Instalación de cartelera informativa de la misión y visión de la institución



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2.3 Después

Entrega del proyecto acción al alcalde municipal, Edgar Rubén Catalán Retana, del manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el objetivo de garantizar los trámites con los requisitos exactos que deben de presentar los ciudadanos al momento de solicitar un servicio, para lo cual se proporcionaron herramientas y técnicas al personal administrativo y operativo para el logro de los objetivos, y así prestar un servicio de calidad.

Fotografía 8

Entrega de manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 9

Baners informativos de las funciones y atribuciones de cada oficina de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 10

Cartelera informativa de la misión y visión de la municipalidad



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.2.4 Acta de entrega

Imagen 2
Acta de entrega de proyecto de intervención

Acta No 4 - 2017

Con el municipio de Taximó, departamento de Santa Rosa, recibimos en el local que ocupan las instalaciones de la Municipalidad de Taximó, Santa Rosa, ubicada en el centro del Barrio San Miguel, de este municipio, siendo las dieciséis horas, día treinta y uno de agosto del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: el señor Alcalde del referido municipio, Edgar Rubén Catalán Retana, licenciada Heilda Escudilla Flórez Cantillo, Asesora y Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, y el Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, Róndal Miguel Rodríguez Zamora, con el número de carné 201245602, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: RR\MO\CO: como parte del diagnóstico institucional realizado en la mencionada municipalidad para parte del Ejercicio Profesional Supervisado del Estudiante, Róndal Miguel Rodríguez Zamora, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa - CUNSA RCO-, ciudad Colquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala - U.S.A.C. -, expone al señor alcalde, Edgar Rubén Catalán Retana, que la solución de la carrera presentada con mayor prioridad "Estrategia informática a los usuarios para realizar trámites en cada uno de los departamentos de la municipalidad"; para lo consiguientemente se expone el proyecto "Implementación de Manual de Calidad y Atención al Ciudadano en el CUNSA RCO", se realizó el convenio con las personas ya este mencionado para constatar la instalación de banners tipo "X" que contiene los servicios de cada uno de los departamentos de la municipalidad, como mecanismo de atención a los usuarios, para replicar la misma que pueden consultar y así mismo que cada colaborador pueda un servicio al ciudadano de calidad. F.E.P.S.E.P.S., saluda de agradecimiento, por el Alcalde Municipal, Edgar Rubén Catalán Retana, al estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, Róndal Miguel Rodríguez Zamora, por haber tomado en cuenta la mencionada municipalidad para la ejecución de proyecto. CUNSA RCO. con fecha de la presente se da por finalizado la presente acta en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, firmada para constancia, quince en esta intervención, si asienta la firma del estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, además la firma del Alcalde Municipal y Asesora y Supervisora de Ejercicio Profesional Supervisado, así como el sello respectivo.

[Firma]
Róndal Miguel Rodríguez Zamora
Estudiante

[Firma]
Heilda Escudilla Flórez Cantillo
Asesora y Supervisora E.P.S.

[Firma]
Edgar Rubén Catalán Retana
Alcalde Municipal
Municipalidad de Taximó, Santa Rosa

[Sello]
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CUNSA RCO
MUNICIPALIDAD DE TAXIMÓ
ALCALDE EDGAR RUBÉN CATALÁN RETANA

Fuente: Libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

6.3 Sistematización de la experiencia

6.3.1 Actores

Para dar seguimiento al ejercicio profesional supervisado del estudiante de la carrera de licenciatura en administración de empresas del centro universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla se selecciono a la municipalidad de Taxisco, del departamento de Santa Rosa, para dar cumplimiento a las distintas actividad administrativas con los conocimiento adquiridos por el estudiante y poderlos poner en práctica en la mencionada institución, presente el día 1 de agosto del año 2017, siendo las ocho horas; el ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cristales, coordinador de la oficina de gestión de ambientes y riegos, dio la bienvenida y presento al estudiante ante el señor alcalde Edgar Rubén Catalán Retana donde a sus vez el señor alcalde da autorización para la ejecución del ejercicio profesional supervisado y pone a disposición del estudiante una oficina para la permanencia del mes agosto en la institución; directamente presenta ante sus colaboradores para que pueda efectuar el diagnostico institucional e identificar las carencias de la institución.

6.3.2 Acciones

En la práctica realizada del ejercicio profesional supervisado, en el mes de agosto de acuerdo al plan del diagnóstico institucional, para identificar las carencias se realizó un recorrido a la institución, donde a su vez obtenidos los datos para la realización del proyecto de intervención se presenta a las autoridades municipales para la viabilidad y factibilidad de la ejecución, en el desarrollo de la intervención se recolecto información de suma importancia con los colaboradores de las distintas oficinas con fin de implementar un manual de atención

al ciudadano para los colaboradores de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, y así contribuir con la eficiencia y eficacia para la satisfacción de los ciudadanos que deseen realizar algún trámite y presentarles todos los requisitos para su ejecución.

6.3.3 Resultados

Son obtenidos en la propuesta del manual de atención al ciudadano a los colaboradores de la institución, donde se establecen todos los requisitos que deben de presentar los ciudadanos para agilizar los trámites que desean realizar, para lo cual se ve efectivo el actuar de los colaboradores para la mejor atención de trámites y la atención de reclamos de una manera efectiva y los colaboradores le dan la debida importancia de la misión y visión de la institución para el logro de los objetivos.

6.3.4 Implicaciones

Las carencias identificadas según el diagnóstico realizado y posibles soluciones, fueron presentadas al señor alcalde Edgar Rubén Catalán Retana, en donde pone de manifiesto que no hay ningún impedimento en la realización del proyecto debido a que la municipalidad no cuenta con un manual de atención al ciudadano, sin embargo agradece al estudiante del ejercicio profesional supervisado y la universidad por retribuirle a la ciudadanía los conocimientos y prácticas adquiridas dentro del proceso de formación académica.

6.3.5 Lecciones aprendidas

Fue un proceso de enseñanza-aprendizaje notar como los colaboradores de la institución municipal adquirieron los conocimientos y técnicas en la atención al ciudadano, donde ellos implementaron con gran satisfacción para mejor atención hacia los ciudadanos cualquier tipo de trámite y reclamo que ellos necesitan; a nivel personal al tratar con las demás personas del entorno de la institución se vieron reflejados mis conocimientos adquiridos en la universidad sobre el proceso administrativo y haberlos utilizado en la institución para la ejecución del manual de atención al ciudadano, esta experiencia también le da más sentido a mi profesión y al ejercicio que de ella espero realizar por el bien común de la sociedad guatemalteca.

Capítulo 7

7 El Voluntariado

El presente capítulo se presenta la descripción de la acción de beneficio social para la institución municipal en la cual se desarrolló para los colaboradores, adicionalmente del plan de la intervención.

7.1 Plan del voluntariado

7.1.1 Parte informativa

7.1.1.1 Datos del estudiante

Nombre:	Kendal Miguel Rodríguez Zamora
Registro académico:	201245602
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas
Centro:	Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO – Sección
Universitaria:	Chiquimulilla, Santa Rosa
Universidad:	Universidad de San Carlos – USAC -

7.1.1.2 Datos de la institución

Institución:	Municipalidad
Municipio:	Taxisco
Departamento:	Santa Rosa
País:	Guatemala
Límites:	Al Norte con el municipio de Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el municipio de Guazacapán; y al Oeste con los municipios de Iztapa y Guanagazapa, Escuintla.

7.1.2 Título

Capacitación de calidad y atención al ciudadano al personal del área administrativa y operativa de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

7.1.3 Ubicación física

4ta. Calle, Barrio San Miguel, Taxisco, Santa Rosa

7.1.4 Descripción de la actividad

La actividad consistirá en una capacitación de calidad y atención al ciudadano al personal del área administrativa y operativa de la institución, impartida por el estudiante del ejercicio profesional supervisado con una duración de una hora y media, dentro la cual se impartirán temas relacionados en la atención al ciudadano como lo son: ¿Qué significa una mala atención al ciudadano?, calidad y atención al ciudadano, accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía (canal presencial, canal telefónico, canal virtual, canal itinerante), etiqueta de conducta e imagen institucional (recomendación generales, saludo, durante el servicio y despedida del ciudadano) y atención de reclamos.

7.1.5 Justificación

Actualmente los colaboradores han desarrollado técnicas empíricas en la atención al ciudadano, sin embargo la situación en la deficiencia en atención al ciudadano es latente por la lentitud en el servicio de atención de trámites y reclamos que el ciudadano requiere para la satisfacción de su necesita. Por lo consiguiente la capacitación de calidad y atención al ciudadano mejorara la capacidad de poder recibir y solucionar con mayor prontitud los trámites que los ciudadanos deseen desarrollar en la institución. Y que de esta manera los colaboradores trabajen en equipo para un mayor logro de los objetivos propuestos en el trato preferencial para atención de personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con capacidades especiales, ya que esto traerá consigo una imagen institucional con principios y valores éticos, ante la ciudadanía.

7.1.6 Objetivos

7.1.6.1 Objetivo general

Propiciar de conocimientos técnicos a los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el fin de servir a la ciudadanía con ética profesional ante los trámites y reclamos, para la mejora continua de la gestión municipal.

7.1.6.2 Objetivos específicos

- Incentivar a los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de ser capaces de servir a la ciudadanía con principios y valores.
- Crear confianza a la ciudadanía de la gestión municipal para la rapidez de la atención de su servicio o trámite que necesite.
- Promover ante los colaboradores de las áreas administrativas y operativas el trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la institución.

7.1.7 Metas

- Informar a los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la importancia de la buena atención al ciudadano.

- Identificar una oficina de atención al ciudadano para crear confianza en consultas que el ciudadano necesite para que se le informe de los requisitos que debe de presentar al momento de realizar un trámite.
- Contribuir en la importancia de trabajar en equipo entre las distintas oficinas administrativas y operativas.

7.1.8 Beneficiarios

Personal administrativo y operativo de la municipalidad.

Población en general del municipio.

7.1.9 Metodología de trabajo

La metodología que se utilizó para la elaboración del voluntariado fue documental ya que se puso en práctica los conocimientos de la calidad y atención al ciudadano para los colaboradores de la institución.

7.1.10 Actividades a realizar

- Realización del plan de voluntariado.
- Solicitud de autorización al departamento de recursos humanos para la ejecución de la capacitación.

- Solicitud para equipo de proyección de imágenes, mobiliario y sonido.
- Redacción de material didáctico para impartir capacitación.
- Ejecución de la capacitación al personal de la institución.
- Elaboración de acta.
- Entrega del plan y acta al asesor para su revisión.

7.1.11 Cronograma

Cuadro 12
Cronograma del voluntariado

No.	Actividad	AGOSTO 2017					
		Semana 4			Semana 5		
		V	S	D	L	M	M
		25	26	27	28	29	30
1	Realización del plan de voluntariado						
2	Solicitud de autorización al departamento de recursos humanos para la ejecución de la capacitación						
3	Solicitud para equipo de proyección de imágenes, mobiliario y sonido						
4	Redacción de material didáctico para impartir capacitación						
5	Ejecución de la capacitación al personal de la institución						
6	Elaboración de acta						
7	Entrega del plan y acta al asesor para su revisión						

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

7.1.12 Recursos

7.1.12.1 Talento humano

- Personal de las áreas administrativas y operativas de la municipalidad.
- Estudiante del ejercicio profesional supervisado.

7.1.12.2 Materiales

- Hojas bond tamaño carta.
- Lapiceros.

7.1.12.3 Técnicos

- Técnicas e Instrumentos de investigación participativa (entrevistas, encuestas).

7.1.12.4 Tecnológicos

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Cañonera
- Equipo de sonido

7.1.12.5 Físicos

- Instalaciones de la institución

7.1.12.6 Financieros

- La inversión del voluntariado será de Q. 1,828.00

7.1.12.7 Presupuesto

Cuadro 13
Presupuesto del voluntariado

Cantidad	Concepto	Precio Unitario		Precio Total
124	Refacciones para el personal asistente en la capacitación	Q	10.00	Q 1,240.00
124	Folder con gancho	Q	1.50	Q 186.00
124	Impresiones de diplomas de participación	Q	2.00	Q 248.00
1	Resmas de hojas bond tamaño carta	Q	30.00	Q 30.00
124	Lapiceros	Q	1.00	Q 124.00
1	Alquiler de cañonera y pantalla para proyectar	Q	100.00	Q 100.00
TOTAL				Q 1,828.00

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

7.1.12.8 Fuentes de financiamiento

- Gestión realizada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado a la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, para brindar el aporte económico.

7.1.13 Evaluación

La evaluación se realizará en el momento de la ejecución de la capacitación, donde el estudiante del ejercicio profesional supervisado evalué a los colaboradores en el desempeño de sus actividades en la atención al ciudadano, y ellos pongan de manifiesto los conocimientos que adquirieron, y se vea reflejada en la satisfacción de los ciudadanos al momento de observar y sentir un ambiente laboral idóneo de la institución.

