





MUNICIPIO DE SALAMÁ  
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS  
PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ



KYRIAT JIARIM AMAROTT MELÉNDEZ BARRIENTOS

TEMA GENERAL

“DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ BAJA VERAPAZ”

MUNICIPIO DE SALAMÁ  
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

TEMA INDIVIDUAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ BAJA VERAPAZ

CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ -CUNBAV-  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
2017



2017

(C)

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ –CUNBAV-  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

SALAMÁ

Impreso en Guatemala, C.A.





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ - CUNBAV -

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ”

MUNICIPIO DE SALAMÁ  
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

INFORME INDIVIDUAL

Presentado al Consejo Directivo

Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Por

KYRIAT JIARIM AMAROTT MELÉNDEZ BARRIENTOS

previo a conferírsele el título

de

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

en el Grado Académico de

LICENCIADO

Guatemala, septiembre 2017



## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ**

PRESIDENTE :	Arq. Edgar Adolfo Cabrera Sánchez
SECRETARIO:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
REPRESENTANTE PROFESIONAL:	Arq. Teófanos de Jesús Perea Alvarado
REPRESENTANTE COL. INGENIEROS:	Ing. Gerson Omar López Galán
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Srita. Elena María Elisa Galindo Morataya Srita. Denisse Jared Urías Godínez

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Lic. Ricardo Antonio Samayoa Herrera

### **COORDINADOR DE LA CARRERA**

Lic. Benjamin Ascencio Veliz

## **COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

COORDINADORA:	Licda. Gabriela Dolores Jerónimo Bautista
VOCAL I:	Lic. Maynor Rolando Santiago Ramirez
VOCAL II:	Lic. José Domingo Valdizon Conde
VOCAL III:	Lic. Juan Alberto Calán Vásquez

### **REVISOR Y ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Licda. Gabriela Dolores Jerónimo Bautista



**HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO**

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Salamá, Baja Verapaz; como requisito previo a optar el título de Administrador de Empresas en el Grado Académico de Licenciado.

F.   
Kyriat Jiam Amaro Meléndez Barrientos  
~~201047130~~

---



## **ACTO QUE DEDICO**

**A:**

**DIOS**

Me has guiado en el camino que he recorrido, además de que estoy seguro que lo seguirás haciendo. Gracias por cuidarme, brindarme fuerzas en momentos de desmayo y desánimo. Tengo que agradecerte que tú me has rodeado de personas maravillosas que siempre me han alentado y me apoyado.

**MI MADRE Y SU  
ESPOSO**

Angélica Maria Barrientos Hernández, te agradezco por esforzarte y darme la oportunidad de tener una educación digna en todos los niveles, por guiarme, aconsejarme y preocuparte por mis estudios. Gracias a todo eso, es que puedo estar acá en estos momentos. Y Anddy Francisco López, Gracias por la paciencia y colaboración que siempre tuviste conmigo, como cuando las tareas se alargaban de madrugada y me llegabas a traer a casa de los compañeros.

**MIS ABUELOS**

Carmen Alicia Hernández por su constante preocupación cariño y apoyo en mis estudios. Carlos Humberto Barrientos, por ser una figura paterna a seguir y mostrarme la ética y valores necesarios para ser una buena persona.

**MIS HERMANAS**

Danae Meléndez por tu cariño y apoyo. Virgilia Álvarez por su consideración y cariño hacia mi persona.

**MI FAMILIA**

Por su constante ayuda y motivación.

**MIS AMIGOS**

Porque empezamos siendo tres, Heidi Alvarado y Karina Cuellar, pero Dios nos hizo llegar a dos personas increíbles, Ana Mejía y Cristian Melgar, les agradezco su apoyo incondicional en momentos buenos y malos, durante todos estos años, aprecio que me hayan permitido ser su amigo. Espero que la amistad y el cariño perduren durante los años venideros, pues se han convertido en personas especiales para mí. El convivir y conocerlos a ustedes hizo mucho más amena y divertida la vida estudiantil.

**MI MEJOR AMIGA  
Y NOVIA**

Ana Lucía Mejía Milián te agradezco por tu apoyo, motivación y paciencia en estos años de estudio, aprecio tu sinceridad y cariño, gracias por permitirme ser tu amigo.

**LOS  
LICENCIADOS**

Por tomarse el tiempo y valentía de unirse a un nuevo centro estudiantil y brindarnos parte de su tiempo y conocimientos con el fin de formar nuevos profesionales.

**USAC**

Por brindarle al pueblo de Baja Verapaz una maravillosa oportunidad de superarse mediante la creación de un nuevo centro universitario, formando personas que con trabajo y oportunidad harán de Baja Verapaz un mejor departamento.



# ÍNDICE

No.	Título	Pág.
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
	<b>CAPITULO I</b>	
	<b>CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN</b>	
<b>1.1.</b>	<b>MARCO GENERAL</b>	1
1.1.1.	Contexto nacional	1
1.1.2.	Contexto departamental	2
1.1.3.	Antecedentes históricos del municipio	3
1.1.4.	Localización y extensión	4
1.1.5.	Clima	4
1.1.6.	Orografía	4
1.1.7.	Aspectos culturales y deportivos	5
<b>1.2.</b>	<b>DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA</b>	6
1.2.1.	División política	6
1.2.2.	División administrativa	8
<b>1.3.</b>	<b>RECURSOS NATURALES</b>	9
1.3.1.	Agua	9
1.3.2.	Bosques	11
1.3.3.	Suelos	11
1.3.3.1.	Tipos de suelo	11
1.3.3.2.	Usos del suelo	12
1.3.4.	Fauna	12
1.3.5.	Flora	12
<b>1.4.</b>	<b>POBLACIÓN</b>	13
1.4.1.	Total, número de hogares y tasas de crecimiento	15
1.4.2.	Por sexo, edad, pertenencia étnica y área geográfica	15
1.4.2.1.	Población por género	16
1.4.2.2.	Población por área geográfica	16
1.4.2.3.	Población por pertenencia étnica	16
1.4.2.4.	Población por edad	16
1.4.3.	Densidad poblacional	17
1.4.4.	Población económicamente activa	17
1.4.4.1.	Genero	18
1.4.4.2.	Área geográfica	18
1.4.4.3.	Población económicamente activa por actividad productiva	18
1.4.5.	Migración	18
1.4.5.1.	Inmigración	19
1.4.5.2.	Emigración	19
1.4.6.	Vivienda	19
1.4.7.	Ocupación y salarios	20

1.4.8.	Niveles de ingreso	21
1.4.9.	Pobreza	22
1.4.9.1.	Pobreza extrema	23
1.4.9.2.	Pobreza no extrema	24
1.4.10.	Desnutrición	24
1.4.11.	Empleo	24
1.4.12.	Subempleo	25
1.4.13.	Desempleo	25
<b>1.5.</b>	<b>ESTRUCTURA AGRARIA</b>	25
1.5.1.	Tendencia de la tierra	25
1.5.2.	Uso actual y potencial de la tierra	26
1.5.3.	Concentración de la tierra	27
<b>1.6.</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA</b>	28
1.6.1.	Educación	28
1.6.2.	Salud	30
1.6.3.	Agua	31
1.6.4.	Energía eléctrica	31
1.6.5.	Drenajes	32
1.6.6.	Sistemas de tratamientos de aguas servidas	32
1.6.7.	Sistema de recolección de basura	33
1.6.8.	Letrinización	33
1.6.9.	Cementerio	33
<b>1.7.</b>	<b>INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA</b>	34
1.7.1.	Unidades de mini-riegos	34
1.7.2.	Centros de acopio	34
1.7.3.	Mercados	34
1.7.4.	Vías de acceso	35
1.7.5.	Puentes	36
1.7.6.	Energía eléctrica comercial e industrial	36
1.7.7.	Telecomunicaciones	36
1.7.8.	Transportes	37
<b>1.8.</b>	<b>ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA</b>	37
1.8.1.	Organizaciones sociales	37
<b>1.9.</b>	<b>ENTIDADES DE APOYO</b>	38
1.9.1.	Instituciones estatales	38
1.9.2.	Instituciones municipales	39
1.9.3.	Organizaciones no gubernamentales	39
1.9.4.	Organizaciones privadas	39
1.9.5.	Instituciones internacionales	40
<b>1.10.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA</b>	40
<b>1.11.</b>	<b>ANÁLISIS DE RIESGOS</b>	40
1.11.1.	Naturales	41
1.11.2.	Sociales	41
<b>1.12.</b>	<b>FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO</b>	41

1.12.1.	Flujo comercial	41
1.12.2.	Flujo financiero	42
<b>1.13.</b>	<b>RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DEL MUNICIPIO</b>	<b>43</b>
1.13.1.	Agrícola	43
1.13.2.	Pecuaria	43
1.13.3.	Artesanal	43
1.13.4.	Comercio y servicios	44

## **CAPÍTULO II REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

<b>2.1.</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>45</b>
2.1.1.	Planeación	46
2.1.1.1.	Visión	47
2.1.1.2.	Misión	47
2.1.1.3.	Objetivo	48
2.1.1.4.	Estrategia	48
2.1.1.5.	Presupuesto	49
2.1.2.	Organización	49
2.1.2.1.	Cambios organizacionales	50
2.1.2.2.	Estructura organizacional	50
2.1.2.3.	Cultura organizacional	51
2.1.3.	Integración	52
2.1.3.1.	Procesos de integración de personas	54
2.1.3.2.	Proceso de organización de personas	55
2.1.3.3.	Proceso de retención de personas	56
2.1.3.4.	Procesos de desarrollo de personas	57
2.1.3.5.	Procesos de autoría de personas	58
2.1.4.	Dirección	59
2.1.4.1.	Comunicación	59
2.1.4.2.	Autoridad	61
2.1.4.3.	Liderazgo	61
2.1.4.4.	Toma de decisiones	62
2.1.4.5.	Conflicto	62
2.1.4.6.	Motivación	63
2.1.5.	Control	63
2.1.5.1.	Tipos de control	64
2.1.5.2.	Anticipado	64
2.1.5.3.	Concurrente	64
2.1.5.4.	Retroalimentación	65
<b>2.2.</b>	<b>MERCADOTECNIA</b>	<b>65</b>
2.2.1.	Planeación	65
2.2.1.1.	Programas	66
2.2.2.	Segmentación de mercado	66
2.2.3.	Investigación de mercados	67

2.2.4.	Mezcla de mercado	68
2.2.4.1.	Producto	68
2.2.4.2.	Precio	68
2.2.4.3.	Plaza	69
2.2.4.4.	Promoción	69
<b>2.3.</b>	<b>FINANZAS</b>	71
2.3.1.	Costos	72
2.3.2.	Contabilidad	73
2.3.2.1.	Estados financieros	73
2.3.2.2.	Indicadores financieros	73
2.3.3.	Impuestos	74
2.3.3.1.	Obligaciones fiscales	75
2.3.4.	Financiamiento	75

### **CAPÍTULO III**

#### **DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN**

<b>3.1.</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	77
<b>3.2.</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	77
3.2.1.	Tipo de sociedad	80
3.2.2.	Entes de supervisión	80
3.2.3.	Ley reguladora	81
<b>3.3.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN</b>	83
3.3.1.	Visión	84
3.3.2.	Misión	84
3.3.3.	Principios y valores	84
<b>3.4.</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>	88
3.4.1.	Planeación	88
3.4.1.1.	Objetivos	89
3.4.1.2.	Metas	90
3.4.1.3.	Estrategias	91
3.4.1.4.	Lineamientos estratégicos	91
3.4.1.5.	Políticas	91
3.4.1.6.	Programas	92
3.4.2.	Organización	93
3.4.2.1.	Estructura formativa y normativa	93
3.4.2.2.	Organigrama	93
3.4.2.3.	Vías de comunicación	98
3.4.2.4.	Formas de coordinación	98
3.4.3.	Integración	99
3.4.3.1.	Reclutamiento	99
3.4.3.2.	Selección de personal	100
3.4.3.3.	Evaluación de desempeño	100
3.4.3.4.	Remuneración	101
3.4.3.5.	Prestaciones	101

3.4.3.6.	Relaciones sindicales	102
3.4.3.7.	Capacitación	102
3.4.3.8.	Desarrollo profesional	103
3.4.4.	Dirección	104
3.4.4.1.	Liderazgo	104
3.4.4.2.	Motivación	104
3.4.4.3.	Formación Empresarial	105
3.4.4.4.	Toma de decisiones	105
3.4.5.	Control	105
3.4.5.1.	Tipos de control	105
3.4.5.2.	Supervisión	106
<b>3.5.</b>	<b>ÁREA DE MERCADOTECNIA</b>	106
3.5.1.	Planeación	106
3.5.1.1.	Objetivos	106
3.5.1.2.	Estrategias	107
3.5.1.3.	Programas	107
3.5.2.	Segmentación del mercado	107
3.5.3.	Investigación de mercados	108
3.5.4.	Mezcla de mercado	108
3.5.4.1.	Producto	108
3.5.4.2.	Precio	108
3.5.4.3.	Plaza	111
3.5.4.4.	Promoción	112
<b>3.6.</b>	<b>ÁREA DE FINANZAS</b>	113
3.6.1.	Impuestos	113
3.6.1.1.	Régimen de inscripción	113
3.6.1.2.	Obligaciones fiscales	113
3.6.2.	Costos	113
3.6.2.1.	Clasificación	113
3.6.2.2.	Ingresos	114
3.6.3.	Contabilidad	114
3.6.3.1.	Estados financieros	114
3.6.3.2.	Indicadores financieros	114
3.6.3.3.	Sistemas de contabilidad	114
3.6.4.	Financiamiento	114
3.6.4.1.	Interno	115
3.6.4.2.	Externo	115
<b>3.7.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS</b>	115
3.7.1.	Área Administrativa	115
3.7.2.	Área de mercadeo	116
3.7.3.	Área de finanzas	116
<b>3.8.</b>	<b>PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS</b>	116

## **CAPÍTULO IV PROPUESTA**

<b>4.1.</b>	<b>NOMBRE DE LA PROPUESTA</b>	118
<b>4.2.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b>	118
4.2.1.	Hallazgos	118
4.2.2.	Herramienta de diagnóstico	119
<b>4.3.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	120
<b>4.4.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA</b>	122
<b>4.5.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b>	123
<b>4.6.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN</b>	124
4.6.1.	Fases	124
<b>4.7.</b>	<b>CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>126</b>
<b>4.8.</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	127
<b>4.9.</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>	128
<b>4.10.</b>	<b>RECURSOS</b>	128
4.10.1.	Recursos humanos	128
4.10.2.	Recursos materiales	129
<b>4.11.</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	129
<b>4.12.</b>	<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	130
	<b>CONCLUSIONES</b>	131
	<b>RECOMENDACIONES</b>	133
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	136
	<b>ANEXOS</b>	140
	<b>ANEXO I, ANÁLISIS DE ENCUESTA</b>	141
	<b>ANEXO II, ANÁLISIS FODA</b>	142
	<b>ANEXO III, DIVISIÓN POLÍTICA DE SALAMÁ, B.V.</b>	144
	<b>ANEXO IV, VÍAS DE ACCESO AL MUNICIPIO DE SALAMÁ</b>	149
	<b>ANEXO V, UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ</b>	150
	<b>ANEXO VI, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ</b>	151

## ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz, Datos demográficos, Años 1994 y 2002	13
2.	Salamá, Baja Verapaz, Densidad Poblacional, Años 1994 y 2002	17
3.	Salamá, Baja Verapaz, Tipos de vivienda, Años 1994 y 2002	20
4.	Salamá, Baja Verapaz, Población por ocupación, Años 1994 y 2002	21
5.	Salamá, Baja Verapaz 2010, Rango de ingreso mensual familiar	22
6.	Salamá, Baja Verapaz 2002, Porcentaje de pobreza	23
7.	Salamá, Baja Verapaz 2016, Desnutrición	24
8.	Salamá, Baja Verapaz 2003, Formas de tenencia de la tierra	26
9.	Salamá, Baja Verapaz 2002, Uso de la tierra	27
10.	Salamá, Baja Verapaz 2002, Concentración de la tierra	28
11.	Salamá, Baja Verapaz 2002, Servicio sanitario	32
12.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Precios servicios públicos	109
13.	Salamá, Baja Verapaz 2016, Fase presentación del manual de procedimientos	126

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Procesos y subprocesos en la administración de recursos humanos	53



## ÍNDICE DE MAPAS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, División política	7

## ÍNDICE DE ORGANIGRAMA

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Organigrama específico de la dirección de servicios públicos	94

## INTRODUCCIÓN

El presente informe final, es la culminación de un proceso guiado por el Centro Universitario de Baja Verapaz, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que dio inicio con el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, realizado en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz; en donde se realizó un diagnóstico administrativo. Con el uso de herramientas de investigación se determinaron los problemas que afectan la eficiencia y la forma en que se prestan los servicios a la población. Por tanto se procedió a realizar una serie de propuestas para solucionar dichas problemáticas.

Este informe final consiste en la elección de una de las propuestas planteadas en el diagnóstico administrativo, dando inicio con el desarrollo y creación de la misma; haciendo uso de herramientas de investigación que sean útiles. Esto con el fin de recabar la información necesaria que permita la construcción de este documento. Durante la realización de este informe final, se realizó una investigación preliminar y se dividió en capítulos, que se describen a continuación:

El capítulo I, nombrado “características socioeconómicas” se encuentra dividido por incisos; y se inicia con un breve resumen de la situación general del país para luego dar inicio con todo lo referente en el municipio.

Este capítulo c con el marco general; el cual contiene la información relacionada con el clima, localización y extensión del municipio, así como los aspectos culturales y deportivos que lo caracterizan.

En esta parte del informe se desarrolla el tema poblacional, los niveles de ingreso, población económicamente activa y no activa, la estructura agraria del municipio, así como los temas de salud, educación, drenaje, alumbrado público, agua entre

otros. Para luego finalizar con la descripción de vías de acceso, mercados, flujo comercial, flujo financiero y las actividades productivas que se desarrollan.

En el Capítulo II, que es la revisión bibliográfica, se describen el fundamento teórico utilizado tanto para el desarrollo del informe de –EPS-, como para este informe final. Dentro de este capítulo, además de encontrarse temas citados de autores reconocidos en temas administrativos, hay conceptos de autoría propia. Esto con el objetivo de que se tenga una idea sobre los temas, procesos y datos que se desarrollaran durante el capítulo que sigue.

Capitulo III, consiste en la descripción de la unidad de intervención, desarrollando en el marco legal, la descripción de toda la Municipalidad en general, siendo esta la misión, visión, principios y valores para luego continuar y desarrollar el proceso administrativo de la unidad de análisis, es decir la Dirección de Servicios Públicos. En este mismo capítulo se procede con la identificación de problemas, para luego determinar que problemas son considerados como prioritarios.

Capitulo IV, consiste en el desarrollo de la propuesta que se seleccionó de los problemas priorizados. En esta parte se identifica el nombre de la propuesta, que instrumentos de investigación fueron necesarios para dar con la problemática, la justificación, objetivos, descripción y que metodología será la correcta para implementar y aplicar la propuesta; finalizando con los resultados y beneficios que se obtendrán.

En la parte final de este informe se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron durante el desarrollo de esta investigación, así como de la propuesta realizada; seguido por la bibliografía y una serie de seis anexos.

En el anexo uno se encuentra el análisis de la encuesta, en el anexo dos se encuentra el cuadro las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Dirección de Servicios Públicos. Mientras que en el anexo tres esta descrita la división política del municipio, en el anexo cuatro las vías de acceso del municipio de Salamá, Baja Verapaz, en el anexo cinco esta graficada la ubicación de la Municipalidad de Salamá y en el anexo seis se encuentra el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.



## **CAPITULO I**

### **CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN**

En el presente capítulo se describen y analizan aspectos sociales, económicos, del municipio de Salamá, Baja Verapaz. En este análisis se incluyen temas específicos del municipio como su división política, ubicación, recursos naturales, temas importantes como su población, niveles de ingreso y actividades económicas, flujos comerciales y financieros.

#### **1.1. MARCO GENERAL**

En esta parte de la investigación se procede a realizar una breve descripción de la situación actual del país; para luego iniciar a describir y analizar los temas más importantes y principales del municipio; como lo son los antecedentes históricos, su localización, el clima, aspectos culturales y deportivos.

##### **1.1.1. Contexto nacional**

Guatemala es un país que cuenta con una extensión aproximada de 108,889 kilómetros cuadrados entre los paralelos de 130 44' a 180 30' al norte y meridianos 870 24' a 920 14' al este de Greenwich y se encuentra localizada en la parte noreste del istmo de Centro América.

Colinda al norte y oeste con México; al este con Belice y el mar caribe (Océano Atlántico), Honduras y El Salvador; al sur con el Océano Pacífico. Guatemala tiene 22 departamentos y 340 municipios, de acuerdo al censo del año 2002 la población de la república ascendía a 11,237,196 habitantes con una densidad poblacional 103 personas por kilómetro cuadrado.

Dentro de las actividades económicas del país se encuentran los cultivos agrícolas y la ganadería, entre los que exporta se encuentran los siguientes: café, caña de azúcar, banano y cada vez más la palma africana y cultivo que están destinados a la producción de agro combustibles.

Más de la mitad de la población vive en situación de pobreza e inciden sobre la población maya, la falta de condiciones adecuadas para la construcción de viviendas, hace que muchos se ubiquen en áreas de alto riesgo, en terrenos quebrados sin tomar las medidas necesarias para evitar desastres. Guatemala se encuentra dentro de los países con más población indígena estando entre ellos, Maya, Xinca y Garífuna.

### **1.1.2. Contexto departamental**

Baja Verapaz se encuentra situado en la región norte de la republica guatemalteca y sus colindancias son las siguientes: al este con los departamentos de El progreso y Zacapa, al norte con el departamento de Alta Verapaz, al sur con el departamento de Guatemala y Chimaltenango y al oeste con el departamento de El Quiché. La cabecera del departamento de Baja Verapaz es la Ciudad de Salamá, se encuentra situada a 151 kilómetros de la capital guatemalteca, está localizado en la parte central de la república de Guatemala, se ubica en la latitud 15° 06'05" norte y longitud 90° 19'07" oeste y cuenta con una extensión territorial de 3,124 kilómetros cuadrados.

Baja Verapaz es un departamento montañoso y le atraviesa de este a oeste la Sierra de Chuacús, que forman los valles de Salamá, San Miguel Chicaj, Rabinal y Cubulco. También se ubica la Sierra de las Minas que pasa por los municipios de San Jerónimo y Purulhá.

La altitud media del municipio está comprendida entre un rango de 940.48 y 1,570 metros sobre el nivel del mar; esto provoca que el clima de Salamá sea variado, siendo frio en el norte del municipio, templado en la parte central y cálido en el sur. La temperatura media del municipio es de 23° centígrados.



El idioma español es el que se habla en todo el departamento, el idioma indígena Achí se habla en los municipios de Rabinal, San Miguel Chicaj y Cubulco mientras que en Purulha se habla el Pocomchí y Keq'chi. Por el tipo de clima, suelo y topografía del departamento, los pobladores se dedican a la explotación de la gran variedad de cultivos permanentes y temporales, entre los cuales están los siguientes: tomate, maíz, frijol entre otros

### **1.1.3. Antecedentes históricos del municipio**

Salamá fue fundada en el año 1562, a través del Decreto Gubernativo de la Asamblea Constituyente en noviembre doce de 1825 se le otorga la categoría de villa. En el año de 1834 se le concede la categoría de municipio y posteriormente por medio de un decreto legislativo en enero de 1883 se le concede la categoría de ciudad.

La ciudad de Salamá, esta se encuentra en el valle del río que lleva el mismo nombre, en donde según se cree los primeros habitantes utilizaban tablas como canoas para transportarse, pues los municipios de Salamá y San Jerónimo se encontraban en una laguna, y es allí donde se originó el nombre Qiche "T'zalamhá".

El vocablo "Salamá" se escribió antes procurando cantar los sonidos meramente nativos así: "T'zalamhá". Esta dicción está compuesta de la raíz "T'zalam" que en lenguaje nativo quiere decir "cárcel o trama que rodea" y la terminación "Há", que se pronuncia "Já", dándole una suave sonoridad a la J, que quiere decir agua. Por consiguiente "Tzalamhá" etimológicamente implica según el idioma que le dio vida "cárcel o trama de agua".

Otra interpretación que se le da a nombre de Salamá es que se deriva etimológicamente de “Tz’alam” y “Há” significando “Tz’alam”: tabla y “Há”: agua, y en la unión de estos dos vocablos se interpreta como “tablas sobre el agua”.

La feria titular de Salamá se celebra en honor al apóstol San Mateo, siendo el 21 de septiembre el día del patrón del municipio. La feria se ha denominado feria departamental.

#### **1.1.4. Localización y extensión**

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, se localiza 15°, 06' y 12' latitud norte y 90°, 16' 00' latitud oeste, a una altitud de 940.48 metros sobre el nivel del mar y tiene una extensión territorial de 776 kilómetros cuadrados.

#### **1.1.5. Clima**

El municipio de Salamá está situado en un valle cuyo clima es variado, cálido en el sur del municipio, templado en la zona central y frío en las partes altas, con una temperatura media de 23° grados centígrados. Salamá está situada a novecientos cuarenta metros sobre el nivel del mar; existiendo dos estaciones: verano, en donde su clima está dominado por un cálido sol e invierno en donde la vegetación se ve mucho más verde debido a la cantidad de lluvia que cae durante la época.

En los meses de mayo a octubre se presenta la mayor precipitación pluvial; lo cual permite la agricultura estacionaria, en cambio la época seca aumenta en los meses de marzo hasta agosto en proporciones medias, siendo estas coincidentes en los meses más calurosos.

#### **1.1.6. Orografía**

El municipio se caracteriza por poseer tierras de naturaleza variada, muchas de las tierras son aptas para los bosques de producción, proteger y conservar la flora

y fauna nativa, además de que las tierras se pueden utilizar para cultivos de hortalizas como el tomate, chile, brócoli, ejote y repollo. La sandía en las zonas más cálidas; y mucho de los terrenos pueden servir para el cuidado y crianza de ganado. En el lado sur y este, la vegetación ha sido menos abundante, con temperaturas más elevadas. Por lo general los terrenos son quebrados y con desnivel que van desde el 15% aproximadamente.

Entre las montañas o cerros sobresalientes en el municipio se encuentran: Al sur se ubica la Sierra de Chuacús; al Noroeste Chilascó, Miranda, Niño Perdido, Quisis y San Vicente; al norte de la ciudad está el Cerro El Carmen, mientras que el famoso Cerro de La Cruz se localiza hacia el sur de la cabecera municipal.

#### **1.1.7. Aspectos culturales y deportivos**

En el área urbana de Salamá están organizadas algunas cofradías la del Niño de la Virgen y la del Niño San José. Los bailes autóctonos están: Los Masates y El Costeño. El baile de los Masates se puede ver en la feria municipal, cada 3 de mayo en el día de la Santa Cruz, el baile del Costeño se baila en grupo de convite, este no tiene fecha definida.

La feria de Salamá se celebra del 17 al 21 de septiembre y es en honor a San Mateo Apóstol, al mismo tiempo se considera como la feria departamental, durante la cual se llevan a cabo actividades deportivas, desfiles alegóricos, exposiciones artesanales y ganaderas; el 21 de Septiembre es el día del patrón San Mateo el cual recorre las principales calles del municipio en su tradicional procesión.

Dentro de las tradiciones arraigadas en el municipio está la conmemoración de la Semana Santa donde se realizan diferentes procesiones. También el 1 de noviembre el día de todos los Santos y el 12 de diciembre el día de la Virgen de

Guadalupe donde se acostumbra ver a los niños con vestimenta típica. El 19 de marzo se celebra el día de San José con la tradicional quema de toritos de fuegos pirotécnicos, sin dejar de mencionar la tradicional quema del diablo el día 7 de Diciembre y para finalizar las tradicionales posadas de fin de año.

Para la distracción de los habitantes del municipio se encuentran con instalaciones deportivas y recreativas siendo las siguientes: Villa Deportiva, Gimnasio Municipal Doctor Rubén Arriola Batres, Estadio Municipal Las Rosas, Casa del Deportista, Los campos del Barrio Hacienda De La Virgen, Parque Municipal Infantil, lugares donde se practican deportes como atletismo, ajedrez, voleibol, balonmano, pesas, tenis de campo, boxeo, basquetbol.

## **1.2. DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**

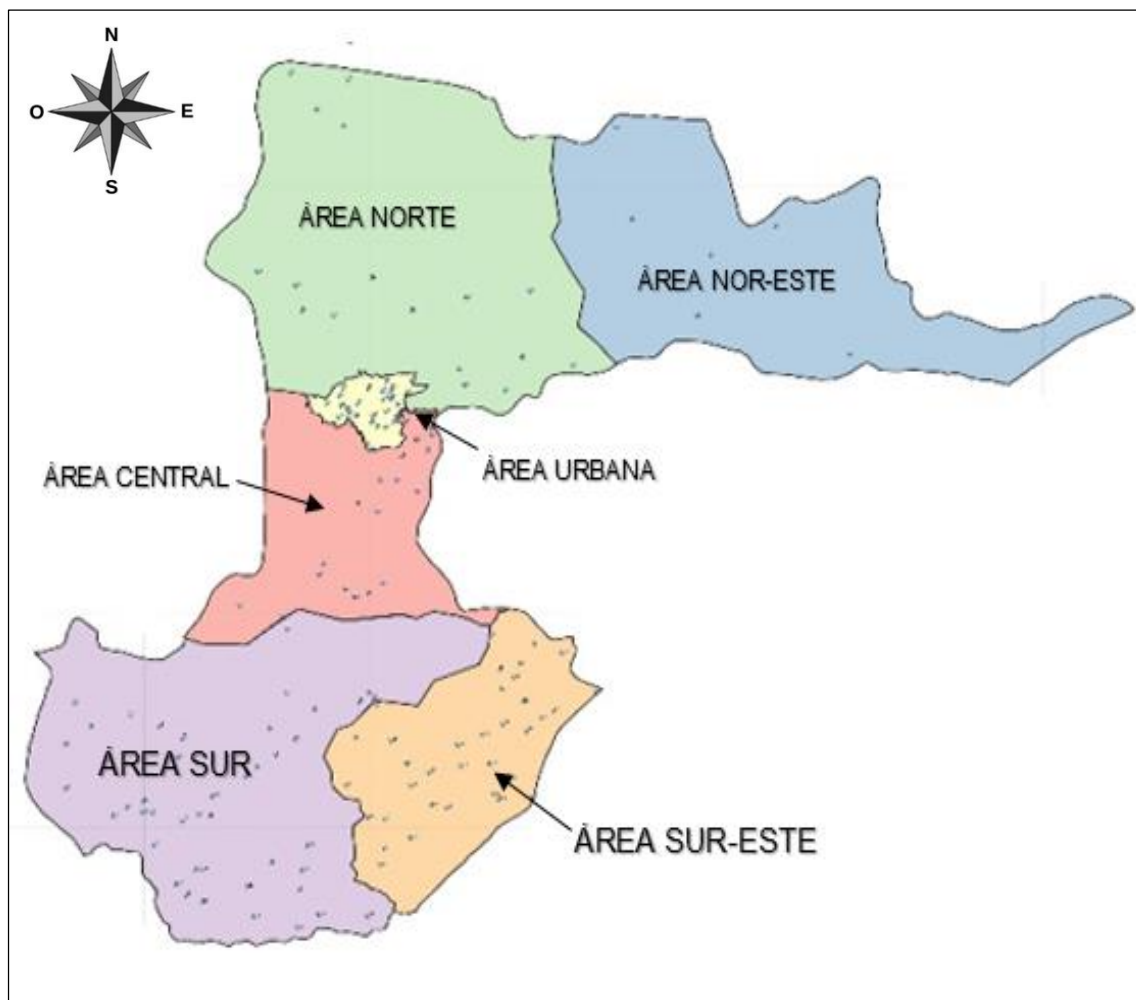
Se refiere a la descripción de la situación actual del municipio de Salamá a nivel geográfico y administrativo esto con el fin de darles cumplimiento a los objetivos administrativos del gobierno.

### **1.2.1. División política**

Se refiere a las distintas ciudades, pueblos, aldeas caseríos barrios y colonias que se encuentran localizadas dentro del municipio. En el caso de Salamá, el municipio se encuentra dividido en seis áreas, siendo estas el área urbana, área central, área norte, área nor-este, área sur y área sur-este.

En el mapa uno se detalla la división política del municipio de Salamá. Cada área del municipio esta nombrada de acuerdo a la ubicación geográfica en que se encuentra. Además, en el Anexo III, están agregados los cuadros en donde se enlistan las aldeas, colonias, municipios, caseríos o barrios, identificando respectivamente a que área del municipio al que pertenecen.

**MAPA 1**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015**  
**DIVISIÓN POLÍTICA**



**FUENTE:** Elaboración propia con datos obtenidos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2015.

**a. Barrios**

La ciudad está conformada por nueve barrios los cuales son: Barrio la Alcantarilla, La Estancia, San José, Hacienda de la Virgen El Calvario, Santa Elena, Agua Caliente, Las Piedrecitas y El Centro.

## **b. Aldeas**

El municipio de Salamá posee treinta y seis aldeas, y entre las principales se puede mencionar: El Amate, El Anono, Unión Barrios, Las Cañas, La Canoa, El Carmen, El Chahüite, Chilasco, Chivac, Las Cureñas, Estancia Grande, Ixcayan, La Laguna, Las Limas, Llano Grande, El Nance, Niño Perdido, Las Palmas, Los Paxtes, Payaque, La Paz, Los Pinos, Pozo de Agua, Rancho Viejo, Rincón Grande, San Antonio el Sitio, San Ignacio, San Juan, El Estoraque, San Nicolas, El Tunal, Vainillas, Las Vigas y el Zapote.

## **c. Caseríos**

Los caseríos más importantes a mencionar que están dentro del territorio del municipio de Salamá son: Caserío la García, Caserío la Ceiba, Caserío el Naranjito, Caserío el Duraznito, Caserío el Capulín, Caserío el Camalote, Caserío Plan Grande, Caserío la Divina Providencia, Caserío la Sahuesita y Caserío los Encuentros.

### **1.2.2. División administrativa**

El territorio de la república de Guatemala se encuentra dividida por veintidós departamentos los que a su vez se dividen en municipios. Por tanto la administración y gobierno del municipio recae en el Concejo Municipal.

*Según el artículo. 09 del Código Municipal “El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal...”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Congreso de la República de Guatemala. 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 3 p.

El Concejo Municipal se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por voto popular y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos, quienes son responsables por la toma de decisiones, teniendo su sede en la cabecera departamental. El alcalde representa a la Municipalidad y al municipio siendo este representante legal.

Al trabajo que se realiza por parte de la Municipalidad se le unen otras entidades que asisten en funciones administrativas brindando apoyo al Concejo Municipal, siendo estas el Concejo Comunitario de Desarrollo COCODE, y el Concejo Municipal de Desarrollo COMUDE.

### **1.3. RECURSOS NATURALES**

Son todos aquellos elementos que se encuentran alrededor de una sociedad que cumplen funciones importantes para la supervivencia de la misma, pese a la importancia de estos, en el municipio de Salamá con el tiempo han sido utilizados de manera irresponsable, como por ejemplo, la tala inmoderada de bosques por el avance de la frontera agrícola, ocasionando que el agua utilizada para consumo humano sea cada vez más escasa, perjudicando a la vez en la flora y fauna del municipio.

#### **1.3.1. Agua**

El agua es esencial para la vida, el desarrollo y la salud de la población, hacer que todas las personas que habitan en una comunidad cuenten con el líquido vital, es responsabilidad del Estado, el servicio de agua está a cargo en la mayoría de las ocasiones de las municipalidades, de quienes depende el abastecimiento y la satisfacción de esta necesidad latente. Actualmente el municipio de Salamá cuenta con diferentes nacimientos de agua ubicados en las distintas comunidades, de las cuales se puede mencionar las siguientes:

**1.3.1.1. Fuente de agua Quisis, San Vicente y Nacimiento Manguito**

Son las principales fuentes que abastecen a la comunidad de Llano Largo, Cachil, El Carmen y cabecera municipal.

**1.3.1.2. Fuente el Matazano**

Los lugares que se benefician de esta Fuente son: La Paz I, La Paz II y El Estoraque.

**1.3.1.3. Fuente el Apazotal**

Las comunidades que son beneficiarias son: Chuacús, Carrizal y El Jutillo.

**1.3.1.4. Fuente Chuacús**

Las comunidades que se benefician de ésta son: Vista Hermosa y Chagüite.

**1.3.1.5. Nacimiento el Aguacatillo**

De este se abastecen la comunidad de Llano Grande, Los Ángeles y Las Majadas.

**1.3.1.6. Nacimiento la Estancia**

De este nacimiento se abastecen las comunidades de Los Paxtes, La Estancia y Las Cañas.

**1.3.1.7. Nacimiento el Cipresal**

De esta se abastece la comunidad de La Sahuesitas.

**1.3.1.8. Nacimiento Miranda**

El líquido es aprovechado por la comunidad de Chilascó.

**1.3.1.9. Nacimiento Pacalaj**

Siendo la dueña y beneficiada la misma comunidad.



### **1.3.2. Bosques**

El municipio de Salamá por su territorio es apto para poseer distinta variedad de bosques, entre los más comunes están: los bosques de pino (*Pinus*), encino (*Quercus ilex*), liquidámbar (*Liquidámbar*), ciprés (*cupressus*), entre otros.

### **1.3.3. Suelos**

Es la superficie donde el ser humano es capaz de cultivar y hacer crecer sus alimentos, por tanto, es un componente vital para las sociedades, países y en general la vida de los seres humanos y seres vivos que lo rodean. Del tipo de suelo que se encuentre en un lugar o región específica dependerá el uso o aprovechamiento que se le dé en la sociedad.

#### **1.3.3.1. Tipos de suelo**

Salamá posee gran variedad de suelos con características específicas que los distinguen unos de otros. Se debe mencionar que posee suelos derivados de rocas piroclásticas, textura franco arenosa fina, con PH neutro, potencialmente fértil, también hay suelos con rocas ultrabásicas con textura fina, arcillosa o franco arcillosa color café rojizo. Aunque el suelo sea idóneo para el uso forestal, es gracias a las diferentes características que los estos poseen, permiten ser adaptados y utilizados para otras actividades que generan beneficios para la población.

*“Los suelos del valle de Salamá se encuentran desarrollados sobre rocas ígneas, metamórficas y sedimentarias; principalmente sobre material de esquistos micacios, esquistos granatíferos y material calcáreo del cuaternario y paleozoico. En general se encuentra en suelos profundos, además de poco profundos para algunas áreas. Forma parte de la división fisiográfica de suelos de la altiplanicie central en mayor proporción y en menor, de suelos de los cerros de caliza, así como clases misceláneas de suelos “.<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Coronado, M.E. sf. Estudio Agrológico Semidetallado de Suelos para Fines de Riesgos del Valle de Salamá, Guatemala. 70 p.

### **1.3.3.2. Usos del suelo**

En el caso de Salamá el suelo es apto para el uso forestal y no agrícola, sin embargo, debido al nivel económico y necesidades de la alimentación de los habitantes del municipio se le da uso intensivo al suelo para las actividades agrícolas, causando deforestación y el avance de la frontera agrícola generando la degradación del suelo dañándolo; provocando que la erosión del suelo avance constantemente.