7.2 Ejecución o evidencia del voluntariado

7.2.1 Descripción

La actividad se desarrolló en el salón de usos múltiples de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, dando inicio a las dieciocho horas el día miércoles treinta de agosto del año 2017, a su vez se exponen los temas a tratar dentro de la capacitación de calidad y atención al ciudadano, para la mejora continua de la gestión municipal ante los ciudadanos y usuarios que visitan las instalaciones, brindando un trato amable y equitativo de las funciones y atribuciones que como servidores públicos deben de desempeñar ante la sociedad a su vez proporcionarles de un diploma de participación a los presentes de la capacitación, el alcalde municipal y colaboradores de las áreas administrativas y operativas agradecen por los conocimientos proporcionados por el estudiante del ejercicio profesional supervisado.

7.2.2 Productos y logros

Elevar el nivel de confianza por parte de los colaboradores de la institución para la mejora continua del servicio de atención al ciudadano.

7.2.3 Fotografías

Fotografía 11
Capacitación de calidad y atención al ciudadano



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 12
Capacitación de calidad y atención al ciudadano



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Fotografía 13

Entrega de diplomas de participación por capacitación de calidad y atención al ciudadano



Fuente: Fotografiada por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

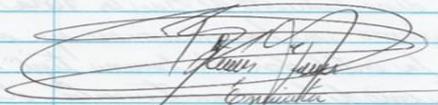
7.2.4 Acta de entrega

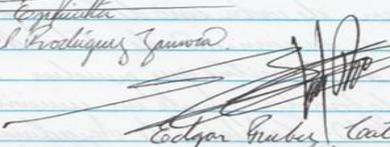
Imagen 3
Acta de entrega del voluntariado

Acta No. 3.- 2017

En el municipio de Fariñas, departamento de Santa Rosa, reunidos en el local que ocupan las instalaciones de la Municipalidad de Fariñas, Santa Rosa, ubicada en el cantón del Fariño San Miguel, de este municipio, siendo las diecinueve horas, del día treintado de agosto del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: el señor Alcalde del referido municipio, Edgar Ruben Catalan Retana, Hilda Emeraldita Plasencia Cantillo, Asesor y Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado, y, el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, Kendal Miguel Rodríguez Zamora, con el número de cédula 201245602, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: P R O C E S O: Justificando la necesidad de impartir una capacitación al personal de la área administrativa y operativa de la mencionada municipalidad, como mecanismo del Voluntariado se brinda la capacitación de Calidad y Atención al Ciudadano, impartida por el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, Kendal Miguel Rodríguez Zamora. D E S A R R O L L O: El señor Alcalde de Referido municipio, Edgar Ruben Catalan Retana y el estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado, Kendal Miguel Rodríguez Zamora, hacen entrega del diploma de reconocimiento a los participantes de la capacitación, al personal administrativo y operativo de la Municipalidad. F O R M A T O: Tal como se acordó, por el Alcalde Municipal, Edgar Ruben Catalan Retana, al personal que asistió a la capacitación. C O N C L U S I O N: Con virtualidad de lo expuesto, se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha en la que se celebró, firmada para constancia quinque en ella intervinieron se encuentra la firma del estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado, el Señor Alcalde Municipal, asesor y supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado, así como el sello respectivo.


 Asesor y Supervisor
 Hilda Emeraldita Plasencia Cantillo


 Kendal Miguel Rodríguez Zamora


 Edgar Ruben Catalan Retana
 Alcalde Municipal
 Municipalidad de Fariñas, Santa Rosa.


 Alcalde Municipal

Fuente: Libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 8

8 Evaluación del proceso

En el capítulo de evaluación se verifican los procedimientos que dieron como resultado de la planificación, coordinación, dirección, integración y control de cada una de las actividades con el fin de satisfacer las necesidades de la carencia en la municipalidad de la inexistencia de un manual de atención al ciudadano para las oficinas de cada uno de los colaboradores como fin primordial de identificar el grado de eficiencia y eficacia de la ejecución del proyecto.

8.1 Evaluación del diagnóstico

Para evaluar el diagnóstico realizado en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, fue importante verificar la situación actual de la institución con el fin de identificar las carencias que en ella se encontraba, además se pudo recolectar información en los aspectos de contexto geográfico, social, histórico, económico, política, filosófica y competitividad del municipio, así como aspectos internos de la municipalidad; (institucionales, desarrollo histórico, usuarios, infraestructura, proyección social, finanzas, política laboral, administración y ambiente institucional), a su vez dando como resultado la selección del problema y la propuesta de la intervención con su grado de viabilidad y factibilidad de su ejecución.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar el diagnóstico institucional, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14
Lista de cotejo para evaluar el diagnóstico

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario	Fuente:
¿Se presentó el plan de diagnóstico?	X			
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X			
¿Las actividades programadas para realizar el diagnóstico fueron suficientes?	X			
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	X			
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X			
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X			
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X			
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X			
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X			
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?	X			
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	X			
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias y debilidad?	X			
¿Fue adecuada la priorización del problema a prevenir?	X			
¿La hipótesis acción es pertinente al problema a intervenir?	X			
¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas?	X			

Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

8.2 Evaluación de la fundamentación teórica

En la evaluación de la fundamentación teórica, se establecen temas de importancia para sustentar el proyecto del manual de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, el cual, debido al proyecto seleccionado por el estudiante del ejercicio profesional supervisado con el fin primordial de brindar base teórica y legal, a lo desarrollado de acuerdo

al plan acción ejecutado, obteniendo dicha información de fuentes confiables para su redacción.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15
Lista de cotejo para evaluar la fundamentación teórica

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en el problema?	X		
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específicas?	X		
¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		
¿Se evidencia aporte del Epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

8.3 Evaluación del plan de intervención

En esta etapa se logra planificar la intervención con su respectivo título del proyecto a ejecutar con el fin de programar cada una de las actividades que se desarrollaran para el logro de los objetivos propuestos, así como también la hipótesis acción de la selección del problema, proporcionando técnicas y herramientas para la satisfacción de los beneficiarios de la

institución, a su vez por identificar la viabilidad y factibilidad del proyecto acorde a lo planificado.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar el plan de intervención, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16
Lista de cotejo para evaluar el plan de intervención

Elemento del plan	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del (la) Epeista?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnostico?	X		
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al Problema priorizado?	X		
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del proyecto.	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

8.4 Evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

En esta etapa lo que se realiza es poder evaluar las actividades planificadas y verificar que sean ejecutadas para el logro del objetivo propuesto en el plan de intervención en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con la implementación del manual de atención al ciudadano para que los colaboradores agilicen los trámites que desee realizar el usuario

presentándoles los requisitos exactos, así como también brindar un buen servicio idóneo en la atención y reclamos que desee realizar el ciudadano. Dentro de la evaluación de la ejecución y sistematización de los productos, logros y evidencias (antes, durante y después), y la sistematización de la experiencia con los actores de la municipalidad y ciudadanía al momento de solicitar un servicio público, y acciones que se ejecutan para el logro de los resultados obtenidos en su elaboración, para lo cual las lecciones aprendidas por el estudiante del ejercicio profesional supervisado fueron de mucha importancia para poner de manifiesto los conocimientos adquiridos en su vida universitaria y cotidiana.

Se elaboró una lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17
Lista de cotejo para evaluar la evaluación de la ejecución y sistematización de la intervención

Aspecto	Si	No	Comentario
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	X		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	X		
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

Capítulo 9

9 Conclusiones

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la institución el 89% indico la importancia de la implementación de un manual de atención al ciudadano con el fin primordial de brindar un servicio idóneo, dando a conocer los requisitos necesarios que deben de presentar para los setenta y dos (72) trámites que se ofrecen a la ciudadanía en los distintos servicios que se efectúan dentro de la institución.

Es importante que los colaboradores reconozcan sus funciones y atribuciones del puesto en que laboran para lo cual la instalación de baners informativos no solo servirá para la inducción del servidor público, sino que también a la mayor precisión de la identificación de las oficinas por parte de los ciudadanos.

El trabajo en equipo, es una de las condiciones que se requieren para ser un buen servidor público, además esta nos permite mayor convivencia con las personas de nuestro alrededor, pues permite escuchar las ideas de los demás y llevarlas a cabo dentro de la organización para obtener una imagen institucional idónea ante la ciudadanía.

Capítulo 10

10 Recomendaciones

Actualizar e implementar cada acción en la mejora continua de la atención al ciudadano e implementar las técnicas evaluadas en las condiciones que se presenten por parte de la ciudadanía en general y dando un trato preferencial a las personas de la tercera edad (entiéndase personas mayores de 65 años), mujeres embarazadas y personas con capacidades especiales para que sean atendidas sus necesidades o trámites que sean pertinentes.

Velar por el cuidado de los baners informativos por parte de los colaboradores de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, para promover la buena imagen institucional ante la ciudadanía.

Promover por parte de la dirección de recursos humanos de la municipalidad, capacitaciones constantes en liderazgo, trabajo en equipo entre otros aspectos de índole administrativa para el máximo desempeño de las actividades que realicen los colaboradores y así alcanzar el logro de los objetivos de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, de servir con excelencia y respeto.

Capítulo 11

11 Referencias Bibliográficas

- Cohen, G. (1991). *La naturaleza de la función directiva*. España: Díaz Santos S.A.
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). *Código Municipal y Ley de Servicio Municipal*. Guatemala: Decreto 12-2002.
- Cristales, I. W. (15 de Agosto de 2017). Localización Geográfica de la Institución. (E. d. Supervisado, Entrevistador)
- El congreso de la república de Guatemala. (2008). *Ley de Acceso a la Información Pública*. Guatemala: Decreto 57-2018.
- Equipo Vértice. (2007). *Selección de personal*. Málaga: Editorial Vértice.
- Evertsz, C. J. (2000). *La Comunicación Efectiva*. REPUBLICA DOMINICA: INTEC.
- Fundación Foessa. (1973). *Hacia una dirección participativa*. Venezuela: Cáritas Española.
- García Noya, M., Hierro Díez, E., & Jiménez Bozal, J. J. (2001). *Selección de personal sistema integrado*. Madrid: ESIC Editorial.
- Giménez, G. B. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. España: Editorial UOC.
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Guede, J. R. (2015). *Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales*. Madrid: DYKINDSON, S.L.

- International Monetary Fund. (1994). *Manual de Balanza de Pagos*. Washington, D.C. :
 Intenational Monetary Fund, Publication Services.
- Luís Muñiz, L. M. (2009). *Control presupuestario, Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. Barcelona: Profit Editorial.
- Marín, A. L. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. España: Tesys
 S. A.
- Marín, P. M. (14 de Agosto de 2017). Filosofía . (E. d. Supervisado, Entrevistador)
- Montenegro, E. G. (2011). *Módulo de Calidad y atención al ciudadano*. Madrid: Calidad y
 Organización administrativa en centros docentes.
- Morales, P. L. (1994). *Monografía de Taxisco, Santa Rosa*. Guatemala: CENALTEX.
- Oficina de planeamiento y presupuesto de la presidencia. (2009). *Modelo de calidad de atención a la ciudadanía*. Uruguay: Instituto Nacional de Calidad.
- P. Pezzi , J. P., Chávez Núñez, G., & Minda, P. (1996). *Identidades en construcción*. Ecuador:
 Ediciones Abya Yala.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. (2015). *MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA*. LIMA, PERÚ: NEVA STUDIO SAC.
- R. Wayne Mondy, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson
 Education.
- Sales, C. R. (20 de Agosto de 2017). Historia de la Municipalida. (E. d. Supervisado,
 Entrevistador)

SEGEPLAN. (2010). *Plan de desarrollo municipal de Taxisco, Santa Rosa*. Guatemala.

SEGEPLAN. (2013). *Ranking de la Gestión Municipal*. Guatemala: Serviprensa, S.A.

Soria, V. M. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa.

Tercera Práctica del área Profesional Licenciatura en Administración de Empresas. (2016).

Manual de Funciones y Atribuciones de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

Guatemala: CUNSARO, Chiquimulilla.

Universidad Nacional de Colombia. (2005). *Investigación en administración en America*

Latina. COLOMBIA: EDIGRAFICAS.

Vara, R. (1999). *Perfiles de competencia a medida ¿Por qué e imprescindible hacerlo así?*

Málaga: SCIC EDITORIAL.

Yaeggi, D. D. (22 de Agosto de 2017). Fuente de obtención de los fondos de la municipalidad

de Taxisco, Santa Rosa. (E. d. Supervisado, Entrevistador)

Zvi Bodie, R. C. (2003). *Finanzas*. BOSTON: Pearson Educación.

Capítulo 12

12 Apéndice y glosario

12.1 Apéndice

12.1.1 Técnicas e instrumentos de evaluación utilizadas para el proceso de diagnóstico

(encuesta al personal del área administrativa y operativa; y entrevistas al personal del área administrativa).



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Santa Rosa
 Sección Chiquimulilla
 Ejercicio Profesional Supervisado
 Municipalidad del municipio de Taxisco,
 Departamento de Santa Rosa



Encuesta dirigida a personal ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA MUNICIPALIDAD de Taxisco, Departamento de Santa Rosa.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” las siguientes interrogantes según lo que se le pide.

1. ¿Tiene el equipo adecuado para efectuar su trabajo dentro de la institución?

Sí _____ No _____

2. ¿Las herramientas que utiliza están en buen estado?

Sí _____ No _____

3. ¿Considera seguras las instalaciones del edificio?

Sí _____ No _____

4. ¿Ha sufrido alguna lesión dentro de las instalaciones del edificio?

Sí _____ No _____

¿Qué tipo de lesión? _____

5. ¿Sabe qué hacer en caso de ocurrir un accidente?

Sí _____ No _____

6. Los departamentos que integran la municipalidad no se encuentran señalizados, ¿considera que es necesario que estén identificados?

Sí _____ No _____

7. ¿El área ocupacional de su trabajo es la adecuada?

Sí _____ No _____

8. ¿Cree usted que es necesario que exista una oficina de atención al ciudadano?

Sí _____ No _____

9. ¿Planifica su trabajo para tener un mayor control de las actividades a desempeñar?

Sí _____ No _____

10. ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás compañeros colaboradores?

Sí _____ No _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Santa Rosa
 Sección Chiquimulilla
 Ejercicio Profesional Supervisado
 Municipalidad del municipio de Taxisco,
 Departamento de Santa Rosa



Entrevista al personal Administrativo Y Operativo de la Municipalidad de Taxisco,
 Departamento de Santa Rosa.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas, por favor conteste sinceramente.

1. Departamento: _____

2. Edad: _____

3. Estudios realizados

- a) Ninguno _____
 b) Estudios Primarios _____
 c) Secundario _____
 d) Diversificado _____
 e) Universitario _____

4. Sexo:

Hombre_____ Mujer_____

5. ¿Cuánto tiempo hace que trabaja en este edificio?

Años _____ Meses_____

6. ¿Qué día o días de la semana trabaja?

Lunes a viernes _____
 Fines de semana _____

7. ¿Cuántas horas trabaja al día? _____

8. ¿Fuma usted en su puesto de trabajo

Sí _____ No_____

9. Si no es usted fumador ¿Considera que el humo del cigarrillo de los demás perjudica su salud?

Sí _____ No_____

10. Tipo de oficina en la que usted trabaja:

- Oficina cerrada: _____
- En área de cubículos: _____
- En área abierta con otras personas: _____

11. Con que equipo cuenta cerca:

- a) Máquina de escribir _____
- b) Fotocopiadora _____
- c) Computadora _____
- d) Impresora _____
- e) Otras (especificar) _____

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre el lugar donde transcurre la mayor parte de la jornada de trabajo.

Conteste sinceramente a todas las preguntas, considere únicamente los aspectos que le afecten.

12. Con relación a la ventilación

- a) Hay corrientes de aire _____
- b) Falta de ventilación/ estancamiento de Aire _____
- c) Otros (especificar) _____
- d) No hay problemas _____

13. Se perciben olores de:

- a) Comida _____
- b) Humo de cigarrillo _____
- c) Corporales _____
- d) Otros _____
- e) No se perciben olores _____

14. La iluminación:

- a) Es demasiado intensa _____
- b) Es escasa _____
- c) Se produce parpadeos de luz _____
- d) Otros _____
- e) Es correcta la iluminación _____

15. En el área de trabajo le molesta:

- a) La decoración _____
- b) El espacio de trabajo _____
- c) Suelo y/o paredes _____
- d) La falta de limpieza _____
- e) Otros _____
- f) No les molesta estos aspectos _____

Las siguientes preguntas se refieren a ciertos síntomas que usted puede haber experimentado durante su trabajo. Por favor anote solamente aquellos que considere relacionados con el edificio. Por ejemplo: si normalmente usted sufre de gripe al año, no ha de marcar los síntomas, pero si, desde que trabaja en el edificio, ha observado que la frecuencia ha aumentado, entonces debe señalarlos.

16. ¿Padece de alguna enfermedad o limitación física?

Sí _____ No _____

¿Cuál? _____

17. Síntomas oculares:

Sí _____ No _____

- a) Enrojecimiento _____
- b) Picazón _____
- c) Sequedad _____
- d) Lagrimeo _____
- e) Hinchazón _____
- f) Visión borrosa _____

18. Síntomas nasales:

Sí _____ No _____

- a) Hemorragia _____
- b) Congestión _____
- c) Sequedad _____
- d) Rinitis (goteo nasal) _____
- e) Estornudos seguidos (+ de 3) _____

19. Trastornos digestivos:

Sí _____ No _____

- a) Mala digestión _____
- b) Náuseas _____
- c) Vómitos _____
- d) Diarrea _____
- e) Estreñimiento _____
- f) Dolor _____

20. Síntomas dolorosos:

Sí _____ No _____

- a) De espalda _____
- b) Musculares _____

c) De articulaciones _____

21. Síntomas parecidos a la gripe:

Sí _____ No _____

a) Fiebre _____

b) Escalofríos _____

c) De articulaciones _____

d) Otros _____

22. Trastornos Generales

Sí _____ No _____

a) Apatía _____

b) Debilidad _____

c) Mareo _____

d) Dificultad de concentración _____

e) Dolor de cabeza _____

f) Falta de energía _____

g) Menstruación irregular _____

A continuación, encontrará una serie de preguntas sobre el conocimiento que usted tiene para contrarrestar algún desastre natural o percance.

6. ¿Sabe usted cómo actuar en una situación de emergencia?

SI _____ NO _____

7. ¿Cree que existen peligros de accidentes en el edificio?

SI _____ NO _____

8. ¿Ha participado dentro de las instalaciones del edificio a la realización de simulacros?

SI _____ NO _____

9. ¿Ha recibido capacitación sobre primeros auxilios?

SI _____ NO _____

10. ¿Existe algún método de solución ante una emergencia?

SI _____ NO _____

11. ¿Cree usted que en la Municipalidad cuenta con los recursos económicos destinados a la prevención de accidentes?

SI _____ NO _____

Las siguientes preguntas se refieren a ciertos aspectos del proceso administrativo de la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

3. Cree usted que es necesario que la misión y visión se encuentren plasmados en un lugar visible para el servicio del personal y la población en general.

SI _____ NO _____

4. Considera usted que la misión y visión es parte importante para el desarrollo de las actividades dentro del entorno laboral y servicio al cliente.

SI _____ NO _____

5. Liste las carencias que considere pertinentes a las instalaciones de la Municipalidad.

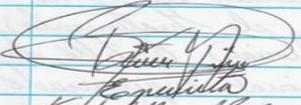
No.	Carencias
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

12.1.2 Actas

Imagen 4
Acta de asesor del ejercicio profesional supervisado

Acta No. 1-2017 3

En el municipio de Chigijumulilla, departamento de Santa Rosa, reunidos en el local que ocupa las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chigijumulilla, ubicada al sur de la Colonia Vista Hermosa de este municipio, desde las diecinueve horas, del día veintinueve de Julio del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: Licenciado Walter Armando Aguilar Roldán, Director del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad el Salvador (UES), (Matriculado Hilda Emeldita Florán Castillo, Avoor y Suplenora del ejercicio profesional supervisado y el estudiante Randal Miguel Rodríguez Zamora, con número de carné 201245602, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: F.R. y C.R.O. con el propósito de dejar constancia. El licenciado Walter Armando Aguilar Roldán, Director y Coordinador de Estudios de Graduación, dio la bienvenida a los presentes y les hizo saber que a partir de la siguiente fecha se da inicio la realización del ejercicio profesional supervisado, el cual se realizará en las instalaciones de la municipalidad de Tuzulut, del departamento de Santa Rosa, debiendo desarrollar las dependencias del Ejercicio Profesional Supervisado con fundamento en el Normativo Vigente. A C.R.O.: Manifiesta el Licenciado Walter Armando Aguilar Roldán; que autoriza la realización del ejercicio profesional supervisado del estudiante antes mencionado en el lugar de este, exigiendo al avoor y suplenora del ejercicio profesional supervisado; dedicarle el tiempo necesario al trabajo realizado por el estudiante, para alcanzar los propósitos profesionales de cada una de ellas. --- F.R. y C.R.O.: En virtud de lo expuesto en el punto anterior, el Director del Centro Universitario de Santa Rosa: expone que da formal opinión al estudiante del proyecto del lugar ya mencionado, rogándole cumplir con todos los aspectos contemplados en el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro Universitario de Santa Rosa, se da por finalizada la presente acta en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, firmando para constancia, quien en ella intervinieron, se muestra la firma del Director y Coordinador de Estudios de Graduación, el avoor y suplenora, así como el sello respectivo y del estudiante.


 Randal Miguel Rodríguez Zamora
 Carné: 201245602

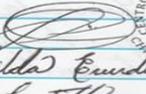

 Licda. Hilda Emeldita Florán
 Castillo
 Avoor y Suplenora



Imagen 5
Acta de inicio del ejercicio profesional supervisado

Acta No. 2-2017

En el municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa, reunida en el local que ocupan las instalaciones de la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, ubicada en el Centro del Barrio San Miguel de este municipio, siendo las ocho horas, del día viernes de agosto del año dos mil diecisiete, las siguientes personas: El señor Alcalde del referido municipio, Edgardo Catalán RIVERA, Jefe de la Unidad Ejecutiva de Planeación y Supervisión y Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado, Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cevallos, Coordinador de la Oficina de Gestión Ambiental y Riego, y el Estudiante Rivaldo Miguel Rodríguez Zamora, con número de cédula 201245602, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente: **PRESENTE:** Ingeniero William Leopoldo Rodríguez Cevallos, Coordinador de la Oficina de Gestión Ambiental y Riego, dio la bienvenida a los presentes, dando a su vez un indicio de la actividad para trabajar el Estudiante Espinosa, dando desarrollo por actividades del Ejercicio Profesional Supervisado. **EL PRESENTE:** El señor Edgardo Catalán RIVERA, alcalde de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, dio autorización a las actividades que realizará el Estudiante Espinosa, durante su permanencia en el mes de agosto del presente año. **EL PRESENTE:** Jefe de la Unidad Ejecutiva de Planeación y Supervisión, Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riego, dio su consentimiento en el Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado para que el Estudiante Espinosa, ejerza sus funciones a cabalidad para el logro de sus objetivos. **EL PRESENTE:** Los señores antes ya mencionados, hacen el respectivo recibo, a cada uno de los departamentos de la municipalidad, dando puntaje a cada uno de los encargados de cada área. **EL PRESENTE:** En virtud de lo expuesto, se da por finalizada la presente acta en el número veintinueve y pedida tres horas después de su inicio, firmado para constancia quinientos en ella intervinimos, se encuentra la firma del Estudiante Espinosa, además la firma del Señor Alcalde Municipal, Jefe de la Unidad Ejecutiva de Planeación y Supervisión y el Coordinador de la Oficina de Gestión Ambiental y Riego, así como el sello respectivo.