Debido al clima seco que caracteriza al municipio y un uso intensivo que provoca una sobreexplotación del suelo para las actividades de agricultura y hortalizas; haciendo que se requieran sistemas de riego para los cultivos de forma constante.

### **1.3.4. Fauna**

En el área se encuentra variedad de animales silvestres como lo son: mapache (*Procyon*), armadillo (*Dasypodidae*), conejos (*Oryctolagus cuniculus*), etc., aves nativas y aves migratorias. También hay diferentes serpientes como la masacuata (*Boa Constrictor*), barba amarilla (*Bothrops asper*), cascabel (*Crotalus*), falso coral o coral ratonera (*Lampropeltis triangulum*) y otros reptiles. El “Biotopo del Quetzal, Mario Dary Rivera”, es conocido por albergar al Quetzal (*Pharomachrus*), ave nacional. En otras partes del municipio también se pueden encontrar pájaros carpinteros (*Picidae*), gavilanes (*Accipiter nisus*), chachas (*Plain Chachalaca Ortalis vetula*), auroritas (*Glaucidium brasilianum*), tucanes (*Ramphastidae*), colibríes (*Trochilinae*), tepescuintles (*Cuniculus paca*), venados (*Cervus elaphus*), gatos de monte (*Phlomis lychnitis*), tigrillos (*pardus wiedii*), tacuazines (*Didelphis marsupialis*) y otros mamíferos. Entre los insectos las mariposas (*Lepidópteros*), las luciérnagas (*Lampyridae*) y los mosquitos son los más comunes.

### **1.3.5. Flora**

Se encuentra diversa cantidad de orquídeas (*Orchidaceae*) en mayor cantidad en

bosques como en el Biotopo del Quetzal, además de las orquídeas también hay bromelias (bromeliaceae).

En el municipio de Salamá también se puede encontrar diversidad de plantas útiles de ornamento o bien silvestres. En los cerros hay muchas especies de plantas de zona árida como: Cactus (*Céreas coryne*), y Barba de Viejo, estando este último en peligro de extinción.

#### 1.4. POBLACIÓN

Es el grupo de personas asentados en un determinado lugar o territorio, son quienes realizan actividades de carácter comercial, agrícola, industrial, entre otras, que van encaminadas al desarrollo socioeconómico del mismo.

En el cuadro uno se realiza una comparativa de la población de Salamá, además de datos como el número, hogares y tasa de crecimiento, población por sexo, por área, por grupo étnico, por edad, así como la población económicamente activa por género, por área geográfica y por actividad del municipio de Salamá, de los censos realizados por el Instituto Nacional de Estadística -INE-

**CUADRO 1  
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ  
DATOS DEMOGRÁFICOS  
AÑOS 1994 Y 2002**

Descripción	Censo 1994		Censo 2002	
	Habitantes	%	Habitantes	%
<b>Número de personas, hogares y tasa de crecimiento</b>				
Número de personas	35,612	100.00	47,274	100.00
Número de hogares	6,799	100.00	9,347	100.00
Tasa de crecimiento		<b>24.67</b>		<b>27.26</b>

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

<b>Población por sexo</b>				
Hombres	17,552	49.29	23,149	48.97
Mujeres	18,060	50.71	24,125	51.03
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100</b>	<b>47,274</b>	<b>100</b>
<b>Población por área</b>				
Urbana	10,533	29.6	18,080	38.2
Rural	25,079	70.4	29,194	61.8
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100</b>	<b>47,274</b>	<b>100</b>
<b>Población grupo étnico</b>				
Indígena	9,635	27.1	10,617	22.5
No Indígena	25,977	72.9	36,657	77.5
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100</b>	<b>47,274</b>	<b>100</b>
<b>Población por edad</b>				
00 a 06	8,214	23.1	9,805	20.7
07 a 14	8,263	23.2	10,384	22
15 a 64	17,638	49.5	24,791	52.4
65 y más	1,497	4.2	2,294	4.85
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100</b>	<b>47,274</b>	<b>100</b>
<b>Población económicamente activa e inactiva</b>				
Activa	10,233	37.4	15,041	40.1
Inactiva	17,123	62.6	22,428	59.9
<b>Total</b>	<b>27,356</b>	<b>100</b>	<b>37,469</b>	<b>100</b>
Descripción	Censo 1994		Censo 2002	
	Habitantes	%	Habitantes	%
<b>Población económicamente activa por genero</b>				
Hombres	8,860	85.2	7,341	49
Mujeres	1,545	14.8	7,651	51
<b>Total</b>	<b>10,405</b>	<b>100</b>	<b>14,992</b>	<b>100</b>
<b>Población económicamente por área geográfica</b>				
Urbana	2,948	28.3	4,652	31
Rural	7,477	71.7	10,340	69
<b>Total</b>	<b>10,425</b>	<b>100</b>	<b>14,992</b>	<b>100</b>

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

<b>Población económicamente activa por actividad productiva</b>				
Patrono	175	1.72	1,200	8
<b>Cuenta propia</b>	4,561	44.70	5,868	39.10
<b>Empleado público</b>	1,332	13.10	1,477	9.85
<b>Empleado privado</b>	2,315	22.70	4,662	31.10
<b>Familiar no remunerado</b>	1,813	17.80	1,785	11.90
<b>Total</b>	<b>10,196</b>	<b>100.00</b>	<b>14,992</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo con los datos obtenidos de los censos diez y once de los años 1994 y del año 2002 se puede observar un crecimiento de la población de 24.67% de personas en el municipio y según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística –INE- para el año 2016 se estima un crecimiento poblacional del 28.50%.

#### **1.4.1. Total, número de hogares y tasas de crecimiento**

El crecimiento de la población es constante, como se puede observar en el cuadro uno, en donde se detalla que ocho años el municipio de Salamá ha tenido un crecimiento de casi un cuarto de su población. Este crecimiento se complementa con la construcción de nuevos hogares; por tal razón la tasa de desarrollo en cuanto a hogares es similar a la poblacional.

#### **1.4.2. Por sexo, edad, pertenencia étnica y área geográfica**

Por la necesidad de poseer un control y conocimiento sobre las tasas de natalidad y mortalidad en una población es importante dividirlos en categorías como sexo, edad, pertenencia étnica y el área geográfica que estos habitan. Es necesario tener definidas estas categorías ya que sirven para visualizar un panorama de la distribución de la población en el municipio.

#### **1.4.2.1. Población por género**

De acuerdo a los resultados reflejados en el cuadro uno, la población en el municipio de Salamá se encuentra levemente predominada por el género femenino según el censo nacional del año 2002 asciende un total de 51.03% de la población, mientras que el género masculino le correspondería el 48.07% del total de la población de Salamá, Baja Verapaz.

Esta tendencia se prevé que seguirá siendo así en el año 2016, según las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala – INE-.

#### **1.4.2.2. Población por área geográfica**

En el cuadro uno se muestra como la población rural y urbana del municipio de Salamá Baja Verapaz, tuvo un aumento considerable entre los años de 1994 al 2002 notándose que el área rural cuenta con la mayor población según datos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala –INE-

#### **1.4.2.3. Población por pertenencia étnica**

El municipio de Salamá Baja Verapaz, según datos reflejados en el cuadro uno, el último censo realizado por el Instituto de Estadística de Guatemala –INE- demuestra que la población no indígena que obtuvo un incremento notable de 41.11% mientras tanto la población indígena tuvo un incremento 10.19%.

#### **1.4.2.4. Población por edad**

Al realizar el análisis del cuadro 1 en el apartado de rangos de edad, se determinó que la mayor proporción de habitantes del municipio está comprendida en el rango de 15 a 64 años, seguido por el rango de 7 a 14 años, notándose que la población en su mayoría son jóvenes adultos.

### 1.4.3. Densidad poblacional

Define la relación existente entre cuantas personas habitan por kilómetro cuadrado en el territorio y extensión del municipio de Salamá, tal como se ejemplifica en el cuadro dos que se presenta a continuación.

**CUADRO 2  
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ  
DENSIDAD POBLACIONAL  
AÑOS 1994 Y 2002**

AÑO	PERSONAS POR KILÓMETRO CUADRADO
<b>Censo 1994</b>	45.80
<b>Censo 2002</b>	60.90

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo al cuadro anterior se muestra que por cada kilómetro cuadrado del municipio de Salamá Baja Verapaz, es habitado por 60.9 personas lo que genera un crecimiento considerable a comparación del año 1994, que solo habitaban 45.8 personas por kilómetro cuadrado.

### 1.4.4. Población económicamente activa

En Guatemala, según el criterio adoptado en el X Censo Poblacional de 1994, se considera como población económicamente activa -PEA- a todas aquellas personas de 7 a 65 años de edad, que trabajan o buscan trabajo.

En el año 2002 la población económicamente activa representaba el 31.82% de la población total un leve crecimiento del 10% respecto al de 1994. El crecimiento en la población económicamente activa se ve reflejada al crecimiento poblacional del municipio aunado a que la población existente es joven lo cual permitiría un crecimiento sustancial del municipio de Salamá.

#### **1.4.4.1. Género**

Al realizar el análisis del cuadro 1 en el apartado de la población económicamente activa por género se observa notablemente que el sexo femenino posee mayor capacidad de desempeño laboral y productivo por lo que se marca el aumento en comparación al sexo masculino, sin dejar de mencionar que los hombres del hogar emigran del municipio en busca de mejor calidad de vida para ellos y su familias, mientras que las mujeres cuentan con mejores oportunidades de crecimiento personal y profesional.

#### **1.4.4.2. Área geográfica**

En el cuadro 1 se observa que la población rural económicamente activa tiene mayor participación ya que realizan actividades agrícolas, ganaderas, pecuarias que contribuyen al desarrollo económico del municipio, sin dejar de mencionar a la población urbana que contribuye de forma importante al desarrollo de actividades comerciales, industriales, entre otras.

#### **1.4.4.3. Población económicamente activa por actividad productiva**

La población económicamente activa productiva de acuerdo a las categorías más importantes y clasificadas por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala – INE- en el cuadro 1, se observa que la más demandada es la de cuenta propia, que se refiere a poseer algún tipo de negocio familiar, seguidamente la actividad referente al empleado privado que presta los servicios profesionales o técnicos en alguna empresa y sin olvidar al empleado público.

#### **1.4.5. Migración**

Este fenómeno social consiste en abandonar el lugar de nacimiento y trasladarse a otro país o región, generalmente en busca de mejores oportunidades económicas. Este concepto se divide en dos tipos de movimientos: Inmigración y migración.



#### **1.4.5.1. Inmigración**

El municipio de Salamá representa oportunidad de empleo para personas ajenas al mismo, estos casos se dan comúnmente en el tema de salud, comercio informal, empresas privadas, agricultores quienes encuentran una oportunidad de desarrollo económico, contribuyendo en la generación de empleos para los habitantes del municipio.

#### **1.4.5.2. Emigración**

En el municipio de Salamá, las unidades productivas establecidas que demandan mano de obra ya sea calificada o no calificada, no cuentan con la capacidad de absorber la totalidad de la misma, debido a que la demanda laboral por parte de la población es mayor que la oferta.

Aunado a ello los salarios establecidos no satisfacen las necesidades o expectativas de la fuerza laboral y por esta razón las personas se ven obligadas a emigrar hacia otros departamentos o hacia el extranjero, buscando mejores niveles de vida, de zonas de escasas oportunidades económicas, a zonas con mejores expectativas.

#### **1.4.6. Vivienda**

Se le considera así a un lugar que sea cerrado y que cubra a las personas, con el fin de protegerlas y evitar que estas se encuentren a la intemperie. La vivienda se utiliza para que las personas la habiten; En Salamá la vivienda puede variar en diversidad de formas, tamaños y materiales para su construcción, como se puede observar en el cuadro tres que se presenta a continuación:

**CUADRO 3**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**  
**TIPOS DE VIVIENDA**  
**AÑOS 1994 Y 2002**

TIPO DE VIVIENDA	CENSO 1994	CENSO 2002
Casa formal	7,346	10,571
Apartamento	1	68
Cuarto en casa de vecindad (palomar)	2	88
Rancho	311	180
Casa improvisada	44	168
Otro tipo	2	21
<b>Total</b>	<b>7,706</b>	<b>11,096</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

En el municipio de Salamá, el tipo de vivienda surge de acuerdo a la situación económica de casa familia, ya que una vivienda digna y apropiada debe ubicarse en un espacio suficientemente salubre, en barrios o localidades rurales del municipio, dotados de servicios y con adecuada accesibilidad que permita la comunicación vecinal y social, donde sea posible el desarrollo familiar y personal que la sociedad demanda.

El mayor número de vivienda del municipio de Salamá, es del tipo de casa formal, rancho y casa improvisada, seguido por cuarto en casa de vecindad o palomar, apartamento y por último en otro tipo de vivienda.

#### **1.4.7. Ocupación y salarios**

La ocupación y el salario se encuentran ligados a la actividad económica que realizan las personas. En el cuadro cuatro que se muestra a continuación los tipos de actividades productivas a las que se dedica la población de Salamá.

**CUADRO 4**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**  
**POBLACIÓN POR OCUPACIÓN**  
**AÑOS 1994 Y 2002**

CATEGORÍA	CENSO 1994	CENSO 2002
<b>Patrono</b>	175	1,200
<b>Cuenta propia</b>	4,561	5,868
<b>Empleado (a) público (a)</b>	1,332	1,477
<b>Empleado (a) privado (a)</b>	2,315	4,662
<b>Familiar no remunerado</b>	1,813	1,785
<b>Total</b>	10,196	14,992

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Con base al censo del año 2002, realizado por el Instituto Nacional de Estadística, se logró determinar que parte de la población económicamente activa del municipio realiza una actividad por cuenta propia.

También como otro medio ocupacional en el cual las personas logran devengar un salario, es laborando en el sector privado, así como en el sector público; siendo estas las principales actividades ocupacionales que se realizan en Salamá.

#### **1.4.8. Niveles de ingreso**

En cuadro cinco se observan los niveles de ingreso existentes en el municipio de Salamá y que tienden a ser muy distintos entre las mismas personas que convivan en una misma zona. El nivel de ingresos que las personas puedan llegar a obtener muchas veces depende de distintas variables según la actividad productiva que realicen, así como se puede observar a continuación:

**CUADRO 5**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2010**  
**RANGO DE INGRESO MENSUAL FAMILIAR**

RANGO EN Q	URBANA	RURAL	TOTAL
De 1 a 500	10	96	106
De 501 a 1,000	33	140	173
De 1,001 a 1,500	35	84	119
De 1,501 a 2,000	37	54	91
De 2,001 a 2,500	15	25	40
De 2,501 a 3,000	23	13	36
De 3,001 a 3,500	13	5	18
De 3,501 a 4,000	14	3	17
De 4,001 y más	20	8	28
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>428</b>	<b>628</b>

Fuente: Informe individual de EPS, Costos y Rentabilidad de Unidades Agrícolas (producción de tomate), año 2010, facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, Zully Nineth Marroquin Menocal.

Según el cuadro anterior se puede observar que en el área rural se encuentra el mayor número de hogares donde el nivel de ingresos es claramente insuficiente para cubrir las necesidades básicas. Mientras que las familias que se encuentran en el área urbana es menor en comparación al área rural, estas familias perciben un salario mucho mayor, lo que ayuda a vivir de forma estable y cómoda.

#### **1.4.9. Pobreza**

Problema social que afecta a un sector de la población y que puede producirse por diversas causas. Esto afecta el desarrollo de las personas, la sociedad, el municipio y el país, por lo cual es importante conocer los niveles de pobreza que afectan al municipio.

En el cuadro seis se encuentran reflejados los porcentajes de pobreza que afectan al Municipio de Salamá, según datos que fueron obtenidos a través del XI censo

de Población y VI de Habitación realizado por el Instituto Nacional de Estadística en el año 2002.

**CUADRO 6**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002**  
**PORCENTAJE DE POBREZA**

<b>Pobreza en Salamá</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Pobreza extrema</b>	11.00
<b>Pobreza no extrema</b>	54.20

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

La pobreza se define como la condición económica establecida en la miseria o escasez, derivada de la necesidad de subsistir en el entorno donde se encuentra. La pobreza genera un nivel de vida en donde se hace difícil cubrir todas las necesidades básicas de una persona o familia.

Esta situación se encuentra muy marcada dentro del país, siendo una de las causas principales de los demás problemas sociales importantes como salud, educación, seguridad y violencia.

#### **1.4.9.1. Pobreza extrema**

En este grupo se encuentran todas las familias que no cuentan con un nivel de ingresos suficientes para cubrir o gozar de un nivel de vida estable, limitándose de una alimentación adecuada que genera desnutrición y problemas de salud. En el censo del año 2002 en el municipio de Salamá la pobreza extrema fue de 11% que en su mayoría son personas del área rural.

#### 1.4.9.2. Pobreza no extrema

El 54.20% de la población de Salamá, cuenta con un ingreso mensual que le permita cubrir una parte de sus necesidades básicas; lo que ocasiona desequilibrio en la mayoría de los hogares del municipio de Salamá, dividido a que no toda la población posee la capacidad de cubrir los requerimientos necesarios para tener un tipo de vivienda estable, generando poca actividad económica.

#### 1.4.10. Desnutrición

De acuerdo a los datos proporcionados por el Hospital Nacional de Salamá Baja Verapaz, entre los años de 2013 al 2016 se observó una disminución notable en los casos de desnutrición aguda, los cuales se observan en el cuadro siete.

**CUADRO 7  
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016  
DESNUTRICIÓN**

Grupo etario	2013	2014	2105	2016
1 a 2 meses	6	6	4	0
2 meses a 1 año	35	24	18	1
1 a 4 años	51	27	38	6
<b>Total menores de 5 años</b>	<b>92</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia con datos Hospital Nacional de Salamá, sala situacional, marzo 2016.

#### 1.4.11. Empleo

Se establece que en relación a las actividades productivas y laborales que las personas dentro del municipio se desenvuelven para generar bienes y servicios. Según los datos donde se hace mención el empleo donde existe una población económicamente activa del 40% total que corresponde a un 31% de hombres y un 9% de mujeres.

#### **1.4.12. Subempleo**

Este fenómeno económico se presenta cuando la población económicamente activa -PEA- ocupa un puesto empresarial o realiza una actividad productiva inferior de acuerdo a su capacidad y experiencia, es decir, está sobre-calificada para las labores que desempeña.

El subempleo representa a las personas que, aunque están ocupadas, laboran menos de la jornada ordinaria de trabajo y desean trabajar más se sitúa aproximadamente el 18% de la población económicamente activa se encuentra en subempleo visible

#### **1.4.13. Desempleo**

La escasa oportunidad de empleo, mano de obra no calificada y crecimiento de la población son algunos de los factores que causan dificultad en el desempleo a consecuencia de esto pobreza, delincuencia y problemas de salud. Según datos que en el municipio el total de desempleo es del 60% que corresponde a un 18% de hombres y un 42% en mujeres.

### **1.5. ESTRUCTURA AGRARIA**

Conjunto de elementos que influyen en la actividad agraria de un país, y es donde se desarrollan componentes importantes como la tenencia de la tierra, el uso actual y potencial; así como en qué sectores sociales se concentran las parcelas de tierra.

#### **1.5.1. Tenencia de la tierra**

La tenencia de la tierra en el municipio de Salamá, Baja Verapaz se encuentra dividida en distintas formas, pudiendo ser propia, arrendada, comunal, colonato, en usufructo, y otras formas (prestada).

En el cuadro ocho con datos del IV censo Nacional Agropecuario del Instituto Nacional de Estadística realizado en el año 2003 se encuentran descritas todas las formas antes mencionadas junto con el porcentaje.

**CUADRO 8**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2003**  
**FORMAS DE TENENCIA DE LA TIERRA**

<b>FORMAS DE TENENCIA</b>	<b>No. de Fincas</b>	<b>SUPERFICIES EN MZ.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Propia</b>	2,288	19,473.56	86.10
<b>Arrendada</b>	1,731	2,961.95	13.10
<b>Comunal</b>	0	0.00	0.00
<b>Colonato</b>	4	6.38	0.03
<b>En usufructo</b>	71	168.37	0.74
<b>Otras Formas (Prestada)</b>	6	6.16	0.03
<b>Total</b>	<b>4,100</b>	<b>22,616.42</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto IV Censo Nacional Agropecuario del Instituto Nacional de Estadística –INE-, 2003

Del cuadro anterior se puede evidenciar que la forma de tenencia propia prevalece con un 86.10%, seguida de la arrendada con un 13.10% que son los que reflejan el mayor porcentaje en la tenencia de la tierra.

### **1.5.2. Uso actual y potencial de la tierra**

El uso actual y potencial que le da población del municipio de Salamá, Baja Verapaz a la tierra se encuentra representado el cuadro siguiente. En el cual se describe el número de fincas ubicadas en el municipio y el uso específico que se le está dando a determinadas porciones de tierras.



Las categorías utilizadas por el Instituto Nacional de Estadística -INE- varían, van desde lo que son cultivos anuales, cultivos permanentes, pastos, bosques y montes, y otras tierras, así como se ve a continuación en el cuadro nueve.

**CUADRO 9**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002**  
**USO DE LA TIERRA**

USO DE LA TIERRA	No. de Fincas	SUPERFICIE EN MZ.	PORCENTAJE
<b>Cultivos anuales</b>	4,212	11,185.02	47.12
<b>Cultivos permanentes</b>	94	523.54	2.21
<b>Pastos</b>	128	4,737.84	19.96
<b>Bosques y montes</b>	150	5,149.47	21.69
<b>Otras Tierras</b>	152	2,142.45	9.03
<b>Total</b>	<b>4,736</b>	<b>23,738.32</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística -INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Se puede analizar que el uso y potencial de la tierra del municipio de Salamá es para los cultivos anuales representado con un 47.12%, seguido de bosques y montes con un 21.69%, pastos con un 19.96% y el resto con otras tierras con 9.03% y para cultivos permanentes con un 2.21% que es bastante significativo.

### **1.5.3. Concentración de la tierra**

Sirve para conocer el grado de igualdad o desigualdad que posee determinado país o en este caso el municipio de Salamá, Baja Verapaz, en cuanto a la distribución de la tierra. Según el Instituto Nacional de Estadística -INE- la concentración de la tierra está clasificada de acuerdo al tamaño de las unidades económicas que se detallan en el cuadro 10.

**CUADRO 10**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002**  
**CONCENTRACIÓN DE LA TIERRA**

TAMAÑO DE FINCAS	FINCAS		SUPERFICIE (MANZANAS)	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Microfinca</b>	647	15.78	193	0.86
<b>Subfamiliares</b>	3,212	78.34	6,223.68	27.57
<b>Familiares</b>	177	4.32	4,028.69	17.81
<b>Multifamiliares</b>	64	1.56	12,170.35	53.81
<b>Total</b>	<b>4,100</b>	<b>100.00</b>	<b>22,616.42</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Del cuadro anterior se puede evidenciar que la tierra del municipio se encuentra concentrada en su mayoría en multifamiliares con un 53.81%, seguido de subfamiliares representado con el 27.57%, las familiares con el 17.81% y en poca participación las microfincas con un 0.86%.

## **1.6. SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA**

En el municipio de Salamá Baja Verapaz, se cuenta con un sistema de servicios básicos enfocados a cubrir las necesidades primarias de la población, con el apoyo de entidades gubernamentales y no gubernamentales que buscan el desarrollo del mismo. Sin dejar de mencionar la infraestructura adecuada que todo municipio debe contar para realizar actividades comerciales encaminadas al progreso y desarrollo de cada vecino Baja Verapacense.

### **1.6.1. Educación**

Es de suma importancia que en el municipio exista un nivel educativo de alta calidad ya que esto contribuye al desarrollo intelectual de las personas, en el área urbana existen colegios privados con niveles de enseñanza como preprimaria,

primaria y educación media; siendo los más antiguos Liceo Mixto San Mateo y Colegio Tezulutlan, con el paso del tiempo se han formado más centros educativos que ofrecen los mismos niveles de enseñanza dentro de los cuales se pueden mencionar: Ciencia y Desarrollo, Colegio Verapaz del Sur, Colegio Enmanuel, entre otros.

En los años recientes, en lo que corresponde al área rural el acceso a la educación ha crecido considerablemente. Se debe a la creación y puesta en funcionamiento de telesecundarias e institutos por cooperativa. Estos centros educativos se unen a los ya existentes en cada barrio y aldea, generando mayor cobertura educativa permitiéndole a la población más posibilidades de recibir una educación digna.

En el municipio de Salamá, según el Ministerio de Educación -MINEDUC-, en el año 2014 el total de alumnos inicialmente inscritos tanto hombres como mujeres, fue de 18,854 y el total de alumnos que culminaron el año fue de 18,311. Mientras que para el año 2015 hubo un incremento en la matrícula inicial; siendo el total de alumnos de 19,074. En este año la cantidad de alumnos que abandonaron sus estudios fue mayor respecto al año anterior, siendo únicamente 18,226 personas las que culminaron el año escolar.

Eso significa que dentro del municipio en cuanto a educación, preprimaria, primaria, básico y diversificado la población estudiantil ha crecido, no en gran medida pero gracias a la apertura de nuevos centros educativos existió mayor oportunidad para acceder a la educación.

Al nivel universitario el municipio cuenta con extensiones universitarias como Mariano Gálvez, Galileo, Rural, Panamericana, una extensión de la facultad de humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-; y sin dejar de mencionar el Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-, de la

universidad San Carlos de Guatemala –USAC-, aunque este último no se encuentra en el municipio pero ofrece diversas carreras a la población de Baja Verapaz.

Las otras universidades ofrecen carreras técnicas y de licenciatura de mayor demanda en el departamento, se dice del departamento ya que varios estudiantes viajan a la cabecera municipal para realizar sus estudios.

### **1.6.2. Salud**

El servicio de salud en el municipio de Salamá Baja Verapaz, es cubierto por entidades públicas y privadas, entre los cuales se encuentran: el Hospital Público y Sanatorios Privados como El Valle, Lourdes, Adonai entre otros. Hospital de ojos Club de Leones, Centro de Salud, clínicas médicas, clínicas dentales, laboratorios privados, y puestos de salud.

La totalidad de comunidades son atendidas por el único centro de salud ubicado en el casco urbano, además de puestos de salud localizados en las aldeas La Canoa, El Amate, El Tempisque, Llano Grande, San Ignacio, El Nance, Las Limas y Chilasco. Es importante mencionar que existen también centros de convergencia y son utilizados por los habitantes de las comunidades del área rural.

Según datos proporcionados por el Hospital Nacional de Salamá, las 10 primeras causas de mortalidad general son: Neumonía con un 17%, Intoxicación por plaguicidas con un 9%, Prematures extrema (menos de 28 semanas de gestación) con un 9%, Cirrosis hepática con un 9%, Insuficiencia cardiaca congestiva con un 9%, ECV Isquémico/Hemorrágico con un 9%, Diabetes mellitus con un 4%, Obstrucción intestinal con un 4%, Asfixia por ahorcamiento con un 4%, Carcinoma gástrico con un 4%, resto de causa 21%.

### **1.6.3. Agua**

El servicio de agua en el municipio actualmente ha presentado dificultades de abastecimiento para toda la población ya que cuando es temporada de verano disminuye el caudal lo que ocasiona que la población busque otras opciones de abastecimiento, como creación de posos privados, sistemas de almacenamiento doméstico y pipas municipales. En la época de invierno también existen dificultades ya que el sistema colapsa por la cantidad de basura acumulada que trae la corriente provocando que la fluidez del agua sea lenta y no llegue a todos los hogares del municipio. La población del municipio de Salamá se abastece de agua por medio de dos sistemas, siendo los siguientes:

#### **a. Sistema de bombeo**

Capta el agua de pozos subterráneos, este servicio tiene un costo para la población de Q 20.00 quetzales por (20,000) litros de agua. Los barrios del municipio que cuentan con este servicio son el barrio Alcantarilla, Calvario, sector Minerva, Agua Caliente y Hacienda la Virgen. En el área rural: Payaque, San Juan, Los Pinos, Matiliguat y Estoraque.

#### **b. Sistema de gravedad**

Capta el agua directamente de los nacimientos que existen en el municipio teniendo un costo de Q 12.00 (quetzales) por 30,000 mil litros de agua. Este líquido vital proviene directamente de las aldeas Llano Largo y aldea Cachil.

### **1.6.4. Energía eléctrica**

El total de hogares del municipio de Salamá es de 9,347 de los cuales 7,612 cuentan con servicio de energía eléctrica, lo cual representa el 81.44% del total de hogares del municipio esto en base a las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002.

### 1.6.5. Drenajes

De los hogares del municipio de Salamá solo 1,676 hogares cuenta con una red de drenajes, esto representa un 17.93% del total de hogares esto basado en las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002.

### 1.6.6. Sistemas de tratamientos de aguas servidas

Sistema sanitario que buscan reducir la contaminación que el ser humano emite al medio ambiente, disminuyendo el daño de ríos y quebradas de un poblado, y de esta manera reducir enfermedades derivadas de esa contaminación. En el cuadro 11 se desglosa el tipo servicio sanitario que se utiliza en Salamá.

**CUADRO 11  
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002  
SERVICIO SANITARIO**

Servicio sanitario	CENSO 2002	%
<b>Chorro de drenajes</b>	1,676	17.93
<b>Fosa séptica</b>	898	9.60
<b>Excusado lavable</b>	775	8.29
<b>Letrina o pozo ciego</b>	4,275	45.74
<b>Otros</b>	140	1.50
<b>Sin servicio sanitario</b>	1,583	16.94
<b>Total</b>	9,347	100.00

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Según los datos anteriores, se puede determina que el 72% de las viviendas no cuentan con un sistema de drenaje instalado, por lo tanto las aguas servidas carecen de un tratamiento adecuado provocando que la materia fecal y orina va directamente al rio Salamá lo que ocasiona contaminación al medio ambiente y enfermedades ya que algunos vecinos no poseen servicio de agua potable hasta sus viviendas por lo que se ven en la necesidad de hacer uso del agua del rio.

### **1.6.7. Sistema de recolección de basura**

El municipio cuenta con servicio de tren de aseo no municipal el cual realiza la recolección de basura en el área urbana, los desechos son trasladados a la planta de tratamiento ubicada en la carretera que conduce al municipio de San Miguel Chicaj, donde la función principal es clasificar los desechos en categorías como: orgánico e inorgánico, aluminio, metal, vidrio entre otros.

El área rural del municipio carece de un servicio de recolección de basura, por lo que la población contribuye a la contaminación del medio ambiente ya que entierra, queman o tiran la basura en lugares cercanos a nacimientos de aguas, ríos y carreteras.

### **1.6.8. Letrinización**

En base a los datos del Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002 establece que 4,275 hogares cuentan con letrinas o pozo ciego, esto representa el 45.74% del total de hogares.

### **1.6.9. Cementerio**

El municipio de Salamá cuenta con un cementerio general el cual está ubicado en la cabecera departamental, la cuota única que se debe cancelar es de Q175.00 por cada metro cuadrado, este pago se debe de realizar a la Municipalidad del municipio, también se debe de cancelar un pago único de Q25.00 por derecho de construcción de mausoleo. A la par del cementerio general se encuentra ubicado el cementerio privado El Jardín y que actualmente se encuentra en concesión a favor de la Municipalidad.

También cuenta con cementerios rurales que se encuentra ubicado en las siguientes comunidades: Chilascó, San José El Espinero, Niño Perdido, Unión

Barrios, El Tempisque, Trapiche de Agua, Chivac, Los Pashtes y Rancho Viejo, la cuota que se debe de cancelar es establecido por las autoridades comunitarias.

## **1.7. INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA**

Encierra todos los elementos que benefician de forma directa a la actividad económica y productiva de todos los sectores del municipio como lo son mercados, puentes, vías de acceso al municipio, transportes, energía eléctrica, entre otros.

### **1.7.1. Unidades de mini-riegos**

Las unidades de mini-riegos que se utilizan en el municipio de Salamá son: por sistema de bombeo, por aspersión, por goteo, por gravedad, este último es utilizado con poca frecuencia porque abarca una pequeña porción del municipio, y en la mayoría de comunidades utilizan el agua de la lluvia.

### **1.7.2. Centros de acopio**

En el municipio de Salamá cuenta con dos centros de acopio: uno ubicado en la aldea Chilascó en donde se reúnen los productores para pesar sus mercancías, y el segundo ubicado en la aldea Chivac en donde se empacan los productos, como la rosa de Jamaica, para luego ser trasladados a los puntos de venta.

### **1.7.3. Mercados**

En el municipio existen dos mercados, uno general, el cual funciona de manera permanente en la cabecera municipal, pero sus condiciones de infraestructura son inadecuadas para el comercio.

En Salamá, el mercado funciona en las calles del casco urbano del municipio, esto es así desde el incendio producido en las instalaciones que ocupaba el mismo. El resultado de esto es que al remover todos los escombros dejados por siniestro los



comerciantes locales decidieron instalar sus negocios nuevamente en el mismo lugar y no aceptaron trasladarse a las nuevas instalaciones en el mercado La Terminal ubicado a pocos pasos del Hospital Nacional de Salamá en el barrio agua caliente zona 3. Hasta el momento se han hecho propuestas acerca de reconstruir el mercado, y así lograr remover las ventas que se encuentran ocupando la vía pública que ocasionan la obstaculización del tráfico, y contaminación de las calles.

#### **1.7.4. Vías de acceso**

Salamá se ubica en el norte del país y se localiza a ciento cincuenta kilómetros de la ciudad de Guatemala, el municipio cuenta con tres vías de acceso, vía Rancho, a través de la carretera asfaltada CA-14, ruta a las verapaces. Vía a San Juan Sacatepéquez, pasando por los municipios de Granados, Santa Cruz El Chol y Rabinal, que son 165 kilómetros, la mayor parte del tramo se encuentra asfaltado.

La tercera vía para llegar al municipio de Salamá es pasando por la aldea la Canoa, con tramo de carretera de terracería y asfalto con una distancia de 80 kilómetros.

El municipio está limitado de la manera siguiente: al este con el municipio de San Jerónimo; al norte con el municipio de Purulhá; al sur con el municipio de Santa Cruz el Chol; suroeste con el municipio de Chuarrancho del departamento de Guatemala; al sureste con el municipio de Morazán del departamento de El Progreso y al oeste con los municipios de San Miguel Chicaj, Rabinal y Santa Cruz el Chol.

El municipio de Salamá, es el más grande de todo el departamento, su extensión territorial es de setecientos setenta y seis kilómetros cuadrados.

Otra ruta menos transitada debido a que el recorrido es de terracería es la denominada ruta vía Quililá, parte de la ciudad de Cobán pasando por aldea San Julián donde se desvía por aldea Pantín, hasta llegar a la cumbre de Cachil luego baja llegando a la aldea del mismo nombre donde se recorren cinco kilómetros más para llegar al centro de Salamá.

#### **1.7.5. Puentes**

Los puentes principales que se encuentra en el municipio de Salamá son los siguientes: puente Viejo o de Tablas en el cual solo es transitable para peatones y bicicletas, puente el Porvenir ubicado en el área sur de la ciudad, puente Salamá ubicado hacia la salida a la ciudad capital y el puente de La Libertad hecho para la circulación de vehículos, éste se encuentra en la entrada principal de la ciudad y es paralelo al puente Viejo. Además de otros puentes ubicados en las diferentes comunidades del municipio.

#### **1.7.6. Energía eléctrica comercial e industrial**

La empresa ENERGUATE que cuenta con oficinas en el municipio, es la encargada de distribuir y comercializar la energía eléctrica en el municipio de Salamá, y según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002, el 81.44% de los hogares del municipio cuenta con este servicio.

#### **1.7.7. Telecomunicaciones**

La población del municipio de Salamá cuenta con los servicios de: Cargo Express, Guate Express, El Correo, MoneyGram, Western Union.

Además cuenta con medios televisivos como Star Chanel y Salamá TV que brinda información de interés a la población en general, así como las empresas telefónicas Claro, S.A.; Tigo, S.A. y Movistar, S.A., las cuales ofrecen cobertura

residencial alámbrica e inalámbrica, sin embargo en el área rural la comunicación es principalmente a través de celulares de la compañía Claro, S.A. y Tigo, S.A., este último de mayor cobertura.

### **1.7.8. Transportes**

El municipio cuenta con servicio de transporte para los habitantes que carecen de un medio propio para movilizarse. El transporte público es el medio al que recurre la mayor parte de la población para trasladarse de un lugar a otro y hacer más sencillo el traslado personal, como el movimiento comercial.

En Salamá los servicios de transporte que se pueden encontrar son líneas de microbuses urbanos, buses extraurbanos que se dirigen a distintas partes dentro y fuera del municipio. También se cuenta con servicios de taxis, fletes, siendo otra opción que la población posee para dirigirse a su destino.

## **1.8. ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA**

Son todos los grupos que se organizan en una comunidad para ayudar al desarrollo económico y social de la misma, mediante la realización de actividades y proyectos culturales, sociales, deportivos, religiosos, productivos, entre otros, que mejoren la calidad de vida de sus habitantes.

### **1.8.1. Organizaciones sociales**

Son organizaciones sin fines de lucro y enfocadas a actividades de beneficio social y colectivo. Dentro de las existentes se pueden mencionar: organizaciones religiosas, Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), alcaldes auxiliares, organizaciones deportivas, organizaciones religiosas, comités, cooperativas, organizaciones productivas y entre otros.

## **1.9. ENTIDADES DE APOYO**

El municipio cuenta con diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales que apoyan en el desarrollo del municipio, que contribuyen con programas agrícolas, sociales, educativos, y de salud.

### **1.9.1. Instituciones estatales**

Las instituciones estatales que se encuentran en el municipio de Salamá y que desarrollan sus actividades son: Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, Gobernación Departamental, el Consejo de Desarrollo de Salamá Baja Verapaz, -CODEDEV-, Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional –SESAN- Gobernación Departamental, Dirección Departamental de Educación –MINEDUC-, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-, se compone del Hospital Nacional de Salamá y Dirección de Área de Salud de Baja Verapaz, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Coordinación Departamental del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación –MAGA-, Policía Nacional Civil –PNC-, Juzgado de paz, Auxiliatura Departamental de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional, Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-, Ministerio de Desarrollo Social –MIDES-, Registro Nacional de las Personas –RENAP-, Tribunal Supremo Electoral –TSE-, Consejo Nacional de Alfabetización –CONALFA-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas –CONAP-, Registro de Información Catastral –RIC-, Secretaría de Bienestar Social, Contraloría General de Cuentas, Unidad Ejecutora de Conservación –COVIAL-

### **1.9.2. Instituciones municipales**

Son el grupo de instituciones creadas por la Municipalidad de Salamá, con el fin de apoyar tanto su gestión como a la población del municipio. Estas son: Casa materna, Centro de capacitación, Farmacias municipales, Policía municipal de tránsito, Oficina de la mujer, Oficina de la niñez y adolescencia, Oficina de participación ciudadana, Centro de monitoreo de cámaras.

### **1.9.3. Organizaciones no gubernamentales**

Grupo de instituciones que buscan brindar un servicio que sirva de apoyo y utilidad a la población; siendo estas: Refugio de la niñez. Bomberos voluntarios. Fundación de desarrollo del medio ambiente de Baja Verapaz –FUNDEMABV-, Fundación Génesis empresarial, Club de leones Salamá, Fundación hábitat para la humanidad Guatemala, Plan Internacional, Cooperación Alemana –GIZ-.

### **1.9.4. Organizaciones privadas**

Son empresas que realizan sus actividades productivas, de servicio y comerciales dentro del municipio; estas prestan además de prestar servicios generan empleo para las personas ayudando al crecimiento económico del municipio. Dentro de estas empresas se pueden mencionar: Monsanto de Guatemala, Tropicultivos, S.A., Grupo Gloria, S.A., Tienda Cobanera, Tienda Yolher, Despensa Familiar, Tienda la Plazuela, Materiales de Construcción Samaliz, Grupo Ferramirez, Ferretería el Chivo, Construfacíl, Ferromax, Ferretería el Constructor, Gasolinera Texaco, Gasolinera Shell, Gasolinera don Arturo, Centro Comercial Plaza Cristal, Centro Comercial Jacarandas, Centro Comercial Plaza la Hacienda, Centro comercial El Valle, farmacia Cruz Verde, Farmacias Galeno, Agromayoreo los Pollos, Pollo Campero S.A., Domin's Pizza, Al Macarone, Pollo Granjero, S.A., Pollo Pinulito, S.A., Agencias Way, Elektra, El Gallo más Gallo, Tropigas, La Curacao, entre otras.

### **1.9.5. Instituciones internacionales**

Son organizaciones extranjeras que apoyan al desarrollo continuo de la población; por medio de distintos programas sociales. Dentro de estas instituciones están: Plan Internacional, Agencia Alemana de Cooperativa Internacional –GIZ-, Fundación Hábitat para la Humanidad Guatemala.

### **1.10. REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA**

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, tiene necesidad de inversión social y productiva las cuales son los siguientes: mercado; en la actualidad se cuenta con un mercado que no cuenta con la infraestructura adecuada para realizar el comercio de bienes y servicios, infraestructura vial: las vías de comunicación o de transporte se encuentran en mal estados y en su mayoría son de terracería lo que no permita una transportarse de manera rápida y segura, sistema de riego: actualmente el municipio no cuenta con un sistema de riego tecnificado debido a la poca capacidad económica de la población por lo que el principal sistema de riego es la lluvia, energía eléctrica; es un servicio básico que no tiene cobertura en la totalidad del municipio por lo que es necesario distribuir la energía eléctrica a las comunidades que demanda el servicio, educación: en las áreas rurales no se cuenta con la educación secundaria en la totalidad de las comunidades esto causa que los estudiantes tengan que acudir a la cabecera municipal, Salud: actualmente los servicios de salud son deficientes por lo que la población se ve obligada acudir al Hospital Nacional y comprar sus medicamentos por cuenta propia o pagar hospitales privados.

### **1.11. ANÁLISIS DE RIESGOS**

La necesidad que posee una administración municipal de realizar una adecuada gestión de riesgos que le permita conocer con anticipación los peligros que asechan a una sociedad es de vital importancia debido a que se revelan y se tienen presente los peligros existentes. En el caso de Salamá se analizaron los

territorios por micro regiones por la afectación de las amenazas identificadas en el proceso, con el fin de separar y segmentar cada peligro por grupos.

#### **1.11.1. Naturales**

Los peligros y riesgos naturales que han sido identificados son los siguientes: sequias y vientos fuertes, incendios forestales, deforestación, erosión de suelos, agotamiento de acuíferos y desecamientos de ríos y deslizamientos además de inundaciones, temblores y derrumbes.

#### **1.11.2. Sociales**

En Salamá las principales amenazas son de tipo socio naturales lo que quiere decir que para que estas amenazas ocurran se requiere la intervención del hombre y la naturaleza, dando como resultado una condición de riesgo.

La mayor amenaza identificada es la contaminación por desechos sólidos y agroquímicos utilizados principalmente en la agricultura.

### **1.12. FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO**

Describe la forma en que se desarrollan las actividades económicas dentro de una sociedad, mostrando las vías, canales de distribución y los productos que de mayor comercialización. Mientras que en el flujo financiero se establecen las instituciones financieras que prestan sus servicios para el desarrollo de las actividades de las personas.

#### **1.12.1. Flujo comercial**

Es la actividad económica que conlleva al intercambio de productos y mercancías, relacionas a la adquisición de insumos, compra de materias primas, satisfacción de la demanda, destino de la oferta y rotación del efectivo que se realizan en el municipio de Salamá tanto al interior como al exterior.

El mayor flujo comercial de las importaciones procede de los municipios de Zacapa, Guatemala, San Juan Sacatepéquez, Rabinal, asimismo de los países de Mexico y Estados Unidos.

Dentro de los principales productos de exportación del municipio para satisfacer las necesidades de otras localidades y obtener ingresos por medio de productos como, brócoli, ejote francés, tomate, arveja china, chile pimiento, y artesanías, maíz, frijol, tomate, entre otros.

Por otro lado están las remesas familiares conformadas por el dinero proveniente del extranjero, es una de las fuentes más importantes que generan ingresos a las familias del municipio.

#### **1.12.2. Flujo financiero**

En el municipio las instituciones prestadoras de servicios financieros a la población son variadas entre las cuales se pueden mencionar: Banco Industrial, G & T Continental, Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL-, Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jerónimo -COOSANJER- con dos agencias en Salamá y varias más en el departamento, Banco de los Trabajadores, Banco Agromercantil, Banco Azteca, Fundación Génesis Empresarial, Share de Guatemala, Awakeing Guatemala, Finca Guatemala, Credichapin, Guateprenda, Realice, Multicash, entre otras.

Estas instituciones financieras prestan diversos servicios hacia la población siendo los más importantes de ahorro, crédito, recaudación de impuestos en algunos casos, compra y venta de moneda extranjera, estos servicios son realizados por las instituciones bancarias.



También hay otras instituciones que prestan servicios financieros pero con la diferencia a que se dirigen al otorgamiento de créditos con fines de desarrollo personal, siendo el caso de Fundación Génesis Empresarial, Share de Guatemala, Awakeing Guatemala, entre otras.

### **1.13. RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DEL MUNICIPIO**

Actividades que se realizan con el fin de generar un beneficio económico para las personas, o bien productos alimenticios, generación de energía, crianza de ganado, silvicultura o prestación de algún servicio tecnológico.

#### **1.13.1. Agrícola**

La producción alimenticia en el municipio se basa en su mayoría en el cultivo del maíz y frijol, estos granos básicos son cultivados en todos los lugares poblados del municipio. En las aldeas de Chilascó, Santa Cruz y la Unión Barrios se dedican a la producción de brócoli, papa, arveja china, repollo, coliflor güisquil y zanahoria. El tomate, pepino y elote dulce es un producto que se cultiva en grandes volúmenes.

El tomate se comercializa a nivel local y regional, pero la mayor parte del producto es enviado a la Central de Mayoreo en la ciudad de Guatemala.

#### **1.13.2. Pecuaria**

En el censo agropecuario del año 2003 el Instituto Nacional de Estadística, estableció que el número de fincas y cabezas de ganado son las siguientes: 7,018 cabezas de ganado bovino, producidas en 632 fincas; 1,005 cabezas de ganado porcino, halladas en 302 fincas; 255 cabezas de ganado caprino, en 68 fincas.

#### **1.13.3. Artesanal**

En las aldeas Chilascó y la Unión Barrios se producen canastos de vara; en aldea la Cebadilla se fabrican, petates, suyates y escobas; fabricándolos con la palma

real obtenida de los cerros Quisis, Santa Rosa y el Carnero. También en otras partes del municipio se elaboran ollas y comales de cascagüite. En el área urbana se producen comales, ollas, ladrillos y tejas con arcilla.

#### **1.13.4. Comercio y servicios**

Salamá cuenta con la mayor afluencia comercial del departamento en donde se encuentra el mayor número de establecimientos comerciales, financieros y de servicios en el que se comercializan diversidad de productos, entre los que se pueden mencionar: productos agroquímicos, farmacéuticos, ropa y calzado, papelería, bebida, verduras, frutas, carnes entre otras.

Los días lunes y viernes se encuentran los denominados días de plaza, en donde se da el mayor flujo de compras y ventas de productos alimenticios, vestimenta y calzado en donde los demandantes en su mayoría son provenientes de las zonas urbanas y rurales del municipio, así como de municipios aledaños.

Entre los servicios se puede mencionar que se encuentran instituciones financieras, médicos, mecánicos, servicios de abogacía, limpieza, construcción de inmuebles, televisivos, telefónicos, salones de cuidado personal, deportivos, entre otros.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

En el presente capítulo se describen los conceptos administrativos de mayor importancia y que deben estar presente en toda institución tales como el proceso administrativo; que contiene la planeación, organización, introducción, dirección y control; términos mercadológicos como la planeación de mercadeo, mezcla de mercado e investigación de mercado, culminando con la descripción de temas financieros importantes.

#### **2.1. ADMINISTRACIÓN**

La administración se ha visto con el correr del tiempo desde tres posturas diferentes. Se ha mencionado que administrar es un arte pues el hacer que los recursos, las personas y los demás elementos necesarios para elaborar una o varias tareas específicas de forma conjunta, con eficiencia y que culminen en el cumplimiento de objetivos o metas, es un logro. De allí radica el decir que el administrar es un arte, pues quien administra necesita cierta destreza, conocimiento y habilidad, y sobre todo la capacidad de conjuntar todos esos elementos y lograr los objetivos planteados.

Otra postura afirma que la administración es una técnica debido a que cuenta con procedimientos, instrumentos, reglas y conocimientos establecidos, y que al ponerlos en práctica son de verdadera utilidad. Se ve de esta manera porque al administrar, los procedimientos utilizados son derivados de un carácter científico generando técnicas aplicables en los procesos de planificación, organización, integración y control.

El objetivo de la administración como ciencia es obtener conocimiento del entorno y su mundo, buscando siempre la verdad.

La tercera postura dice que la administración es una ciencia, porque posee una gama de conocimientos organizados, ordenados y sistemáticos aplicables a una gran variedad de situaciones debido a la universalidad de la administración.

Es una ciencia porque a través de ella se busca, se comprende y adquieren hipótesis, teorías y leyes que al aplicar el método científico se crea conocimiento.

La administración posee gran cantidad de características pero las principales y en las cuales se pueden se puede mencionar la flexibilidad, es decir que es adaptable en cualquier situación, tiene amplitud de ejercicio debido a que se aplica en varios niveles de una organización y que es universal al existir en un entorno social y al aplicarse a cualquier situación, empresa, institución, entre otros.

Al unir las tres diferentes posturas en que la administración se ha considerado y aunando sus características principales, se puede definir que la administración es: la coordinación y aplicación de esfuerzos individuales o de un grupo de trabajo a través las capacidades, destrezas, habilidades y recursos con los que se cuentan, mediante procesos, herramientas y técnicas aplicables en todos los ámbitos y formas posibles; para poder planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los esfuerzos en la consecución de los objetivos y metas planteados previamente.

### **2.1.1. Planeación**

Es el primer paso del proceso administrativo. Es lo primero que se tiene que realizar antes de iniciar con cualquier acción debido a que es una parte imprescindible en cualquier ámbito de la administración.

La planeación es un proceso sistemático que da inicio con el establecimiento de una visión, misión, objetivos, estrategias, planes, metas y actividades, que al organizarlas de forma ordenada siguiendo el curso de acción establecido y

realizando una supervisión constante de dichas actividades que permita la consecución de todo lo planteado

Además de ser la base para las demás partes del proceso administrativo la importancia de la planeación radica en que gracias a ella se puede analizar con mucha más claridad cuál es la situación actual de una institución y en donde se encuentra la misma. Con base en esta perspectiva se establecen todos los cursos de acción a seguir para llegar hacia donde se desea. Esto se logra mediante el uso de herramientas que permitirán avanzar y controlar los planes, metas, objetivos, políticas y estrategias de la mejor manera posible para obtener el éxito deseado.

#### **2.1.1.1. Visión**

Es el punto de partida de toda planeación porque en ella una institución establece el camino que desea seguir, tanto a corto como a largo plazo. Sirve como base en la toma de decisiones con el objeto de guiar y controlar los recursos disponibles para obtener un crecimiento constante y competitivo a largo plazo.

Para definir una visión correcta hay que tener presente que debe ser factible el poderla lograr y no hacerla de forma fantasiosa, hay que plasmar en ella una visión orientada a largo plazo que sirva como una guía para los colaboradores.

La visión se debe crear de manera clara y sencilla indicando abiertamente qué se desea lograr haciendo de ella un reto para todas las personas.

#### **2.1.1.2. Misión**

Es el propósito o fin que adoptará una institución de forma permanente o semipermanente, plasmando en ella tanto lo que pretende cumplir como lo que desea hacer en el entorno social en que esta se desenvolverá.

En la misión de una institución se debe determinar cuál es la razón de ser de la existencia de la misma definiendo en ella claramente el tipo de actividad a la que se dedicará, pudiendo ser comercial o social.

#### **2.1.1.3. Objetivo**

Es el fin o resultado que se desea lograr dirigiendo las actividades necesarias mediante la implementación de procedimientos y utilización de herramientas para cumplir con lo propuesto en un plazo determinado. Los objetivos que se establecen son el camino para el cumplimiento de las metas a alcanzar.

Los objetivos deben de ser medibles, alcanzables pero sobre todo realistas. La importancia de establecer objetivos claros es que por medio del control y supervisión del cumplimiento o no de ellos se podrá medir el éxito y el progreso de una institución. Al establecer objetivos debidamente razonables dirigiéndolos en una dirección concreta, sirven como base para la formulación de estrategias y medición de recursos a utilizar para el logro de cada uno de los objetivos.

Existen dos tipos de objetivos distintos, pero no significa que el ser diferentes no tengan relación uno con el otro, uno de ellos son los objetivos generales que indican finalidades amplias o centrales, mientras que los específicos tienen que ser establecidos de forma concreta, y la consecución de estos llevaran al cumplimiento de los objetivos generales.

#### **2.1.1.4. Estrategia**

Son las acciones por los cuales se podrá o no alcanzar sus objetivos y metas. La implementación de las estrategias servirá para diseñar un plan de acción que conduzca al cumplimiento de la visión, misión, valores de una institución.

Las estrategias se encuentran compuestas por acciones planificadas que sirvan para la toma de decisiones y conseguir los mejores resultados posibles, generando una ventaja competitiva en el entorno que la institución se desenvuelve o un aprovechamiento de los recursos que han sido desplegados para el cumplimiento de cada plan diseñado.

#### **2.1.1.5. Presupuesto**

Es una herramienta de planificación que esta expresada en términos financieros en donde se realiza una estimación previa de los ingresos y gastos de una institución. Es importante la elaboración de un presupuesto porque en él se planifican y se asignan todos los recursos financieros que serán utilizados en cada plan de acción que encaminen el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias trazadas; minimizando el riesgo de gastos innecesarios y generando el aprovechamiento de los recursos al máximo.

#### **2.1.2. Organización**

Es la segunda etapa del proceso administrativo consistente en unir las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos, permitiendo que los recursos con que se cuenta puedan utilizarse de una manera coordinada y equilibrada

Esta etapa inicia con asignar a cada grupo personas un cargo a desempeñar según sus capacidades y habilidades de acuerdo a las actividades previamente diseñadas en la etapa de la planeación. La forma de organizarse durante esta etapa debe estar coordinada de forma que se garanticen la concesión de las tareas, actividades y una asignación de los recursos materiales y financieros destinados para cada área y lograr que puedan aprovecharse al máximo para cumplir con las metas y objetivos.

### **2.1.2.1. Cambios organizacionales**

Es un proceso que da inicio con la aparición de fuerzas que crean la necesidad de un cambio dentro de algún área la organización o bien varias partes de todo el componente organizativo, estas fuerzas que obligan a un cambio pueden ser tanto internas como externas. Las fuerzas externas son las provenientes del ambiente social en el que se desenvuelve una institución. Las fuerzas internas son las que nacen dentro de la estructura organizacional y que generan una incertidumbre y tensión dentro de la misma.

Por eso se dice que el cambio organizacional es la capacidad que posee una institución de adaptarse a diferentes situaciones y transformaciones que sean obligadas por el ambiente interno o externo. Los cambios originados nacen de la necesidad de generar una innovación que sea provechosa en el ámbito tecnológico, de mercado o sociales en cuanto a fuerzas externas se refiere; o bien cambios estructurales, de personal, liderazgo o de motivación si fueran fuerzas internas las que afectan a la institución.

### **2.1.2.2. Estructura organizacional**

Es la base fundamental de una institución pues se establece la división por departamentos para determinar qué áreas serán las encargadas de realizar actividades específicas. Definir la estructura organizativa es de vital importancia porque su principal función es determinar la autoridad, jerarquía, líneas de comunicación y el organigrama general de toda la institución.

La estructura organizacional no sirve únicamente para delimitar los niveles y líneas jerárquicas en una institución. En esta estructura se debe plasmar que grupo de personas estará en cada departamento del cuerpo organizativo de la institución, asignándoles las tareas correspondientes para cada departamento y quien será el responsable del cumplimiento de los objetivos a cumplir.



Existen dos estructuras organizacionales. Una de ellas es la Organización formal. En ella se determina una división de trabajo formal, en la cual se determinan normas, políticas y roles a desempeñar, especificando la relación entre las autoridades y los colaboradores. En este tipo de organización se encuentra establecido un organigrama que detalla las líneas jerárquicas y de comunicación en todos los niveles administrativos, iniciando desde el líder que se encuentra en lo más alto y desciende verticalmente desde el gerente o gerentes, jefes, subjefes, hasta los colaboradores.

El otro tipo de estructura organización que se encuentra en una institución es la organización informal. Esta organización es básicamente social y se da de manera libre y natural, naciendo dentro la organización formal debido a las relaciones que se establecen entre los colaboradores que ocupan los distintos cargos asignados en la institución. Esta estructura emerge por las relaciones sociales de amistad que surgen dentro de la institución pero que no aparecen definidas dentro del organigrama o manual alguno. Estas relaciones sociales e interpersonales que nacen dentro de los departamentos de la institución generan la creación de un código de ética, normas, y valores que contribuyan con un buen ambiente laboral.

### **2.1.2.3. Cultura organizacional**

Es el comportamiento, conjunto de valores y creencias que los integrantes de una institución poseen. En la cultura organizacional se generan normas, experiencias, costumbres, creencias, hábitos y valores que se unen y son compartidos por el grupo de personas que laboran y se desenvuelven dentro de la organización.

La cultura puede relacionarse con lo que las personas hacen, o piensan. Los valores y creencias que son promovidos dentro de la estructura organizacional y son dirigidos hacia los objetivos que se pretenden alcanzar. El comportamiento y conducción de una institución dependerá de la forma en que todos esos hábitos y

costumbres sean compartidos y aplicados en el trato hacia los colaboradores, el grado de libertad que se les brinde y el compromiso de estos para alcanzar los objetivos.

### **2.1.3. Integración**

Etapa donde el administrador elige el recurso humano según sus capacidades y habilidades y les asigna un puesto para el que han sido seleccionados previamente. En la integración se reúnen los elementos materiales, financieros, tecnológicos y humanos con los que dispone y que son necesarios para alcanzar los objetivos, mayor productividad y el perfecto funcionamiento de la institución.

La integración de los recursos es importante porque de la buena unión y coordinación de los mismos depende el buen funcionamiento, productividad y logro de todo lo establecido.

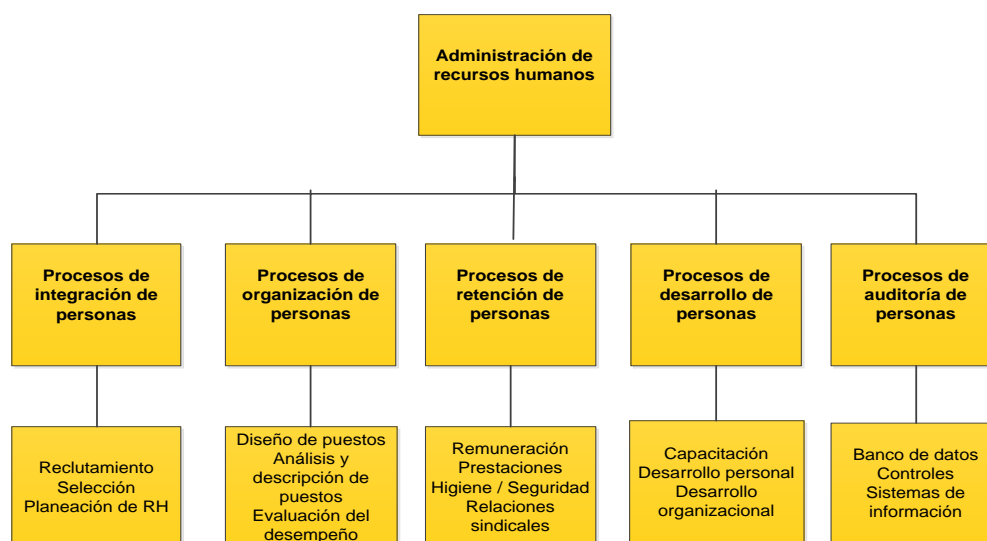
La integración posee principios que son fundamentales para tomar en cuenta al momento de iniciar con este proceso. Uno de sus principios indica que hay que elegir el hombre adecuado para el puesto adecuado; quiere decir que las personas elegidas deberán de reunir los requisitos necesarios al máximo para lograr un mejor funcionamiento en su puesto de trabajo. El principio de provisión de los elementos indica que se debe de proveer a cada miembro dentro de la estructura organizacional de los medios y herramientas necesarios para realizar de forma eficiente las tareas en el puesto.

El tercer principio; la importancia de la introducción señala que en el momento en que un nuevo colaborador ingrese en la institución es de mucha importancia pues, se debe guiar a la persona durante todos los procesos, funciones y actividades que deberá realizar. Proporcionándole un control constante de forma eficiente

porque de esto depende que las tareas asignadas sean desempeñadas de la mejor manera posible.

Según Idalberto Chiavenato el proceso de la integración posee cinco procesos distintos al momento de aplicarlos a los recursos humanos de una institución, los cuales se describen en el esquema uno.

**FIGURA 1**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015**  
**PROCESOS Y SUBPROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



Fuente: Administración de Recursos Humanos; el capital humano de las organizaciones, octava edición; de Idalberto Chiavenato. Pág. 119.

El proceso de la administración de recursos humanos es extenso; pero en este informe serán desarrollados los aspectos que se consideran más importantes y que se encuentran siempre presentes dentro de los procesos de cualquier institución.

### **2.1.3.1. Procesos de integración de personas**

Proceso que va dirigido a los posibles colaboradores que se unirán a la institución. Con el objetivo de resolver necesidades de recurso humano actual o futuras necesidades que se prevean a corto o a largo plazo. Este proceso da inicio con el reclutamiento de las personas para luego seleccionar a los candidatos más idóneos y culminar con la planeación del nuevo recurso humano.

#### **a. Reclutamiento**

El reclutamiento tiene la tarea de identificar y lograr generar un interés en personas externas y ajenas a la institución como candidatos altamente potenciales en ocupar los puestos vacantes dentro de la estructura organizacional.

El reclutamiento lleva un proceso; que inicia con la identificación de vacantes o necesidad de personal y se procede a verificar si existe personal dentro de la institución capaz de cumplir con los requisitos que deben de ser cumplidos para ocupar el puesto. En el caso de no encontrar personal capacitado dentro de la organización se procede con la búsqueda de personas ajenas a la institución recibiendo los expedientes de cada uno de ellos para continuar con la selección. Cuando se posee la cantidad necesaria de solicitudes de empleo para ocupar la vacante que han sido obtenidas en el proceso de reclutamiento se inicia con la selección de personal.

#### **b. Selección de personal**

El proceso de selección se inicia verificando la hoja de vida de los candidatos, este es el primer paso y sirve como base para todo este proceso. Una vez seleccionadas las personas que hayan sido elegidas con base a la información presentada en las hojas de vida, se procede a entrevistar a cada uno de ellos.

En la entrevista se procura que el candidato a ocupar el puesto se encuentre relajado y en un ambiente confortable; que el entorno que lo rodea sea agradable y facilite la interacción con el entrevistado, logrando que las respuestas a las interrogantes sean de forma natural y espontánea. En la actualidad muchas instituciones han adoptado el realizar pruebas psicométricas que ayuden a tener una noción sobre el comportamiento, imaginación, inteligencia que posee la persona que realiza la prueba. Otras pruebas a realizar pueden ser encuestas, breves exámenes de conocimientos entre otras pruebas que faciliten la selección del mejor candidato a ocupar la vacante.

Se debe procurar que el proceso de selección no sea largo y tedioso porque en lugar de provocar emoción al aspirante del puesto puede causar un efecto contrario y lograr que la persona desista del puesto. La finalización de este proceso se da con la contratación de la persona que sea capaz de llenar los requisitos y pasar las distintas pruebas realizadas durante la selección.

#### **2.1.3.2. Proceso de organización de personas**

En este proceso se determinan qué actividades realizarán las personas que superaron los procesos de reclutamiento y selección; y que se formaran parte del recurso humano de la institución. Las actividades a realizar en esta etapa comprenden desde el diseño de puestos, descripción y análisis de los puestos que se tendrán y la evaluación del desempeño de cada uno de los colaboradores

##### **a. Evaluación de desempeño**

Proceso donde se mide y valora del rendimiento de cada colaborador para dirigir las labores que estos realizan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados. La importancia de evaluar el desempeño se da porque sirve para la toma de decisiones, pues en ella se identifica si las personas están cumpliendo con los objetivos propuestos además que sirve para medir la eficiencia con la que se está

trabando. Es un punto de partida para ajustar las acciones y elaborar estrategias, planes y adoptar políticas que permitan el logro de las metas y objetivos.

### **2.1.3.3. Proceso de retención de personas**

En la administración del recurso humano es importante mantener un personal motivado, que sea constante en las labores que desempeña con el objetivo de conservarlos dentro de la institución logrando que los colaboradores. Esto se logra con la remuneración adecuada, prestaciones, higiene, seguridad y en el caso que exista un sindicato, mantener buena relación con este.

#### **a. Remuneración**

Es el principal aspecto que hace que las personas que laboran dentro de una institución se mantengan motivadas y realicen las actividades que se le sean asignadas de la mejor manera posible. Una remuneración justa crea un beneficio a doble vía, es decir; por una parte las personas se sienten felices al poder cumplir con sus necesidades lo que puedan desempeñar su trabajo siempre con eficiencia y eficacia.

#### **b. Prestaciones**

El principal objetivo de las prestaciones laborales es complementar la remuneración de los colaboradores. Una institución que brinda estos beneficios hace que los colaboradores se empoderen de su trabajo y sientan que forman parte de la institución. Las prestaciones no siempre son de carácter monetario, hay prestaciones que brindan asistencia médica a sus colaboradores, vacaciones, beneficios recreacionales, entre otros.

#### **c. Relaciones sindicales**

Los sindicatos son grupos creados dentro de la institución que velan por los intereses laborales de las personas y resulta importante para la institución

mantener siempre una relación armoniosa que permita desarrollar las actividades productivas siempre de la mejor manera.

#### **2.1.3.4. Procesos de desarrollo de personas**

La forma en que se busca preparar a los colaboradores mediante capacitaciones o programas de beneficio para la organización con el objetivo de desarrollar a las personas que se encuentran laborando en una institución y estas puedan realizar un trabajo de calidad.

##### **a. Capacitación**

Son actividades promovidas por la institución y dirigidas a su vez hacia los colaboradores, con el objetivo de crear un proceso de aprendizaje que les permita a las personas realizar sus actividades y procesos de una forma eficiente, de manera rápida y que sea de provecho para las personas instituciones. El tipo de capacitaciones puede variar según la etapa laboral en que el colaborador se encuentre, pueden ir desde capacitaciones inductivas al nuevo puesto de trabajo, capacitaciones de reforzamiento, capacitaciones que brinden nuevos conocimientos aplicables o aquellas que ayuden al comportamiento de las personas en cuanto valores y aptitudes se refiere.

##### **b. Desarrollo personal**

Es el proceso que se encuentra acompañado por el desarrollo personal. En este desarrollo la institución se encuentra con la necesidad de hacer crecer las aptitudes de sus colaboradores, con la necesidad de que estos adquieran nuevos principios y valores que sean aplicable al momento de realizar su trabajo. Por lado profesional, las personas siente la necesidad de crecer en el ámbito laboral haciéndose de un gran conjunto de conocimientos, experiencias propias ampliando de esta forma el conocimiento sobre determinada área o tema,

logrando capacitarse y tener mejores oportunidades laborales que sean acompañadas de ingresos económicos.

Las oportunidades de desarrollo personal y profesional pueden ser brindadas por la institución en donde laboren las personas, realizando programas de capacitaciones, cursos, o diplomados relacionados con las tareas o trabajo que realicen.

La importancia radica en que a través del desarrollo personal los colaboradores tendrán nuevas capacidades, habilidades y experiencias que podrán aplicar en sus áreas de trabajo. Esto es provechoso tanto para la institución como para los colaboradores porque el crecimiento profesional les brinda la oportunidad de adquirir mucho más conocimientos y herramientas para optar a mejores puestos de trabajo.

#### **2.1.3.5. Procesos de autoría de personas**

En este proceso el objetivo primordial es determinar lo que los colaboradores realizan y de qué forma llevan a cabo sus actividades. Dentro de los aspectos a tomar en cuenta en este proceso son: banco de datos, controles y sistemas de información.

##### **a. Controles**

Proceso sistemático en el cual se determinan los niveles y estándares de eficiencia laboral esperado, y en dónde se realiza un seguimiento continuo, evaluando cada una de las actividades y procesos que se han realizado los colaboradores, con el fin de mantener un nivel de trabajo constante encaminado al cumplimiento de metas y logro de objetivos planteados.



#### **2.1.4. Dirección**

Es la etapa que se da al finalizar, integrar y coordinar todos los recursos con los que se disponen. Una vez puestos a disposición los recursos de forma ordenada e integrada el administrador inicia a influir, motivar y dirigir los esfuerzos de los colaboradores haciendo uso de la motivación, y comunicación para la realización de las tareas que han sido asignadas para el cumplimiento de los objetivos.

La dirección cuenta con distintos principios que guían al administrador durante este proceso. El principio de la armonía de los objetivos sugiere que se deben de cuidar tanto los objetivos personales como los de la institución de manera que las dos situaciones se complementen.

La dirección es el punto medio del proceso administrativo, su importancia se da en que es parte esencial al momento de administrar. La planeación, organización, integración se quedarían sin relevancia sin una buena dirección. Esto se debe a que la dirección da inicio con todos los lineamientos, tareas, y estrategias durante la planeación.

A través de una buena dirección de personal se logra una buena comunicación, además de que los colaboradores se comprometan con sus tareas, reflejando la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos.

##### **2.1.4.1. Comunicación**

Se considera como la manera en que dos o más personas intercambian opiniones, sensaciones, ideas, sentimientos u otro tipo de información. Transmitiendo el mensaje por medio del lenguaje hablado, lenguaje de señas o escrito. La comunicación es un pilar fundamental para el desenvolvimiento de las personas dentro de la sociedad en la que se encuentran permitiendo el desarrollo tanto personal y social al existir un entendimiento entre las partes.

En el ámbito empresarial o institucional la comunicación no pierde relevancia alguna. Es parte del éxito que se puede llegar a alcanzar. Una buena comunicación dentro de la institución debe ser clara, precisa, simple y comprensiva para la persona que recibe el mensaje.

La comunicación dentro del ámbito administrativo es de forma interna, pudiéndose hacer por medio de correo electrónico, llamadas telefónicas, circulares, memorándums, minutas, informes, reportes, reuniones, cartas, entre otros. La comunicación interna se divide en: informal y formal. Además de dividirse en estos dos tipos, la comunicación se da de distintas formas pudiendo ser: comunicación, descendente, ascendente o comunicación horizontal. Con esto, se logra que los mensajes sean transmitidos y recibidos con éxito, generando una eficiencia en el quehacer de los planes, acciones y tareas.

La comunicación formal es la que nace en los niveles jerárquicos más altos de una estructura organizacional, siendo emitido por los jefes hacia los niveles jerárquicos más bajos. Y la comunicación informal se da entre los colaboradores de la institución, dándose en cualquier instante entre los distintos niveles jerárquicos, esta comunicación es mucho más rápida y dinámica que la formal pero tiene el inconveniente de no ser exacta pues se generan rumores o malentendidos.

La comunicación descendente inicia su proceso desde los jefes de la institución hasta los colaboradores que se encuentran abajo en los distintos niveles jerárquicos, para esta comunicación se utilizan herramientas que permiten identificar y dirigir la información que se desea transmitir. Unas de las herramientas más comunes suelen ser los manuales de puestos, circulares, notas, correos, se parece bastante a la comunicación formal.

La comunicación ascendente nace desde los niveles jerárquicos más bajos y se dirige hacia los altos niveles de la organización. La existencia de este tipo de comunicación resulta beneficiosa para la institución porque la información nace directamente de los colaboradores, quienes desempeñan las tareas y actividades que se realizan para el cumplimiento de objetivos, lo que permite un ajuste de estrategias y sugerencias para el mejoramiento fundamental en el desarrollo de la institución.

La tercera forma de comunicación; la horizontal. Se da entre las personas y áreas que se encuentran en un mismo nivel jerárquico. La comunicación horizontal es básicamente informal debido a que en estos niveles jerárquicos se desarrolla la amistad, el compañerismo y demás relaciones laborales.

#### **2.1.4.2. Autoridad**

Es el derecho y poder que se encuentra conferida a una o más personas por una posición elevada en la escala jerárquica de la organización, otorgándole la facultad para poder mandar, indicar la forma de trabajar y girar órdenes relacionadas al trabajo hacia los subordinados para que estos acaten las órdenes recibidas, siempre que se encuentren dentro la ley, lo moral, la ética, las normas del trabajo.

#### **2.1.4.3. Liderazgo**

Conjunto de habilidades, destrezas y estrategias que posee una persona para hacerse notar e influir en los miembros de un equipo de trabajo o una organización, para lograr motivar, inspirar y dirigir que las acciones de trabajo lleven al cumplimiento de objetivos y metas.

Existen estilos de liderazgos por los que se puede adoptar y utilizar, los cuales son: el autocrático, en donde las decisiones son tomadas por el jefe lo que genera

que las decisiones sean rápidas, pero a su vez se limita la participación de los colaboradores.

El liderazgo democrático permite la participación de los colaboradores, generando una comunicación de ambas vías, es decir, entre el jefe y el grupo de trabajo, haciendo que las decisiones sean tomadas en conjunto entre el jefe y los colaboradores.

El liderazgo liberal o líder laissez faire, expresión que significa hacer o dejen pasar se caracteriza por otorgar libertad completa al grupo de colaboradores para la toma de decisiones, libertad de acción y de iniciativa, reduciendo considerablemente la participación del jefe en las actividades que realizan los mismos.

#### **2.1.4.4. Toma de decisiones**

Proceso mediante el cual el administrador selecciona entre una o más opciones la manera en la que se resolverán diferentes situaciones de importancia, a nivel personal, sentimental o bien dentro de una institución.

#### **2.1.4.5. Conflicto**

Es una situación en donde dos o más personas se encuentran en diferentes posiciones, en cuanto a puntos de vista, opiniones, planes, estrategias o cursos de acción, lo que conlleva a una confrontación. Lo que busca cada una de las partes confrontadas es anular la postura contrincante y hacer prevalecer la propia.

Para solucionar un problema se debe establecer de forma precisa el conflicto en sí, analizar las causas que lo provocan para continuar definiendo objetivos y planes de acción que al ponerlos en práctica se evaluarán constantemente.

#### **2.1.4.6. Motivación**

En el ámbito personal es el deseo que impulsa a una persona a realizar una actividad plenamente personal, laboral o colectiva. Mientras que en el ambiente laboral es una forma que utilizan los administradores para dar a los colaboradores impulsos para que estos desempeñen sus actividades en el trabajo de la mejor y así, hacerlos sentir que están cumpliendo con sus deseos o necesidades tanto personales como laborales.

Existen varias técnicas para motivar al personal, pero una que suele usarse comúnmente es utilizar el dinero como motivador, se utiliza por medio de trabajos bien remunerados mediante un buen salario, pago de bonificaciones, comisiones o seguros que las instituciones le brindan al colaborador. Además de que el dinero tiene una importancia monetaria, a las personas les brinda un sentimiento de estatus en la sociedad.

No solo el dinero puede utilizarse como motivación, también se puede recomenzar y motivar al colaborador haciéndolo sentir parte de la institución, tomando en cuenta sus opiniones e ideas, o bien, brindándole capacitaciones y opciones de crecimiento dentro de la misma institución. Otro motivador que suele usarse por parte de los administradores es el diseño de un horario laboral cómodo y flexible haciendo que los colaboradores se sientan cómodos y felices al momento de realizar las tareas que se les sean asignadas.

#### **2.1.5. Control**

El control, no por ser el último paso dentro del proceso administrativo es menos importante que los demás, al contrario, el control es el proceso cuya función es la de medir y evaluar el desempeño de las actividades, tareas, estrategias y cursos de acción que se realizan, con el fin de procurar que los objetivos y planes planteados sean alcanzados.

El control atraviesa por una cadena de procesos en donde se debe de supervisar las actividades para luego medirlas según las expectativas previstas durante la planeación. Mediante los resultados obtenidos en las mediciones de cada actividad se procede a realizar correcciones o ajustar los cursos de acción si fuese necesario, o bien planificar nuevas metas, estrategias, tareas, actividades y objetivos a alcanzar con el fin de perseguir un mejoramiento continuo.

#### **2.1.5.1. Tipos de control**

Debido a lo extenso que es el proceso administrativo y cada uno de los procesos, aspectos, planes y componentes que lo integran es necesario tener en cuenta los distintos tipos de control que se encuentran a la disposición del administrador para poder aplicarlos en el momento idóneo.

El aplicar el control adecuado en el momento que sea necesario permitirá vigilar fácilmente los errores o deficiencias y corregirlas de manera inmediata o en el caso que no hubiese ayudara a realizar planes para continuar mejorando.

#### **2.1.5.2. Anticipado**

Este tipo de control inicia desde antes que las actividades en una institución den inicio. Se inicia con la creación de reglas, normas, procedimientos y políticas que se tendrán que acatar al momento de empezar a realizar las actividades productivas de la institución y que los colaboradores tendrán que tener presentes al momento de realizar las actividades correspondientes.

#### **2.1.5.3. Concurrente**

Permite que las actividades y tareas que realizan de forma diaria las personas a cargo de la supervisión y control, dirijan el trabajo de los colaboradores que estos tienen a su cargo de forma directa.

Realizando esta de forma continua permite asegurar que todos los procesos y formas de trabajo que se están realizando en cada actividad sean realizados de forma eficiente.

#### **2.1.5.4. Retroalimentación**

Se basa en utilizar la información de resultados obtenidos en actividades, tareas o periodos anteriores con el objetivo de realizar correcciones y procurar el mejoramiento de las acciones que se realizaran a futuro.

## **2.2. MERCADOTECNIA**

Es la aplicación del proceso administrativo, pero con la gran diferencia que la planeación, organización, integración, control y dirección se aplica a la ejecución y puesta en marcha de actividades de promoción, y distribución de ideas, productos y servicios que puedan ser comercializados y a su vez cumpla con las necesidades de las personas.