[Firma]
Rivaldo Miguel Rodríguez Zamora
Cédula 201245602

[Firma]
Edgardo Catalán RIVERA
Alcalde Municipal

[Firma]
Jefe de la Unidad Ejecutiva de Planeación y Supervisión

[Firma]
Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riego

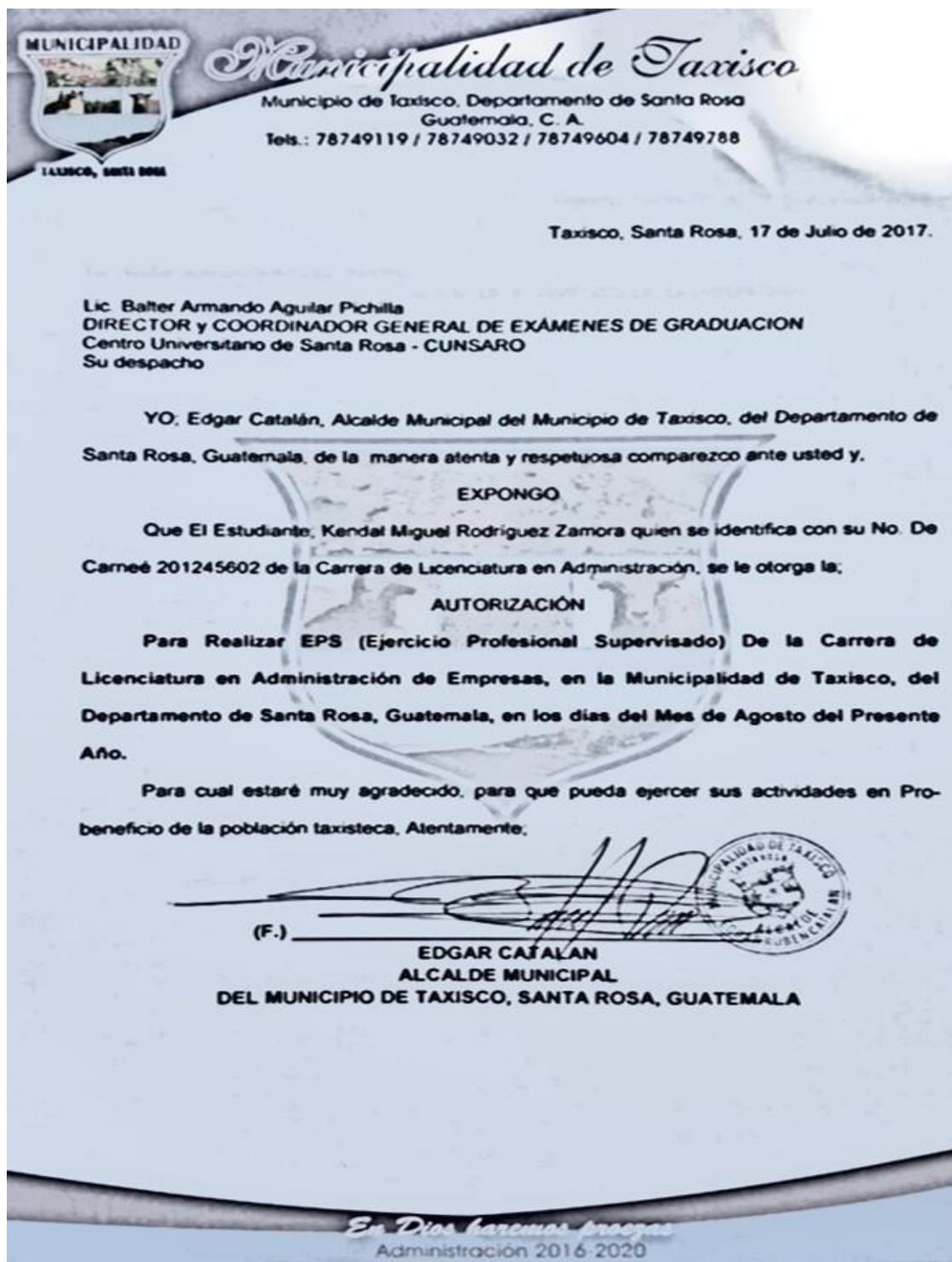




Fuente: Libro de actas del estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

12.1.3 Solicitudes

Imagen 6
Solicitud de autorización del ejercicio profesional supervisado



Fuente: Elaborada por el alcalde municipal, Edgar Catalán, 2017

Imagen 7
Solicitud para ejecución del plan acción

**Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO -**

**Solicitud para instalación de señalizaciones, cuadros y banners, en la municipalidad
de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala**

Taxisco, Santa Rosa, 23 de Agosto de 2017.

Pablo Cesar Lemus Pitto
Director de Recursos Humanos
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa
Su despacho

Nosotros estudiantes epesistas, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de manera atenta y respetuosa comparecemos ante usted y,

EXPONEMOS

Que en la realización de nuestro Ejercicio Profesional Supervisado, en la mencionada municipalidad, tenemos que instalar señalizaciones, cuadros y banners por lo cual;

SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN

Durante los días, sábado 26 y domingo 27 del presente mes de 8:00 a 16 horas, para su instalación.

Para cual estaremos muy agradecido. Atentamente;

ESTUDIANTES EPESISTAS

(F.) 
SUCELY CONSUELO PERIL POCÓN
CARNÉ 201245595

(F.) 
KENDAL MIGUEL RODRÍGUEZ ZAMORA
CARNÉ 201245602

(F.) 
JUAN ANDRÉS ALFARO PÉREZ
CARNÉ 201245605



Imagen 8

Solicitud para realización de capacitación de calidad y atención al ciudadano

Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO -

Solicitud para realizar capacitaciones, en la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala

Taxisco, Santa Rosa, 23 de Agosto de 2017.

Pablo Cesar Lemus Pitto
Director de Recursos Humanos
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa
Su despacho

Yo, Kendal Miguel Rodríguez Zamora, estudiante epesista, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de manera atenta y respetuosa comparezco ante usted y,

EXPONGO

Que en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, en la mencionada municipalidad, tengo a bien efectuar un voluntariado, por lo cual;

SOLICITO AUTORIZACIÓN

Para que el Personal de las áreas administrativas y operativas, de dicha municipalidad, participen en la capacitación siguiente:

1. Capacitación de Calidad y Atención al Ciudadano

Con el objetivo de brindarle conocimientos a los colaboradores municipales, para poder cumplir con los requerimientos de SEGEPLAN, y así mismo que la municipalidad pueda adquirir una mejor posición en el Ranking de las Municipalidades, a la vez a cada participante se le dará un Diploma de cada Capacitación, A Realizarse el día Jueves 31 de agosto a partir de las 14:00 a 17:30 horas del presente año.

Atentamente;

ESTUDIANTE EPESISTA

(F.) 
KENDAL MIGUEL RODRÍGUEZ ZAMORA
CARNÉ 201245602



Imagen 9

Solicitud para utilizar mobiliario y sonido de la municipalidad, para realización de capacitación de calidad y atención al ciudadano

Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC -
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO -

Solicitud para instalación de señalizaciones, cuadros y banners, en la municipalidad de Taxisco, departamento de Santa Rosa, Guatemala

Taxisco, Santa Rosa, 23 de Agosto de 2017.

Encargado de Bodega
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa
Su despacho

Nosotros estudiantes epesistas, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Santa Rosa, sección Chiquimulilla, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de manera atenta y respetuosa comparecemos ante usted y,

EXPONEMOS

Que en la realización de nuestro Ejercicio Profesional Supervisado, en la mencionada municipalidad, tenemos a bien realizar nuestro voluntariado, por lo cual:

SOLICITAMOS

El apoyo de 125 sillas, sonido con su respectivos micrófonos, y pantalla para proyectar cañonera, a usarse en las Capacitaciones al personal de las áreas administrativas y operativas, las cuales son las siguientes:

1. Capacitación de primeros auxilios.
2. Capacitación sobre simulacros
3. Capacitación de calidad y atención al ciudadano

Para cual estaremos muy agradecido, Atentamente,



Elio Romario Melgar

ESTUDIANTES EPESISTAS

(F.) 
SUCELY/CONSUELO PERIL POCÓN
CARNÉ 201245595

(F.) 
KENDAL MIGUEL RODRÍGUEZ ZAMORA
CARNÉ 201245602

(F.) 
JUAN ANDRÉS ALFARO PÉREZ
CARNÉ 201245605



[Handwritten signature]

12.1.4 Diploma de voluntariado

Imagen 10***Diploma de participación en capacitación de calidad y atención al ciudadano***

Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC –
Centro Universitario de Santa Rosa – CUNSARO –
Sección Chiquimulilla



Otorga el Presente

DIPLOMA

A: _____
Por su participación en la Capacitación de Calidad y Atención al Ciudadano.


Pablo César Lemus Pitto
Director de Recursos Humanos
Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, Guatemala




Lidia Hilda Erendida Florian Castillo
ASESORA DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
USAC-CUNSARO, Sección Chiquimulilla




Kendal Miguel Rodríguez Zamora
Estudiante Episista
Licenciatura en Administración de Empresas

GUATEMALA, 31 DE AGOSTO DEL 2017

Fuente: Elaboración por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

12.1.5 Manual de atención al ciudadano para la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

A continuación se presenta el manual de atención al ciudadano que se implementó como objetivo primordial en la atención idónea al ciudadano del municipio de Taxisco, Santa Rosa, para especificar los requisitos que debe de presentar para cualquiera de los setenta y dos (72) trámites que ofrece la municipalidad.

MUNICIPALIDAD DE TAXISCO, SANTA ROSA.

MUNICIPALIDAD



TAXISCO, SANTA ROSA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE
TAXISCO, SANTA ROSA

Taxisco, Santa Rosa, agosto de 2017

Concejo Municipal 2016-2020
Acuerdo No. 11-2015.
Tribunal Supremo Electoral

Edgar Rubén Catalán Retana
Alcalde

Vidal Montepeque Barillas
Concejales I

José Ángel Rene Orantes Contreras
Concejales II

Selvin Omar Hernández López
Concejales III

Aníbal García Montufar
Concejales IV

Marvin Evelio Méndez Sinay
Concejales V

José María López Álvarez
Primer Concejal Suplente

Héctor Ovidio Sierra González
Segundo Concejal Suplente

José Manuel Pérez López
Síndico Primero

Guillermo Melgar Cano
Síndico Segundo

Walter Omar Pérez
Síndico Suplente

**4ta. Calle, Barrio San Miguel, Municipalidad del municipio de Taxisco,
departamento de Santa Rosa, Guatemala**

Índice

Contenido	Pág.
Introducción	i
1 Manual de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa	1
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 General	2
1.2.2 Específicos	2
1.3 Premisas.....	2
1.4 Visión.....	3
1.5 Misión.....	3
1.6 Normas para garantizar la prioridad a personas del adulto mayor, las mujeres embarazadas y las personas con capacidades especiales.....	3
1.7 Protocolo de atención al ciudadano.....	4
1.7.1 Etiqueta de conducta e imagen institucional.....	4
1.7.2 Atención de reclamos	9
1.8 Requisitos que debe presentar el usuario en cada trámite que se realiza en cada oficina de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.....	11
1.8.1 Oficina de Secretaría municipal	12
1.8.2 Oficina de dirección de administración financiera integrada de la municipalidad -DAFIM-	19
1.8.3 Oficina de dirección municipal de planificación –DMP-	24
1.8.4 Oficina de impuesto único sobre inmueble –IUSI-	25
1.8.5 Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	28
1.8.6 Oficina de ambiente y riesgos	32
1.8.7 Oficina de juzgado de asuntos municipales	35
1.8.8 Oficina de la dirección municipal de la mujer	42
1.8.9 Oficina municipal de desarrollo social.....	45
1.8.10 Oficina de información pública.....	47
1.8.11 Oficina de cultura y deporte	48
1.8.12 Oficina de la juventud	49
1.8.13 Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-	49
1.8.14 Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado.....	52
1.8.15 Secretaria del despacho municipal	58

Lista de cuadros

Tabla 1 Requisitos para solicitud de autorización de fierro para marcar ganado	12
Tabla 2 Requisitos para constancia de residencia.....	12
Tabla 3 Requisitos para solicitud de elaboración de actas vecinales de supervivencia para los beneficiarios del programa del adulto mayor	13
Tabla 4 Requisitos para matrimonio civil.....	13
Tabla 5 Requisitos para autorización de desmembración.....	14
Tabla 6 Requisitos para constancia simple de terrenos	14
Tabla 7 Requisitos para constancia de carencia de servicios básicos	15
Tabla 8 Requisitos para registro de nicho de cementerio	15
Tabla 9 Requisitos para matrimonio civil de personas que ya conviven	16
Tabla 10 Requisitos para cargas familiares	16
Tabla 11 Requisitos para constancia de convivencia marital	17
Tabla 12 Requisitos para autorización de libros de actas	17
Tabla 13 Requisitos para constancia de carencia del servicio de energía eléctrica	18
Tabla 14 Requisitos para registro de fierros	18
Tabla 15 Requisitos para realizar el pago del servicio de agua potable	19
Tabla 16 Requisitos para realizar el pago del boleto de ornato	20
Tabla 17 Requisitos para realizar el pago del impuesto único sobre inmueble -IUSI-.....	20
Tabla 18 Requisitos para realizar el pago de circulación de moto-taxis.....	21
Tabla 19 Requisitos para pago de derecho de construcción de nichos en el cementerio municipal	21
Tabla 20 Requisitos para realizar pago de circulación de lanchas rápidas en canal de Monterrico	22
Tabla 21 Requisitos para realizar pago de circulación de lanchas pasajeras en canal de Monterrico	22
Tabla 22 Requisitos para realizar pago de circulación de lanchones en canal de Monterrico	23
Tabla 23 Requisitos para realizar pago por extracción de basura en el casco urbano del municipio	23
Tabla 24 Requisitos para ingresar solicitud de proyectos en área rural y urbana	24
Tabla 25 Requisitos para medición de terrenos (rectificaciones, desmembraciones y derechos de posesión).....	25
Tabla 26 Requisitos para nueva inscripción en el impuesto único sobre inmueble –IUSI-.....	25
Tabla 27 Requisitos para desmembración de inmueble.....	26
Tabla 28 Requisitos para traspaso de inmueble inscrito en el –IUSI-	26
Tabla 29 Requisitos para notas de crédito para pagos realizados en tiempo (antes del vencimiento del trimestre)	27
Tabla 30 Requisitos para solicitud de prescripción de deuda en –IUSI- (quedan 4 años de la deuda del inmueble).....	27
Tabla 31 Requisitos para la solicitud de autorización de guías de conducción de ganado.	28
Tabla 32 Requisitos para solicitar alumbrado público.....	28
Tabla 33 Requisitos para reparación de tuberías del servicio de agua potable y alcantarillado de aguas negras.	29
Tabla 34 Requisitos para solicitar toldos de la municipalidad.	29
Tabla 35 Requisitos para solicitar apoyo de albañiles para proyectos de obra gris.	30
Tabla 36 Requisitos para contrato de compraventa y destace de semovientes en el rastro municipal.....	30
Tabla 37 Requisitos para pagos de extracción de cueros de semovientes.	31
Tabla 38 Requisitos para permiso de tala de árboles.....	32
Tabla 39 Requisitos para limpieza de tanques de agua potable.....	32
Tabla 40 Requisitos para la cloración de tanques de agua potable de las diferentes comunidades.	33
Tabla 41 Requisitos para limpieza de ornato de las comunidades.....	33
Tabla 42 Requisitos para donación de árboles	34
Tabla 43 Requisitos para entrega de cloro y desinfectante.....	34
Tabla 44 Requisitos para licencias de construcción en el área rural.....	35
Tabla 45 Requisitos para licencias de construcción en el área urbana	36
Tabla 46 Requisitos para solicitud de cerrar calles y avenidas en casco urbano y aldeas.	37
Tabla 47 Requisitos para autorización de bailes en salones comunales y calles del pueblo.....	37