### **2.2.1. Planeación**

La planeación aplicada a la mercadotecnia es un proceso sistemático consistente en establecer actividades, tareas, estrategias y planes, diseñando presupuestos y cursos de acción para alcanzar los objetivos planteados.

La planeación de la mercadotecnia se realiza después de tener establecido el proceso de planeación administrativa. La planeación aplicada a la mercadotecnia posee un proceso de cinco pasos: el primero es analizar la situación y posición de la institución en cuando al mercadeo se refiere, luego se inicia a establecer objetivos que sean reales, realizables y alcanzables. El tercer proceso es determinar el posicionamiento y posibles ventajas que se tengan o puedan tener respecto a la competencia, para continuar con la elección de los mercados a los que se pretende llegar; y medir la demanda de mercado. Después de realizar los

cuatro pasos anteriores se comienza el proceso de realizar estrategias de mercadeo.

#### **2.2.1.1. Programas**

Parte del proceso de la planeación de la mercadotecnia en donde se establecen las políticas a seguir, los métodos y estrategias a implementar durante la promoción, asignación de precios, establecimiento de puntos de venta y distribución de los bienes o servicios. En este proceso también se asignan tareas, recursos y cursos de acción para cada área de trabajo o colaborador.

Los programas que sean definidos deben contener tiempos establecidos para el cumplimiento de cada tarea, realizando un control de los avances obtenidos para así medir como se están cumpliendo los objetivos que han sido asignados.

El presupuesto y recursos para cada tarea deben estar contenidos dentro del programa con el objeto de brindar las mejores opciones y herramientas a los colaboradores, para que el trabajo que estos desempeñen sea de calidad y así medir de mejor manera los resultados que se obtienen.

#### **2.2.2. Segmentación de mercado**

Proceso en el cual, un administrador divide el mercado en donde se encuentre un bien, servicio o consumidor, en varios grupos compactos que compartan características similares entre.

La segmentación de mercado se puede dar en diferentes formas y criterios, según sea la necesidad que precise el administrador. La forma de segmentar el mercado puede ser demográfica, geográfica, pictográfica o por comportamiento.



La segmentación de demográfica es cuando se realiza la división del mercado con variables como la edad, sexo, ingresos, nacionalidad, entre otros. Comúnmente en esta segmentación se combinan dos variables para hacerla mucho más amplia y provechosa. En la segmentación geográfica los mercados se dividen según su geografía, es decir en países, regiones, ciudades, municipios, barrios o departamentos.

En la segmentación psicografica la división de mercado se da según el tipo de vida de las personas, según su estilo de vida, la personalidad, la familia o creencias.

Por ultimo en la segmentación por comportamiento se da mediante las opiniones y comportamiento que el mercado posee sobre el bien o producto que se está promocionando, en esta segmentación se utiliza de forma constante la aceptación del producto, los beneficios deseados por parte de los consumidores y que tipo de consumidor es el que adquiere el bien o servicio.

### **2.2.3. Investigación de mercados**

Es la recopilación, registro y se análisis de información y datos de cualquier aspecto que el administrador necesite saber sobre el mercado objetivo, estando relacionados con el bien o servicio que la institución preste a las personas. La importancia de la investigación de mercados radica en que sirve para recopilar información necesaria que sirva para la toma de decisiones.

Existen tres tipos diferentes de investigación de mercado. Uno de ellos es la investigación exploratoria, ayuda a obtener información anticipada de la situación de mercado, así como el gasto de recursos y tiempos que se manejan en el mercado al que se está dirigiendo. Este tipo de investigación provee información para identificar problemas potenciales y así lograr tomar decisiones acertadas.

La investigación concluyente brinda información al administrador que le ayude a evaluar los mejores escenarios que se plantean en el mercado y seleccionar un plan y línea de acción. Y por último la investigación de desempeño ayuda a realizar un control sobre los programas que se establecieron durante la etapa de la planificación y poder llegar a concluir si lo establecido se está cumpliendo o existe alguna desviación durante el proceso de aplicación.

#### **2.2.4. Mezcla de mercado**

Son actividades propias de la mercadotecnia que una institución realiza para el logro de los objetivos propios y satisfacción de necesidades de los clientes. Las variables que se aplican en la mezcla de mercado son cuatro: producto, precio, plaza y promoción.

##### **2.2.4.1. Producto**

Es cualquier bien, servicio o idea que una empresa o institución ofrece a determinado mercado, para que los consumidores lo adquieran y cumplan una necesidad insatisfecha, o bien solo para poseer un estatus y o mantener un estilo de vida deseado. El bien o servicio debe ser innovador, deseable y de calidad para que los consumidores deseen adquirirlo y tener una ventaja competitiva para ante la competencia.

##### **2.2.4.2. Precio**

Es el valor en dinero que se le asigna a un bien o servicio y por el cual los consumidores están dispuestos a pagar para adquirirlo. Al momento de asignarle precio a un bien o servicio se debe encontrar un equilibrio; en donde el precio no sea demasiado elevado que provoquen que los consumidores no lo adquieran, pero, ni tan bajo que haga que se obtengan pérdidas innecesarias que pueden causar inestabilidad a la empresa o institución.

#### **2.2.4.3. Plaza**

Son canales de distribución que se han seleccionado para hacer llegar el producto o servicio al mercado que se ha seleccionado mediante la segmentación realizada previamente. En esta parte suelen utilizarse diversas estrategias como la utilización de intermediarios para hacer llegar el producto a muchos más lugares y a su vez consumidores potenciales, crear páginas en la web o redes sociales conocidas para hacerse un lugar en la mente de los consumidores.

Establecer la elección de los canales de distribución correctos y eficientes, así como determinar los lugares y puntos de venta convenientes para el producto en sí, o el beneficio de los servicios que se prestan son sumamente importantes pues se logra abarcar mucho más mercado lo que genera más beneficios para la empresa o institución que los presta.

#### **2.2.4.4. Promoción**

Es el conjunto de estrategias, el uso de la mezcla de promoción y elección de los medios de comunicación, redes sociales o instrumentos de promoción existentes como lo son la implementación de muestras, cupones o descuentos, premios, regalos, recompensas por consumo que se utilizan con el fin de hacer conocer un bien o servicio.

En cuanto a la mezcla de promoción según Philip Kotler y Gary Armstrong la definen como: *“la mezcla de promoción total de una empresa ---también llamada mezcla de comunicación de marketing--- consiste en la mezcla específica de publicidad, relaciones públicas, venta personal, promoción de ventas y herramientas de marketing directo que utiliza la empresa para comunicar persuasivamente el valor para el cliente y forjar relaciones con los clientes”*.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Kotler, P. y Armstrong, 2013. Fundamentos de Marketing. 11° Edición. México, Pearson Educación. 357 p.

Por tanto, se considera que la mezcla de promoción es la combinación de publicidad, relaciones públicas pudiendo ser con los proveedores, clientes y consumidores potenciales, la venta personal y la promoción de ventas. Desglosando cada parte de la mezcla de promoción se entiende a la publicidad como anunciar e informar a las personas sobre determinado bien o servicio. Con las relaciones públicas se busca mantener una comunicación estable y constante con todos los participantes dentro del mercado, es decir, posibles inversionistas, clientes, proveedores o potenciales consumidores.

La venta personal se refiere a la interacción entre los vendedores de un bien o servicio y los compradores, logrando con esto mantener lazos mucho más cercanos con los consumidores, lo que permite entender más los gustos y preferencias. El marketing directo busca conectar de manera frontal y continúa con el mercado de consumidores que se desea alcanzar.

Al analizar cada uno de los componentes de la mezcla de promoción, unificarlos y lograr que todos encajen y funcionen de la mejor manera posible, se logra no solo comprender el mercado sino que permite lograr los planes y metas trazados.

En cuanto la promoción de productos o servicios también se puede implementar como estrategias el uso de anuncios gráficos en vallas publicitarias, volantes, anuncios escritos, radiales o audiovisuales que pudiesen ser difundidos y por los cuales una empresa o institución informará o dará a conocer a los consumidores el producto o bien que se está poniendo en el mercado.

En el caso de productos de consumo las estrategias comúnmente utilizadas son las muestras gratis, cupones o sorteos, mientras que en los servicios se suelen repartir volantes, dar folletos informativos o tarjetas de presentación.

El hacer uso de las correctas estrategias y crear un paquete de promociones idóneo tomando en cuenta los factores internos, externos, sociales, políticos, culturales y psicológicos del entorno en los que se desenvuelven las actividades productivas de una institución quedará en el administrador o persona encargada de las promociones, esto con el fin de cumplir uno de los objetivos que persigue la promoción; interesar a los clientes y lograr convencerlos de que los productos y servicios que se prestan son mejores, de calidad, innovadores y útiles para que estos los adquieran.

### **2.3. FINANZAS**

Es una rama de la economía en donde se estudian las actividades bancarias o bursátiles que las personas individuales, empresas, organizaciones o instituciones públicas realizan en la sociedad, tomando decisiones de riesgo y rentabilidad utilizando recursos monetarios, mobiliarios o inmobiliarios.

En un carácter administrativo las finanzas son actividades que un administrador realiza dentro de una institución con el fin de adquirir o lograr un financiamiento de activos, pudiendo activos fijos o monetarios. El administrador debe conocer sobre la aplicación y uso de las finanzas porque ayuda a estudiar el proceso de circulación del dinero. Por medio de este análisis se puede conocer cómo se obtienen los recursos económicos y de qué manera se están administrando.

Las finanzas pueden ser clasificadas como: finanzas públicas, están relacionadas con la forma en que se recudan y administran los recursos en instituciones gubernamentales. Las finanzas personales, son las que se llevan y administran en la vida cotidiana de las personas individuales o bien en el ámbito familiar.

Existen también las finanzas corporativas, este tipo de finanzas es llevado por las empresas privadas, y por último, entre el tipo de finanzas importantes que se

puede mencionar, están las finanzas internacionales, estas se encuentran más apegadas a todo tipo de transacciones o actividades bursátiles que se realicen de manera internacional.

### **2.3.1. Costos**

Se considera costo al gasto económico que una persona, empresa o institución ha invertido para la adquisición o producción de un bien o prestar un servicio, con el único objetivo de satisfacer una necesidad o bien, generar ingresos en un futuro cercano.

Existe gran variedad de costos dentro de las actividades que se realizan en una empresa o institución, estos pueden ser catalogados y clasificados, dependiendo la forma en que estos se realicen dentro del proceso de creación o adquisición de un bien o servicio. Los costos según su identificación en un proceso pueden ser: costos directos, estos costos se encuentran de forma permanente en la actividad productiva y son fáciles de identificar, también se encuentran los costos indirectos, estos costos no se ven a simple vista, y pueden estar o no dentro del proceso productivo.

Los costos según la etapa en que se calculan pueden ser: históricos, utilizados para hacer proyecciones y comparaciones, mientras que los costos predeterminados son utilizados para realizar estadísticas y presupuestos.

Por último dentro de los costos importantes se pueden mencionar los fijos, denominados de esta forma porque siempre se encuentran en el proceso productivo de un bien o en la prestación de un servicio y los costos variables, estos costos pueden o no utilizarse en la creación de un bien o servicio.

### **2.3.2. Contabilidad**

Es un método de la rama matemática que permite a los individuos, empresas o instituciones, diseñar sistemas que permitan el registro, control y razón de los gastos, ingresos y otras actividades económicas que se realizan. Esto con el fin de proporcionar información que sirva de ayuda para la toma de decisiones.

#### **2.3.2.1. Estados financieros**

Son informes preparados de forma anual, semestral, trimestral o en cualquier periodo de tiempo considerado necesario por parte del área contable o administrador de una institución, esto con el fin de dar a conocer la situación económica y financiera de manera sencilla y explícita para el fácil entendimiento de los datos que estos contienen.

Existen distintas clases estados financieros que pueden ser realizados y utilizados según se crea conveniente, entre estos están: el estado financiero proyectado, que se basa en cálculos futuros realizando estimaciones y presupuestos.

El balance general es otra clase de estado financiero, en él se expresan los activos, pasivos, y patrimonios que una empresa institución posee. El estado de resultados muestra las pérdidas, ganancias e ingresos que se obtuvieron durante un periodo de tiempo. Y por último el flujo de efectivo muestra el movimiento y el camino que el efectivo tomo, durante un proceso productivo o de prestación de servicios.

#### **2.3.2.2. Indicadores financieros**

Son una serie de herramientas y formulas contables que se utilizan para la toma de decisiones dentro de una institución. Los indicadores sirven para analizar el estado en que se encuentra una institución realizando una relación con datos obtenidos en los estados financieros, esto se hace con el objetivo de lograr poner

en perspectiva la situación en la que se encuentra la institución, tanto en el ambiente interno como en el entorno social y competitivo que la rodea.

Las formulas comúnmente utilizadas para conocer el estado actual de la institución y así poder tomar decisiones se clasifican en: razones de liquidez, es utilizada para conocer la capacidad y solvencia para cumplir con sus obligaciones a corto plazo

Razones de deuda sirven para conocer la liquidez a largo plazo de una empresa o institución. Las razones de rentabilidad son usadas para determinar lo útil de las ventas e inversiones que se realizan.

### **2.3.3. Impuestos**

Es la cantidad de dinero que las personas individuales, o jurídicas pagan en forma de tributo y de manera obligatoria al estado con el objetivo de contribuir a la recaudación tributaria del estado y así este a su vez poder financiar los gastos que sus ministerios, entidades e instituciones públicas realicen al momento de prestar los servicios públicos.

Los impuestos pueden clasificarse como Impuestos directos, indirectos o progresivos. Los impuestos directos son aplicados de forma constante a las personas individuales o jurídicas sobre los bienes o ingresos que estos perciban, pudiendo ser estos impuestos a los inmuebles, posesión y uso de vehículos, entre otros.

Los impuestos indirectos son aplicados a los productos o servicios que las personas individuales o jurídicas usan o adquieren, estos impuestos por lo general se incluyen en el precio de las mercancías que se comercializan, siendo el más común y conocido de estos impuestos el impuesto al valor agregado. Y el



impuesto progresivo es un porcentaje o tasa que se aplica a una base previamente establecida.

#### **2.3.3.1. Obligaciones fiscales**

Son responsabilidades que los contribuyentes, siendo personas individuales o jurídicas se encuentran sujetas de conformidad con la ley que los rige, ante un ente fiscalizador, debiéndolos cumplir según este establecido.

Dentro de las obligaciones de carácter fiscal, a las que una empresa o institución debe estar sujeta y cumplir a cabalidad para evitar, sanciones, multas o problemas legales y jurídicos se pueden mencionar las siguientes: Adquirir un número de identificación tributaria ante el ente fiscalizador llevar libros de registros donde estén plasmadas las actividades y operaciones se realizan. Presentar declaraciones y formularios sobre los ingresos obtenidos u operaciones realizadas, comunicar los cambios de la situación tributaria, entre otros.

Las obligaciones fiscales a las que se rigen las personas individuales o jurídicas no se refieren únicamente al llevar registro, control y declaración de sus actividades sino también, deben de proporcionar información que el ente fiscalizador requiera durante investigaciones que se estén realizando, o revisión de la veracidad de los datos que se están presentando, acatar las citaciones que se realicen.

#### **2.3.4. Financiamiento**

Se les denomina financiamiento a los recursos monetarios o de crédito que son obtenidos por medios propios o mediante terceros y que son destinados a una al uso individual, de una empresa o institución con el fin de realizar una actividad o proyecto que sea necesario para generar un producto o servicio, ganancias, pagos pendientes, entre otros.

Existen dos tipos de financiamiento, siendo este financiamiento a corto plazo y financiamiento a largo plazo.

Dentro del financiamiento a corto plazo puede mencionarse el crédito comercial o bien denominadas cuentas por pagar, créditos bancarios, pagarés, líneas de crédito que permiten a una empresa o institución poseer con disponibilidad de capital en las instituciones bancarias siempre que sea requerido.

El tipo de financiamiento a largo plazo se encuentran las hipotecas, venta de acciones, emisión de bonos, estos tipos de financiamiento permiten a las empresas o instituciones estabilizarse o bien realizar los proyectos o actividades que se tengan planeadas con el fin de recuperar el gasto acompañado de ganancias, para luego salir de a poco con los compromisos adquiridos.

## **CAPÍTULO III**

### **DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN**

En este capítulo se inicia con una breve descripción del municipio, considerando sus antecedentes y el marco legal de la Municipalidad de Salamá. Después de dicha descripción se desarrollan los temas relacionados con la unidad de análisis, siendo esta la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, describiendo la forma en que aplican el proceso administrativo, el mercadeo y sus finanzas. El análisis de lo mencionado con anterioridad se realiza con el objetivo de recopilar la mayor cantidad de datos e información que será necesaria. Esto con el fin de lo recabado encamine al cumplimiento del fin primordial de esta investigación, la cual está dirigida a identificar y priorizar problemas, estando esta última parte también contenida dentro de este mismo capítulo.

#### **3.1. ANTECEDENTES**

En la constitución política del estado de Guatemala del 11 de octubre de 1825 se integró el territorio nacional al circuito de Salamá como Capitanía General de las Verapaces. Se le confirió la categoría de villa por decreto de la asamblea nacional constituyente de fecha 12 de noviembre de 1825, fue elevada al rango de municipio por decreto del 4 de marzo de 1834, elevado a la categoría de ciudad por el decreto legislativo de fecha 17 de enero de 1883.

Según acuerdo gubernativo del 17 de enero de 1833, se le constituyo como cabecera del departamento de Verapaz, hasta el 4 de mayo de 1877 en que dicho departamento fue dividido en Alta y Baja Verapaz quedando el municipio de Salamá como cabecera de esta última.

#### **3.2. MARCO LEGAL**

El Código Municipal establece la organización básica de la administración municipal.

Arto. 09 *“El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal...”*<sup>4</sup>

Al Concejo Municipal le corresponde, en primer lugar, gobernar, se define como un órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyas atribuciones generales se definen en el artículo 35 del Código Municipal, las cuales se mencionan a continuación:

- *“La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales.*
- *Convocar a distintos sectores de la sociedad del municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los planes de desarrollo urbano y rural del municipio.*
- *Emitir y aprobar acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales.*
- *Aprobar acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados para el desarrollo municipal.*
- *La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos.*
- *El establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para su prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos.*
- *Y controlar y fiscalizar los distintos actos del gobierno municipal y de su administración...”*<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Congreso de la República de Guatemala. 202. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 3 p.

<sup>5</sup> Ibid. 8 p.

Por su parte, el Alcalde Municipal tiene como atribuciones las siguientes (artículo 53 del Código Municipal):

- *“Dirigir la administración municipal.*
- *Representar a la municipalidad y al municipio.*
- *Presidir las sesiones del Concejo Municipal y convocar a sus miembros a sesiones ordinarias y extraordinarias de conformidad con este Código.*
- *Velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.*
- *Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios públicos y obras municipales; desempeñar la jefatura superior de todo el personal administrativo de la municipalidad.*
- *Nombrar, sancionar y aceptar la renuncia y remover de conformidad con la ley, a los empleados municipales.*
- *Tramitar los asuntos administrativos cuya resolución corresponda al Concejo Municipal y, una vez substanciados, darle cuenta al pleno del Concejo en la sesión inmediata...”*<sup>6</sup>

Adicionalmente a lo anterior, el Código Municipal establece la figura de funcionarios municipales y sus respectivas atribuciones. Como funcionarios municipales ya institucionalizados están: Secretario Municipal, Tesorero Municipal, sin embargo, con los nuevos requerimientos para la modernización de las municipalidades, el Código Municipal plantea la incorporación de nuevas unidades organizativas en los niveles directivos, técnicos y administrativos. Por ejemplo: En dirección y gerencia: Gerente Municipal, Director Financiero, Juez de Asuntos Municipales, Manejo financiero: Administración Financiera Integrada

---

<sup>6</sup> Ibid. 15 p.

Municipal, Control y fiscalización: Auditor Interno y Técnico: Las Oficinas Municipales de Planificación. Entre otros que sean considerados necesarios.

### **3.2.1. Tipo de sociedad**

La Municipalidad de Salamá por ser un ente meramente público no se considera dentro de ningún tipo de sociedad mercantil que puede ser establecida en el país. En la constitución política de la República de Guatemala en su artículo doscientos cincuenta y tres se menciona que los municipios de Guatemala son instituciones autónomas atribuyéndoles las siguientes funciones: como el elegir a las autoridades propias, disponer de sus propios recursos y atender los servicios públicos locales.

A diferencia de las sociedades el gobierno y dirigencia de las municipalidades está a cargo de un concejo integrado por el alcalde, los síndicos, y concejales elegidos por el pueblo mediante el sufragio para un periodo de cuatro años con opción a ser reelectos.

En cuanto a recursos financieros las municipalidades del país reciben anualmente una asignación presupuestaria del diez por ciento por parte del gobierno central. Las autoridades municipales deberán elaborar el presupuesto de ingresos y egresos de la entidad y presentarlo al Ministerio de Finanzas Públicas, siendo este ministerio el que brindará asistencia técnica correspondiente debido a que la elaboración de dicho presupuesto deberá adecuarse a la metodología con que se esté trabajando.

### **3.2.2. Entes de supervisión**

Las municipalidades están sujetas a varias leyes en materia de control y fiscalización siendo algunas: Ley Orgánica de la Contraloría y su Reglamento, Ley del Tribunal de Cuentas, Ley Orgánica del Ministerio Público, Código Procesal

Penal, Normas de Carácter Técnico y de Aplicación obligatoria de la Contraloría General de Cuentas, Normas para el uso del Sistema de Información de Control y Auditoría del Estado, GUATECOMPRAS.

### **3.2.3. Ley reguladora**

Las leyes a las cuales se debe de someter y regir en su accionar la Municipalidad de Salamá, son diversas esto se debe a la amplia gama de proyectos y trabajos que esta realiza; debiendo preocuparse por leyes que rigen lo laboral, territorial, fiscal y transparencia. Legislación financiera y municipal, entre otros. Por tanto se describen a continuación.

#### **3.2.3.1. Legislación en materia laboral**

La Municipalidad de Salamá en su trabajo como empleador debe regirse y acatar las siguientes leyes, códigos y reglamentos siguientes: Ley de Servicio Municipal, Ley Orgánica del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal y su Reglamento, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento, Ley del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ley de Dignificación de la Mujer, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria, Código de Trabajo, Código de Salud.

#### **3.2.3.2. Legislación en materia de ordenamiento territorial y desarrollo urbana**

Las leyes que se deben de tener presente para trabajar de la forma correcta en cuanto al ordenamiento territorial y desarrollo urbano son las siguientes: Ley de Parcelamientos Urbanos, Ley de IUSI, Ley Preliminar de Urbanismo, Ley Preliminar de Regionalización, Ley de Vivienda y Asentamientos Urbanos y su Reglamento, Ley de Tránsito y su Reglamento, Ley de Anuncios en Vías urbanas, Vías extraurbanas y similares, Ley de Titulación Supletoria, Ley de inscripción de

bienes inmuebles, Ley del Registro de Información Catastral Manual de Valuación Inmobiliaria.

### **3.2.3.3. El estado y sus entidades descentralizadas o autónomas**

Por ser una entidad pública y a su vez una institución autónoma la Municipalidad debe de registrarse por las siguientes leyes: Ley de Establecimientos abiertos al Público, Ley de Fomento Turístico Nacional, Ley de Expropiación Forzosa, Ley General de Electricidad y su Reglamento, Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Minería y su Reglamento.

### **3.2.3.4. Legislación fiscal y transparencias gubernamentales**

En el tema tributario para el correcto manejo de los recursos la Municipalidad debe de acatar o tener presente las siguientes leyes y códigos: Código Tributario, Ley del Impuesto al Valor Agregado, IVA y su reglamento, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Ley del Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles derivados del Petróleo, Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Ley del Impuesto sobre la Renta, ISR y su Reglamento, Ley del Arbitrio de Ornato Municipal, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos y su reglamento, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, Ley del Impuesto sobre Productos Financieros, Código de Comercio.

### **3.2.3.5. Legislación en materia de administración financiera y municipal**

Para resguardarse y realizar el manejo de recursos de la forma correcta y transparente y así evitar sanción alguna de los entes fiscalizadores la Municipalidad debe de acatar lo establecido en las siguientes leyes: Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, Ley Orgánica del Instituto de Fomento Municipal INFOM, Ley del



Fondo de Inversión Social y su Reglamento, Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental SICOIN, Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública, Manual de Clasificación Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, Manual de Administración Financiera MAFIM.

#### **3.2.3.6. Disposiciones municipales**

En el ejercicio de las acciones y actividades mismas que la Municipalidad realiza dentro del municipio se encuentran las siguientes regulaciones y disposiciones municipales: Reglamento Interno de Desechos Sólidos, Reglamento de Rastros para Bovinos, Porcinos y Aves, Reglamento Para la Autorización y Control Sanitario de Establecimientos de Alimentos Preparados y Bebidas No Alcohólicas, en Mercados, Ferias y en La Vía Pública, Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres, Reglamento Interno de Cementerios Municipales, Reglamento de las descargas y rehúso de aguas.

### **3.3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

El Concejo Municipal es el ente superior en cuanto a la toma de decisiones de los asuntos municipales. Se encuentra se integrado con el alcalde, los síndicos y concejales, electos por voto popular y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos, quienes son responsables por la toma de decisiones. La Municipalidad tiene su sede en la cabecera del departamento y le corresponde gobernar dentro de los límites establecidos.

Por tanto, el artículo 33 del código municipal establece: *“El gobierno del municipio corresponde al Concejo Municipal el ejercicio de gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base a los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de los recursos”*.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Congreso de la República de Guatemala. 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 8 p.

Las sesiones que lleve a cabo el Concejo Municipal le corresponde presidirlas al alcalde o concejal que le toque ocupar el cargo. Se establece que se realizaran sesiones ordinarias y extraordinarias. Todos los acuerdos y resoluciones del Concejo Municipal únicamente contarán como válidos, siempre y cuando el voto de la mayoría de miembros sea favorable.

### **3.3.1. Visión**

La visión que tiene la Municipalidad de Salamá es la siguiente: *“Hacer de Salamá un municipio más justo, transparente, ecuánime, innovador y sostenible; en un ambiente de igualdad, paz, solidaridad y respeto; que garantice el bienestar de los empleados municipales y sus familias, motivando la participación ciudadana, impulsando programas de desarrollo comunitario, y velando por la mejora en la calidad de vida de los vecinos para promover el desarrollo integral de la ciudad”*.<sup>8</sup>

### **3.3.2. Misión**

La misión a la que se apega la Municipalidad y procura cumplir es la siguiente: *“Somos una entidad autónoma municipal responsable, que promueve el desarrollo del municipio a través de actividades económicas, sociales, culturales, deportivas y ambientales; con el fin primordial de prestar y administrar los servicios básicos, impulsar proyectos comunitarios; garantizando su funcionamiento, cobertura y sostenibilidad de una forma eficiente, segura y continua para mejorar la calidad de vida de los vecinos y satisfacer las necesidades y aspiraciones de la sociedad salamateca”*.<sup>9</sup>

### **3.3.3. Principios y valores**

Los principios y valores representan el actuar de las instituciones, además de que dictan el camino a seguir, por este motivo deben ser congruentes con las actividades que se realizan porque siempre se deben de poner en práctica.

*“Un buen gobierno no puede construirse al margen del establecimiento de ciertos compromisos muy concretos, con una serie de valores y principios éticos que dan sentido a la función pública. El delicado contexto actual hace indispensable vincular las decisiones de gobierno, las formas de relación con los ciudadanos, y*

---

<sup>8</sup> Municipalidad de Salamá. 2015. Misión, Visión, Valores y Principios. Guatemala. Sp.

<sup>9</sup> Ibid. Sp.

*el ejercicio del quehacer gubernamental y político en general, con un núcleo básico de valores que orienten la conducción de servidores públicos municipales.*

*Los gobiernos que actúan acorde a valores mantienen un rumbo siempre definido e incrementan sus probabilidades de éxito. Entre los valores con los que el Gobierno Municipal se compromete a cumplir se puede mencionar:”<sup>10</sup>*

### **3.3.3.1. Eficiencia**

*“Implica la búsqueda de rendimientos máximos en la utilización de recursos e insumos que por su naturaleza son públicos y tienen su origen en el esfuerzo de todos los ciudadanos. Gobernar tratando de lograr resultados óptimos al menor costo posible favorece el bienestar de los ciudadanos por cuanto implica no simplemente el cuidado de sus recursos sino su mejor utilización.*

*En consecuencia, el presente gobierno municipal hará de la eficiencia, la racionalidad en el gasto y en la administración de sus recursos en general, un principio de acción cotidiano”<sup>11</sup>*

### **3.3.3.2. Honestidad**

*“Un valor relacionado con la eficiencia es la honestidad. En este caso, visualizamos a la honestidad no únicamente como el respeto escrupuloso de los bienes del municipio, sino también como su utilización para fines que resulten benéficos socialmente.*

*Observar el marco normativo, respetar los acuerdos y los compromisos contraídos con los ciudadanos, ejercer los recursos con racionalidad, mirar en todo momento el bienestar colectivo y la consecución de un mejor futuro para la ciudad, y asumir responsabilidad plena por los resultados de las decisiones que se tomen, son algunas acciones importantes en las que se expresa el valor de la honestidad”<sup>12</sup>*

### **3.3.3.3. Justicia social**

*“En nuestro contexto social y urbano resulta fundamental establecer un compromiso explícito con la justicia social. Asumirlo implica trabajar por la modificación de las instituciones y reglas sociales que determinan la distribución de la riqueza producida por la cooperación y el trabajo de la sociedad. Moderar*

---

<sup>10</sup> Ibid. Sp.

<sup>11</sup> Ibid. Sp.

<sup>12</sup> Ibid. Sp.

*las desigualdades sociales y procurar una mejor distribución de las oportunidades de progreso constituyen un imperativo ético que hoy por hoy resulta indiscutible”.*<sup>13</sup>

#### **3.3.3.4. Transparencia**

*“Una sociedad abierta e integrada por ciudadanos libres y autónomos reclama un gobierno que actúe con una transparencia fundamentada en la ley.*

*Dar a conocer información pertinente sobre la operación de los programas del municipio y la forma en que afectan la vida cotidiana de los ciudadanos, ventilar el uso de los recursos y los criterios utilizados para adoptar determinadas decisiones, son algunas de las acciones concretas que se derivan de un compromiso bien establecido con la transparencia.*

*Es importante añadir que un concepto inteligente y moderno de transparencia va más allá de la simple apertura de información pública a los ciudadanos, sino que entraña el dar a conocer mediciones y evaluaciones del desempeño gubernamental de manera que la sociedad pueda contar con su propio criterio para valorar el rendimiento de sus autoridades”.*<sup>14</sup>

#### **3.3.3.5. Austeridad**

*“La sociedad espera que sus autoridades se conduzcan con austeridad y racionalidad en el uso de los recursos. No hacerlo así quebrantaría una noción fundamental de justicia y lesionaría la convivencia social y política.*

*Los sueldos de los servidores habrán de otorgarse de conformidad con la ley, bajo criterios de austeridad y en correspondencia con los méritos profesionales requeridos para su buen desempeño. Ningún servidor público, deberá ver su quehacer como un medio para el enriquecimiento. De igual modo, habrá de restringirse al máximo el gasto corriente en dependencias y entidades, sin que ello signifique entorpecer su adecuado funcionamiento. Pero más allá de estas medidas de control a los gastos excesivos, resulta fundamental entender que la austeridad implica también el cuidar el uso de los recursos cuando se emplean en las inversiones de obra pública municipal”.*<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Ibid. Sp.

<sup>14</sup> Ibid. Sp.

<sup>15</sup> Ibid. Sp.

### **3.3.3.6. Congruencia**

*“La congruencia es un valor clave para generar confianza y credibilidad entre los ciudadanos. Actuar de conformidad con lo que se dice, y decir lo que corresponde con lo que se piensa, son acciones propias de todo gobierno que respete a los ciudadanos y a sí mismo.*

*Algo similar se puede decir acerca de la necesidad de hacer compatibles los cursos de acción elegidos con los valores y principios que se defienden en el discurso oficial del gobierno. No hay mejor manera de dar sustento y legitimidad a las ideas que orientan el quehacer público que siendo congruentes y ofreciendo razones que expliquen a los ciudadanos el sentido de nuestros actos de gobierno”.*<sup>16</sup>

### **3.3.3.7. Participación**

*“La democracia es más que la elección libre de representantes. Implica, sobre todo, un ejercicio permanente de participación de los ciudadanos en la esfera pública; requiere su vocación por compartir las decisiones y los riesgos públicos de la tarea de gobernar. También implica construir canales de comunicación, discusión y negociación para el mayor número de ciudadanos posibles; exigir y demandar un buen desempeño por parte del gobierno, pero también tomar parte y comprometerse en la realización de acciones de beneficio para la ciudad.*

*Todo esto debe ser un compromiso para el gobierno municipal en términos de la necesidad de construir un clima adecuado de confianza y entendimiento con los ciudadanos”.*<sup>17</sup>

### **3.3.3.8. Lealtad**

*“Significa comprometerse con los principios y valores que comparten los ciudadanos y su gobierno, cumplir con ellos, hablarles con la verdad, buscar en todo momento la legítima realización de sus intereses y la protección de la integridad y seguridad de los bienes y sus familias, jugar con reglas claras y bien acordadas entre todos los sectores y grupos de la sociedad”.*<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Ibid. Sp.

<sup>17</sup> Ibid. Sp.

<sup>18</sup> Ibid. Sp.

### **3.4. ÁREA ADMINISTRATIVA**

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá es la responsable de planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad con calidad, eficiencia y eficacia. Los servicios públicos representan uno de los intereses principales de cualquier gobierno municipal.

Es evidente que los servicios públicos deberán de satisfacer las demandas crecientes de la población con eficiencia y modernidad, para ello es indispensable trabajar en la optimización de los recursos, realizar una planeación efectiva de unidades de recolección y rutas, mantenimiento del parqueo vehicular, planeación para limpieza de calles, barrido manual, limpieza y mantenimiento del drenaje pluvial, así como mantenimiento de luminarias y crecimiento de las mismas, el arreglo de calles, entre otros.

El uso de la tecnología ayuda a los procesos administrativos para lograr la eficiencia de la Municipalidad. y si esta la relacionamos con la transparencia que conlleva y la cantidad de información que puede proporcionar, la convierte en una herramienta imprescindible para cualquier gobierno. La eficiencia en estos servicios será reflejo de la capacidad del gobierno municipal, siendo un indicador de su desempeño.

#### **3.4.1. Planeación**

La Dirección de Servicios Públicos cuenta con planes, metas, objetivos, reglamentos planes de manejo, entre otros, con el fin de cumplir con los propósitos planteados por la dirección.

### **3.4.1.1. Objetivos**

Los objetivos que se plantean dentro de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá se dividen en dos, siendo un objetivo general del cual se desagregan objetivos mucho más específicos.

#### **a. General**

Responder al quehacer municipal de acuerdo con el desarrollo social, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, reestructuración institucional, técnica y administrativa, ordenamiento urbano, servicios públicos, mantenimiento de la estructura vial, agua y alcantarillado, limpieza, recolección, manejo de desechos sólidos y residuos peligrosos, preservando así el medio ambiente y en especial la ecología.

#### **b. Específicos**

- Aumentar las oportunidades de desarrollo integral para que el ciudadano sea el protagonista de su propio crecimiento personal y familiar.
- Incrementar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que afectan a su comunidad, desarrollando el concepto de corresponsabilidad ciudadana.
- Aumentar la transparencia y el acceso por medio de la tecnología a la información de los procesos del municipio, que genere una mayor confianza entre la ciudadanía y sus instituciones.
- Aumentar la eficiencia operativa y administrativa.

- Mantener un crecimiento armónico, ordenado y sostenible, garantizando la correcta proporción habitacional comercial, entre áreas verdes y áreas urbanizadas.
- Mantener un alto nivel de eficiencia y la realización de los servicios públicos.
- Reducir el tiempo promedio de los traslados dentro del municipio.
- Detectar y mejorar la viabilidad.
- Satisfacer la necesidad de agua potable en los lugares que carecen del servicio, cumpliendo las expectativas del usuario.
- Lograr mejores niveles de saneamiento en la cabecera departamental. Tener una ciudad limpia y promover una cultura de limpieza de los ciudadanos.
- Crear conciencia ciudadana de la importancia del medio ambiente y contar con la protección y sostenibilidad.

#### **3.4.1.2. Metas**

Las metas que la Dirección de Servicios Públicos pretende alcanzar, serán el resultado del trabajo diario de todas las personas que se preocupan por brindar un mejor servicio y de gran calidad a la ciudad salamatéca. Dichas metas están estructuradas para responder al quehacer municipal y están organizadas de la siguiente manera: desarrollo humano, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, reestructuración institucional, técnica y administrativa, ordenamiento urbano, servicios públicos, mantenimiento de la estructura vial, agua y alcantarillado, limpieza, recolección y manejo de desechos sólidos y residuos peligrosos, preservando así el medio ambiente y en especial la ecología.



#### **3.4.1.3. Estrategias**

Las estrategias de la Municipalidad de Salamá buscan determinar y transmitir, a través de un sistema de objetivos y políticas principales, una imagen acerca de qué tipo de servicio y crecimiento se desea proyectar. Esto con el objetivo de crear un desarrollo continuo dentro de la población del municipio, brindándole las oportunidades necesarias para alcanzar sus fines personales, así como la creación de políticas con el objetivo de que las personas desarrollen y muestren sus valores y destrezas. Esto siempre enfocado a un desarrollo social.

#### **3.4.1.4. Lineamientos estratégicos**

Son directrices a seguir que contienen objetivos y restricciones a tener en consideración al momento de realizar un conjunto de procesos o actividades relacionadas dentro de la Dirección de Servicios Públicos.

Dentro de la Municipalidad de Salamá existen ciertos pasos a seguir dentro de cada estrategia o política que se está aplicando con el fin de facilitar la toma de decisiones y poder definir la dirección que se desea tomar. Dentro de los lineamientos que se toman en cuenta para realizar acción alguna se encuentran los datos recabados mediante el control de las actividades que se realizan revisando continuamente la consecución de los objetivos, y metas planteados. Mediante la revisión de los resultados se inicia con el planteamiento de estrategias o caminos alternativos que tienen como objetivo lograr lo que se ha propuesto para cada actividad, estrategia o política.

#### **3.4.1.5. Políticas**

En Dirección de Servicios Públicos no se cuentan con políticas específicas y que sean aplicables únicamente dentro de la dirección. Aunque es sumamente necesario la creación de políticas específicas para la dirección con el fin de optimizar los trabajos para tener una guía y estándares que seguir, las políticas a

las cuales se rigen en cuanto al desarrollo de actividades y toma de decisiones dentro de la dirección son las mismas con las que se rige toda la Municipalidad de Salamá.

Las políticas que ha adoptado la Municipalidad, aplicadas a proyectos dirigidos hacia la población del municipio son: Política municipal para el desarrollo integral para la niñez, Política pública municipal a favor de la niñez y adolescencia que busca un mejoramiento en la joven población del municipio brindando oportunidades, actividades en las cuales puedan expresar sus talentos y actividades deportivas. También se encuentra la política municipal de prevención de la violencia.