Tabla 48 Requisitos para solicitar mercado y piso plaza; por el uso de las áreas municipales establecidas como mercado, plaza pública y aquellas en donde realicen actividades comerciales o de feria.....	38
Tabla 49 Requisitos para apertura de una tienda de conveniencia y de bebidas alcohólicas.....	39
Tabla 50 Requisitos para instalación de vallas publicitarias en área urbana y área rural	40
Tabla 51 Requisitos para obtener el derecho de vía para realizar instalaciones de energía eléctrica.	40
Tabla 52 Requisitos para celebrar una compraventa, sesión de derechos de una línea municipal de transporte público colectivo de pasajeros (moto-taxis)	41
Tabla 53 Requisitos para capacitaciones y talleres.....	42
Tabla 54 Requisitos para realización de jornadas médicas.....	42
Tabla 55 Requisitos para solicitar ayuda social (alimentos, medicamentos, consultas médicas y pagos de exámenes médicos).....	43
Tabla 56 Requisitos para cubrir gastos funerarios.....	43
Tabla 57 Requisitos para apoyo de celebridades (día de la madre, día del padre, día del niño, día internacional de la mujer y fiestas patrias)	44
Tabla 58 Requisitos para ingresar al programa del adulto mayor y recibir aporte económico.	45
Tabla 59 Requisitos para ingresar al programa del adulto mayor y recibir alimentos (víveres).....	46
Tabla 60 Requisitos para acceso de información pública de la municipalidad.....	47
Tabla 61 Requisitos para uso del estadio municipal.....	48
Tabla 62 Requisitos para uso de biblioteca virtual	49
Tabla 63 Requisitos para solicitar capacitaciones a instituciones educativas o jóvenes de comunidades. ...	49
Tabla 64 Requisitos para apoyo de control, regulación y ordenamiento vehicular, a cualquier actividad de la población. (fiestas patrias, religiosas, deportivas, socioculturales, feria patronal y feria titular).....	50
Tabla 65 Requisitos para capacitación de educación vial en instituciones educativas o/u otra institución que la necesite.....	51
Tabla 66 Requisitos para inscripción de servicio de agua potable	52
Tabla 67 Requisitos para inscripción de servicio de alcantarillado	53
Tabla 68 Requisitos para traspaso de servicio de agua potable	54
Tabla 69 Requisitos para recuperación de título de servicio de agua potable	55
Tabla 70 Requisitos para recuperación de título de servicio de alcantarillado	56
Tabla 71 Requisitos para convenio de pago del servicio de agua potable	57
Tabla 72 Requisitos para arrendamiento de salón de usos múltiples de la municipalidad	58

Introducción

Tomando en cuenta que la Constitución Política de la República de Guatemala afirma el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia siendo su fin supremo la realización del bien común, así mismo, que reconoce y establece el nivel de Gobierno Municipal, con autoridades electas directas y popularmente, lo que implica con el fin que promuevan el desarrollo integral del municipio. Las municipalidades tienen la atribución por delegación la potestad de organizarse en los servicios del municipio, a los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia. La atribución de quien ejerce el gobierno del municipio impulsar el proceso de modernización de los servicios públicos, para que el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la municipalidad con el fin que el ciudadano obtenga un buen servicio y que la calidad del servicio quede reflejado por el estilo de comunicación, el comportamiento y motivación del personal, elementos que influyen en la imagen de la Municipalidad y la percepción de la calidad de sus servicios. A continuación se establecerán herramientas y acciones preventivas para el uso ideal del manual de atención al ciudadano.

1 Manual de atención al ciudadano de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa

1.1 Atención al ciudadano

La buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. En lo cual la satisfacción de los ciudadanos se refleja en las siguientes acciones:

- Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas.
- Supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos bajo la premisa que el mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía.
- Supone que el personal de la entidad pública rompa con el paradigma de “si cumplo la ley hago bien mi trabajo” y desarrolle toda su capacidad y habilidades convencido de que “hago bien mi trabajo si el (la) ciudadano(a) se siente bien atendido(a).”

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Proveer un servicio a los usuarios con eficiencia y eficacia en la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, con el fin primordial que el colaborador contenga la información requerida en momento de dar a conocer a la ciudadanía y así agilizar su trámite.

1.2.2 Específicos

- Brindar a la Municipalidad una herramienta práctica para elevar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo.
- Incentivar el uso del Manual para la Mejora de la Gestión Municipal.
- Contribuir a mejorar la atención al ciudadano, por medio de orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan al edificio municipal a solicitar los servicios que la Municipalidad presta.
- Promover la tolerancia y el respeto hacia el ciudadano.
- Desarrollar como valor institucional la atención preferencial de las personas del adulto mayor, las mujeres embarazadas y las personas con capacidades especiales.

1.3 Premisas

- Las personas de éxito de hoy se enfocan en darle al ciudadano un excelente servicio, es decir se esfuerzan en lograr que tengan una experiencia de servicio tan amable y eficaz que siempre nos recordará con satisfacción

- De la rapidez y eficiencia en la atención al ciudadano depende que la municipalidad gane calidad y prestigio.
- No hay nada difícil cuando se quiere, se actúa con esfuerzo y ganas.

1.4 Visión

Velar y garantizar el fiel cumplimiento de las políticas del Estado, a través de ejercer y defender la autonomía municipal conforme lo establece la Constitución Política de la República y el Código Municipal. Asimismo, la Municipalidad de Taxisco, del Departamento de Santa Rosa, visualiza impulsar permanentemente el desarrollo integral del municipio y resguardar su integridad territorial, el fortalecimiento de su patrimonio económico, la preservación de su patrimonio natural y cultural y, sobre todo, promover la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, en la solución de sus problemas.

1.5 Misión

La Municipalidad de Taxisco, Departamento de Santa Rosa, es una institución de derecho público, que busca alcanzar el bien común de todos los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural, con el compromiso de prestar y administrar los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción territorial.

1.6 Normas para garantizar la prioridad a personas del adulto mayor, las mujeres embarazadas y las personas con capacidades especiales

- Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.

- El adulto mayor comprende personas de sesenta y cinco años cumplidos
- Emitir directivas para el adecuado cumplimiento del presente plan, las que deben ser socializadas.
- Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios del presente plan.
- Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.

1.7 Protocolo de atención al ciudadano

1.7.1 Etiqueta de conducta e imagen institucional

1.7.1.1 Recomendaciones generales

1. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
2. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
3. Al comunicarse entre el personal se debe en cuenta:
 - Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica
 - Mantener un trato amigable y respetuoso.
 - No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
4. Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.

5. Mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
6. Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
7. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
8. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser, de preferencia, en color negro o azul marino.

1.7.1.2 Recomendaciones para el saludo

1. Mantener contacto visual en todo momento.
2. Mantener una postura firme, pero relajada.
3. Mantener un rostro sonriente o de invitación. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
4. Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.
5. El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:
 - Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
 - Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
 - Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
6. Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.

7. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Bueno días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”; e, inmediatamente después, dar la bienvenida “Bienvenido(a)”.
8. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
9. Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas.
 - ¿De qué manera puedo ayudarlo?/ ¿De qué manera puedo servirlo?
 - ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
10. No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - ¿Para que soy bueno/buena?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?
 - ¿Qué pasa señor/señora?
 - Hola

1.7.1.3 Recomendaciones durante el servicio

1. Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
2. No entablar, conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.

3. Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión.

4. El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:
 - Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
 - Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
 - Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
 - Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso este atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, esta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
 - Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
 - Evitar contestar con preguntas.
 - Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
 - Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
 - Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
 - Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.

- Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas a la visita, descolgar y presentarse, atender la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.

1.7.1.4 Recomendaciones para la despedida

1. Al terminar la gestión con el (la) ciudadano (a), despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.
2. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
3. Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
4. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
5. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.
6. El anfitrión(a) tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:
 - Asintiendo y sonriendo, se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches.
 - Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con:
Muchas gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.

1.7.2 Atención de reclamos

1.7.2.1 Acogida del reclamo

1. Ser empático, es decir ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo este se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo).
2. Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
3. Mantenerse abierto: no enganchar con el ciudadano “malhumorado y/o alterado”, tener paciencia, recordar que un ciudadano(a) alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
4. No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
5. Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”. Dejar que se exprese y pensar que no es contra uno su enojo, sino contra la institución.
6. Errores frecuentes en esta etapa:
 - Pedir al ciudadano que se calme.
 - Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
 - Discutir sobre quien tiene la razón.
 - Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.

1.7.2.2 Determinar la necesidad – escucha activa

1. Establecer en forma clara el “conflicto”: ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿cómo?.

2. Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
3. Demostrar interés, anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está “en buenas manos”. Utilizar frases como: “Entiendo su problema” o “Comprendo que es importante o urgente para usted...”.

1.7.2.3 Búsqueda de la solución

1. Asumir el problema planteado por el ciudadano como propio.
2. En caso de ser necesario, pedir disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
3. Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrecer al ciudadano(a) servirle en todo lo que esté al alcance, aun así la solución de su problema no refiera directamente a su ámbito.
4. Ser preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del (de la) ciudadano(a).
5. Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
6. En caso no sea posible solución alguna, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación.

1.7.2.4 Percepción que puede tener el ciudadano

1. Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
2. Se encuentra disgustado con otro Asesor de Servicio que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
3. Esta cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
4. Se siente víctima de las circunstancias generales, “siempre me atienden así...”.
5. Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
6. Siempre recibe promesas que no se cumplen.
7. Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
8. Primero se le dice una cosa y luego otra.
9. No es escuchado.
10. Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
11. Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
12. Se le agredió y se discute con él; y no se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

1.8 Requisitos que debe presentar el usuario en cada trámite que se realiza en cada oficina de la municipalidad de Taxisco, Santa Rosa.

A continuación se dará a conocer todos los requisitos que deberán de presentar los ciudadanos al momento de requerir un servicio de la municipalidad, estipulado en cada una de las oficinas de la institución.

1.8.1 Oficina de Secretaría municipal

1.8.1.1 Requisitos para solicitud de autorización de fierro para marcar ganado.

Tabla 18
Requisitos para solicitud de autorización de fierro para marcar ganado

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Requisitos: Orientar al ciudadano en la obtención de Solicitud de autorización de fierro para marcar ganado.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Solicitud por escrito (Solicitando la autorización de Fierro para marcar ganado).
2	Presentar DPI, Fotocopia de Boleto de Ornato y Fotocopia de DPI.
3	Presentar tres figuras posibles a inscribir.
4	Presentar Foto Tamaño Cedula.
5	Cancelar Q. 100.00 en tesorería Municipal

Fuente:

Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.2 Requisitos para constancia de residencia

Tabla 19
Requisitos para constancia de residencia

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Constancia de Residencia.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Tramite Personal.
2	Fotocopia Boleto de Ornato.
3	DPI (Original).
4	Cancelar Q. 5.00

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.3 Requisitos para la solicitud de elaboración de actas vecinales de supervivencia para los beneficiarios del programa adulto mayor.

Tabla 20
Requisitos para solicitud de elaboración de actas vecinales de supervivencia para los beneficiarios del programa del adulto mayor

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Solicitud de elaboración de actas vecinales de supervivencia	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Venir el día de su cumpleaños.
2	Presentar DPI.
3	Presentar Número de Beneficiario o último pago que recibió del programa adulto mayor.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.4 Requisitos para matrimonio civil.

Tabla 21
Requisitos para matrimonio civil

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Expediente Matrimonio Civil.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Fotocopia DPI de los dos contrayentes
2	Certificación de Partida Original Reciente de los dos contrayentes.
3	Constancia de Soltería de los dos contrayentes
4	Constancia de Sanidad
5	Fotocopia del boleto de Ornato.
6	Presentar dos testigos el día del matrimonio Civil.
7	Elegir régimen económico del matrimonio
8	Todos estos requisitos presentarlos ocho días antes de día matrimonio.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.5 Requisitos para autorización de desmembración.