#### **3.4.1.6. Programas**

Son el conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tarea, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios que emplea la Dirección de Servicios Públicos para llevar a cabo un curso de acción y generalmente cuentan con el apoyo de presupuestos.

En cuanto a los programas de la Dirección de Servicios Públicos sucede lo mismo que con las políticas, es decir, no se cuentan con programas diseñados únicamente para la dirección. La dirección en cierta forma se adapta a los que la Municipalidad de Salamá ha diseñado, estos son generales o realizados para otras áreas de trabajo de la Municipalidad.

Los programas que aplica la Municipalidad son: programa del adulto mayor, programa de capacitación y transferencias de tecnología, programas de capacitación, programa de salud, programa de manejo de desechos agrícolas y programa de juventud "Salamá se queda en ti".

### **3.4.2. Organización**

Dentro de la organización de la Dirección de servicios públicos se encuentran establecidas la estructura jerárquica que cada una de las unidades que la conforman, así como las vías de comunicación y formas en que cada una de estas se coordinan.

#### **3.4.2.1. Estructura formativa y normativa**

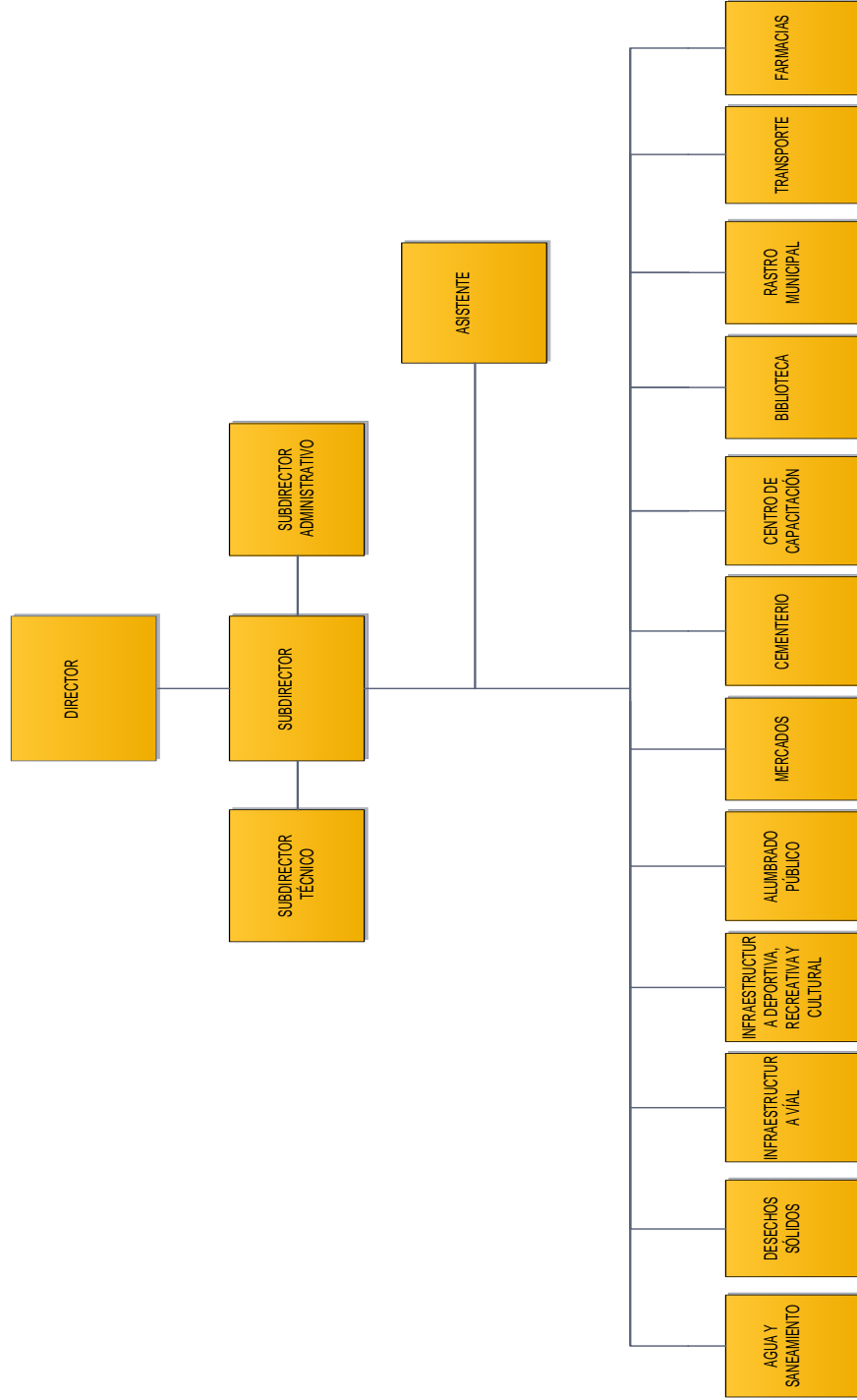
Es la que sirve de apoyo para determinar quién realizará determinadas tareas y quién será responsable de los resultados esperados.

Todo ello para eliminar la duplicidad de esfuerzos que podrían ser producto de una mala comunicación entre los distintos niveles organizacionales. Más que todo se enfoca en la asignación de tareas que respondan y sirvan de apoyo para el logro de los objetivos.

#### **3.4.2.2. Organigrama**

La estructura organizacional de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es vertical, depende de un director y tres subdirectores (administrativo, técnico, y de campo), quienes se encargan de supervisar y dirigir las actividades y proyectos, y una asistente de la dirección, asimismo cada una de las unidades que integra esta dirección cuenta con un administrador, las cuales se describen de forma gráfica en el organigrama uno.

**ORGANIGRAMA 1**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015**  
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



Fuente: Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2015.

**a. Agua potable y saneamiento**

Esta unidad es la responsable y encargada de todas las actividades referentes a la prestación del vital líquido para toda la población del municipio, en dicha unidad se programan y realizan actividades de limpieza de los sistemas de agua potable para evitar enfermedades.

De esta manera, se busca garantizar la calidad del agua potable que es utilizada para el consumo, asimismo se coordinan actividades de capacitación con representantes de Comités de Agua Potable, para garantizar la administración y mantenimiento de los sistemas de agua potable, organizar actividades de concientización a la población en cuanto uso del vital líquido, así como el pago puntual del servicio además, proponer soluciones inmediatas a los problemas encontrados o notificados por la población.

La unidad de drenajes es complemento de la unidad de agua potable y las funciones a realizar en la misma van de la mano entre ambas. Dentro de las actividades y funciones que tienen a su cargo se encuentran: atención a los vecinos con drenajes domiciliarios tapados, instalación de nuevos servicios de drenajes y proyectos de mejoramientos del servicio de drenajes.

**b. Desechos solidos**

Es la unidad encargada de coordinar todas las actividades de recolección de desechos sólidos, para contribuir al mejoramiento tanto visual como ecológico del municipio. Además dentro de esta unidad se encuentra establecido el tren de aseo, el cual tiene a su cargo el realizar la recolección diaria de residuos sólidos de las calles principales y el mercado municipal; y su traslado a la planta de tratamiento. Esta actividad se realiza por medio de una programación que contiene las rutas y horarios que se deben cubrir.

Se cuenta con un equipo de barredores los cuales ayudan al mantenimiento vial de las distintas calles del municipio.

**c. Infraestructura vial**

Tiene a su cargo coordinar, formular y ejecutar los planes y programas de comunicaciones de jurisdicción local, en los que se incluyen los sistemas de transporte masivo o de alta capacidad, expedir normas técnicas a las que debe sujetarse el establecimiento y operación de la infraestructura vial, vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de infraestructura vial y de comunicaciones de jurisdicción local, con la intervención que corresponde a otras autoridades, entre otras.

**d. Infraestructura recreativa**

Esta unidad tiene a su cargo las actividades relacionadas con el uso del salón municipal y zonas deportivas, debiendo llevar un control estricto de las actividades a realizar en estos lugares, con el objeto de evitar contratiempos o traslapes, darle el mantenimiento adecuado para conservar en buen estado las instalaciones, asimismo se realiza el mantenimiento de parques y jardines para su conservación que ayuda a darle una presentación agradable al municipio, logrando de esta forma que tanto visitantes como residentes interactúen en un espacio más digno.

**e. Alumbrado público**

Tiene a su cargo el mantenimiento y reparación del alumbrado público municipal, en la cual se debe dar seguimiento a todas las solicitudes de dicho servicio según las necesidades de la población, asimismo esta unidad es la que gestiona tanto la introducción como la ampliación del alumbrado público en todo el municipio, entre otras actividades. Se cuenta además con una coordinación con la empresa de energía eléctrica ENERGUATE.

**f. Mercado municipal**

Es la unidad que se encarga en autorizar los puestos del mercado permanentes y temporales, coordinar actividades de limpieza, ejercer control de cobros sobre los usuarios del servicio, proponer estrategias que contribuyan a mejorar los ingresos municipales, enviar a tesorería municipal un informe mensual sobre el estado de morosidad en el servicio del mercado, entre otros.

**g. Cementerio municipal**

Tiene a su cargo todas las actividades referentes a la administración del cementerio municipal. Programando y ejecutando actividades como: limpieza y chapeo de las instalaciones, realizar registros para identificar fácilmente la existencia de predios disponibles, autorizar órdenes de construcción de panteones, llevar control de exhumaciones, entre otras funciones y actividades.

**h. Centro de capacitación**

Esta unidad es la encargada de recibir las solicitudes para el uso del salón denominado “salón del maestro” y tramitar su autorización, verificar que dentro de las instalaciones haya y se encuentre en un buen estado, llevar el inventario y control del mobiliario del centro de capacitación y computación, además de brindar buena atención al público, entre otras.

**i. Biblioteca municipal**

Es la unidad responsable de brindar atención amable y cortés al público, mantener un registro actualizado de todo lo que existe en la biblioteca, ordenar todo tipo de material bibliográfico, proporcionar un guía y orientador a los usuarios de la biblioteca, además de velar por el buen uso de los libros y otros documentos de la biblioteca, entre otras.

**j. Rastro municipal**

Esta unidad tiene a su cargo la administración oportuna de las actividades que se realicen dentro del rastro municipal, debiendo verificar la calidad del ganado destazado, inspeccionar el uso de medidas higiénicas en la manipulación de las carnes, entre otras.

**k. Transporte**

Tiene a su cargo la administración de los vehículos que posee la Municipalidad, así como de los choferes que los utilizan, controlando y verificando que los choferes mantengan en buenas condiciones de uso la unidad que se les es asignada, controlar y verificar que los choferes actúen correctamente conforme a las normas de tránsito, coordinar el transporte de materiales cuando sea solicitado por alguna otra unidad de la Municipalidad, entre otras.

**l. Farmacia municipal**

Se encarga de controlar ingresos, egresos y fechas de vencimiento de medicinas, crear informes oportunamente para facilitar insumos que sean necesarios, elaborar pedidos, brindar una buena atención al público en la venta de medicamento, entre otras.

**3.4.2.3. Vías de comunicación**

El tipo de comunicación existente en la Dirección de Servicios Públicos en su inicio es descendente y al trasladarse hacia las distintas unidades que la conforman se da de forma horizontal, es decir, todos los miembros que integran las distintas unidades de la Dirección, se coordinan para ayudar a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varios colaboradores.

**3.4.2.4. Formas de coordinación**

La forma más sencilla de coordinar las tareas y objetivos del grupo de personas



que conforman la Dirección de Servicios Públicos, es organizándolas de acuerdo a las funciones o principios que corresponden a cada proceso administrativo. Radicando aquí la gran importancia que dentro del funcionamiento de toda institución existan los documentos que contengan de forma descriptiva cada una de las funciones que los colaboradores deben realizar, asimismo la descripción de sus procedimientos o actividades, esto con el objeto de facilitar las tareas y de esta forma lograr eficiencia y eficacia en las actividades, coadyuvando al logro de los objetivos generales.

### **3.4.3. Integración**

Dentro de la Municipalidad existe la dirección de Recursos Humanos quien se encarga de integrar, controlar y administrar la papelería referente a los empleados de la Dirección de Servicios Públicos, sin embargo en la Dirección también se lleva un control de los empleados de manera interna.

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá se encuentra integrada por doce unidades administrativas conformadas por personal previamente evaluado y calificado, siendo estas las áreas de: agua potable y saneamiento, desechos sólidos, infraestructura vial, infraestructura recreativa, alumbrado público, mercado municipal, cementerio municipal, centro de capacitación biblioteca municipal, rastro municipal, transporte y farmacia municipal.

#### **3.4.3.1. Reclutamiento**

Se da cuando una unidad que conforma la Dirección de Servicios Públicos se ve en la necesidad de hacer el requerimiento de nuevo personal para cumplir con el trabajo y actividades a desempeñar.

La unidad solicitante hace de conocimiento el requerimiento de nuevo personal a la unidad de recursos humanos para que inicie para que esta inicie con el proceso de reclutamiento invitando a las personas a enviar su hoja de vida o bien revisar en el banco de datos si existe algún candidato potencial para el nuevo puesto. Una vez terminado este proceso se coordina con el despacho municipal la fase siguiente; la selección de personal.

#### **3.4.3.2. Selección de personal**

La etapa de la selección se inicia cuando la unidad de recursos humanos obtiene la papelería de las personas optantes al nuevo cargo, y trasladan los documentos necesarios al despacho municipal.

Este proceso lo realiza la unidad de recursos humanos en coordinación del despacho municipal. El despacho tiene como función principal evaluar y aprobar el curriculum de la persona que está optando a la plaza vacante en la Municipalidad de Salamá. Luego la unidad de recursos humanos recibe la papelería aprobada por el despacho municipal, para iniciar en la aplicación de pruebas psicométricas y complementar la ficha de información general del solicitante de la plaza y posterior a ello notificarle la fecha de inicio de sus labores.

#### **3.4.3.3. Evaluación de desempeño**

La Municipalidad para realizar la evaluación del desempeño de sus colaboradores utiliza un instrumento que tiene como objetivo facilitar una evaluación integral del desempeño de la persona durante un periodo de tiempo establecido, esta evaluación busca la mejora continua del colaborador, a través de un proceso de autoevaluación, diálogo y negociación. La misma contempla cuatro áreas las cuales se detallan a continuación; a. Evaluación de metas definidas para el periodo según POA, b. Las funciones del cargo, c. Competencias generales, d. Plan de mejora que será evaluado en el próximo evento.

El procedimiento que se debe seguir en esta evaluación consiste en que cada colaborador se autoevalúe, según considere su rendimiento, luego sostiene una reunión con el evaluador para analizar, discutir y conmensurar resultados, sobre esta base se hace un plan de mejora, se firma y la dirección presenta a la gerencia los resultados para su revisión y así trasladar a la unidad de recursos humanos, que analiza los resultados individuales y colectivos.

Esta evaluación se realiza trimestralmente, con el propósito de revisar el cumplimiento en base a la escala de calificación siguiente: EO= Excede el objetivo esperado, AT= Alcanzado totalmente, AP= Alcanzado parcialmente, SA= Sin alcanzar.

#### **3.4.3.4. Remuneración**

El sistema de administración salarial que se aplica en la Municipalidad permite que los salarios sean competitivos según el puesto en el que se labora, debido a que se analiza y evalúa la importancia del puesto con el fin de asignar una remuneración que lo amerite siempre procurando que sea justa y equitativa.

#### **3.4.3.5. Prestaciones**

En el sistema salarial del personal que labora dentro de la Municipalidad se encuentra dividido en cuatro renglones presupuestarios siendo estos los siguientes: renglón 011 personal permanente que es el sueldo de los funcionarios y empleados públicos y que se encuentran contemplados en el presupuesto anual de todos los años. Los colaboradores que se encuentran en el renglón 011 reciben las bonificaciones de ley como Aguinaldo, Bono 14, vacaciones, montepío, auxilio póstumo, además de bonos vacacionales, navideños, bono de feria o el denominado bono del pescado que se entrega para semana santa.

En el renglón 022, personal por contrato, contempla el sueldo base a los trabajadores públicos contratados para la prestación de servicios además que reciben las mismas prestaciones y bonos que el personal permanente o 011. El personal del renglón 029, otras remuneraciones de personal se incluyen los colaboradores que prestan servicios técnicos, con la única diferencia que este contrato no sobrepasara un periodo fiscal.

Por último se encuentra el personal contratado en el renglón 031, jornales, que es un salario que se calcula de forma diaria pagada a obreros, operarios y peones que prestan sus servicios a la institución, que se les paga por medio de planilla y contrato correspondiente, además en esta institución el personal en este renglón solo tiene derecho a vacaciones.

#### **3.4.3.6. Relaciones sindicales**

Existe un sindicato de trabajadores en la Municipalidad de Salamá, cuyo fin principal es de velar por los derechos de los colaboradores ante cualquier situación que afecte sus derechos. Es importante mencionar que el concejo municipal y los líderes sindicales han logrado mantener una buena relación; permitiendo un ambiente que favorezca al buen desarrollo de las actividades laborales que se realizan.

#### **3.4.3.7. Capacitación**

La unidad de recursos humanos de la Municipalidad programa capacitaciones de inducción tanto al nuevo personal como a los colaboradores existentes en el caso de que sea necesario enseñar un nuevo proceso. También se realizan capacitaciones de retroalimentación con el objetivo de que se mantenga un nivel óptimo de conocimiento sobre los procesos con el fin de brindar siempre un mejor servicio.

Se realizan capacitaciones de desarrollo, permitiéndoles a los colaboradores reforzar o adquirir nuevas habilidades y competencias que les permitan crecer en el ámbito personal y profesional. Además de realizar capacitaciones enfocadas al personal como lo son capacitaciones motivacionales se programan capacitaciones que buscan reforzar el servicio al cliente con el objetivo de lograr un mejor trato e interacción con los vecinos.

#### **3.4.3.8. Desarrollo profesional**

Dentro de la Municipalidad el desarrollo profesional se realiza de acuerdo al nivel académico que obtenga el colaborador y según el desempeño que demuestre durante la ejecución de las actividades encomendadas. La institución ofrece al colaborador optar a mejor puestos y desarrollarse en el ámbito profesional que adquirió durante la preparación académica.

#### **3.4.3.9. Controles**

Los controles que aplica la Municipalidad de Salamá son de forma constante, establecen estándares necesarios que permitirán a los colaboradores saber que se tiene que hacer y qué resultado es el que se desea de obtener de las acciones y actividades que se realizan.

El control del desempeño de los colaboradores se realiza por medio de informes en los cuales estos, detallan los avances de sus actividades, además en reuniones programadas en donde los colaboradores hacen una presentación de los resultados de dichos avances y posteriormente se compran con los estándares y objetivos fijados al inicio. Esto con el fin de detectar la existencia de alguna falla que impida el correcto proceder en el logro de los objetivos y metas para luego realizar acciones correctivas a los problemas existentes.

### **3.4.4. Dirección**

La etapa de dirección se da a través del director y los sub-directores de la Dirección de Servicios Públicos, quienes se encargan de dirigir y remitir las actividades y proyectos que se realizan a la unidad que corresponde.

#### **3.4.4.1. Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

#### **3.4.4.2. Motivación**

Las formas de motivar a los colaboradores dentro de la Municipalidad se dan en tres maneras distintas, esto con el objetivo de crear variedad de incentivos que permitan mantener un estado de ánimo óptimo entre el personal para que el desempeño de sus labores sea el adecuado.

##### **a. Económica**

Pago salarial a tiempo, celebración del día del empleado municipal (donde se acredita el bono por desempeño se da a 5 empleados destacados durante un año, un diploma y dinero en efectivo).

##### **b. No económica**

Capacitaciones, convivio navideño y dos campeonatos de papi-fut al año en ambas ramas.

##### **c. Resolución de conflictos**

Se resuelven de acuerdo al reglamento Interno y se siguen los procedimientos establecidos.

#### **3.4.4.3. Formación Empresarial**

Dentro de la Municipalidad de Salamá la formación que se le brinda a los colaboradores se da por medio de capacitaciones, cursos, diplomados a los colaboradores para fortalecer las capacidades, habilidades y conocimientos de los mismos para establecer un equilibrio entre estas y las exigencias del puesto que desempeñan y generar que el logro de objetivos, tareas y metas establecidas se haga de forma eficiente.

#### **3.4.4.4. Toma de decisiones**

La estructura organizacional de la Dirección de servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es vertical, depende de un director y tres subdirectores (administrativo, técnico y de campo), quienes se encargan de supervisar y dirigir las actividades y proyectos y una asistente de la dirección, asimismo cada una de las unidades que integra esta dirección cuenta con un administrador.

Cabe mencionar que director, subdirectores, asistente y administradores dependen en casos especiales de la aprobación del concejo municipal para la ejecución de proyectos.

#### **3.4.5. Control**

Dentro de la Dirección de Servicios Públicos existen informes mensuales y trimestrales, que sirven para cruzar la información con el Plan Operativo Anual, con la finalidad de verificar el avance de la planificación, procurando que las actividades se lleven a cabo en los tiempos establecidos previamente.

##### **3.4.5.1. Tipos de control**

Se lleva un control interno a través del control de personal por medio del sistema de reloj biométrico para registrar la hora de entrada y salida de los colaboradores, control de inventarios para los materiales e insumos y control de actividades

realizadas; asimismo se cuenta con el tipo de control externo por medio de auditorías.

#### **3.4.5.2. Supervisión**

El Director tiene a su cargo la supervisión, tanto de los colaboradores como de las actividades que se realizan dentro de la oficina, para el logro de las metas y objetivos de la institución.

### **3.5. ÁREA DE MERCADOTECNIA**

En Municipalidad de Salamá y por ende la Dirección de Servicios Públicos no cuentan con un área de mercadotecnia, esto se da, porque es una institución pública y su fin es el prestar servicios a la población que se atiende.

Por esta razón la Municipalidad no ha visto la necesidad de crear un área específica de mercadotecnia, por tanto, únicamente creo una unidad de comunicación social, cuyo único fin es el informar a la población sobre los proyectos que se están realizando.

#### **3.5.1. Planeación**

Debido a la naturaleza de la institución, en donde existen actividades espontaneas y constantes no se puede definir una planificación rígida en cuanto a mercadeo se refiere, por el contrario, la planificación tiene que ser flexible y adaptable, siempre enfocándolas a la información de los servicios prestados con la eficacia que estos requieren; logrando de esta manera que la población se encuentre al tanto de los proyectos que se están ejecutando y los que están por terminar.

##### **3.5.1.1. Objetivos**

La Dirección de Servicios Públicos a través de la Oficina de Comunicación Social divulga la información generada de los servicios públicos que se prestan a la



población, de forma eficiente, veraz, objetiva y oportuna. Facilitando el acceso a la información a través de fuentes directas.

#### **3.5.1.2. Estrategias**

El propósito de las estrategias es determinar y transmitir, a través de un sistema de objetivos y políticas principales, una imagen acerca de qué tipo de servicio se desea proyectar por parte de la Dirección de Servicios Públicos hacia el mercado objetivo.

La Municipalidad da a conocer a través de medios de comunicación, como redes sociales, internet y medios televisivos las actividades, proyectos y trabajos que se realizan dentro del municipio de Salamá. Esto con el objetivo de que la población se mantenga enterada de los trabajos en qué forma se están invirtiendo los recursos. La política que se ha adoptado dentro de la Municipalidad es de ser transparente con las actividades que se desempeñan, dar a conocer la cantidad de recursos que han sido empleados y como se han gastado.

El fin que persigue la Dirección de Servicios Públicos es brindar un servicio eficiente que cumpla con las expectativas y necesidades de los vecinos demandantes del servicio.

#### **3.5.1.3. Programas**

No se cuentan con programas de mercadeo, porque la Municipalidad se dedica a la prestación de servicios y la información de los proyectos culminados se da de manera espontánea.

#### **3.5.2. Segmentación del mercado**

El área que tiene a su cargo y atiende la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se encuentra conformada por los vecinos del área rural y urbana del municipio.

### **3.5.3. Investigación de mercados**

En cuanto al mercadeo se refiere no se realiza investigación de mercados alguna, únicamente se realiza un monitoreo en la población atendida. Para determinar si los servicios son conocidos y llegan a la población.

### **3.5.4. Mezcla de mercado**

Herramientas utilizadas en el proceso de mercadotecnia de la institución y que son de uso necesario para lograr hacer que el servicio satisfaga las necesidades de la población. La mezcla de mercado constituye cuatro elementos, conocidos como las cuatro "P", producto, precio, plaza y promoción.

#### **3.5.4.1. Producto**

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá por su naturaleza no ofrece productos a la población; sino que pone a la disposición los siguientes servicios:

Agua y saneamiento, cementerio, alumbrado público, mercado, recolección de desechos sólidos, rastro municipal, mantenimiento y creación de infraestructura vial, mantenimiento, creación y disposición de infraestructura recreativa, transporte, centro de capacitación, biblioteca, y farmacia municipal e infraestructura vial.

#### **3.5.4.2. Precio**

Los servicios prestados por la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá al igual que los que los precios de los mismos, se muestran a continuación en el cuadro 12.

**CUADRO 12**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015**  
**PRECIOS SERVICIOS PÚBLICOS**

<b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>AGUA Y SANEAMIENTO</b>	<b>PRECIO</b>
Concesión de agua potable 30,000 litros mensuales por gravedad	Q1,500.00
Concesión de agua potable 20,000 litros por bombeo	Q2,000.00
Concesión de agua potable 30,000 litros mensuales por bombeo colonia categoría A	Q3,000.00
Concesión de agua potable 30,000 litros mensuales por bombeo colonia categoría B	Q2,500.00
Conexión de drenaje sanitario	Q1,000.00
Por conexión de agua potable (pago mínimo)	Q175.00
Por reconexión de agua potable (pago mínimo)	Q100.00
Por emisión de título de agua potable	Q50.00
Por emisión de título de drenaje	Q50.00
Por reposición de título de agua potable	Q75.00
Por reposición de título de drenaje	Q75.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de agua potable (por compra y venta)	Q100.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de agua potable (por donación)	Q75.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de drenaje (por compra y venta)	Q100.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de drenaje (por donación)	Q75.00
Limpieza de drenajes y sanitarios (conexión domiciliar)	Q200.00
Mantenimiento de alcantarillado sanitario	Q5.00
Multa por daño a la red de distribución de agua potable	Q2,000.00
Multa por instalación del servicio de agua potable sin autorización	Q2,000.00
Multa por mal uso del agua	Q300.00
Multa por manipulación del contador de agua potable sin autorización	Q1,000.00
<b>CEMENTERIO</b>	
Por servicios previos a extender licencias para construcción en cementerio	Q25.00
Mantenimiento instalaciones Cementerio Municipal (pago anual)	Q150.00
Por alquiler de mausoleos municipales (por caja durante siete años)	Q1,500.00
Por emisión de títulos de propiedad	Q50.00
Por exhumación	Q50.00
Por inhumación en mausoleo no propio	Q25.00
Por inhumación en mausoleo propio	Q25.00
Por reposición o traspaso de títulos de cementerio	Q75.00
Por concesión de lotes de terreno (por metro cuadrado)	Q175.00

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>	
Certificación de autorización de postes	Q10.00
<b>MERCADO</b>	
Piso de plaza categoría "A" (metro cuadrado) pago diario	Q10.00
Piso de plaza categoría "B" (metro cuadrado) pago diario	Q5.00
<b>RECOLECCIÓN DE DESECHOS SOLIDOS</b>	
Por servicio de extracción de basura (pago mensual)	Q30.00
Por derecho a depositar basura en el predio de Desechos Sólidos:	
1 bolsa	Q1.00
1 costal	Q2.00
1 pick up	Q5.00
Camión de 5 toneladas	Q10.00
Camión de 5 a 10 toneladas	Q30.00
Camión de 10 toneladas en adelante	Q50.00
<b>RASTRO MUNICIPAL</b>	
Extracción de cueros	Q5.00
Por destace de ganado bovino (unidad)	Q50.00
Por destace de ganado porcino (unidad)	Q25.00
<b>INFRAESTRUCTURA RECREATIVA</b>	
Arrendamiento de áreas deportiva	Q50.00
Arrendamiento de la concha acústica por noche	Q500.00
Arrendamiento de la concha acústica por día	Q300.00
Arrendamiento de salón municipal con fines culturales o de beneficencia	Q500.00
Arrendamiento de salón municipal con fines lucrativos	Q2,300.00
Arrendamiento de salón municipal sin fines lucrativos	Q1,500.00
Arrendamiento del estadio por evento con fines benéficos	Q1,500.00
Arrendamiento del estadio por evento con fines lucrativos	Q5,000.00
Arrendamiento del estadio por hora diurna para práctica deportiva	Q100.00
Arrendamiento del estadio por hora nocturna para práctica deportiva	Q200.00
Arrendamiento del parque infantil	Q250.00
<b>TRANSPORTE</b>	
Por alquiler de camiones de volteo viajes cortos (50 kilómetros)	Q500.00
Por alquiler de camiones de volteo viajes largos (por kilómetro)	Q9.00
Empresas de microbuses extraurbanos (por unidad) pago mensual	Q125.00
Empresas de transporte extraurbano (por unidad) pago mensual	Q300.00
Empresas de transporte escolar (por unidad) pago mensual	Q100.00
Empresas de transporte urbano (por bus)	Q150.00

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

Pick up por descarga en vía pública (máximo dos horas); pago por hora	Q5.00
Camiones por descarga en vía pública (máximo dos horas); pago por hora	Q15.00
Tráileres por descarga en vía pública (máximo dos horas); pago por hora	Q25.00
Inspección anual a transporte colectivo (taxis, buses, microbuses, etc.) pago anual	Q200.00
Reposición de licencia de operación para buses y microbuses en perímetro municipal	Q 75.00
Reposición de licencia de operación de taxis, y fleteros en perímetro municipal	Q75.00
Por cada vehículo en depósito municipal (pago diario)	Q25.00
Solvencia de tránsito	Q50.00
<b>CENTRO DE CAPACITACIÓN</b>	
El uso de este servicio es gratuito.	Q0.00
<b>BIBLIOTECA</b>	
El uso de este servicio es gratuito.	Q0.00
<b>FARMACIA</b>	
El precio del producto varía y es asignado por el administrador o encargado	
<b>INFRAESTRUCTURA VIAL</b>	
Creación y mantenimiento de la infraestructura vial se toma como proyectos	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Municipalidad de Salamá, 2015.

En el cuadro anterior se describen los precios de los servicios que son prestados por la Municipalidad de Salamá, a través de la Dirección de Servicios Públicos. La mayoría de los servicios que presta la dirección tienen algún costo a excepción de la biblioteca, centro de capacitación. En cuanto a la farmacia el servicio es gratuito pero los productos que en ella se encuentran tienen un valor.

El costo del producto varía, uno respecto al otro. Y por último, en la infraestructura vial se trabajan por medio de proyectos y allí es donde se define el valor que cada uno tendrá.

### 3.5.4.3. Plaza

La prestación de servicios puede ser solicitada directamente en la Dirección de Servicios Públicos ubicada en las instalaciones de la Municipalidad.

#### **3.5.4.4. Promoción**

La dirección de Servicios Públicos a través de la oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Salamá, da a conocer a los vecinos y usuarios sobre los avances en los trabajos, proyectos y actividades que se realizan dentro de cada unidad que conforman la dirección. Estos anuncios se realizan por medio de las redes sociales, en los canales televisivos de los medios locales pudiendo ser comunicados escritos o audiovisuales y en la página oficial de internet.

La oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Salamá es la encargada de desempeñar una función facilitadora y de enlace entre las autoridades de la Municipalidad y los medios de comunicación, con el objetivo de mantener informada a la población de todas las gestiones, actividades y proyectos que se realizan diaria, semanal y mensualmente, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen de la institución.

Dentro de las actividades de la Oficina de Comunicación Social se encuentra el proyectar la imagen de la Municipalidad de Salamá ante la población a través en las redes sociales de mayor popularidad en la actualidad; asimismo con informes audiovisuales colgados en internet o en canales de televisión locales y en la página oficial de internet.

Los elementos de la mezcla de promocional son publicidad, promoción de ventas, ventas personales, relaciones públicas y marketing directo. Dentro de la Municipalidad se desarrolla en gran medida las relaciones públicas haciendo de conocimiento a la población de todas las tareas, proyectos, actividades deportivas y recreativas que realizara en beneficio de la población; esto a través de la publicidad en medios de comunicación que comúnmente suelen utilizar como lo son el internet, televisión y redes sociales.

### **3.6. ÁREA DE FINANZAS**

El presupuesto y otros ingresos se obtienen de la partida presupuestaria asignada del gobierno central para Municipalidad, además de obtener ingresos propios, por medio del cobro de arbitrios e impuestos, los cuales son administrados mediante la dirección financiera.

#### **3.6.1. Impuestos**

Obligaciones y responsabilidades de carácter fiscal que la Municipalidad tiene que atender para no llegar a tener problemas tanto tributarios como de controlaría.

##### **3.6.1.1. Régimen de inscripción**

Por su naturaleza las municipalidades no se encuentran inscritas bajo un régimen tributario en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- esto se da porque es una institución pública, a pesar de su autonomía. Según lo estipula la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- las municipalidades no son agentes retenedores de IVA.

##### **3.6.1.2. Obligaciones fiscales**

Cumplir con lo estipulado en leyes que fiscalizadoras mencionadas en el marco legal.

#### **3.6.2. Costos**

Los costos se clasifican según su el tipo de gasto durante el funcionamiento de la Municipalidad, así como la forma en la que se perciben los ingresos con los cuales se podrán trabajar.

##### **3.6.2.1. Clasificación**

Los costos que se manejan en la dirección son de funcionamiento, organización instalación, mantenimiento de infraestructura, mobiliario y equipo.

### **3.6.2.2. Ingresos**

Los asignados por el gobierno central en el presupuesto general de la nación, y lo recaudado de los impuestos, tasas, y arbitrios municipales.

### **3.6.3. Contabilidad**

La forma en la que se aplica la contabilidad en la Municipalidad de Salamá, por ser una institución de carácter público y autónomo varia en varios aspectos con respecto a las instituciones privadas; aunque eso no la hace exenta de seguir los procesos, lineamientos y normas establecidas en la ley.

#### **3.6.3.1. Estados financieros**

No se presentan estados financieros, únicamente se realiza un informe de resultados, de la ejecución del presupuesto asignado y recaudado con el que se cuenta.

#### **3.6.3.2. Indicadores financieros**

Los más comunes y los que se tienen en cuenta son el de liquidez, endeudamiento, de actividad y el de apalancamiento.

#### **3.6.3.3. Sistemas de contabilidad**

El sistema contable que se utiliza para el registro y control de las actividades financieras del gobierno municipal el Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales –SICOINGL- y el Sistema Integrado de Administración Financiera, Gobierno de Guatemala, C.A. –SERVICIOSGL-

### **3.6.4. Financiamiento**

La forma en la que se da el financiamiento en la Municipalidad se subdivide en dos fuentes de ingreso importantes siendo fuentes internas y externas.



#### **3.6.4.1. Interno**

La recaudación de las tasas, arbitrios e impuestos establecidos por la Municipalidad de Salamá, que se le aplicaran a la población.

#### **3.6.4.2. Externo**

El presupuesto asignado por el gobierno central y donaciones o apoyos de empresas, ONG's e instituciones internacionales realizadas a la Municipalidad de Salamá.

### **3.7. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS**

A continuación, se inicia con la identificación y descripción de las problemáticas que fueron encontradas en la Dirección de Servicios Públicos.

#### **3.7.1. Área Administrativa**

Según el diagnóstico realizado se estableció que actualmente la Dirección de Servicios Públicos como tal, no dispone de manuales de procedimientos completos y actualizados que les permita a los colaboradores desarrollar las actividades que se les ha asignado con eficiencia, logrando los objetivos planteados, con el fin de prestar un mejor servicio a los vecinos.

La Dirección de Servicios Públicos no cuenta con la jerarquización y manual de funciones de puestos de las unidades que la integran. Ante la ausencia de un manual de funciones de cada puesto podría existir duplicidad en el desempeño de las labores.

No se cuenta con una estandarización de formularios de solicitudes y órdenes de trabajo específicos para cada procedimiento dentro la Dirección de Servicios Públicos.

Carencia de recurso humano necesario para atender las actividades diarias de la institución.

A pesar que la prestación de servicios ha mejorado en comparación a otros años, un alto porcentaje de la población califica como regular la forma en que los servicios son prestados.

### **3.7.2. Área de mercadeo**

Por la naturaleza de la institución, la Municipalidad de Salamá en donde existen actividades espontaneas y constantes no se puede definir una planificación rígida en cuanto a mercadeo se refiere, por el contrario, la planificación tiene que ser flexible y adaptable, siempre enfocándolas a la información de los servicios prestados con la eficacia que estos requieren; logrando de esta manera que la población se encuentre al tanto de los proyectos que se están ejecutando y los que están por terminar.

### **3.7.3. Área de finanzas**

El sistema contable que se utiliza la Dirección Financiera de la Municipalidad de Salamá utiliza para el registro y control de las actividades financieras del gobierno municipal el Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales – SICOINGL- y el Sistema Integrado de Administración Financiera, Gobierno de Guatemala, C.A. –SERVICIOSGL-

## **3.8. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS**

De acuerdo con las necesidades institucionales, identificadas durante la elaboración del diagnóstico administrativo en la Dirección de Servicios Públicos, se priorizaron los problemas que se consideran de mayor importancia y en los cuales se puede intervenir directamente. Basados en lo anterior, la priorización de la problemática identificada en su orden se desglosa de la siguiente manera:

- a.** Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de agua potable de la Dirección de Servicios Públicos.
- b.** Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de Saneamiento, desechos sólidos, infraestructura vial, cementerio, biblioteca, rastro, transporte y farmacia, de la Dirección de Servicios Públicos.
- c.** Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de alumbrado público, centro de capacitación e infraestructura recreativa y mercado de la Dirección de Servicios Públicos.
- d.** Creación de un manual de procedimientos que unifique los procesos que realiza cada una de las unidades que forman parte la Dirección de Servicios Públicos.
- e.** Falta de un manual de funciones de puestos y estructura jerárquica organizacional de la Dirección de Servicios Públicos.
- f.** Estandarización de los formularios de solicitudes y órdenes de trabajo específicos para cada procedimiento dentro de la Dirección de Servicios Públicos.
- g.** Capacitación en cuanto a servicio al cliente para el personal, con el propósito de mejorar la atención al vecino y asimismo lograr la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

En este capítulo se desarrolla la propuesta. La misma fue planteada mediante una investigación realizada en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá. Es el resultado de la priorización de problemas encontrados durante el análisis de los datos recopilados. A continuación, se describe el nombre de la propuesta, a realizarse, los hallazgos, justificación, objetivos y descripción de dicha propuesta; además de la forma a implementarse y el presupuesto requerido para su aplicación.

#### **4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Manual de procedimientos unificado de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

#### **4.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Necesidad de un manual de procedimientos que contenga todos los procedimientos que se realizan en las distintas unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

##### **4.2.1. Hallazgos**

Los hallazgos resultantes de la intervención e investigación que se realizó en la unidad de análisis fueron los siguientes:

- La falta de un manual de procedimientos que unifique todos los procesos dentro de la Dirección de Servicios Públicos no se dedujo únicamente por la observancia del investigador; sino que además, fue una de las necesidades hechas ver por parte de las autoridades de la Municipalidad.