Tabla 22
Requisitos para autorización de desmembración

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Autorización de Desmembración.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Solicitud de la Autorización de Desmembración.
2	Solvencia del IUSI
3	Presentar DPI
4	Fotocopia Boleto de Ornato del Comprador.
5	Cancelar Q.50.00

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.6 Requisitos para constancia simple de terrenos.

Tabla 23
Requisitos para constancia simple de terrenos

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Constancia simple de Terrenos.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Solicitud Por Escrito de Constancia simple de Terrenos.
2	Plano del terreno con medidas y colindancias.
3	Fotocopia Boleto de Ornato.
4	DPI Original
5	Cancelar Q.10.00

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.7 Requisitos para constancia de carencia de servicios básicos

Tabla 24
Requisitos para constancia de carencia de servicios básicos

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Constancia Carencia de Servicios Básicos.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Tramite Personal.
2	DPI Original
3	Fotocopia Boleto de Ornato.
4	Cancelar Q. 5.00

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.8 Requisitos para registro de nicho de cementerio

Tabla 25
Requisitos para registro de nicho de cementerio

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de registro de nicho de cementerio	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de DPI
2	Boleto de ornato
3	Plano de medidas y colindancias
4	Cancelar Q. 37.5 por nicho

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.9 Requisitos para matrimonio civil de personas que ya conviven.

Tabla 26
Requisitos para matrimonio civil de personas que ya conviven

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Expediente Matrimonio Civil.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Fotocopia DPI de los dos contrayentes
2	Certificación de Partida Original Reciente de los dos contrayentes.
3	Constancia de Soltería de los dos contrayentes
4	Fotocopia del boleto de Ornato.
5	Presentar dos testigos el día del matrimonio Civil.
6	Fotocopia partida de Nacimiento de los Hijos menores de edad
7	Todos estos requisitos presentarlos ocho días antes de día matrimonio.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.10 Requisitos para cargas familiares

Tabla 27
Requisitos para cargas familiares

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano cargas familiares	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Presentar DPI
2	Boleto de ornato
3	Datos de las personas que están a su cargo
4	Cancelar Q. 5.00 por la constancia al DAFIM

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.11 Requisitos para constancia de convivencia marital

Tabla 28
Requisitos para constancia de convivencia marital

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de constancia de convivencia marital	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Presentar DPI
2	Boleto de ornato
3	Cancelar Q. 5.00 a DAFIM

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.12 Requisitos para autorización de libros de actas

Tabla 29
Requisitos para autorización de libros de actas

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la autorización de libros de actas.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Presentar libros de actas
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de Ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.13 Requisitos para constancia de carencia del servicio de energía eléctrica.

Tabla 30
Requisitos para constancia de carencia del servicio de energía eléctrica

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de constancia de carencia del servicio de energía eléctrica.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Tramite Personal.
2	Presentar DPI
3	Boleto de ornato
4	Cancelar Q. 5.00 a DAFIM

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.1.14 Requisitos para registro de fierros

Tabla 31
Requisitos para registro de fierros

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina Secretaría municipal	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de registro de fierros	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina Secretaría municipal	Termina: Oficina Secretaría municipal
Paso	Requisitos
1	Presentar 3 figuras posibles a inscribir
2	DPI Original
3	Boleto de ornato
4	Cancelar Q. 100.00 a DAFIM

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2 Oficina de dirección de administración financiera integrada de la municipalidad - DAFIM-

1.8.2.1 Requisitos para realizar el pago del servicio de agua potable

Tabla 32
Requisitos para realizar el pago del servicio de agua potable

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar el pago del servicio de agua potable	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Presentar DPI
2	Cancelar Q. 10.00 (mensual)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.2 Requisitos para realizar el pago del boleto de ornato.

Tabla 33
Requisitos para realizar el pago del boleto de ornato

Descripción del procedimiento															
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-															
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar el pago del boleto de ornato															
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1														
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-														
Paso	Requisitos														
1	Presentar DPI														
2	Constancia Laboral														
3	Cancelar de acuerdo a tabla de ingresos económicos del ciudadano <table border="0"> <tr> <td>Ingresos mensuales</td> <td>Arbitrio</td> </tr> <tr> <td>Q. 500.01 a Q. 1,000.00</td> <td>Q. 10.00</td> </tr> <tr> <td>Q. 1,000.01 a Q. 3,000.00</td> <td>Q. 15.00</td> </tr> <tr> <td>Q. 3,000.01 a Q. 6,000.00</td> <td>Q. 50.00</td> </tr> <tr> <td>Q. 6,000.01 a Q. 9,000.00</td> <td>Q. 75.00</td> </tr> <tr> <td>Q. 9,000.01 a Q. 12,000.00</td> <td>Q. 100.00</td> </tr> <tr> <td>Q. 12,000.01 en adelante</td> <td>Q. 150.00</td> </tr> </table>	Ingresos mensuales	Arbitrio	Q. 500.01 a Q. 1,000.00	Q. 10.00	Q. 1,000.01 a Q. 3,000.00	Q. 15.00	Q. 3,000.01 a Q. 6,000.00	Q. 50.00	Q. 6,000.01 a Q. 9,000.00	Q. 75.00	Q. 9,000.01 a Q. 12,000.00	Q. 100.00	Q. 12,000.01 en adelante	Q. 150.00
Ingresos mensuales	Arbitrio														
Q. 500.01 a Q. 1,000.00	Q. 10.00														
Q. 1,000.01 a Q. 3,000.00	Q. 15.00														
Q. 3,000.01 a Q. 6,000.00	Q. 50.00														
Q. 6,000.01 a Q. 9,000.00	Q. 75.00														
Q. 9,000.01 a Q. 12,000.00	Q. 100.00														
Q. 12,000.01 en adelante	Q. 150.00														

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.3 Requisitos para realizar el pago del impuesto único sobre inmueble –IUSI-

Tabla 34
Requisitos para realizar el pago del impuesto único sobre inmueble -IUSI-

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar el pago del impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Nombre del propietario del terreno
2	Número de catastro
3	Pago de acuerdo al valor del inmueble

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.4 Requisitos para realizar el pago de circulación de moto-taxis.

Tabla 35
Requisitos para realizar el pago de circulación de moto-taxis

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar el pago de circulación de moto-taxis	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Nombre del propietario de la línea
2	Número de Taxi
3	Cancelar Q. 100.00 (mensual)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.5 Requisitos para pago de derecho de construcción de nichos en el cementerio municipal.

Tabla 36
Requisitos para pago de derecho de construcción de nichos en el cementerio municipal

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar pago de derecho de construcción de nichos en el cementerio municipal.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Extender constancia en la oficina de secretaria municipal
2	Fotocopia de DPI
3	Cancelar Q. 20.00 (por nicho)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.6 Requisitos para realizar pago de circulación de lanchas rápidas en canal de Monterrico.

Tabla 37
Requisitos para realizar pago de circulación de lanchas rápidas en canal de Monterrico

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar pago de circulación de lanchas rápidas en canal de Monterrico	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Nombre del propietario de la lancha
2	Número de lancha
3	Cancelar Q. 50.00 (anual)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.7 Requisitos para realizar pago de circulación de lanchas pasajeras en canal de Monterrico.

Tabla 38
Requisitos para realizar pago de circulación de lanchas pasajeras en canal de Monterrico

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar pago de circulación de lanchas pasajeras en canal de Monterrico	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Nombre del propietario de la lancha
2	Número de lancha
3	Cancelar Q. 60.00 (anual)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.8 Requisitos para realizar pago de circulación de lanchones en canal de Monterrico.

Tabla 39
Requisitos para realizar pago de circulación de lanchones en canal de Monterrico

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar pago de circulación de lanchones en canal de Monterrico	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Nombre del propietario de la lancha
2	Número de lancha
3	Cancelar Q. 70.00 (anual)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.2.9 Requisitos para realizar pago por extracción de basura en el casco urbano del municipio.

Tabla 40
Requisitos para realizar pago por extracción de basura en el casco urbano del municipio

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad – DAFIM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar pago por extracción de basura en el casco urbano del municipio	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-	Termina: Oficina dirección de administración financiera integrada de la municipalidad –DAFIM-
Paso	Requisitos
1	Constancia de inscripción por parte del juzgado de asuntos municipales (pago único Q. 25.00)
2	Nombre del ciudadano
3	Cancelar Servicio doméstico Q. 25.00 (mensual) Servicio doméstico comercial Q. 30.00 (mensual) Servicio comercial Q. 40.00 (mensual)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.3 Oficina de dirección municipal de planificación –DMP-

1.8.3.1 Requisitos para ingresar solicitud de proyectos en área rural y urbana

Tabla 41
Requisitos para ingresar solicitud de proyectos en área rural y urbana

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección municipal de planificación –DMP-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano ingresar solicitud de proyectos en área rural y urbana	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección municipal de planificación –DMP-	Termina: Oficina dirección municipal de planificación –DMP-
Paso	Requisitos
1	Redactar solicitud especificando proyecto, firmada y sellada por integrantes del COCODE, dirigida al consejo municipal y entregada en secretaria municipal, juntamente con copia
2	Secretaria lo envía al despacho para la autorización del alcalde, para que se realice el trámite correspondiente.
3	Traslado de solicitud a la dirección municipal de planificación, para su evaluación
4	Ejecución de inspección para evaluar la problemática y que instituciones intervendrán en la misma
5	Se realiza estudio social y técnico, para determinar la respuesta a la solución del problema o proyecto.
6	Presupuesto del proyecto
7	Se solicita a DAFIM si tiene disponibilidad presupuestaria para financiar el proyecto
8	Ya realizado el estudio social, técnico y presupuestario, se solicita autorización al alcalde municipal, y se redacta acta por medio de la oficina de secretaria para darle prioridad al proyecto para su ejecución.
9	La oficina de secretaria realiza actas de priorización, de con financiamiento y la manera de pago
10	Se solicitan los permisos por medio de un aval o convenio de las instituciones (CONRED, SALUD, MARN) obligatorios para cualquier proyecto. Educción (si es escuela) Caminos (calles o caminos) INFOM (mercado y agua potable) CONAP (si existen árboles donde se realizará el proyecto)
11	Con los permisos correspondientes, disponibilidad financiera y estudios técnicos y sociales, se realiza el evento en el sistema de guatecompras para recibir ofertas de empresas que tengan precalificados autorizados.
12	Si es cotización el sistema da 15 días para la presentación de oferta. Si es licitación son 40 días
13	Después de recibir ofertas el secretario municipal hace un contrato y se firma el compromiso para la ejecución del proyecto por la empresa seleccionada.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.3.2 Requisitos para medición de terrenos (rectificaciones, desmembraciones y derechos de posesión)

Tabla 42
Requisitos para medición de terrenos (rectificaciones, desmembraciones y derechos de posesión)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina dirección municipal de planificación –DMP-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para la medición de terrenos (rectificaciones, desmembraciones y derechos de posesión)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina dirección municipal de planificación –DMP-	Termina: Oficina dirección municipal de planificación –DMP-
Paso	Requisitos
1	Redactar solicitud al síndico I, II
2	Redactar solicitud a la DMP, con la autorización del síndico
3	La Oficina DMP, indica al solicitante fecha y hora de medición
4	Ejecución de medición en fecha y hora indicada
5	Entrega del dibujo del plano al Síndico
6	Entrega del Dibujo de plano (firmado y sellado) al solicitante

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.4 Oficina de impuesto único sobre inmueble –IUSI-

1.8.4.1 Requisitos para nueva inscripción en el impuesto único sobre inmueble –IUSI-

Tabla 43
Requisitos para nueva inscripción en el impuesto único sobre inmueble –IUSI-

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para nueva inscripción en el impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	Termina: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de la escritura
2	Fotocopia de DPI del propietario
3	Boleto de ornato
4	En caso de que no pueda presentarse el propietario; deberán presentar una carta de autorización del propietario del inmueble en el donde autorice a un tercero la inscripción del –IUSI-

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.4.2 Requisitos para desmembración de inmueble

Tabla 44
Requisitos para desmembración de inmueble

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para desmembración de inmueble	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	Termina: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de la escritura
2	Fotocopia de DPI del propietario
3	Boleto de ornato
4	Razón del registro
5	Solvencia de la finca matriz (en caso que estuviera inscrito en el –IUSI-
6	Carta de autorización del propietario en caso no pudiera presentarse, redactar carta donde autorice a un tercero.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.4.3 Requisitos para traspaso de inmueble inscrito en el –IUSI-

Tabla 45
Requisitos para traspaso de inmueble inscrito en el –IUSI-

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para traspaso de inmueble inscrito en el –IUSI-	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	Termina: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de la escritura
2	Fotocopia de DPI del propietario
3	Boleto de ornato
4	Solvencia del propietario en la inscripción del –IUSI-

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.4.4 Requisitos para notas de crédito para pagos realizados en tiempo (antes del vencimiento del trimestre)

Tabla 46
Requisitos para notas de crédito para pagos realizados en tiempo (antes del vencimiento del trimestre)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para notas de crédito para pagos realizados en tiempo (antes del trimestre)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	Termina: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-
Paso	Requisitos
1	Pago realizado en tiempo
2	Boleta de depósito del pago realizado

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.4.5 Requisitos para solicitud de prescripción de deuda en –IUSI- (quedan 4 años de la deuda del inmueble)

Tabla 47
Requisitos para solicitud de prescripción de deuda en –IUSI- (quedan 4 años de la deuda del inmueble)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitud de prescripción de deuda en –IUSI- (quedan 4 años de la deuda del inmueble)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-	Termina: Oficina impuesto único sobre inmueble –IUSI-
Paso	Requisitos
1	Memorial dirigido al Consejo Municipal, solicitando la prescripción
2	No tener notificaciones previas del cobro del –IUSI-

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5 Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-

1.8.5.1 Requisitos para la solicitud de autorización de guías de conducción de ganado.

Tabla 48
Requisitos para la solicitud de autorización de guías de conducción de ganado.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano en la obtención de Solicitud de autorización de guías de conducción de ganado.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Solicitud por escrito.
2	Fotocopia Boleto de Ornato.
3	Presentar: DPI original y fotocopia del dueño de matrícula de fierro y del que lo va a transportar, Licencia de conducir de la persona que va a transportar animales, Tarjeta de Circulación donde se va trasportar animales.
4	Cancelar Q.5.00 por animal por ganado vacuno. Cancelar Q.5.00 por cerdo (Deberán cancelarlo a DAFIM)

Fuente:

Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5.2 Requisitos para solicitar alumbrado público.

Tabla 49
Requisitos para solicitar alumbrado público.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para solicitar alumbrado público	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando lugar y cantidad de lámparas
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia Boleto de Ornato.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5.3 Requisitos para reparación de tuberías del servicio de agua potable y alcantarillado de aguas negras.

Tabla 50
Requisitos para reparación de tuberías del servicio de agua potable y alcantarillado de aguas negras.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para reparación de tuberías de servicio de agua potable y alcantarillado de aguas negras	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando lugar y fecha
2	Fotocopia de DPI
2	Fotocopia Boleto de Ornato.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5.4 Requisitos para solicitar toldos de la municipalidad.

Tabla 51
Requisitos para solicitar toldos de la municipalidad.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para solicitar toldos de la municipalidad.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando lugar, fecha y horarios
2	Fotocopia de DPI
2	Fotocopia Boleto de Ornato.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5.5 Requisitos para solicitar apoyo de albañiles para proyectos de obra gris.

Tabla 52
Requisitos para solicitar apoyo de albañiles para proyectos de obra gris.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para solicitar apoyo de albañiles para proyectos de obra gris.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando lugar y proyecto a realizar
2	Fotocopia de DPI
2	Fotocopia Boleto de Ornato.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5.6 Requisitos para contrato de compraventa y destace de semovientes en el rastro municipal.

Tabla 53
Requisitos para contrato de compraventa y destace de semovientes en el rastro municipal.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para contrato de compraventa y destace de semovientes en el rastro municipal	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Presentar DPI del comprador y vendedor
2	Matricula de fierro
3	Fotocopia Boleto de Ornato.
4	Cancelar Q. 10.00 (por semoviente) DAFIM

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.5.7 Requisitos para pagos de extracción de cueros de semovientes.

Tabla 54
Requisitos para pagos de extracción de cueros de semovientes.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de servicios públicos municipales –OSPM-	
Título del Procedimiento: Orientar al ciudadano para realizar pagos de extracción de cueros de semovientes.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-	Termina: Oficina de servicio públicos municipales –OSPM-
Paso	Requisitos
1	Presentar DPI del comprador y vendedor
2	Matricula de fierro
3	Fotocopia Boleto de Ornato.
4	Cancelar Q. 10.00 (por semoviente) DAFIM

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.6 Oficina de ambiente y riesgos

1.8.6.1 Requisitos para permiso de tala de árboles

Tabla 55
Requisitos para permiso de tala de árboles

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de ambiente y riesgos	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para tramitar el permiso de tala de árboles.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de ambiente y riesgos	Termina: Oficina de ambiente y riesgos
Paso	Requisitos
1	Solicitud del propietario
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de Boleto de Ornato (a excepción las personas mayores de 65 años)
4	Fotocopia de la escritura del Terreno donde se encuentran los arboles a talar.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.6.2 Requisitos para limpieza de tanques de agua potable.

Tabla 56
Requisitos para limpieza de tanques de agua potable.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de ambiente y riesgos	
Título del Procedimiento: orientar la limpieza de los tanques de agua potable	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de ambiente y riesgos	Termina: Oficina de ambiente y riesgos
Paso	Requisitos
1	Coordinar fechas con la oficina de servicios públicos municipales -OSPM-
2	Limpieza de tanques conforme a los establecido al manual del ministerio de salud

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.6.3 Requisitos para la cloración de tanques de agua potable de las diferentes comunidades.

Tabla 57
Requisitos para la cloración de tanques de agua potable de las diferentes comunidades.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de ambiente y riesgos	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para la cloración de tanques de agua potable de las diferentes comunidades	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de ambiente y riesgos	Termina: Oficina de ambiente y riesgos
Paso	Requisitos
1	Solicitud de la persona interesada o COCODE
2	Donación de pastillas de cloro por parte la municipalidad
3	Redacción de acta por parte la oficina ambiente y riesgos, para dejar constancia de la entrega de las pastillas.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.6.4 Requisitos para limpieza de ornato de las comunidades.

Tabla 58
Requisitos para limpieza de ornato de las comunidades.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de ambiente y riesgos	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano solicitar limpieza de ornato de las comunidades	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de ambiente y riesgos	Termina: Oficina de ambiente y riesgos
Paso	Requisitos
1	Solicitud de la persona interesada o COCODE
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Coordinación de fecha, lugar y hora, a cargo de la oficina de ambiente y riesgo

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.6.5 Requisitos para donación de árboles

Tabla 59
Requisitos para donación de árboles

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de ambiente y riesgos	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano donación de árboles	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de ambiente y riesgos	Termina: Oficina de ambiente y riesgos
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado, especificando área a reforestar, cantidad de árboles y las especies que necesiten.
2	Coordinación para el traslado de las plantas.
3	Fotocopia de DPI
4	Fotocopia de boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.6.6 Requisitos para entrega de cloro y desinfectante

Tabla 60
Requisitos para entrega de cloro y desinfectante

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de ambiente y riesgos	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para la entrega de cloro y desinfectante	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de ambiente y riesgos	Termina: Oficina de ambiente y riesgos
Paso	Requisitos
1	Solicitud de la persona interesada o COCODE, especificando la cantidad de cloro y desinfectante a necesitar.
2	Presentar fotocopia de DPI de cada interesado
3	Presentar fotocopia de boleto de ornato de cada interesado

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7 Oficina de juzgado de asuntos municipales

1.8.7.1 Requisitos para licencias de construcción en el área rural.

Tabla 61
Requisitos para licencias de construcción en el área rural.

Descripción del procedimiento													
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales													
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para licencias de construcción en el área rural.													
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1												
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales												
Paso	Requisitos												
1	Solicitud firmada por el propietario o poseedor, dirigida al consejo municipal.												
2	Fotocopia de DPI												
3	Boleto de ornato												
4	Presupuesto desglosado de materiales de construcción y mano de obra, especificaciones técnicas y planos, todo esto firmado por un arquitecto o ingeniero.												
5	Documento que acredite la propiedad, posesión del inmueble o contrato de arrendamiento con OCRET (en caso sea en área del sector playa)												
6	Recibo de -IUSI-												
7	Estudia de impacto ambiental												
8	Aval del CONAP (solo para construcción de gasolineras o realización de condominios)												
9	<p>Cancelar pago por concepto de tasa municipal, por licencia de construcción, a realizar en DAFIM</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th align="left">Monto para realizar proyecto</th> <th align="right">Porcentaje de pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Q. 0.00 a Q. 5,000</td> <td align="right">1%</td> </tr> <tr> <td>Q. 5,001 a Q. 50,000</td> <td align="right">2%</td> </tr> <tr> <td>Q. 50,001 a Q. 100,000</td> <td align="right">3%</td> </tr> <tr> <td>Q. 100,001 a Q. 200,000</td> <td align="right">4%</td> </tr> <tr> <td>Q. 200,001 en adelante</td> <td align="right">5%</td> </tr> </tbody> </table>	Monto para realizar proyecto	Porcentaje de pago	Q. 0.00 a Q. 5,000	1%	Q. 5,001 a Q. 50,000	2%	Q. 50,001 a Q. 100,000	3%	Q. 100,001 a Q. 200,000	4%	Q. 200,001 en adelante	5%
Monto para realizar proyecto	Porcentaje de pago												
Q. 0.00 a Q. 5,000	1%												
Q. 5,001 a Q. 50,000	2%												
Q. 50,001 a Q. 100,000	3%												
Q. 100,001 a Q. 200,000	4%												
Q. 200,001 en adelante	5%												

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.2 Requisitos para licencias de construcción en el área urbana

Tabla 62
Requisitos para licencias de construcción en el área urbana

Descripción del procedimiento													
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales													
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para licencias de construcción en el área urbana.													
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1												
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales												
Paso	Requisitos												
1	Solicitud firmada por el propietario o poseedor, dirigida al consejo municipal.												
2	Fotocopia de DPI												
3	Boleto de ornato												
4	Presupuesto desglosado de materiales de construcción y mano de obra, especificaciones técnicas y planos, todo esto firmado por un arquitecto o ingeniero.												
5	Recibo de –IUSI-												
6	Estudia de impacto ambiental												
7	Aval del CONAP (solo para construcción de gasolineras o realización de condominios)												
8	Recibo del pago de servicio de agua potable												
9	<p>Cancelar pago por concepto de tasa municipal, por licencia de construcción, a realizar en DAFIM</p> <table> <thead> <tr> <th align="left">Monto para realizar proyecto</th> <th align="right">Porcentaje de pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Q. 0,00 a Q. 5,000</td> <td align="right">1%</td> </tr> <tr> <td>Q. 5,001 a Q. 50,000</td> <td align="right">2%</td> </tr> <tr> <td>Q. 50,001 a Q. 100,000</td> <td align="right">3%</td> </tr> <tr> <td>Q. 100,001 a Q. 200,000</td> <td align="right">4%</td> </tr> <tr> <td>Q. 200,001 en adelante</td> <td align="right">5%</td> </tr> </tbody> </table>	Monto para realizar proyecto	Porcentaje de pago	Q. 0,00 a Q. 5,000	1%	Q. 5,001 a Q. 50,000	2%	Q. 50,001 a Q. 100,000	3%	Q. 100,001 a Q. 200,000	4%	Q. 200,001 en adelante	5%
Monto para realizar proyecto	Porcentaje de pago												
Q. 0,00 a Q. 5,000	1%												
Q. 5,001 a Q. 50,000	2%												
Q. 50,001 a Q. 100,000	3%												
Q. 100,001 a Q. 200,000	4%												
Q. 200,001 en adelante	5%												

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.3 Requisitos para solicitud de cerrar calles y avenidas en casco urbano y aldeas.

Tabla 63
Requisitos para solicitud de cerrar calles y avenidas en casco urbano y aldeas.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitud de cerrar calles y avenidas en casco urbano y aldeas	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solicitud dirigida al juez de asuntos municipales
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.4 Requisitos para autorización de bailes en salones comunales y calles del pueblo.

Tabla 64
Requisitos para autorización de bailes en salones comunales y calles del pueblo.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para autorización de bailes en salones comunales y calles del pueblo.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solicitud dirigida al juez de asuntos municipales
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.5 Requisitos para solicitar mercado y piso plaza; por el uso de las áreas municipales establecidas como mercado, plaza pública y aquellas en donde realicen actividades comerciales o de feria.

Tabla 65

Requisitos para solicitar mercado y piso plaza; por el uso de las áreas municipales establecidas como mercado, plaza pública y aquellas en donde realicen actividades comerciales o de feria.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar mercado y piso plaza; por el uso de las áreas municipales establecidas como mercado, plaza pública y aquellas en donde realicen actividades comerciales o de feria.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solicitud dirigida al juez de asuntos municipales
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de ornato
4	Realizar pagos en DAFIM Por piso plaza, por metro cuadrado por días normales de mercado Q. 2.00 diarios Por piso plaza, por metro lineal cuadrado en días de feria de mes de enero Q. 10.00 Por piso plaza, por metro lineal en días de feria del mes de septiembre Q. 10.00 Por piso plaza, de comercios móviles cuando va a utilizar por día por metro cuadrado Q. 2.00 Por piso plaza de promoción de productos en parques, plazas o calles por día Q. 150

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.6 Requisitos para apertura de una tienda de conveniencia y de bebidas alcohólicas.