- El requerimiento de un manual como este responde a que la Municipalidad necesita cumplir con ciertos estándares administrativos y de calidad que les permita ser calificados dentro de las mejores Municipalidades a nivel nacional.
- Debido a la falta de un manual que ayude a fortalecer la gestión municipal se hace necesaria la elaboración de una herramienta estandarizada y completa que contenga los procedimientos de las doce unidades de la Dirección de Servicios Públicos. Esto con el objetivo de tener un documento completo que demuestre que la administración dentro de la Municipalidad está apoyando a que los procesos se ejecuten de forma rápida y de calidad, buscando siempre el logro de los objetivos planteados mediante la correcta aplicación de los procedimientos para lograr un servicio eficaz a la población.
- La carencia de un manual de procedimientos se dificulta a los directores y subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos la coordinación de todas las actividades y procedimientos que se ejecutan diariamente dentro de la misma.
- La coordinación y disposición del personal se dificulta debido a que los directores y subdirectores se les complica la distribución de tareas al personal que tienen a su cargo por la falta de una herramienta que describa quienes intervienen para cada procedimiento.

Esta serie de hallazgos surgieron del análisis e interpretación de resultados, con ayuda y coordinación de las autoridades municipales y herramientas administrativas utilizadas para la recopilación de la información que posteriormente fue analizada y aceptada por la unidad de análisis.

#### **4.2.2. Herramienta de diagnóstico**

Para diagnosticar el problema existente en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá se hizo uso del cuadro -FODA- (fortalezas,

oportunidades, debilidades y amenazas). Para la realización de este cuadro se utilizaron encuestas al personal que trabaja en las distintas unidades de la dirección, como los vecinos que utilizan los servicios que son prestados por la Dirección de Servicios Públicos.

Además de la utilización de las encuestas, se hizo uso de la técnica de la observación directa, en primera instancia. La importancia de la observación radica en que se puede logra obtener un panorama preliminar de la situación en la que se encuentra el área de intervención.

#### **4.3. JUSTIFICACIÓN**

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una institución o empresa.

En los manuales de procedimientos son plasmadas, metódicamente tanto las acciones, como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo los procedimientos para cada función establecida. Con la ayuda de los manuales se puede hacer un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico; lo que a su vez permite desempeñarlas en un periodo de tiempo relativamente corto.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Un manual administrativo que contenga todos los procedimientos establecidos para cada unidad que conforma la Dirección de Servicios Públicos resulta ser una herramienta de comunicación, información, control y supervisión muy útil para ambas partes. El compilado de procedimientos en un solo manual que represente

a la dirección ayudará tanto a los jefes de esta, como a los superiores de toda la institución, pues servirá para toda aquella persona que no conozca a fondo los procesos que se realizan dentro de ella, o simplemente desee consultar algún paso en específico.

Aunado a esto se realizaron reuniones con las autoridades municipales en donde se expusieron los hallazgos de la investigación. En donde uno de los temas que resaltó fue la importancia de un manual uniforme y completo de la Dirección de Servicios Públicos. Esto se debe a que esta dirección es la más grande y una de las más importantes dentro de la Municipalidad.

Lo que desea la Municipalidad con este manual es tener una herramienta completa que contenga los todos los procedimientos que se realizan dentro de cada unidad que conforma la dirección; y así facilitar el trabajo de coordinación y distribución de actividades a los directores, subdirectores, unidad de recursos humanos en el caso de nuevo personal y a los colaboradores de la Municipalidad en la realización de sus tareas.

Debido a las constantes calificaciones en cuanto a gestión, modernización y aplicación de herramientas administrativas a las cuales está sujeta la Municipalidad a nivel nacional a través del gobierno central. Las autoridades municipales además de ver necesaria la creación de esta propuesta, están de acuerdo a que se lleve a cabo su creación, porque lo que buscan las autoridades es el beneficio para la institución, los colaboradores y vecinos del municipio de Salamá.

Por la utilidad que representa el manual administrativo que contiene todos los procedimientos de cada unidad que forma parte de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es de suma importancia que el

documento deba estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda la institución.

Se debe de ser flexibles con lo establecido dentro del manual. El fin que se busca es facilitar el trabajo en el desarrollo de cada proceso a realizarse o bien las consultas que se deseen hacer. Hay que permitirle al colaborador que, al momento de realizar algún proceso pueda aplicar su ingenio y creatividad y si encuentra una forma mucho más sencilla y rápida de realizar algún procedimiento pueda comunicarlo con sus superiores para que estos analicen su propuesta y se pueda modificar cierto procedimiento, manteniendo de esta forma la eficiencia en la prestación de servicios hacia la población.

#### **4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

Los objetivos que se desean alcanzar con la elaboración y posterior aplicación del Manual de Procedimientos son los siguientes:

- Brindar una herramienta que permita a la Municipalidad de Salamá estar en el ranking de las mejores municipalidades del país, debido a que los aspectos a calificar consisten en cumplir con ciertos requisitos en cuanto a herramientas administrativas que faciliten las tareas municipales para el buen servicio de la población.
- Facilitar la coordinación dentro de las doce unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos.
- Dotar al recurso humano de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, de un documento de consulta práctica que ponga a su disposición información actualizada, referente a las actividades que desempeñan, indicando los canales de comunicación de las diferentes áreas



de trabajo, con el objeto de orientarlo en el cumplimiento y desempeño de sus actividades.

- Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal y en la inducción al puesto.
- Servir de apoyo en la función de dirección al definir con claridad los procedimientos de cada actividad con el flujograma correspondiente, dentro de la Dirección de Servicios Públicos Municipales.
- Delimitar el quehacer de las diferentes unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos Municipales en relación con las demandas de los vecinos del municipio.

#### **4.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

El presente manual es un documento que pretende mejorar el servicio, gestión y el cumplimiento de estándares requeridos para la buena calificación municipal; de igual manera facilitar las consultas a las autoridades, funcionarios y empleados municipales que deseen profundizar sus conocimientos en determinado momento, respecto a las especificaciones, responsabilidades, procedimientos y las relaciones de comunicación y coordinación de cada uno de los puestos existentes, según la estructura organizacional o para evaluar el cumplimiento de las funciones de cada empleado.

El manual de procedimientos desempeña la función de orientar a los colaboradores de nuevo ingreso que desconocen el ambiente en el que deberán desempeñar sus actividades; de tal forma, que se puedan establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas, permitiéndoles trabajar juntas con eficiencia y eficacia.

Es así como propone la creación de esta herramienta, la cual contiene los procedimientos de las doce unidades de la Dirección de Servicios Públicos e indica paso a paso las actividades que se realizan para la prestación de los servicios públicos y trámites internos de la Municipalidad.

Este instrumento, son una respuesta a las requisiciones de la legislación actual para modernizar la estructura municipal en favor de mejorar la prestación de servicios municipales.

#### **4.6. METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN**

En esta parte se describen los pasos y fases que se deberán de seguir para la implementación de esta herramienta dentro de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

##### **4.6.1. Fases**

Se detallan las fases que se consideran necesarias atravesar para que las autoridades, tanto de la Municipalidad de Salamá y de la Dirección de Servicios Públicos añadiendo a los colaboradores de esta última.

El objetivo de que la introducción e implementación del manual sea por fases se hace para que los colaboradores conozcan de la existencia de una herramienta que les permita realizar sus actividades diarias de una forma ordenada, con el fin de prestar un servicio eficiente a los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz.

- **Fase I, de presentación del manual a las autoridades**

Esta fase busca que las autoridades de la Municipalidad de Salamá y siendo más específicos, las autoridades y colaboradores de la Dirección de Servicios Públicos

inicien a familiarizarse con el Manual de Procedimientos, conociendo las partes que lo conforman y la manera en que el manual se encuentra estructurado.

- **Fase II, presentación del manual a los colaboradores de la Dirección**

Durante el tiempo que dura esta fase se pretende iniciar con un reconocimiento del Manual de Procedimientos, explicando los objetivos que se persiguen al implementar este tipo de herramienta administrativa además de informar e instruir a los colaboradores que harán uso del mismo.

- **Fase III, reconocimiento y aplicación del manual**

En esta fase se desea que el colaborador analice acompañado del manual, los procedimientos inherentes a su cargo, con el fin de determinar si está realizando cada actividad conforme a los pasos establecidos. También se busca que se tenga al alcance y vista de los colaboradores esta herramienta de consulta, donde se pueda verificar constantemente las actividades a seguir en el momento que surja alguna duda sobre determinado procedimiento.

- **Fase IV, control**

El fin de esta fase es verificar que el colaborador de la Dirección de Servicios Públicos este realizando sus actividades conforme a lo establecido en el manual, debido a que está diseñado para facilitar el conocimiento y aplicación de los procedimientos para cada puesto de trabajo.

Además es tarea de los supervisores de cada colaborador dar acompañamiento necesario a las actividades que se realizan, siendo flexibles tanto en su aplicación como en su modificación, pues lo que se busca es poseer una herramienta administrativa que permita trabajar eficientemente.

#### 4.7. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Es de ayuda a la Unidad de Recursos Humanos, así como a los jefes de cada unidad que integran la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá y a los colaboradores de la misma, en la presentación y utilización del manual de procedimientos, los tiempos de aplicación se reflejan en el cuadro 13.

**CUADRO 13**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016**  
**FASE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS													
No.	ACTIVIDAD	SEMANA				SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>FASE I</b>													
1	Presentación del manual a jefes superiores y jefes inmediatos de la Municipalidad de Salamá.												
2	Presentación del manual a los directores, subdirectores, colaboradores tanto administrativos como operativos de la Dirección de Servicios Públicos.												
<b>FASE II</b>													
3	Explicar a los colaboradores de la Dirección de S.P. la función del manual, su utilidad y la manera en que está elaborado para facilitar su comprensión.												
4	Otorgarle al colaborador existente y de nuevo ingreso de la Dirección de S.P. una herramienta en donde se encuentren establecidos los procedimientos que deberá seguir paso a paso para poder realizar sus tareas de forma eficiente.												
<b>FASE III</b>													
5	Que el colaborador analice los procedimientos establecidos y graficados en el manual de procedimientos, para que inicie el proceso de empoderamiento de su área de trabajo.												
6	Si al terminar el proceso de análisis del manual de procedimientos surgieran algunas dudas o consultas abocarse con su jefe inmediato o compañeros de trabajo.												

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

7	Ubicar el manual en un área accesible y al alcance de todos para que sirva al colaborador como una guía constante en la correcta ejecución de los procedimientos.																			
<b>FASE IV</b>																				
8	Que el colaborador de la Dirección de S.P. realice las actividades inherentes a su puesto.																			
9	Que los jefes inmediatos de los colaboradores de la Dirección de S.P. le den el acompañamiento necesario para que las tareas que realice el colaborador se hagan de forma adecuada.																			
10	Que el manual de procedimientos sea utilizado como guía en la verificación y supervisión para determinar que los procedimientos que se están realizando por parte del colaborador se estén desempeñando de acuerdo a lo establecido en el manual, siempre permitiendo la flexibilidad en el uso del mismo.																			

Fuente: Elaboración propia. Año 2016.

En el cuadro anterior se describen los pasos ideales para presentar a los colaboradores la nueva herramienta que será de utilidad al personal y jefes de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

#### 4.8. RESULTADOS ESPERADOS

- Que este manual sea una herramienta de consulta sencilla y práctica que provea información actualizada sobre los procesos a realizar en cada unidad que conforma la Dirección de Servicios Públicos.
- Que la utilización de esta herramienta sea de ayuda en la capacitación del nuevo personal, brindándoles un documento en donde se encuentren de forma detallada los procedimientos en cada puesto de trabajo.
- Sirva de apoyo a la Dirección de Recursos Humanos al momento de integrar nuevo personal dentro de la Dirección de Servicios Públicos.

- Ayude a delimitar las actividades por medio de flujogramas, mostrando al colaborador los pasos a seguir para desempeñar de forma eficiente sus tareas.
- Que el uso de esta herramienta, contribuya a que el servicio que se presta a la población de Salamá, Baja Verapaz, sea satisfactorio para los vecinos.
- Los costos que se lleguen a incurrir en la integración de nuevo personal así como en aplicación de este manual sean mínimos y de esta forma que el aprovechamiento de los recursos sea beneficioso para la institución.

#### **4.9. BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios de la creación, uso y aplicación del presente manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos serán: la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, el área de análisis, es decir la Dirección de Servicios Públicos entrando en esta área los directores, subdirectores y colaboradores de esta dirección y los vecinos del municipio de Salamá que hagan uso de los servicios que se prestan.

#### **4.10. RECURSOS**

A continuación se describen los recursos que serán necesarios por la Dirección de Servicios Públicos en la utilización del manual administrativo.

##### **4.10.1. Recursos humanos**

El recurso humano que se empleará para el correcto uso de esta herramienta será el personal de la Dirección de Recursos Humanos, encargada de presentarla a los colaboradores de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá. Esto con el fin de que los colaboradores conozcan los procesos a desempeñar, y que las autoridades puedan controlar y supervisar que los procesos se estén realizando de forma correcta.

#### **4.10.2. Recursos materiales**

El gasto en que se incurrirá es en la impresión de copias de esta herramienta, con el fin de que la Dirección de Recursos Humanos pueda tener una copia, además de la Dirección de Servicios Públicos, y algunas unidades dentro de esta dirección que deseen tener una copia adicional, esto provocara que el desgaste por uso a los distintos documentos no sea mayor pues existen varias copias a las cuales consultar, en lugar de una sola.

El gasto material que se pueda llegar a incurrir con esta herramienta administrativa es cuando se actualicen, quiten o agreguen nuevos procesos dentro de las distintas unidades que conforman la Dirección de Servicios públicos y se tenga que reimprimir y encuadernar nuevos documentos.

#### **4.11. PRESUPUESTO**

Para la implementación de esta herramienta no será necesario el diseñar algún tipo de presupuesto. Debido a que este manual de procedimientos no exige gasto, ni inversión alguna, en la puesta en marcha, ejecución o consulta del mismo.

Exceptuando la actividad de presentación de este manual y la reimpresión de esta herramienta al momento de realizar alguna actualización en el algún procedimiento.

El gasto significativo en la actividad de presentación sería únicamente en el gasto de la alimentación a los colaboradores y demás personas que se les presente el documento. Esto se debe a que la Municipalidad cuenta con instalaciones, mobiliario y equipo para realizar esta actividad y así reducir costos.

#### **4.12. FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

El elaborar un plan para agenciarse de fondos por medio de un financiamiento externo o interno tampoco será necesario para el uso, ejecución o consulta de esta herramienta. Esto se debe, a que este manual es un documento escrito el cual servirá para la consulta y control de cada proceso a desempeñarse dentro de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, por lo cual no se considera necesario tener presente algún financiamiento en su aplicación, pues esta herramienta no genera costos significativos.



## CONCLUSIONES

Conforme a la investigación y diagnóstico realizado en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, del departamento de Baja Verapaz se concluye lo siguiente:

- a.** El Municipio de Salamá, Baja Verapaz ha crecido considerablemente en cuanto a población, lo que conlleva a mayor demanda de los servicios básicos, como lo son: la energía eléctrica, agua potable y drenaje; este crecimiento genera que muchas de las familias asentadas lejos del centro del municipio no tengan acceso a los servicios mencionados, porque la capacidad actual de las redes de distribución de los servicios básicos no se encuentra desarrollada.
- b.** El agua uno de los recursos más importante dentro del municipio, pero se ha visto afectado por el crecimiento poblacional, la deforestación y tala inmoderada en las cercanías de las cuencas, lo que ha provocado que el caudal de agua haya disminuido considerablemente y afecte aún más a los usuarios del servicio de agua potable en época de verano.
- c.** El proceso administrativo se encuentra presente desde la institución más pequeña hasta la más organizada y tecnificada, debido a que la planeación, organización, integración, dirección y control se encuentran en cada actividad y tarea que se desarrolla dentro de la misma.
- d.** El proceso de integración de personales un elemento de suma importancia para las instituciones, debido a que de él depende la perfecta selección, evaluación y reclutamiento del personal idóneo para la institución, además de lograr que las relaciones laborales entre el patrón y el colaborador se mantengan saludables.

- e.** Determinar políticas que sirvan de guía para miembros de una institución facilita el consensuar los criterios y formas de actuar de los colaboradores, debido a que estas brindan criterios y planes de acción a seguir en cada actividad que se desempeña.
- f.** La mercadotecnia en las instituciones públicas se aplica de forma muy distinta a las instituciones privadas, la diferencia que existe es que en las instituciones públicas la disponibilidad y medios con que se cuentan son escasos o reducidos, además de que el tipo de mercadotecnia es enfocado a la divulgación de las actividades que se realizan.
- g.** Por la falta de una herramienta administrativa que contenga información actualizada de los procesos que se realizan en la Dirección de Servicios Públicos, se le dificulta al recurso humano contar con un documento que sirva de consulta y guía en de las actividades, responsabilidades y canales de comunicación; con el fin de que los procesos se realicen de la forma correcta, rápida y eficiente.
- h.** El uso y puesta en práctica de un manual de procedimientos, además de servir como guía o un documento de consulta, puede ser útil en el adiestramiento, capacitación e inducción a los puestos dentro de la Dirección de Servicios Públicos.
- i.** Ante la ausencia de un documento que describa los pasos a seguir para realizar las tareas y procedimientos de cada puestos, es difícil delimitar que se debe hacer, y hasta donde llega la responsabilidad de cada puesta en cada actividad que se realiza.

## RECOMENDACIONES

Conforme a las conclusiones descritas con anterioridad se recomienda lo siguiente:

- a.** La Municipalidad de Salamá, debe de replantear sus prioridades y buscar estrategias que le permitan ir a la par del crecimiento poblacional para poder mejorar y ampliar el alcance de los servicios básicos, con el fin de que toda la población haga uso de ellos y al mismo tiempo, generar un crecimiento social dentro del municipio.
- b.** La Municipalidad debe crear alianzas con el Instituto Nacional de Bosques –INAB- y alguna otra institución dedicada y preocupada en la protección y conservación de áreas boscosas, con el fin de crear proyectos de mejoramiento y reforestación de las cuencas que abastecen de agua al Municipio de Salamá, tratando de disminuir el problema de sequía que últimamente ha estado afectando tanto en época de invierno como en verano.
- c.** Es necesario que dentro de la Municipalidad de Salamá los colaboradores tengan conocimiento sobre los elementos que conforman el proceso administrativo, para que pueda ser aplicado de la forma y orden correcto, buscando desarrollar en cada colaborador el sentido del empoderamiento de su puesto de trabajo aplicando las técnicas y herramientas que la administración brinda para realizar sus actividades eficientemente.
- d.** Que la Dirección de Recursos Humanos junto con la Dirección de Servicios Públicos colaboren estrechamente en la evaluación, selección y reclutamiento del personal que sea requerido; además de realizar actividades que permitan mantener un clima laboral sano y estable, y capacitar constantemente a los

colaboradores para que estos al momento de hacer las actividades inherentes a su puesto puedan hacerlo con eficiencia.

**e.** La Municipalidad de Salamá, debe de crear políticas que rijan el actuar tanto de la Dirección de Servicios Públicos, como cada una de las diferentes direcciones que la conforman, esto beneficiará a que las actividades y tareas que desarrollan los colaboradores sean eficientes, fijando límites y planes de acción. Muchas veces en las instituciones las políticas no se encuentran establecidas y se aplican de forma inconsciente, lo cual genera que no todos los colaboradores realicen sus tareas de manera orientada; es esto que es necesario establecerlas.

**f.** La mercadotecnia en la Municipalidad de Salamá tiene que seguir enfocada en dar a conocer a la población sobre los proyectos, actividades y programas en que se trabajan, utilizando medios escritos, digitales como lo son las redes sociales e incluso medios audiovisuales divulgados a través de medios televisivos locales, con el fin de mantener una relación estrecha con la población.

**g.** Ofrecer al recurso humano de la Dirección de Servicios Públicos esta propuesta de manual de procedimientos que contenga los procedimientos que se realizan, actualizándolos cuando sea necesario con el fin de tener un documento que sirva de consulta y guía en de las actividades con el fin de prestar un servicio rápido y eficiente a la población.

**h.** Utilizar el manual de procedimientos para que a la Dirección de Servicios Públicos y la Dirección de Recursos Humanos, les sea útil en el adiestramiento, capacitación e inducción a los puestos dentro de la Dirección de Servicios Públicos.

**i.** Delimitar las responsabilidades de cada persona en los procedimientos que están realizando, permitir la consulta cuando se tenga alguna duda en un proceso,

mostrar las líneas de comunicación y determinar las responsabilidades de cada persona mediante el manual de procedimientos. Además de ayudar a conocer los procesos que cada unidad de la Dirección de Servicios Públicos realiza a las personas que son ajenas a la misma.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, C. R. Y otros. 2004. Participación Ciudadana en el Proceso Presupuestario Municipal: Medio para el Desarrollo de Nuevas Prácticas Democráticas en Guatemala. Costa Rica, Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano.
- Arvey. M. Qué es un presupuesto. (en línea). Guatemala. Consultado el 21 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos3/presupuestos/presupuestos.shtml>.
- Barrios Ambrocy, G. E. 1991. Retablo de la iglesia parroquial de San Mateo, Salamá, B.V: Retablo de la iglesia parroquial de San Mateo. Guatemala, Departamento de arte, Universidad de San Carlos de Guatemala. 169 pp.
- Camo M. Monografía del departamento de Baja Verapaz. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: <http://camo.com.gt>.
- Chiavenato. I. 2007. Administración de Recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. 8° Edición. México, McGraw-Hill. 518 pp.
- Congreso de la República de Guatemala. (en línea). Sf. Código Municipal Decreto 12-2012. Consultado el 21 agosto. 2015. Disponible en: [derecholeyes.com/2013/02/código-municipal-de-guatemala-decreto-12-2012/](http://derecholeyes.com/2013/02/código-municipal-de-guatemala-decreto-12-2012/)
- Consejo Municipal de Desarrollo del Municipio de Salamá Baja Verapaz, Secretaría de Programación y Planificación de la Presidencia y Dirección de Planificación Territorial. Guatemala. 2010. Plan de desarrollo Salamá, Baja Verapaz 2011-2025. Guatemala, 119 pp.

- Coronado, M.E. s/f. Estudio Agrológico Semidetallado de Suelos para Fines de Riesgos del Valle de Salamá. Guatemala, 170 pp.
- Definición ABC. Guatemala. 2015. Definiciones. (en línea). Disponibles en: <http://www.definicionabc.com>.
- DEGUATE. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.deguate.com>.
- Gulick. L. Administración Pública. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.irmasusana.blogspot.com/2007/01/administracin-pblica.html>.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. Guatemala. 2002. XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. Guatemala. 2010. Informe Nacional de Desarrollo Humano, fascículo región II.
- Koontz, H. Y Wehrich, H. 2002. Administración una Perspectiva Global. 12° Edición. México, McGraw-Hill. 806 pp.
- Kotler, P. Y Armstrong, 2013. Fundamentos de Marketing. 11° Edición. México, Pearson Educación. 648 pp.
- Marroquín. Z. 2010. Diagnostico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión: Informe individual de EPS, Costos y Rentabilidad de Unidades Agrícolas: producción de tomate. 15° volumen. Guatemala. 161 pp.

- Ministerio de Educación -MINEDUC-. Anuario estadístico 2014. (en línea). Guatemala. Consultado el 9 noviembre. 2016. Disponible en: [http://estadistica.mineduc.gob.gt/anuario/2014/data/Historico/Historico\\_Inicial\\_Municipal.pdf](http://estadistica.mineduc.gob.gt/anuario/2014/data/Historico/Historico_Inicial_Municipal.pdf) 1002 pp.
- Ministerio de Educación -MINEDUC-. Anuario estadístico 2015. (en línea). Guatemala. Consultado el 9 noviembre. 2016. Disponible en: [http://estadistica.mineduc.gob.gt/anuario/2015/data/Historico/Historico\\_Inicial\\_Municipal\\_1992-2015.pdf](http://estadistica.mineduc.gob.gt/anuario/2015/data/Historico/Historico_Inicial_Municipal_1992-2015.pdf). 1014 pp.
- Montaña. I. Definición de Administración Pública. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.irmasusana.blogspot.com/2007/01/administracin-pblica.html>.
- Municipalidad de Salamá. 2015. Misión, Visión, Valores y Principios. Guatemala
- Municipalidad de Salamá. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. del 2015. Disponible en: <http://www.munisalama.gob.gt>.
- OMS/UNICEF. Saneamiento. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/sanitation.shtml>.
- Proteus, C. Definición de capacitación. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.es.scribd.com/doc/37268495/conceptos-Afines-A-La-Capacitacion>.



- Robles E. Iglesia Parroquial de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.deguate.com>.
- Thompson, A. Y Strickland A. 2001. Administración Estratégica Conceptos y Casos. 11° Edición. México, Mc Graw Hill. 403 pp.
- Thompson. M. Definición de proyecto. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/proyecto/concepto-proyecto.html>.
- Wigodski. J. Población y muestra. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

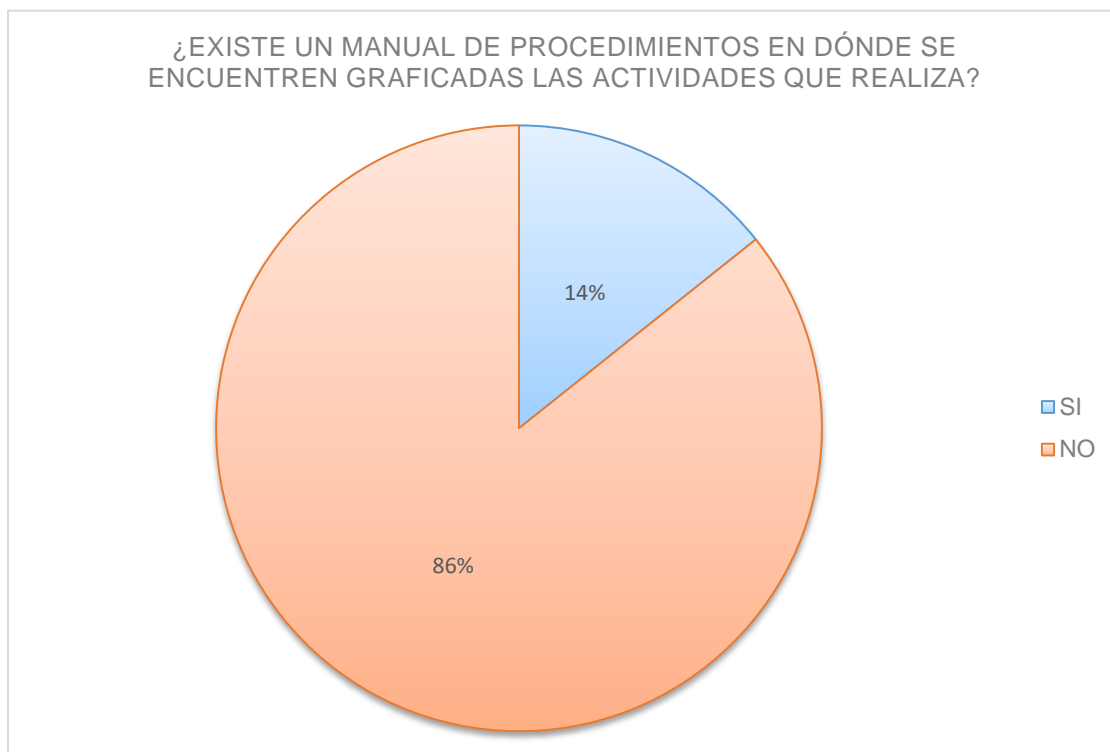
  
Glin Oliva  
Biblioteca USAC-CUNBAV



## **ANEXOS**

## ANEXO I ANÁLISIS DE ENCUESTA

### ¿EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS? SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015



**Fuente:** Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Por medio de la encuesta realizada al personal de la Dirección de Servicios Públicos, se detectó que el 86% de los colaboradores no cuenta con un manual de procedimientos, mientras que el 14% afirma que sí cuenta con dicho documento.

## ANEXO II ANÁLISIS FODA

### FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con doce unidades distribuidas estratégicamente para satisfacer las demandas de la población en cuanto a servicios públicos.</li> <li>• Personal capacitado en la realización de sus funciones.</li> <li>• Apoyo logístico y económico de ONG's.</li> <li>• Canal de comunicación efectivo entre líneas jerárquicas.</li> <li>• Organización jerárquica a nivel global bien definida.</li> <li>• Buena relación laboral, permitiendo desempeñar las labores de una forma eficiente.</li> <li>• La población considera que la prestación de servicios públicos ha mejorado respecto a otros años.</li> <li>• Según los resultados obtenidos en las encuestas la mayoría de la población conoce los principales servicios públicos que presta la Municipalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre los servicios públicos que brinda la Municipalidad con el propósito de que la población pueda aprovecharlos y haga uso de ellos de manera correcta.</li> <li>• Ampliar y mejorar el servicio de agua potable y drenaje, para cubrir la inminente necesidad que afrontan el área urbana y rural del municipio.</li> <li>• Mejorar los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, en el área urbana y rural.</li> <li>• Priorizar el mejoramiento en los servicios que presentan mayores fallas.</li> <li>• Capacitación continua en cuanto a servicio al cliente para el persona, relaciones interpersonales y temas específicos para cada unidad con el propósito de mejorar la atención al vecino y asimismo lograr la eficiencia en la prestación de los servicios públicos</li> </ul>

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora al momento de solucionar un problema demandado por los vecinos del municipio.</li> <li>• A pesar que la prestación de servicios ha mejorado en comparación a otros años, un alto porcentaje de la población califica como regular la forma en que los servicios públicos son prestados.</li> <li>• Los servicios con mayor inconformidad por parte de la población son: Servicio de Agua Potable y Drenaje, Alumbrado Público, Infraestructura Vial y Mercado.</li> <li>• No todas las actividades se encuentran establecidas en un manual de procedimientos.</li> <li>• No se cuenta con una estandarización de formularios de solicitudes y ordenes de trabajo específicos para cada procedimiento dentro la Dirección de Servicios Públicos.</li> <li>• La Dirección de Servicios Públicos no cuenta con la jerarquización y manual de funciones de puestos y estructura jerárquica, de las unidades que la integran.</li> <li>• Falta de personal en la Dirección de Servicios Públicos para cubrir las demandas de la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carencia de recurso humano dentro de la Dirección de Servicios Públicos provocaría que existan ciertos atrasos en la atención inmediata de las solicitudes que presentan los vecinos del municipio de Salamá.</li> <li>• Si disminuye la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales causaría malestar e inconformidad en la población.</li> <li>• Si no se logra identificar y mejorar las causas que provocan la demora en la solución de los problemas esta generaría inconformidad en la población.</li> <li>• El retraso en el desarrollo económico, social y cultural del municipio al no mejorar los servicios que presentan mayores fallas.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015

**ANEXO III**  
**DIVISIÓN POLÍTICA DE SALAMÁ, B.V.**

**DIVISIÓN POLÍTICA DEL MUNICIPIO DE SALAMÁ**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016**

ÁREA NOR-ESTE		
No.	CATEGORÍA	NOMBRE
1	ALDEA	CHILASCÓ
2	ALDEA	NIÑO PERDIDO
3	ALDEA	UNIÓN BARRIOS
4	CASERÍO	CUCHILLA DEL NOGAL
5	ALDEA	LA DIVINA PROVIDENCIA
6	ALDEA	SAN JOSÉ EL ESPINERO
ÁREA NORTE		
7	ALDEA	SAN VICENTE
8	ALDEA	PACALAJ
9	ALDEA	LA PAZ 1
10	ALDEA	LA PAZ 2
11	CASERÍO	CERRO COLORADO
12	CASERÍO	EL ESOTRAQUE
13	ALDEA	LLANO LARGO
14	ALDEA	EL CARMEN
15	ALDEA	CACHIL
16	FINCA	CONCEPCION
17	ALDEA	SAN NICOLAS
18	ALDEA	LAS TUNAS
19	ALDEA	PASO ANCHO
20	ALDEA	EL TEMPISQUE
21	ALDEA	EL AGUACATE
22	ALDEA	SANTA BARBARA EL CARNERO
23	CASERÍO	CERRO EL CARNERO
24	CASERÍO	SANTA BARBARA
ÁREA URBANA		
25	BARRIO	EL CENTRO
26	BARRIO	EL CALVARIO
27	COLONIA	EL CALVARIO
28	SECTOR	LA TEJERA

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

29	SECTOR	MINERVA
30	BARRIO	ALCANTARILLA
31	BARRIO	LAS PIEDRECITAS
32	BARRIO	SANTA ELENA
33	COLONIA	NUEVA HORIZONTE
34	BARRIO	LA ESTANCIA
35	COLONIA	EL PORTAL
36	COLONIA	SANTO TOMAS
37	COLONIA	SAN CRISTOBAL
38	BARRIO	HACIENDA LA VIRGEN
39	COLONIA	VALLE DORADO I
40	COLONIA	VALLE DORADO II
41	COLONIA	VISTA AL VALLE
42	COLONIA	LA HACIENDA
43	COLONIA	VALLE DEL SOL
44	COLONIA	PIEDRAS VERDES
45	COLONIA	NUEVA ESPERANZA
46	COLONIA	LAS BRISAS
47	BARRIO	SAN JOSÉ
48	COLONIA	LA CEIBA
49	COLONIA	VALLE DE SAN JOSÉ
50	SECTOR	LOS POCITOS
51	BARRIO	AGUA CALIENTE
52	COLONIA	EL ESFUERZO
53	COLONIA	LA PIMIENTA
54	SECTOR	GUAYACAN
<b>ÁREA CENTRAL</b>		
55	ALDEA	NUEVO SAN JUAN
56	ALDEA	SAN JUAN
57	ALDEA	LOS PINOS
58	COLONIA	LOS PINOS
59	COLONIA	LINDA VISTA
60	COLONIA	NUEVA VIDA
61	ALDEA	EL TUNAL
62	ALDEA	LA LAGUNA
63	ALDEA	SAN IGNACIO
64	CASERÍO	LOS ENCUENTROS

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

65	ALDEA	RINCÓN GRANDE
66	CASERÍO	BUENA VISTA
67	ALDEA	PAYAQUE
68	ALDEA	LAS ANONAS
69	CASERÍO	EL CHITEO
70	CASERÍO	LAS SAHUESITAS
71	CASERÍO	SAN JUAN BELLA VISTA
72	ALDEA	CUMBRE SANTA ISABEL
73	ALDEA	LAS TROJAS
74	ALDEA	IXCAYAN
<b>ÁREA SUR</b>		
75	ALDEA	CANDELARIA LAS PALMAS
76	ALDEA	SAN JULIAN CHUACUS
77	CASERÍO	EL CARRIZAL
78	CASERÍO	EL PLAN
79	CASERÍO	EL JUTILLO
80	ALDEA	EL RODEO
81	CASERÍO	LOS CORRALITOS
82	ALDEA	CHUACUSITO
83	ALDEA	LLANO GRANDE
84	CASERÍO	LA MAJADA
85	CASERÍO	LOS ANGELES
86	ALDEA	LAS PALMAS
87	ALDEA	TRAPICHE DE AGUA
88	ALDEA	LAS CUREÑAS
89	ALDEA	SANTA INES CHIVAC I
90	ALDEA	SANTA INES CHIVAC II
91	ALDEA	LAS CUEVAS
92	ALDEA	LOS MAGUEYES
93	ALDEA	LAS VEGAS CHIVAC
94	ALDEA	SAN ANTONIO CHIVAC
95	ALDEA	LAS VICTORIAS
96	ALDEA	CHIVAC
97	CASERÍO	EL ANONO
98	ALDEA	EL ZAPOTE
99	CASERÍO	SAN JACINTO
100	CASERÍO	LA JOYA

Continúa en la página siguiente...



...Viene de la página anterior

101	ALDEA	LA CANOA
102	CASERÍO	AGUA CALIENTE
103	CASERÍO	LAS TEJAS
104	CASERÍO	EL CHAGÜITE
105	CASERÍO	SAN FELIPE LAS CONCHAS
106	CASERÍO	EL ZAPOTILLO
107	CASERÍO	EL CAPULIN
108	ALDEA	EL AMATE
109	CASERÍO	EL TERRERO
110	CASERÍO	EL JUTE
111	ALDEA	ESTANCIA GRANDE
112	ALDEA	LAS TITNAS
113	ALDEA	LOS PAXTES
114	CASERÍO	EL CUJE
115	ALDEA	LAS CAÑAS
116	CASERÍO	LA LIMA
117	ALDEA	LOS ALGODONES
118	ALDEA	EL ZARAL
119	CASERÍO	CHAVÁ
<b>AREA SUR-ESTE</b>		
120	ALDEA	LAS LIMAS
121	CASERÍO	PLAN GRANDE
122	CASERÍO	LA CEIBA
123	CASERÍO	LA GARCIA
124	CASERÍO	EL DURAZNITO
125	ALDEA	VISTA HERMOSA
126	CASERÍO	LA MONTAÑA
127	CASERÍO	CORRAL DE PIEDRA
128	ALDEA	SAN ANTONIO EL SITIO
129	CASERÍO	PLAN DEL BARRO
130	PARAJE	EL MONJON
131	ALDEA	EL CHAQÜITE
132	CASERÍO	EL ZARZALITO
133	CASERÍO	LAS VEGUITAS
134	CASERÍO	EL CAMOTE
135	ALDEA	VAINILLAS
136	CASERÍO	LAGUNILLAS

Continúa en la página siguiente...