Tabla 66
Requisitos para apertura de una tienda de conveniencia y de bebidas alcohólicas

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para apertura de tienda de conveniencia y de bebidas alcohólicas	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solicitud dirigida al consejo municipal
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de ornato
4	Adjuntar patente de sociedad y comercio
5	Antecedentes penales y policíacos del representante legal
6	Declaración jurada donde se indica que cumplirá con artículos 17 y 18 de la ley de la protección y mejoramiento del ambiente.
7	Autenticar lo que no venga en original
8	Aval del COCODE

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.7 Requisitos para instalación de vallas publicitarias en área urbana y área rural

Tabla 67
Requisitos para instalación de vallas publicitarias en área urbana y área rural

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para instalación de vallas publicitarias en área urbana y área rural	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solicitud dirigida al juez de asuntos municipales donde se especifique lugar exacto.
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de ornato
4	Cancelar a DAFIM Q. 50.00 por metro cuadrado en área urbana (pago anual) Q. 30.00 por metro cuadrado en área rural (pago anual)
5	Inscripción de valla publicitaria Q. 50 (pago único)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.8 Requisitos para obtener el derecho de vía para realizar instalaciones de energía eléctrica.

Tabla 68
Requisitos para obtener el derecho de vía para realizar instalaciones de energía eléctrica.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano obtener el derecho de vía para realizar instalaciones de energía eléctrica	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solicitud dirigida al juez de asuntos municipales
2	Fotocopia de DPI
3	Boleto de ornato
4	Fotocopia del pago de -IUSI-
5	Fotocopia del pago de licencia de construcción

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.7.9 Requisitos para celebrar una compraventa, sesión de derechos de una línea municipal de transporte público colectivo de pasajeros (moto-taxis)

Tabla 69
Requisitos para celebrar una compraventa, sesión de derechos de una línea municipal de transporte público colectivo de pasajeros (moto-taxis)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de juzgado de asuntos municipales	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para celebrar compraventa, sesión de derechos de una línea municipal de transporte público colectivo de pasajeros (moto-taxis)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de juzgado de asuntos municipales	Termina: Oficina de juzgado de asuntos municipales
Paso	Requisitos
1	Solvencia de pago de línea por circulación
2	Tener en orden la documentación de su respectiva línea
3	Fotocopia de DPI del cesionante (vendedor) y del cesionario (comprador)
4	Fotocopia de boleto de ornato
5	Trámite personal

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.8 Oficina de la dirección municipal de la mujer

1.8.8.1 Requisitos para capacitaciones y talleres

Tabla 70
Requisitos para capacitaciones y talleres

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la dirección municipal de la mujer	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar capacitaciones y talleres	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la dirección municipal de la mujer	Termina: Oficina de la dirección municipal de la mujer
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando tema, fecha y lugar
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.8.2 Requisitos para realización de jornadas médicas

Tabla 71
Requisitos para realización de jornadas médicas

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la dirección municipal de la mujer	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar jornadas médicas	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la dirección municipal de la mujer	Termina: Oficina de la dirección municipal de la mujer
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando tema, fecha y lugar
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.8.3 Requisitos para solicitar ayuda social (alimentos, medicamentos, consultas médicas y pagos de exámenes médicos)

Tabla 72
Requisitos para solicitar ayuda social (alimentos, medicamentos, consultas médicas y pagos de exámenes médicos)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la dirección municipal de la mujer	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar ayuda social (alimentos, medicamentos, consultas médicas y pagos de exámenes médicos)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la dirección municipal de la mujer	Termina: Oficina de la dirección municipal de la mujer
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de DPI
2	Fotocopia de boleto de ornato
3	Estudio Socioeconómico realizado por la dirección municipal de la mujer
4	Fotografías del solicitante

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.8.4 Requisitos para cubrir gastos funerarios

Tabla 73
Requisitos para cubrir gastos funerarios

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la dirección municipal de la mujer	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar gastos funerarios	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la dirección municipal de la mujer	Termina: Oficina de la dirección municipal de la mujer
Paso	Requisitos
1	Estudio Socioeconómico realizado por la dirección municipal de la mujer
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Fotografías

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.8.5 Requisitos para apoyo de celebridades (día de la madre, día del padre, día del niño, día internacional de la mujer y fiestas patrias)

Tabla 74
Requisitos para apoyo de celebridades (día de la madre, día del padre, día del niño, día internacional de la mujer y fiestas patrias)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la dirección municipal de la mujer	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar apoyo de celebridades (día de la madre, día del padre, día del niño, día internacional de la mujer y fiestas patrias)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la dirección municipal de la mujer	Termina: Oficina de la dirección municipal de la mujer
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.9 Oficina municipal de desarrollo social

1.8.9.1 Requisitos para ingresar al programa del adulto mayor y recibir aporte económico.

Tabla 75
Requisitos para ingresar al programa del adulto mayor y recibir aporte económico.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina municipal de desarrollo social	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para ingresar al programa del adulto mayor y recibir aporte económico.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina municipal de desarrollo social	Termina: Oficina municipal de desarrollo social
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de DPI, autenticada por la oficina del juzgado asuntos municipales.
2	Certificado de nacimiento original (vigente)
3	Acta de solicitud para recibir el aporte económico, redactada por la oficina de desarrollo social
4	El ciudadano debe de ser residente del municipio

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.9.2 Requisitos para ingresar al programa del adulto mayor y recibir alimentos (víveres).

Tabla 76
Requisitos para ingresar al programa del adulto mayor y recibir alimentos (víveres).

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina municipal de desarrollo social	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para ingresar al programa del adulto mayor y recibir alimentos (víveres).	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina municipal de desarrollo social	Termina: Oficina municipal de desarrollo social
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de DPI, autenticada por la oficina del juzgado asuntos municipales.
2	Certificado de nacimiento original (vigente)
3	El ciudadano no debe de recibir el apoyo económico del programa del adulto mayor.
4	El ciudadano debe de ser residente del municipio

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.10 Oficina de información pública

1.8.10.1 Requisitos para acceso de información pública de la municipalidad.

Tabla 77
Requisitos para acceso de información pública de la municipalidad

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de información pública	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para acceso de información pública de la municipalidad.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de información pública	Termina: Oficina de información pública
Paso	Requisitos
1	Presentar DPI
2	Llenar solicitud de formulario
3	Duración de entrega de información (10 días hábiles)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.11 Oficina de cultura y deporte

1.8.11.1 Requisitos para uso del estadio municipal.

Tabla 78
Requisitos para uso del estadio municipal

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de cultura y deporte	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para uso del estadio municipal.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de cultura y deporte	Termina: Oficina de cultura y deporte
Paso	Requisitos
1	Redactar solicitud donde especifique; día y hora
2	Boleto de ornato
3	Fotocopia de DPI

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.12 Oficina de la juventud

1.8.12.1 Requisitos para uso de biblioteca virtual

Tabla 79
Requisitos para uso de biblioteca virtual

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la juventud	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para uso de biblioteca virtual	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la juventud	Termina: Oficina de la juventud
Paso	Requisitos
1	Presentar carnet de estudiante o DPI del interesado
2	Traer USB si desea descargar algún documento
3	Traer hojas en blanco para impresión (se permiten únicamente 10 impresiones)

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.12.2 Requisitos para solicitar capacitaciones a instituciones educativas o jóvenes de comunidades.

Tabla 80
Requisitos para solicitar capacitaciones a instituciones educativas o jóvenes de comunidades.

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la juventud	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para solicitar capacitaciones a instituciones educativas o jóvenes de comunidades	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la juventud	Termina: Oficina de la juventud
Paso	Requisitos
1	Redactar solicitud, donde se especifique tema de capacitación, fecha y lugar de la institución o comunidad
2	Coordinar con la oficina de la juventud
3	Redactar solicitud para uso del sonido de la municipalidad.

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.13 Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-

1.8.13.1 Requisitos para apoyo de control, regulación y ordenamiento vehicular, a cualquier actividad de la población. (fiestas patrias, religiosas, deportivas, socioculturales, feria patronal y feria titular)

Tabla 81

Requisitos para apoyo de control, regulación y ordenamiento vehicular, a cualquier actividad de la población. (fiestas patrias, religiosas, deportivas, socioculturales, feria patronal y feria titular)

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para apoyo de control, regulación y ordenamiento vehicular, a cualquier actividad de la población. (fiestas patrias, religiosas, deportivas, socioculturales, feria patronal, y feria titular)	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-	Termina: Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o COCODE, especificando fecha, lugar.
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato

Fuente:

Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.13.2 Requisitos para capacitación de educación vial en instituciones educativas o/u otra institución que la necesite.

Tabla 82

Requisitos para capacitación de educación vial en instituciones educativas o/u otra institución que la necesite

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para capacitación de educación vial en instituciones educativas o institución que la necesite.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-	Termina: Oficina de la policía municipal de tránsito –PMT-
Paso	Requisitos
1	Solicitud del interesado o institución educativa, especificando fecha, lugar.
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.14 Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado

1.8.14.1 Requisitos para inscripción de servicio de agua potable.

Tabla 83
Requisitos para inscripción de servicio de agua potable

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para inscripción de servicio de agua potable	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia del título de propiedad o documento que acredite la posesión del inmueble
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Fotocopia de Nit
5	Solvencia municipal de pago de IUSI
6	Cancelar a DAFIM Q. 500 de inscripción más Q. 50.00 de título

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.14.2 Requisitos para inscripción de servicio de alcantarillado

Tabla 84
Requisitos para inscripción de servicio de alcantarillado

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para inscripción de servicio de alcantarillado	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia del título de propiedad o documento que acredite la posesión del inmueble
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Fotocopia de Nit
5	Solvencia municipal de pago de IUSI
6	Cancelar a DAFIM Q. 500 de inscripción más Q. 50.00 de título

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.14.3 Requisitos para traspaso de servicio de agua potable

Tabla 85
Requisitos para traspaso de servicio de agua potable

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para traspaso de servicio de agua potable	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia del título de propiedad o documento que acredite la posesión del inmueble
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Fotocopia de Nit
5	Solvencia municipal de pago de IUSI
6	Solvencia del servicio de agua potable

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.14.4 Requisitos para recuperación de título de servicio de agua potable

Tabla 86
Requisitos para recuperación de título de servicio de agua potable

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para recuperación de título de servicio de agua potable.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia del título de propiedad o documento que acredite la posesión del inmueble
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Fotocopia de Nit
5	Solvencia municipal de pago de IUSI
6	Solvencia del servicio de agua potable

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.14.5 Requisitos para recuperación de título de servicio de alcantarillado.

Tabla 87
Requisitos para recuperación de título de servicio de alcantarillado

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para recuperación de título de servicio de alcantarillado.	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia del título de propiedad o documento que acredite la posesión del inmueble
2	Fotocopia de DPI
3	Fotocopia de boleto de ornato
4	Fotocopia de Nit
5	Solvencia municipal de pago de IUSI
6	Solvencia del servicio de agua potable

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.14.6 Requisitos para convenio de pago del servicio de agua potable.

Tabla 88
Requisitos para convenio de pago del servicio de agua potable

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para convenio de pago del servicio de agua potable	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de DPI
2	Fotocopia de boleto de ornato
3	Fotocopia de título de propiedad
4	Solvencia municipal de pago de IUSI

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

1.8.15 Secretaria del despacho municipal

1.8.15.1 Requisitos para arrendamiento de salón de usos múltiples de la municipalidad.

Tabla 89
Requisitos para arrendamiento de salón de usos múltiples de la municipalidad

Descripción del procedimiento	
Nombre de la Unidad: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	
Título del Procedimiento: orientar al ciudadano para convenio de pago del servicio de agua potable	
Hoja No. 1 de 1	No. de Formas: 1
Inicia: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado	Termina: Oficina del servicio de agua potable y alcantarillado
Paso	Requisitos
1	Fotocopia de DPI
2	Fotocopia de boleto de ornato
3	Fotocopia de título de propiedad
4	Solvencia municipal de pago de IUSI

Fuente: Elaboración propia por el estudiante del ejercicio profesional supervisado, 2017

12.2 Glosario

1. Acciones: son las partes iguales en las que se divide el capital social de una sociedad anónima.
2. Arbitrio: son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las Municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público, individualizado en el contribuyente.
3. Calidad: se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
4. Eficacia: Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.
5. Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
6. Erario: Conjunto de haberes, bienes y rentas pertenecientes al estado.
7. Factibilidad: se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se

tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización.

8. **Gestión:** es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

9. **Inacción:** falta de acción, ociosidad.

10. **Manual:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

11. **Parcelamiento:** es la división simultánea o sucesiva de terrenos en dos o más nuevas parcelas independientes, o cuotas indivisas de los mismos.

12. **Previsiones:** es un término que procede del latín *praevisio* y que refiere a la acción y efecto de prever (conjeturar lo que va a suceder a través de la interpretación de indicios o señales; ver con anticipación; preparar medios para futuras contingencias).

13. Proyección: de gastos y ganancias por un período de uno a cinco años.

14. Servidor público: persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo).

15. Viabilidad: es la cualidad de viable (que tiene probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características).