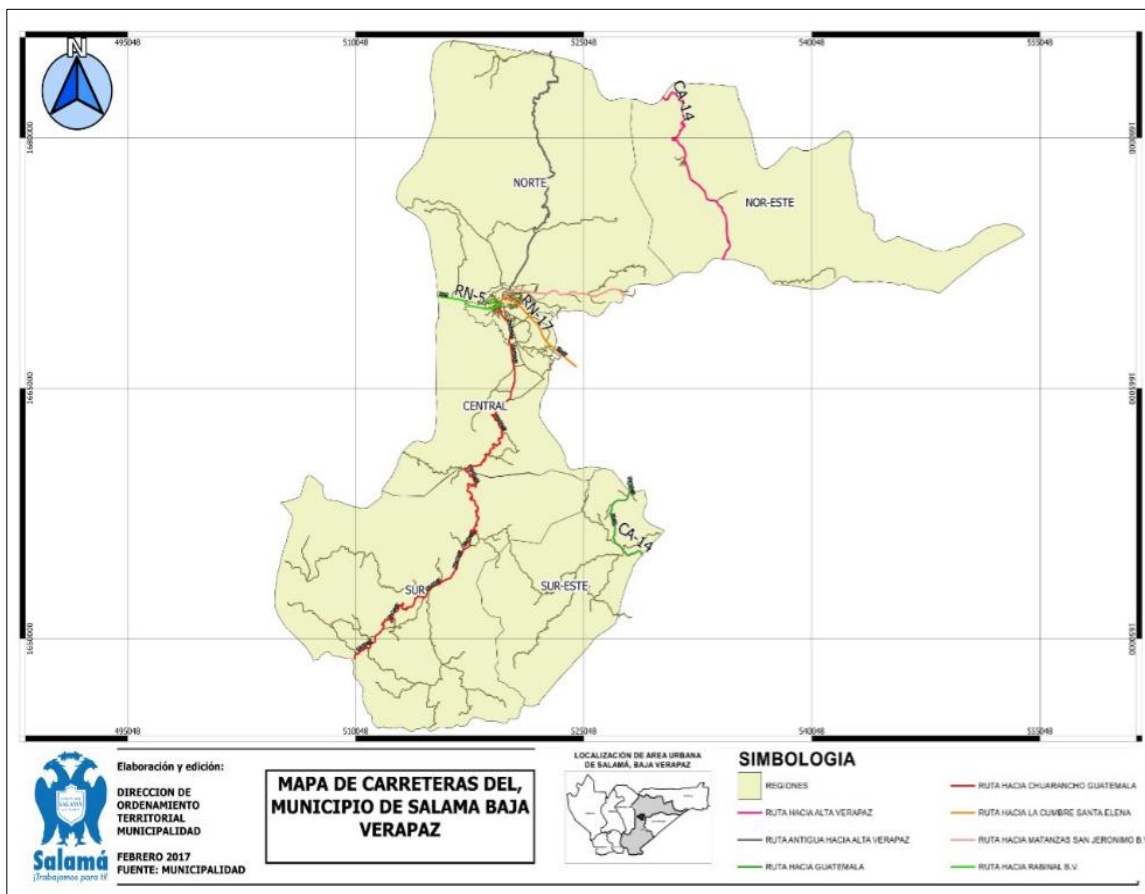
...Viene de la página anterior

137	CASERÍO	TRAPICHITO
138	CASERÍO	PAZMI
139	ALDEA	POZO DE AGUA
140	ALDEA	EL NANCE
141	CASERÍO	EL DIVISADERO
142	CASERÍO	GUAYAVITAS
143	CASERÍO	EL NARANJITO
144	CASERÍO	LA VEGA DEL SANDIAL
145	ALDEA	RANCHO VIEJO
146	CASERÍO	PAJUIL
147	ALDEA	LAS VIGAS
148	CASERÍO	EL CAMALOTE
149	ALDEA	EL MATILISGUATE
150	CASERÍO	BRASIL
151	CASERÍO	EL MANEADERO

**Fuente:** Elaboración propia con datos obtenidos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2016.

## ANEXO IV VÍAS DE ACCESO AL MUNICIPIO DE SALAMÁ

### VÍAS DE ACCESO AL MUNICIPIO DE SALAMÁ SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



Fuente: Municipalidad de Salamá, 2017

## ANEXO V UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ

### MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



Fuente: Municipalidad de Salamá, 2017

**ANEXO VI**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ**

## ÍNDICE

No.	Título	Pág.
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
	<b>OBJETIVOS</b>	4
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA UNIDAD DE AGUA POTABLE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ BAJA VERAPAZ</b>	5
	<b>SIMBOLOGÍA</b>	5
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DESECHOS SÓLIDOS</b>	6
	Registro de desechos a la planta de tratamiento.	7
	Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.	10
	Reciclaje	13
	Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.	16
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA VIAL</b>	19
	Mantenimiento de calles y carreteras.	20
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DEL MERCADO MUNICIPAL</b>	23
	Solicitud para un puesto en mercado municipal	24
	Cobro de piso/plaza	29
	Cobro del servicio sanitario	32
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CEMENTERIO MUNICIPAL</b>	35
	Inhumación de cadáveres	36
	Exhumación	39
	XX (Cadáveres no identificados)	42
	Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios	45
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA</b>	49
	Registro de usuarios del servicio de biblioteca	50
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE</b>	53
	Concesión de servicio de agua potable	55
	Instalación de nuevo servicio de agua potable	61
	Ingreso de servicio de agua al sistema	64
	Traspaso de agua potable y/o drenaje	67
	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua	70
	Cambio de medidor/contador de agua potable	74
	Traslado de contador de agua potable	78
	Cambio de caja de contador de agua potable	83
	Corte de servicio de agua potable	86
	Reconexión del servicio de agua potable por corte	89
	Suspensión temporal del servicio de agua potable	92
	Reconexión por suspensión temporal del servicio de agua potable	95
	Ampliación del sistema de agua potable	98
	Generación de facturas del servicio de agua potable	105

Entregas de facturas de agua	108
Cloración de agua con hipoclorito	111
Cloración de agua con cloro gas	114
Solicitud de cloro a la dirección financiera municipal	117
Instalación de aforo volumétrico en sistema de agua	120
Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable	123
Limpieza del área donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento y seguridad de la misma	126
Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua	129
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DRENAJE</b>	133
Solicitud de drenaje	134
Reparación de drenaje domiciliar	140
Reparación de tubería central de la red de drenajes	143
Ampliación de servicio de drenaje.	146
<b>PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE RASTRO</b>	152
Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano	153
<b>PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTES</b>	157
Solicitud de transporte	158
<b>PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE FARMACIA</b>	161
Solicitud de compra de medicamentos	162
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA</b>	165
Mantenimiento de parques y jardines municipales	166
Corte de maleza en jardines municipales	169
Riego de plantas en jardines municipales	172
Limpieza de campos deportivos municipales	175
Corte de maleza en campos municipales	178
Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario	184
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	187
Mantenimiento de alumbrado público	188
Ampliación de alumbrado público	191
Habilitación de lámpara	194
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CENTRO DE CAPACITACIÓN</b>	197
Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal	198
Registro de actividades al cronograma del salón del maestro	201
Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.	204





## INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una institución o empresa.

En los manuales de procedimientos son plasmadas, metódicamente tanto las acciones, como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo los procedimientos para cada función establecida. Con la ayuda de los manuales se puede hacer un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico; lo que a su vez permite desempeñarlas en un periodo de tiempo relativamente corto.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Un manual administrativo que contenga todos los procedimientos establecidos para cada unidad que conforma la Dirección de Servicios Públicos resulta ser una herramienta de comunicación, información, control y supervisión muy útil para ambas partes. El compilado de procedimientos en un solo manual que represente a la dirección ayudara tanto a los jefes de esta, como a los superiores de toda la institución, pues servirá para toda aquella persona que no conozca a fondo los procesos que se realizan dentro de ella, o simplemente desee consultar algún paso en específico.

Aunado a esto se realizaron reuniones con las autoridades municipales en donde se expusieron los hallazgos de la investigación. En donde uno de los temas que resaltó fue la importancia de un manual uniforme y completo de la Dirección de

Servicios Públicos. Esto se debe a que esta dirección es la más grande y una de las más importantes dentro de la Municipalidad por lo que no es suficiente la creación de un manual por cada unidad.

Esto no quiere decir que los demás manuales no sean funcionales o menos importantes. Lo que desea con este manual es tener una herramienta completa que contenga los todos los procedimientos que se realizan dentro de cada unidad que conforma la dirección; y así facilitar el trabajo de coordinación y distribución de actividades a los directores, subdirectores, unidad de recursos humanos en el caso de nuevo personal y a los colaboradores de la Municipalidad en la realización de sus tareas.

Debido a las constantes calificaciones en cuanto a gestión, modernización y aplicación de herramientas administrativas a las cuales está sujeta la Municipalidad a nivel nacional a través del gobierno central. Las autoridades municipales además de ver necesaria la creación de esta propuesta, están de acuerdo a que se lleve a cabo su creación, porque lo que buscan las autoridades es el beneficio para la institución, los colaboradores y vecinos del municipio de Salamá.

Por la utilidad que representa el manual administrativo que contiene todos los procedimientos de cada unidad que forma parte de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es de suma importancia que el documento deba estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda la institución.

Se debe de ser flexibles con lo establecido dentro del manual. El fin que se busca es facilitar el trabajo en el desarrollo de cada proceso a realizarse o bien las consultas que se deseen hacer. Hay que permitirle al colaborador que, al


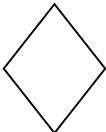
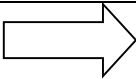

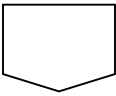
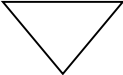
momento de realizar algún proceso pueda aplicar su ingenio y creatividad y si encuentra una forma mucho más sencilla y rápida de realizar algún procedimiento pueda comunicarlo con sus superiores para que estos analicen su propuesta y se pueda modificar cierto procedimiento, manteniendo de esta forma la eficiencia en la prestación de servicios hacia la población.

## OBJETIVOS

- Brindar una herramienta que permita a la Municipalidad de Salamá estar en el ranking de las mejores municipalidades del país, debido a que los aspectos a calificar consisten en cumplir con ciertos requisitos en cuanto a herramientas administrativas que faciliten las tareas municipales para el buen servicio de la población.
- Facilitar la coordinación dentro de las doce unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos.
- Dotar al recurso humano de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, de un documento de consulta práctica que ponga a su disposición información actualizada, referente a las actividades que desempeñan, indicando los canales de comunicación de las diferentes áreas de trabajo, con el objeto de orientarlo en el cumplimiento y desempeño de sus actividades.
- Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal y en la inducción al puesto.
- Servir de apoyo en la función de dirección al definir con claridad los procedimientos de cada actividad con el flujograma correspondiente, dentro de la Dirección de Servicios Públicos Municipales.
- Delimitar el quehacer de las diferentes unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos Municipales en relación con las demandas de los vecinos del municipio.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA UNIDAD DE AGUA POTABLE DE  
LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE  
SALAMÁ BAJA VERAPAZ**

**SIMBOLOGÍA**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
	Inicio o finalización del procedimiento.
	Representa la toma de dediciones entre dos o más alternativas colocando a la derecha del mismo la acción positiva y a la izquierda la acción negativa
	Significa la dirección y orden de los pasos del procedimiento
	Breve descripción de la actividad
	Conectar hacia otra página, enlace con otra hoja diferente en donde continua el diagrama.
	Se refiere a guardar o archivar papelería, en forma temporal o permanente



## **PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DESECHOS SÓLIDOS**

Es la encargada de coordinar todas las actividades de recolección de desechos sólidos, para contribuir al mejoramiento tanto visual como ecológico del municipio. Además dentro de esta unidad se encuentra establecido el tren de aseo, el cual tiene a su cargo el realizar la recolección diaria de la basura de las calles principales y el mercado municipal; y su traslado a la planta de tratamiento. Esta actividad se realiza por medio de una programación que contiene las rutas y horarios que se deben cubrir.

Se cuenta con un equipo de barredores los cuales ayudan al mantenimiento vial de las distintas calles del municipio.

Los procedimientos de la unidad de desechos sólidos son los siguientes:

- Registro de desechos a la planta de tratamiento.
- Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.
- Reciclaje.
- Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Encargado de planta
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de planta
<b>Procedimiento:</b>	Registro de desechos a la planta de tratamiento.				

#### DESCRIPCIÓN

“Es la prestación del servicio de depósito de desechos sólidos y lograr con ello el buen manejo de la planta para evitar la contaminación ambiental”.

#### OBJETIVO

“Organizar un servicio capaz de asegurar una limpieza pública, un almacenamiento, recolección, transporte y disposición final, en las mejores condiciones de higiene, eficacia y economía, de manera que estos residuos no constituyan peligro para el hombre y el ambiente”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Tasa Municipal



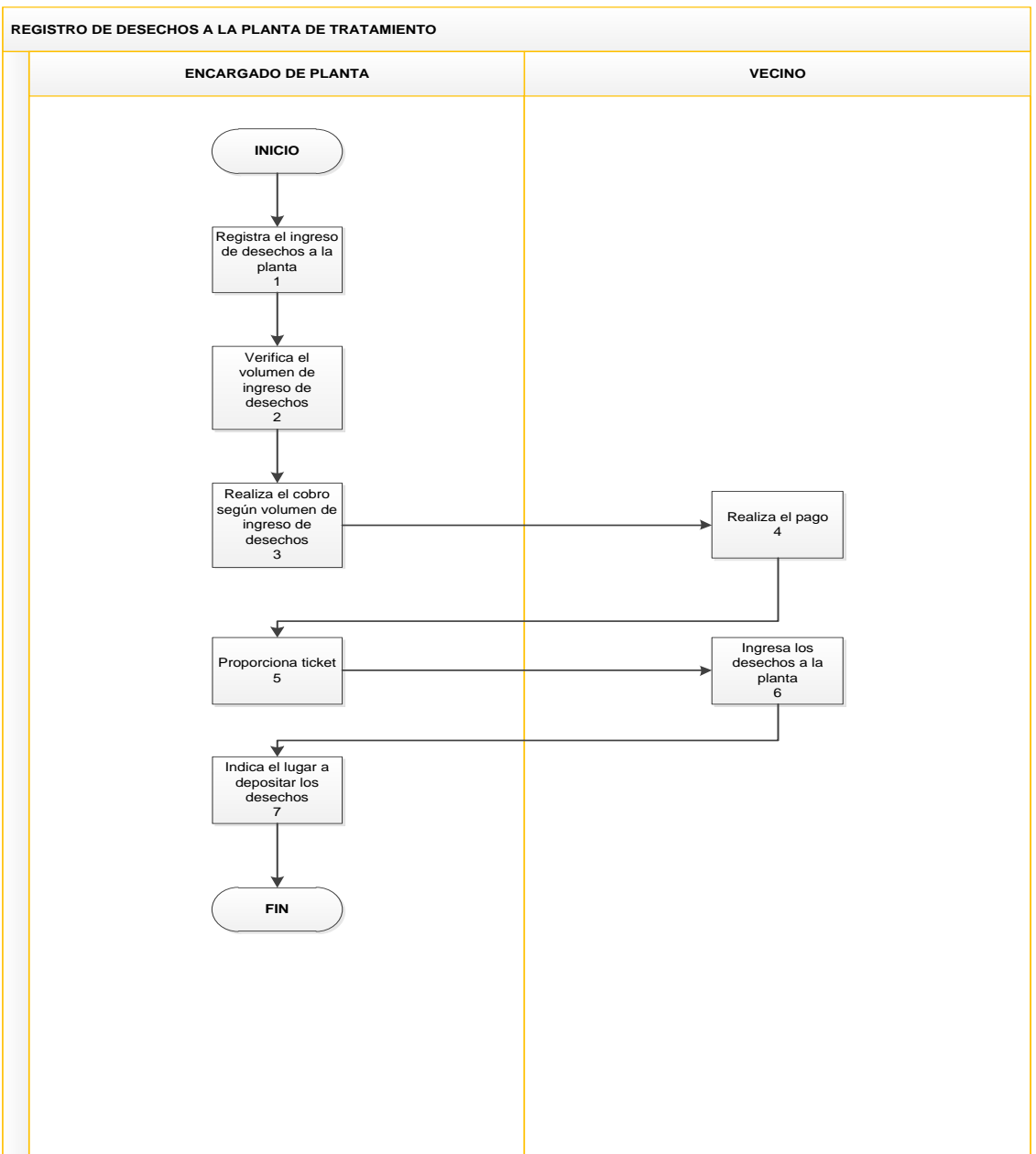
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Encargado de planta
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de planta
<b>Procedimiento:</b>	Registro de desechos a la planta de tratamiento.				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Registra el ingreso desechos a la planta.	Encargado de planta
2	Verifica el volumen de ingreso de desechos.	
3	Realiza el cobro, según volumen de ingreso de desechos.	
4	Realiza el pago.	Vecino
5	Proporciona Ticket.	Encargado de planta
6	Ingresa los desechos a planta.	Vecino
7	Indica el lugar a depositar los desechos.	Encargado de planta
	FIN	





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Encargado de planta
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de planta
<b>Procedimiento:</b>	Registro de desechos a la planta de tratamiento.				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	1	<b>Inicia</b>	Piloto de retroexcavadora
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Piloto de retroexcavadora
<b>Procedimiento:</b>	Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.				

#### DESCRIPCIÓN

“Es la prestación del servicio de depósito de desechos sólidos y lograr con ello el buen manejo de la planta para evitar la contaminación ambiental”.

#### OBJETIVO

“Organizar un servicio capaz de asegurar una limpieza pública, un almacenamiento, recolección, transporte y disposición final, en las mejores condiciones de higiene, eficacia y economía, de manera que estos residuos no constituyan peligro para el hombre y el ambiente”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	1	<b>Inicia</b>	Piloto de retroexcavadora
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Piloto de retroexcavadora
<b>Procedimiento:</b>	Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Rellena y acomoda los desechos sólidos dos veces a la semana en la planta de tratamiento de desechos sólidos.	Piloto de retroexcavadora
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	1	<b>Inicia</b>	Piloto de retroexcavadora
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Piloto de retroexcavadora
<b>Procedimiento:</b>	Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.				

RELLENO EN PLANTA DE TRATAMIENTO DE DESECHOS SOLIDOS

PILOTO DE RETROEXCAVADORA





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Administrador de planta
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de reciclaje
<b>Procedimiento:</b>	Reciclaje				

DESCRIPCIÓN
“Es el servicio de reutilización de desechos sólidos, para preservar el medio ambiente en el municipio de Salamá Baja Verapaz”.

OBJETIVO
“Prestar un servicio eficiente para la reutilización de plásticos, cartón, chatarra y todo desecho sólido que permita ser reciclado con el fin de evitar la contaminación ambiental en el municipio”.

USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cancelar la cuota establecida dependiendo de la cantidad de basura que se lleve a la planta de tratamiento.</li></ul>

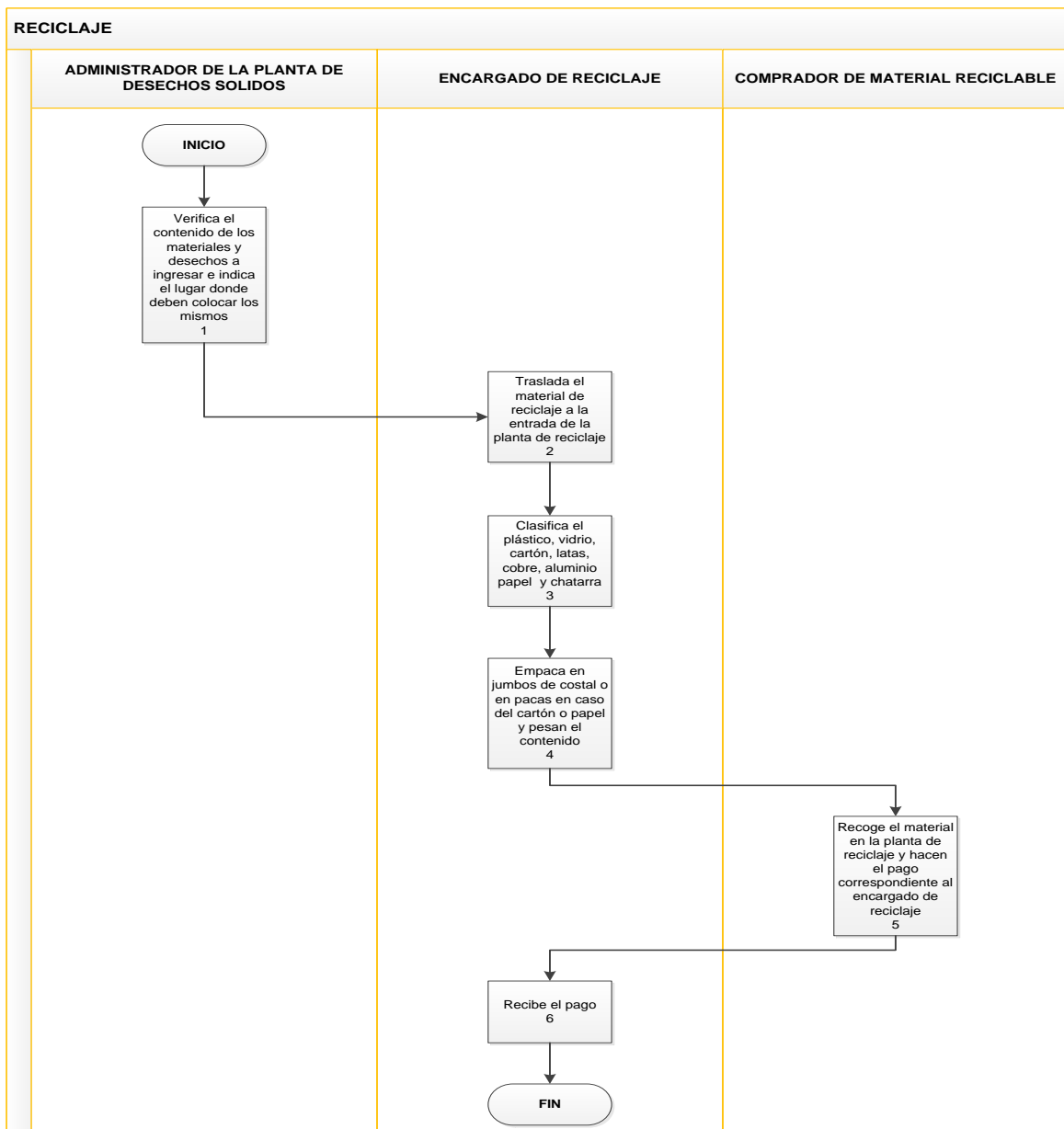


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Administrador de planta
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de reciclaje
<b>Procedimiento:</b>	Reciclaje				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Verifica el contenido de los materiales y desechos a ingresar e indica el lugar donde deben colocar los mismos.	Administrador de la planta de desechos sólidos
2	Trasladan el material de reciclaje a la entrada de la planta de reciclaje.	Encargado de reciclaje
3	Clasifica el plástico PET, plástico duro, plástico soplado, vidrio, cartón, latas, cobre, aluminio, papel y chatarra.	Encargado de reciclaje
4	Empacan en jumbos de costal o en pacas en caso del cartón o papel y pesan el contenido.	Encargado de reciclaje
5	Recogen el material en la planta de reciclaje y hacen el pago correspondiente al encargado de reciclaje.	Comprador de material reciclable
6	Recibe el pago.	Encargado de reciclaje
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Administrador de planta
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de reciclaje
<b>Procedimiento:</b>	Reciclaje				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Administrador de la planta
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Jardineros municipales
<b>Procedimiento:</b>	Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio de reutilización de desechos sólidos, para beneficiar con la obtención de abono orgánico a la municipalidad de Salamá Baja Verapaz”.

#### OBJETIVO

“Procesar el material orgánico para que se convierta en abono y sea utilizado en los jardines municipales con el fin de evitar la contaminación ambiental en el municipio”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno



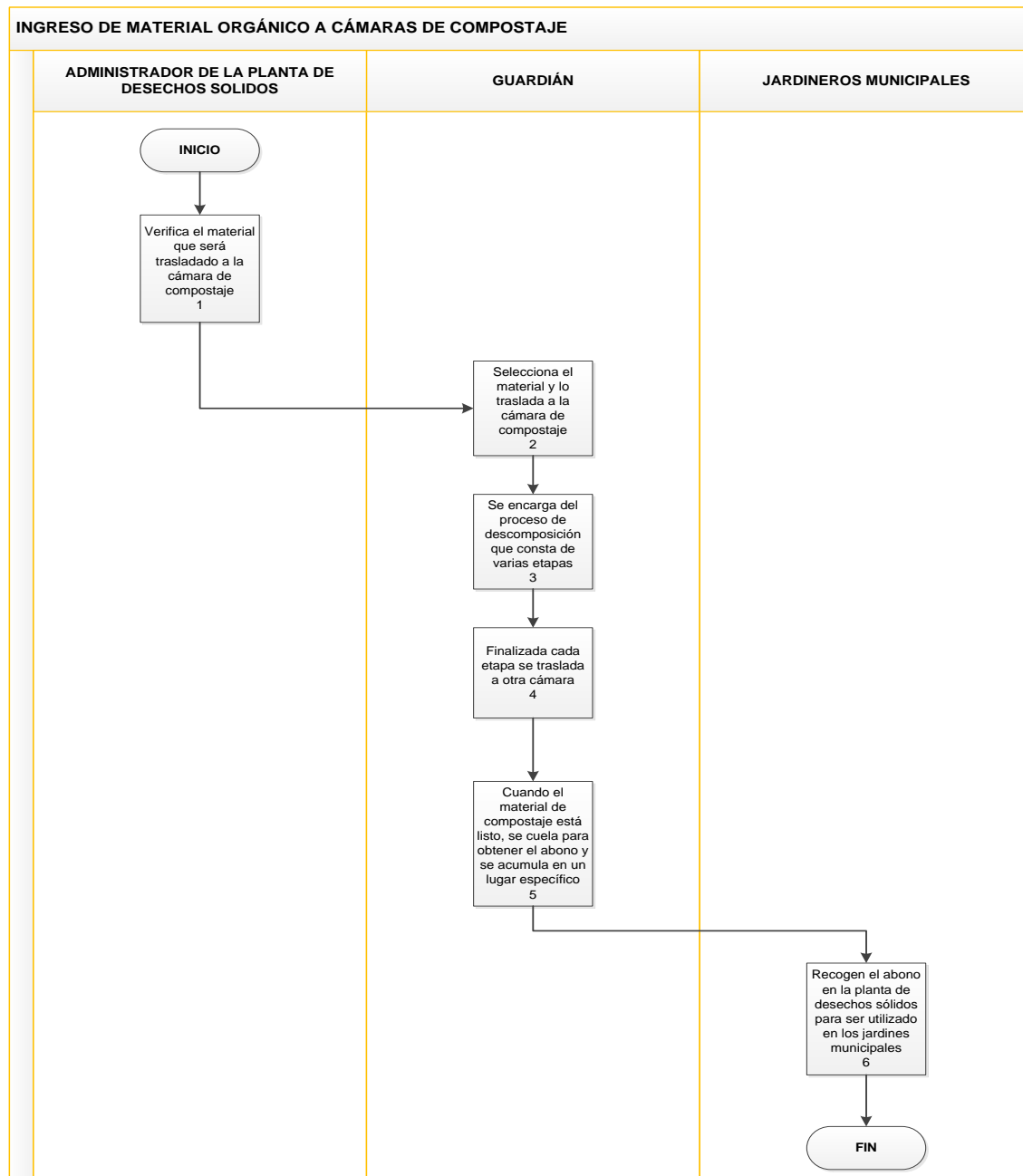


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Administrador de la planta
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Jardineros municipales
<b>Procedimiento:</b>	Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Verifica el material que será trasladado a la cámara de compostaje.	Administrador de la planta de desechos sólidos
2	Selecciona el material y lo traslada a la cámara de compostaje.	Guardián
3	Se encarga del proceso de descomposición que consta de varias etapas.	Guardián
4	Finalizada cada etapa se traslada a otra cámara.	Guardián
5	Cuando el material de compostaje está listo, se cuela para obtener el abono y se acumula en un lugar específico.	Guardián
6	Recogen el abono en la planta de desechos sólidos para ser utilizado en los jardines municipales.	Jardineros municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Administrador de la planta
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Jardineros municipales
<b>Procedimiento:</b>	Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.				





## **PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA VIAL**

Tiene a su cargo coordinar, formular y ejecutar los planes y programas de comunicaciones de jurisdicción local, en los que se incluyen los sistemas de transporte masivo o de alta capacidad, expedir normas técnicas a las que debe sujetarse el establecimiento y operación de la infraestructura vial, vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de infraestructura vial y de comunicaciones de jurisdicción local, con la intervención que corresponde a otras autoridades, entre otras.

El procedimiento de la infraestructura vial es el siguiente:

- Mantenimiento de calles y carreteras.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Director de servicios públicos
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector Técnico de servicios públicos
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de calles y carreteras.				

#### DESCRIPCIÓN

“Es un servicio que se compone de un conjunto de elementos, cada uno de los cuales cumple una función específica que tiene como propósito asegurar un tránsito confortable y seguro de los usuarios (peatones y vehículos)”.

#### OBJETIVO

“Asegurar que esta se mantenga en buena condición y funcionamiento de forma continua”.

#### USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”

#### REQUISITO

- Ninguno.

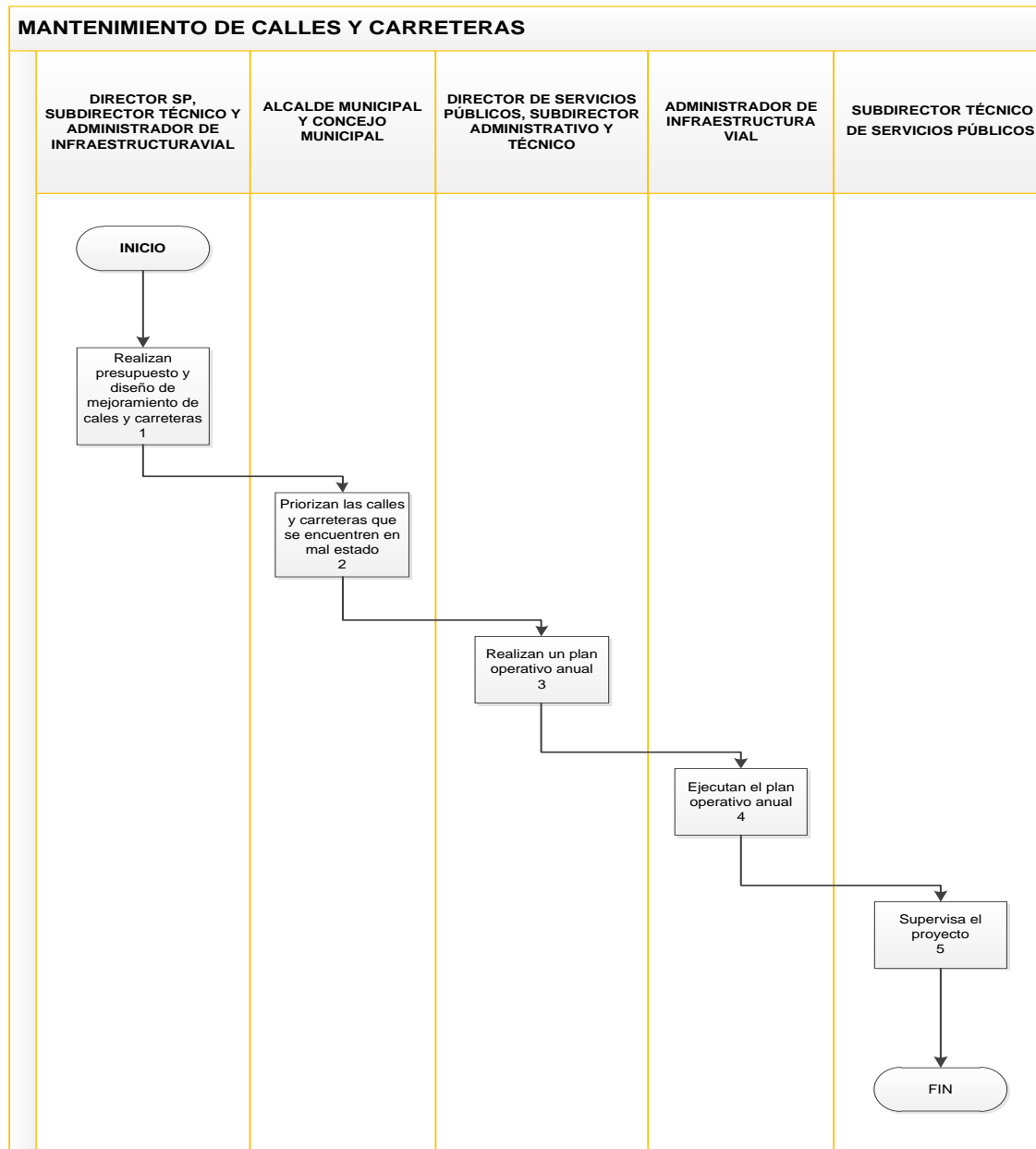


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Director de servicios públicos
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector Técnico de servicios públicos
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de calles y carreteras.				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realizan presupuesto y diseño de mejoramiento de calles y carreteras.	Director de Servicios Públicos, Subdirector Técnico y Administrador de Infraestructura Vial
2	Priorizan las calles y carreteras que estén en mal estado.	Alcalde Municipal y Concejo Municipal
3	Realiza un plan operativo anual.	Director de Servicios Públicos, Subdirector Administrativo y Técnico
4	Ejecuta el plan operativo anual.	Administrador de Infraestructura Vial
5	Supervisa el proyecto.	Subdirector Técnico de Servicios Públicos
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Director de servicios públicos
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector Técnico de servicios públicos
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de calles y carreteras.				





## **PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DEL MERCADO MUNICIPAL**

Es la unidad que se encarga en autorizar los puestos del mercado permanentes y temporales, coordinar actividades de limpieza, ejercer control de cobros sobre los usuarios del servicio, proponer estrategias que contribuyan a mejorar los ingresos municipales, enviar a tesorería municipal un informe mensual sobre el estado de morosidad en el servicio del mercado, entre otros.

Los procedimientos de la unidad de mercado municipal son los siguientes:

- Solicitud para un puesto en mercado municipal.
- Cobro piso/plaza.
- Cobro servicio sanitario.



**MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**

<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	21	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de mercados
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para un puesto en mercado municipal				

**DESCRIPCIÓN**

“Son instalaciones municipales, dedicadas al abastecimiento de productos de origen animal, vegetal y artesanal. Es la principal actividad comercial dentro de la población, para el intercambio de alimentos y de bienes de consumo de todo tipo”.

**OBJETIVO**

“Poner a la disposición de la población, un lugar que reúna las condiciones apropiadas de salubridad e higiene, 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 en un ambiente higiénico y seguro”.

**USUARIO**

“Comerciantes de los municipios y diferentes departamentos de Guatemala”.

**REQUISITOS**

- Solicitud
- Fotocopia de DPI
- Boleto de ornato





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	21	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de mercados
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para un puesto en mercado municipal				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa expediente de solicitud al Despacho Municipal.	Vecino
2	Recibe expediente e informa de la solicitud al señor Alcalde.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada solicitud a la asistente de servicios públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
5	Traslada solicitud al Administrador del Mercados.	
6	Recibe solicitud.	Administrador de Mercados
7	Verifica si existe puesto.	
8	Notifica con providencia.	
9	Traslada expediente con providencia al Asistente de Servicios Públicos.	Asistente de Servicios Públicos
10	Recibe resultado de la solicitud.	
11	Informa al vecino el resultado de la solicitud, si es positivo el proceso continua, de lo contrario se archiva expediente.	Vecino
12	Se notifica al vecino que procedió su solicitud y que emita su pago.	
13	Realiza el pago y entrega fotocopia de boleta al Asistente de Servicios Públicos.	Asistente de Servicios Públicos
14	Recibe fotocopia de boleta de pago.	
15	Emite constancia y entrega al vecino.	Vecino
16	Recibe constancia.	
17	Entrega constancia al Administrador del Mercados.	

Continúa en página siguiente...



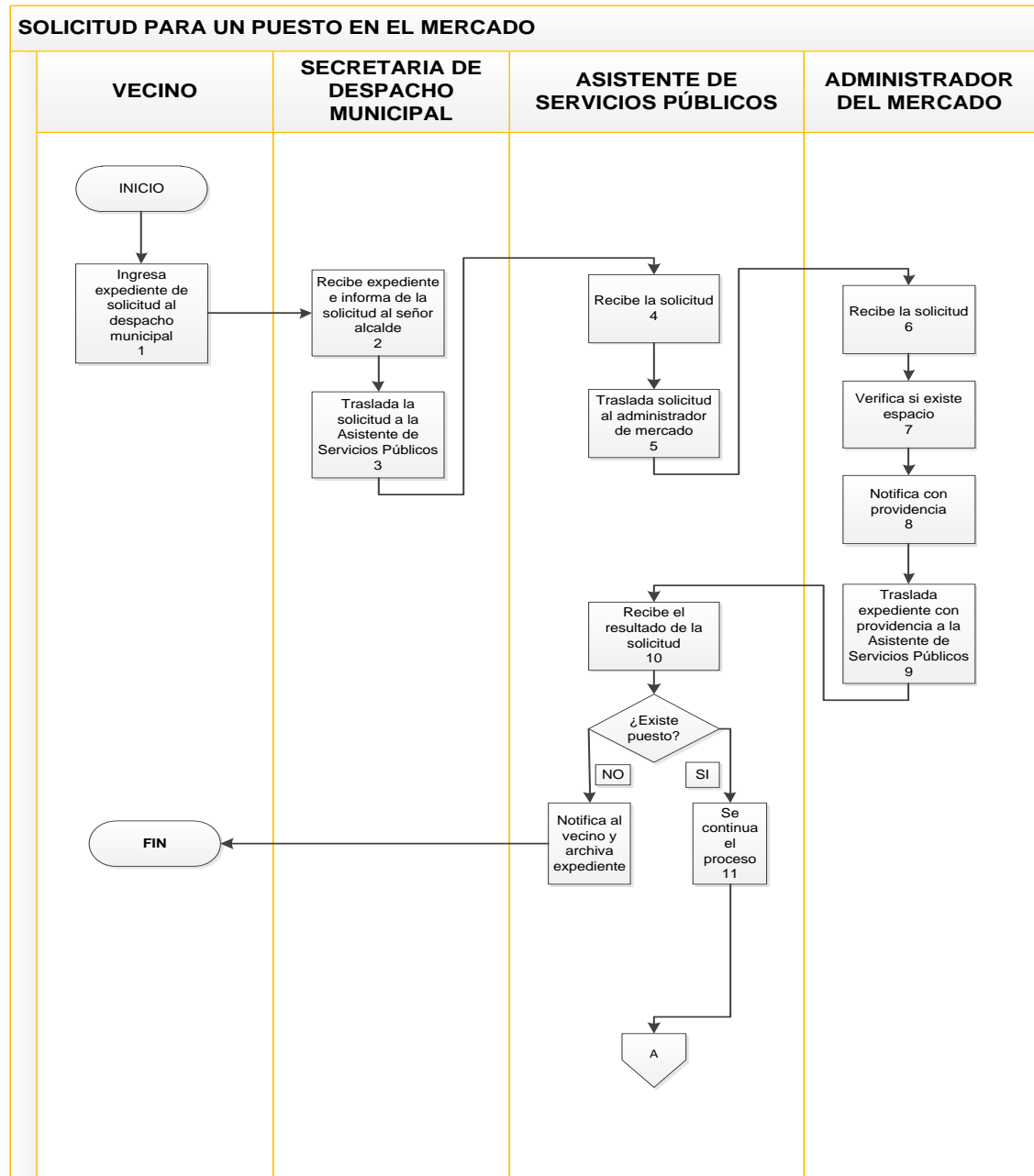
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	21	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de mercados
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para un puesto en mercado municipal				

... Viene de página anterior

<b>18</b>	Recibe constancia de pago.	Administrador de Mercados
<b>19</b>	Realiza contrato de arrendamiento.	
<b>20</b>	Se procede a entregar el puesto.	
<b>21</b>	Archiva expediente.	
	FIN	

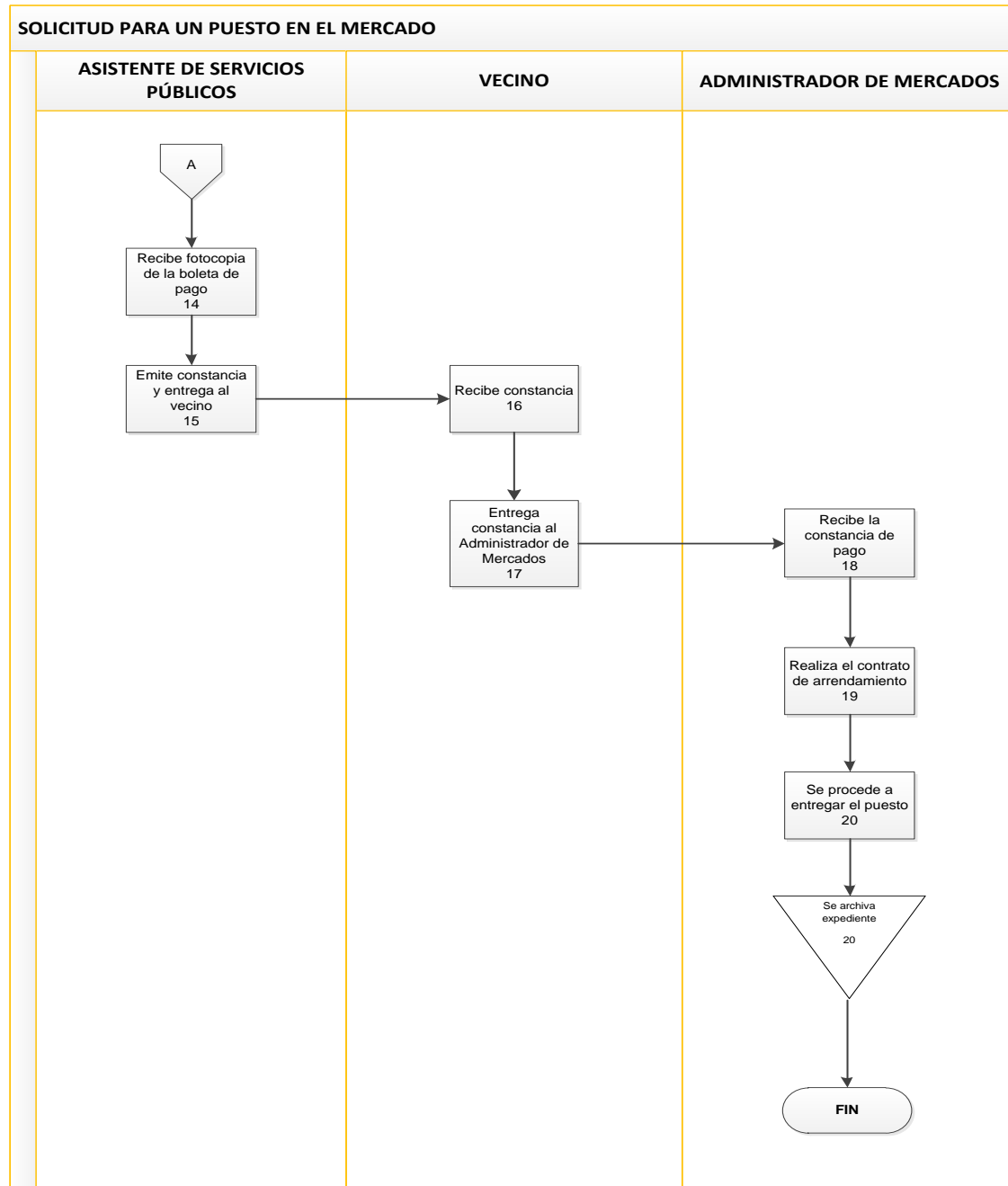


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	21	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de mercados
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para un puesto en mercado municipal				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	21	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	5/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de mercados
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para un puesto en mercado municipal				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Cobrador del mercado municipal
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del mercado municipal
<b>Procedimiento:</b>	Cobro de piso/plaza				

DESCRIPCIÓN
“Son espacios municipales, donde se realizan actividades comerciales dentro de la población, para el intercambio de alimentos y de bienes de consumo de todo tipo”.

OBJETIVO
“Poner a la disposición de la población, un lugar que permita realizar actividades de compra y venta de artículos que satisfagan una necesidad”.

USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguno</li></ul>

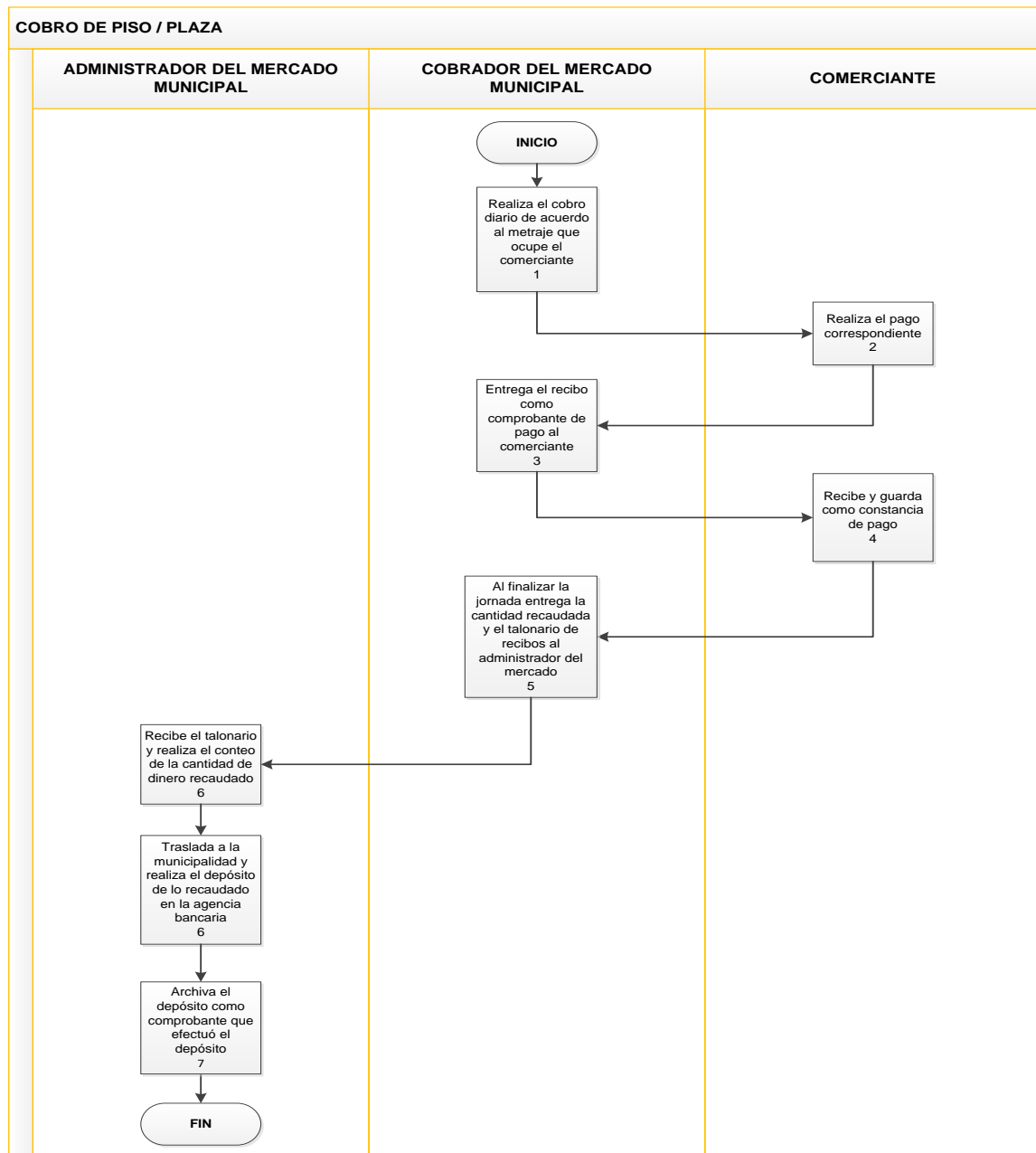


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Cobrador del mercado municipal
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del mercado municipal
<b>Procedimiento:</b>	Cobro de piso/plaza				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza el cobro diario de acuerdo al metraje que ocupe el comerciante.	Cobrador del mercado municipal
2	Realiza el pago correspondiente.	Comerciante
3	Entrega el recibo como comprobante de pago al comerciante.	Cobrador del mercado municipal
4	Recibe y guarda como constancia de pago.	Comerciante
5	Al finalizar la jornada entrega la cantidad recaudada y el talonario de recibos al administrador del mercado.	Cobrador del mercado municipal
6	Recibe el talonario y realiza el conteo de la cantidad de dinero recaudado.	Administrador del mercado municipal
7	Traslada a la Municipalidad y realiza el depósito de lo recaudado en la agencia bancaria.	Administrador del mercado municipal
8	Archiva el depósito como comprobante que efectuó el depósito.	Administrador del mercado municipal
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Cobrador del mercado municipal
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del mercado municipal
<b>Procedimiento:</b>	Cobro de piso/plaza				





**MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**

<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Usuario
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del mercado municipal
<b>Procedimiento:</b>	Cobro del servicio sanitario				

**DESCRIPCIÓN**

“Es el servicio que permite satisfacer una necesidad fisiológica a los comerciantes y compradores que visitan el mercado municipal”.

**OBJETIVO**

“Prestar un servicio indispensable para la satisfacción de una necesidad de todas las persona que visitan el mercado municipal”.

**USUARIO**

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

**REQUISITO**

- Ninguno



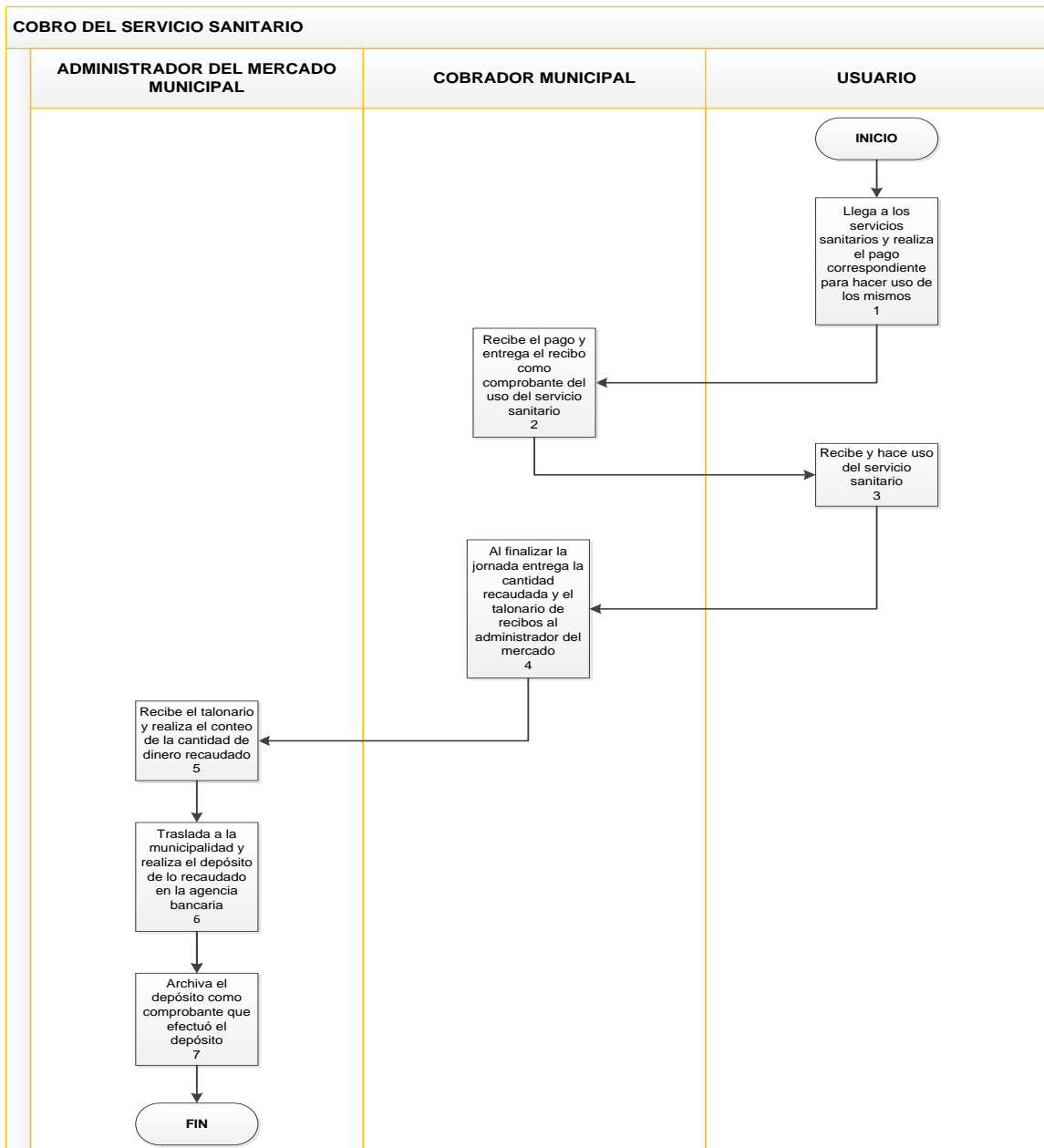


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Usuario
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del mercado municipal
<b>Procedimiento:</b>	Cobro del servicio sanitario				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llega a los servicios sanitarios y realiza el pago correspondiente para hacer uso de los mismos.	Usuario
2	Recibe el pago y entrega el recibo como comprobante del uso del servicio sanitario.	Cobrador municipal
3	Recibe y hace uso del servicio sanitario.	Usuario
4	Al finalizar la jornada entrega la cantidad recaudada y el talonario de recibos al administrador del mercado.	Cobrador municipal
5	Recibe el talonario y realiza el conteo de la cantidad de dinero recaudado.	Administrador del mercado municipal
6	Traslada a la Municipalidad y realiza el depósito de lo recaudado en la agencia bancaria.	Administrador del mercado municipal
7	Archiva el depósito como comprobante que efectuó el depósito.	Administrador del mercado municipal
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Usuario
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del mercado municipal
<b>Procedimiento:</b>	Cobro del servicio sanitario				





## **PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CEMENTERIO MUNICIPAL**

Es la unidad que se encarga en autorizar los puestos del mercado permanentes y temporales, coordinar actividades de limpieza, ejercer control de cobros sobre los usuarios del servicio, proponer estrategias que contribuyan a mejorar los ingresos municipales, enviar a tesorería municipal un informe mensual sobre el estado de morosidad en el servicio del mercado, entre otros..

Los procedimientos de la unidad de cementerio municipal son los siguientes:

- Inhumación de Cadáveres.
- Exhumación.
- XX (Cadáveres no identificados).
- Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Inhumación de cadáveres				

### DESCRIPCIÓN

“Es el espacio físico adecuado para inhumaciones y velar por las instalaciones permanezcan en condiciones de higiene y ornato”.

### OBJETIVO

“Facilitar a los deudos, la inhumación de sus seres queridos, así como velar porque calles y avenidas del cementerio permanezcan limpias”.

### USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

### REQUISITOS

- Acta de defunción
- Título de derecho de posesión o certificación del terreno (aplica cuando es propietario).
- Fotocopia de DPI del solicitante.
- Fotocopia del DPI del fallecido.
- Informe del alcalde auxiliar.
- Fotocopia de boleto de ornato del solicitante.

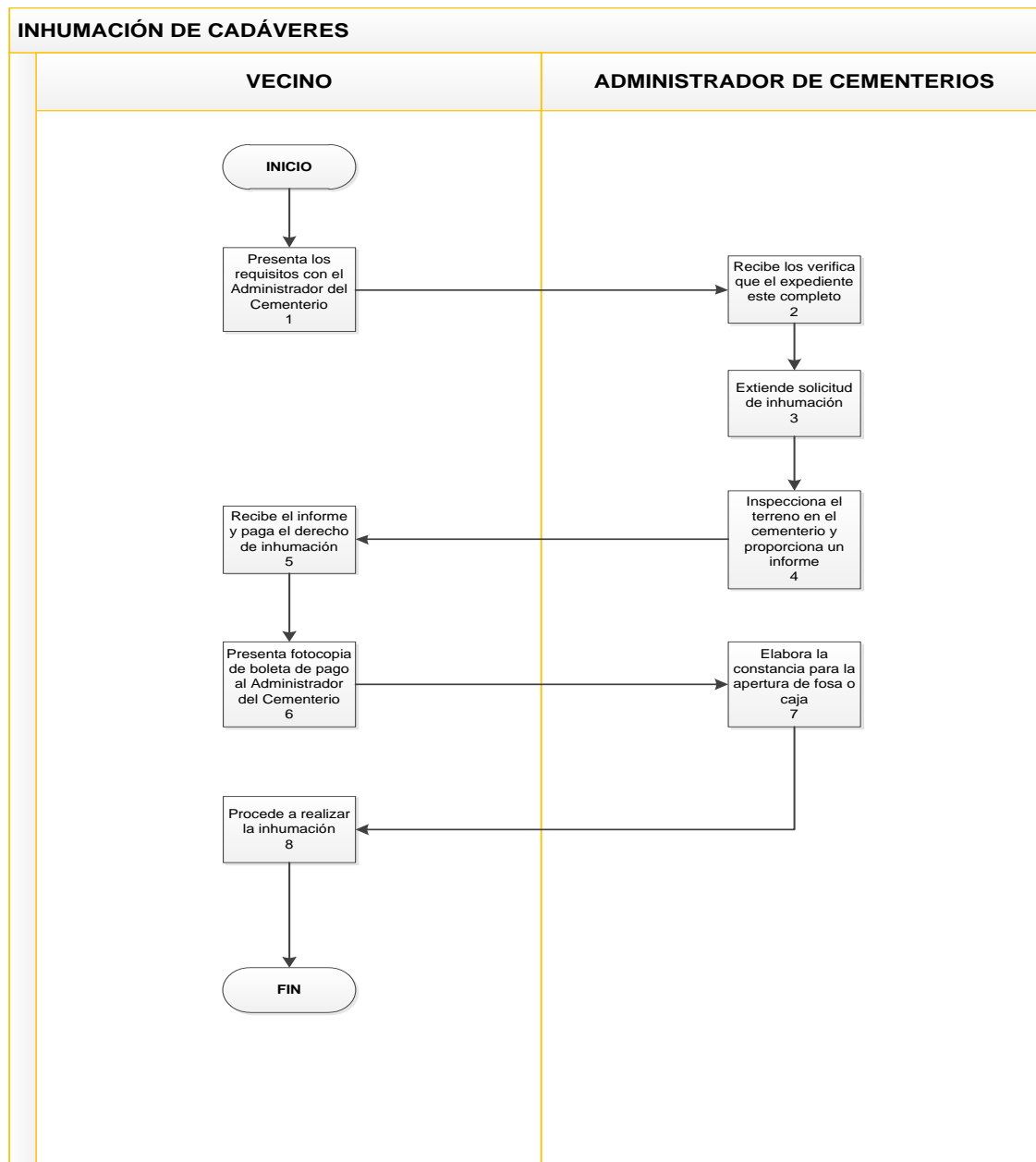


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Inhumación de cadáveres				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta los requisitos con el Administrador del Cementerio.	Vecino
2	Recibe los documentos y verifica que el expediente este completo.	Administrador de Cementerio
3	Extiende la solicitud de inhumación.	
4	Inspecciona el terreno en el cementerio municipal y proporciona un informe.	
5	Con el informe el vecino pasa a cancelar lo correspondiente al derecho de inhumación.	Vecino
6	Presenta fotocopia de boleta de pago al Administrador de Cementerio.	
7	Elabora la constancia para la apertura de fosa o caja.	Administrador de Cementerio
8	Realiza la inhumación.	Vecino
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Inhumación de cadáveres				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Exhumación				

DESCRIPCIÓN
“Es el servicio de exhumación que se presta en el cementerio municipal luego 7 años de ocurrido el deceso de la persona según sea el caso”.

OBJETIVO
“Facilitar a los deudos o autoridades competentes, la exhumación de sus seres o un proceso de investigación, así como brindar el apoyo necesario con eficacia”.

USUARIO
“Vecinos y autoridades competentes del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta de defunción.</li><li>• Título de derecho de posesión o certificación del terreno (aplica cuando es propietario).</li><li>• Fotocopia de DPI del solicitante.</li><li>• Convenio de mutuo acuerdo para autorización de exhumación (aplica cuando es alquilado).</li><li>• Autorización de saneamiento ambiental.</li><li>• Boleto de ornato (del solicitante).</li></ul>



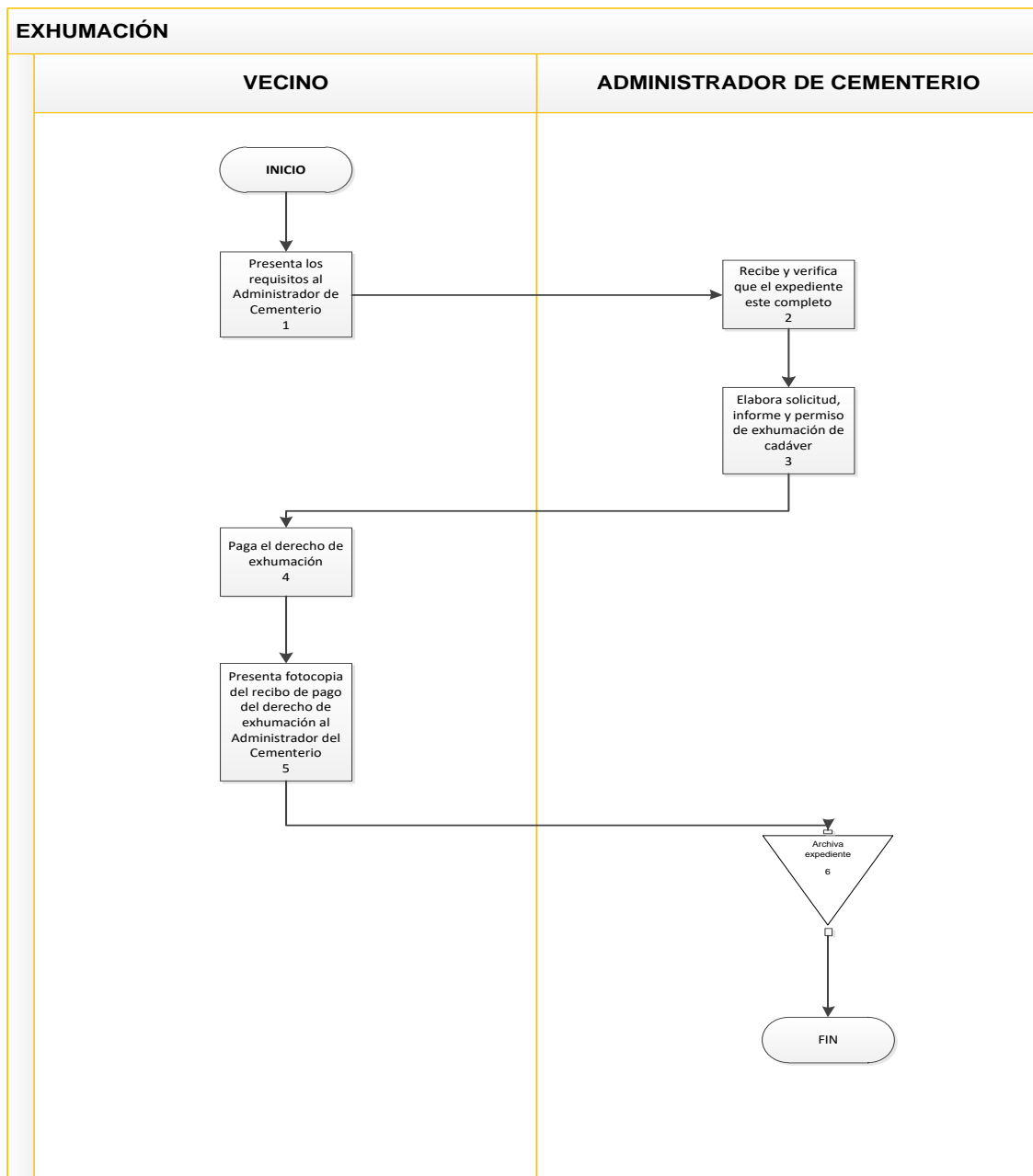
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Exhumación				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta los requisitos al Administrador del Cementerio.	Vecino
2	Recibe los documentos y verifica que el expediente este completo.	Administrador del Cementerio
3	Elabora solicitud, informe y permiso de exhumación de cadáver.	
4	Pasa a cancelar lo correspondiente al derecho de exhumación.	Vecino
5	Presenta fotocopia del recibo de pago del derecho de exhumación al Administrador del Cementerio.	Administrador del Cementerio
6	Archiva expediente.	
	FIN	





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Exhumación				





**MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**

<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	INACIF
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	XX (Cadáveres no identificados)				

**DESCRIPCIÓN**

“Es el servicio de inhumación que se le presta a las autoridades competentes en estos casos especiales”.

**OBJETIVO**

“Facilitar a los deudos o autoridades competentes, la inhumación de los difuntos XX, así como brindar el apoyo necesario con eficacia”.

**USUARIO**

“Autoridades competentes del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

**REQUISITOS**

- Solicitud del INACIF de inhumación.
- Fotocopia de Defunción.

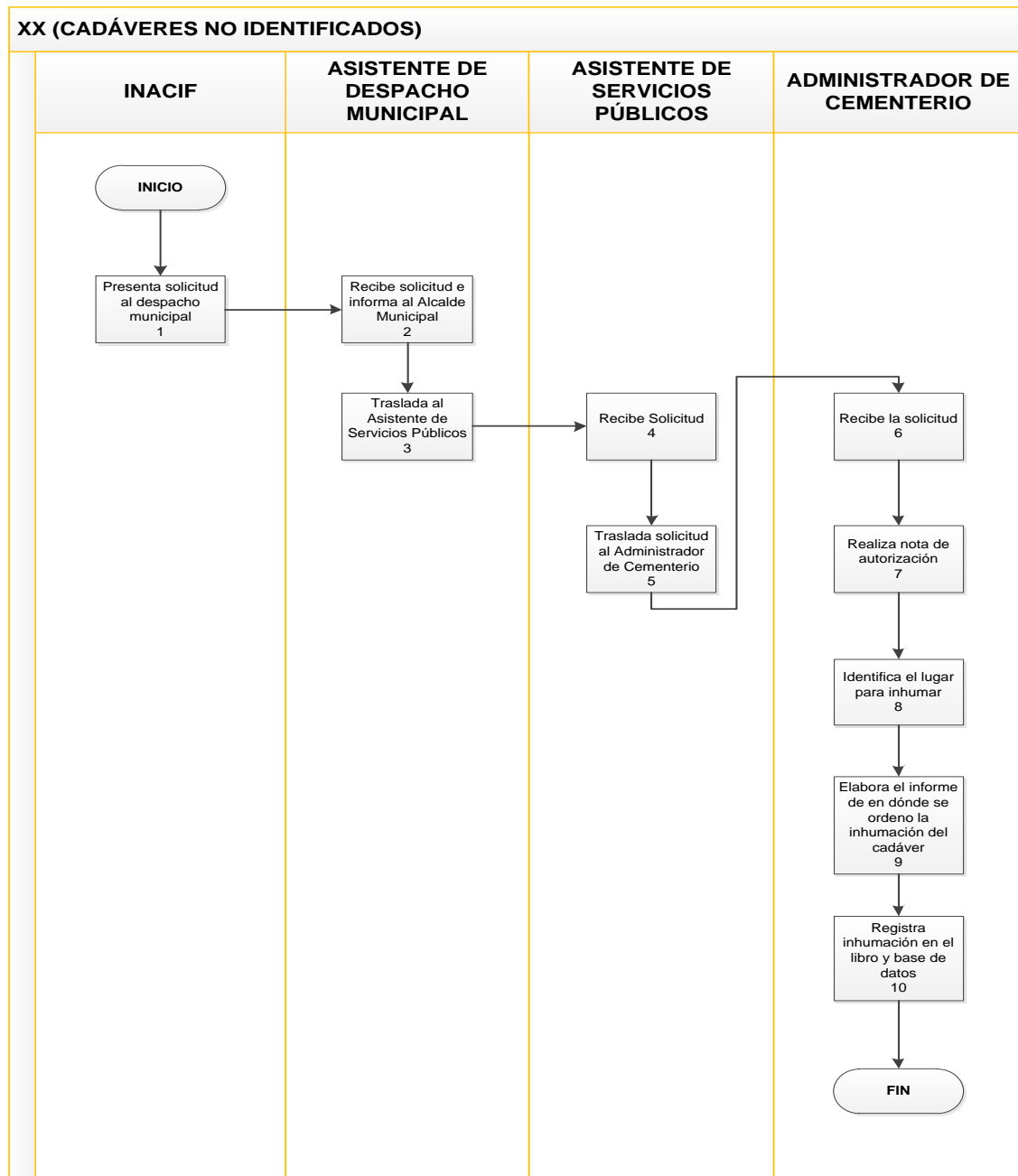


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	INACIF
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	XX (Cadáveres no identificados)				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta solicitud al Despacho Municipal.	INACIF
2	Recibe solicitud e informa al señor Alcalde Municipal.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada solicitud al Asistente de Servicios Públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente Servicios Públicos
5	Traslada al Administrador del Cementerio.	
6	Recibe solicitud.	Administrador del Cementerio
7	Realiza nota de autorización.	
8	Identificación del lugar para inhumar.	
9	Elabora el informe de donde se ordenó la inhumación del cadáver.	
10	Registra inhumación en el libro y base de datos.	
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	INACIF
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	XX (Cadáveres no identificados)				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	18	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio de construcción que se presta en el cementerio municipal a las personas según sea el caso”.

#### OBJETIVO

“Facilitar a los deudos o autoridades competentes, la construcción o remodelación de panteones o nichos, así como brindar el apoyo necesario con eficacia”.

#### USUARIO

“Vecinos y autoridades competentes del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Título de posesión del terreno o certificación del terreno.
- Fotocopia de DPI del solicitante o propietario.
- Carta de poder o nota de autorización de propietario (aplica a los que no son propietarios).
- Fotocopia de Boleto de Ornato (del solicitante).

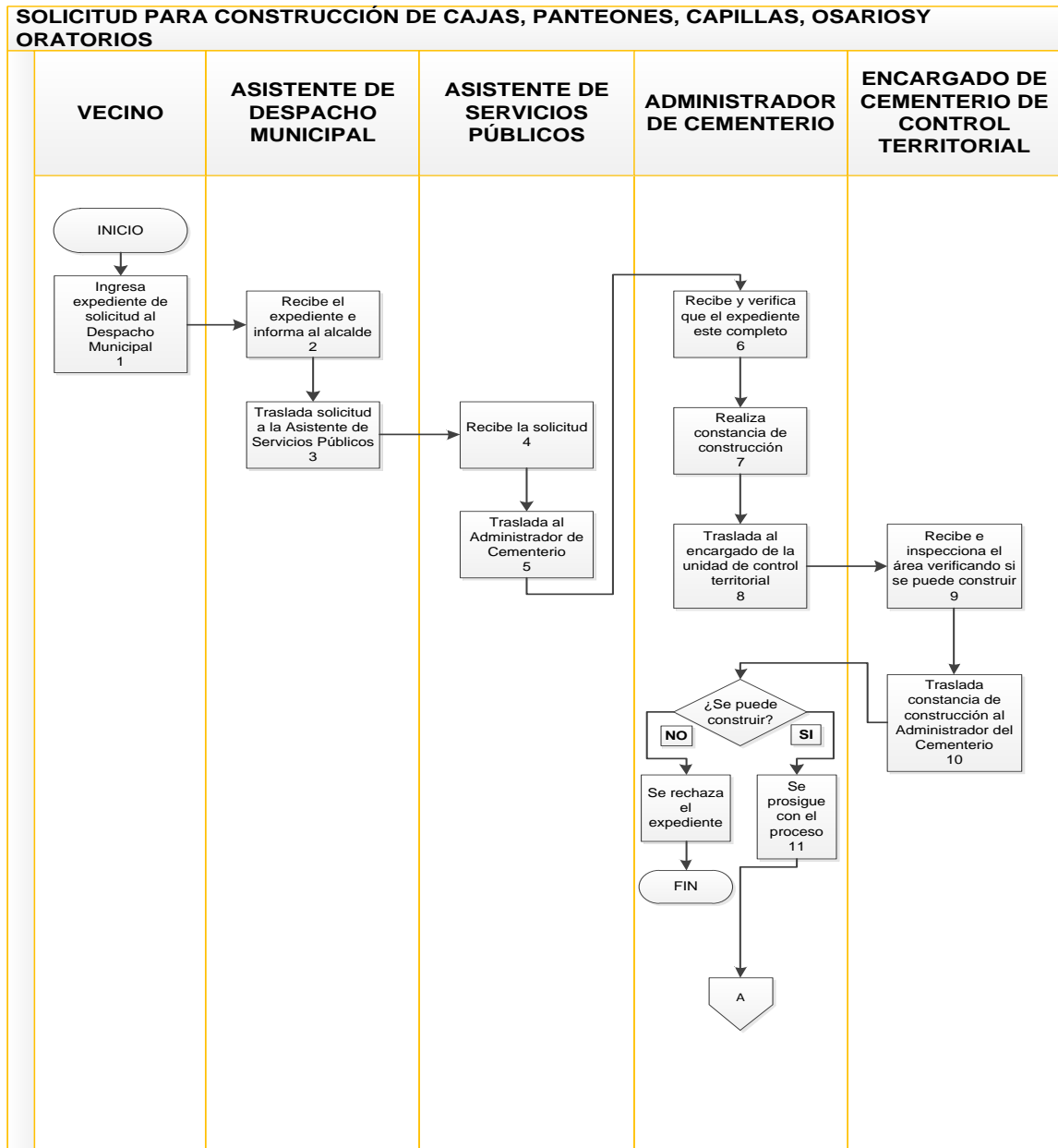


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	18	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa expediente de solicitud al Despacho Municipal.	Vecino
2	Recibe expediente e informa al señor Alcalde.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada solicitud a la Asistente de Servicios Públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
5	Traslada al Administrador del Cementerio.	
6	Recibe los documentos y verifica que el expediente este completo.	Administrador del Cementerio
7	Realiza constancia de construcción.	
8	Traslada al Encargado del Cementerio de la unidad de Control Territorial.	
9	Recibe e inspecciona el área, verificando si se puede construir, describe dicho resultado en la constancia de construcción.	Encargado del cementerio, Control Territorial
10	Traslada constancia de construcción al Administrador del Cementerio.	
11	Si el encargado de control territorial informa que no se puede construir se rechaza el expediente y si se puede construir se continúa el procedimiento.	Administrador del Cementerio
12	Extiende constancia aprobada para construcción.	
13	Traslada el expediente a la Secretaria del Despacho Municipal para su debida autorización.	
14	Recibe y gestiona su autorización.	Secretaria Despacho Municipal
15	Informa al vecino.	
16	Pasa a cancelar lo correspondiente a la construcción.	Vecino
17	Presenta la fotocopia del recibo al Administrador del Cementerio Municipal.	
18	Recibe y adjunta el recibo al expediente e ingresa el procedimiento a la base de datos.	Administrador del Cementerio
	FIN	

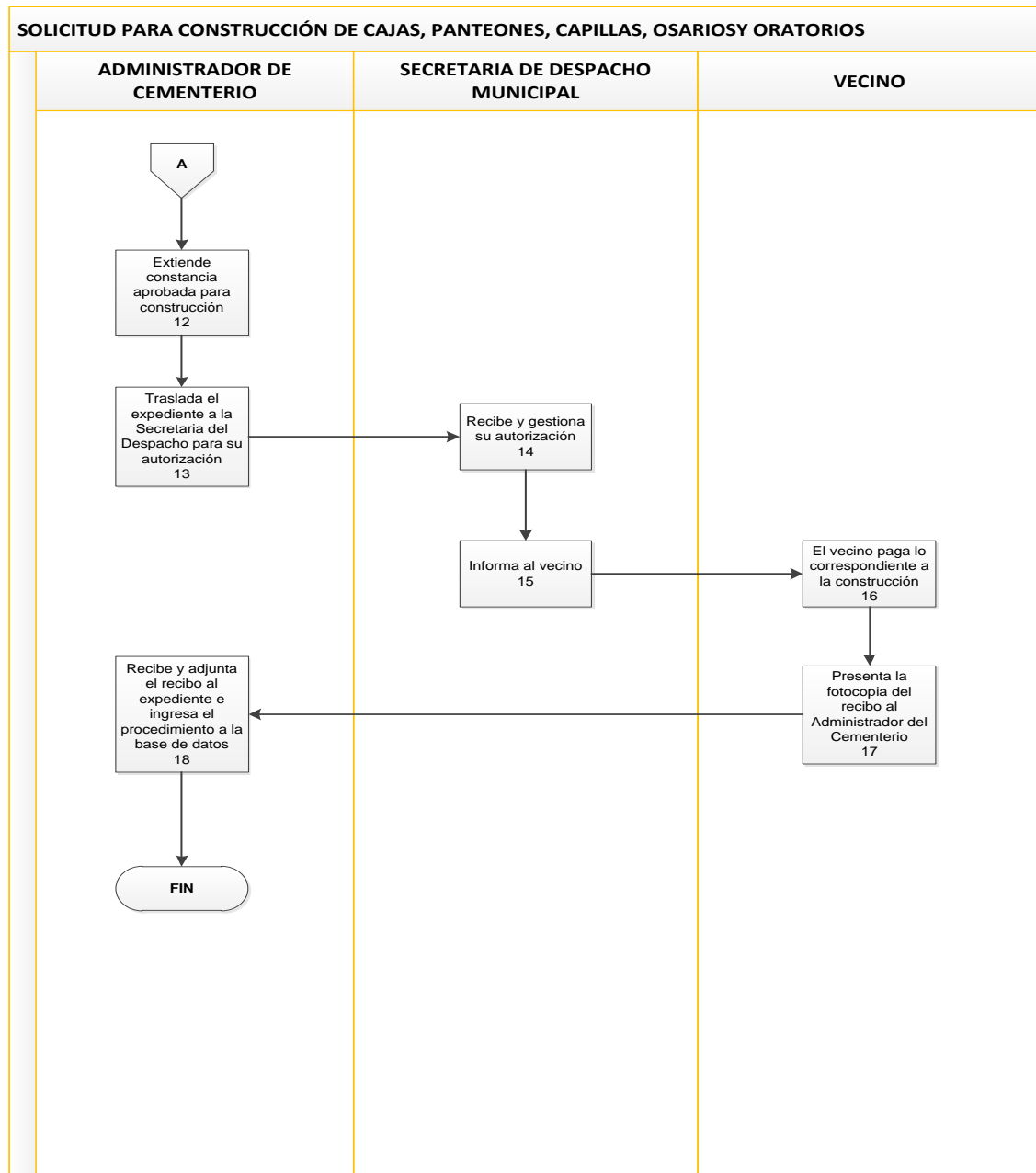


<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	18	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	18	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Cementerio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios				







## **PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA**

Es la unidad responsable mantener un registro actualizado de todo lo que existe en la biblioteca, ordenar todo tipo de material bibliográfico, proporcionar un guía y orientador a los usuarios de la biblioteca, además de velar por el buen uso de los libros y otros documentos de la biblioteca, entre otras.

El procedimiento de la unidad de biblioteca son los siguientes:

- Registro de usuarios del servicio de biblioteca.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	3	<b>Inicia</b>	Administrador de Biblioteca
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente de Servicios Públicos
<b>Procedimiento:</b>	Registro de usuarios del servicio de biblioteca				

#### DESCRIPCIÓN

“El servicio de carácter cultural que presta la Dirección de Servicios Públicos a través de la Unidad de Biblioteca”.

#### OBJETIVO

“Contar con el espacio para fomentar en la población la lectura e investigación a través de los diferentes libros dotados en la biblioteca municipal”.

#### USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.

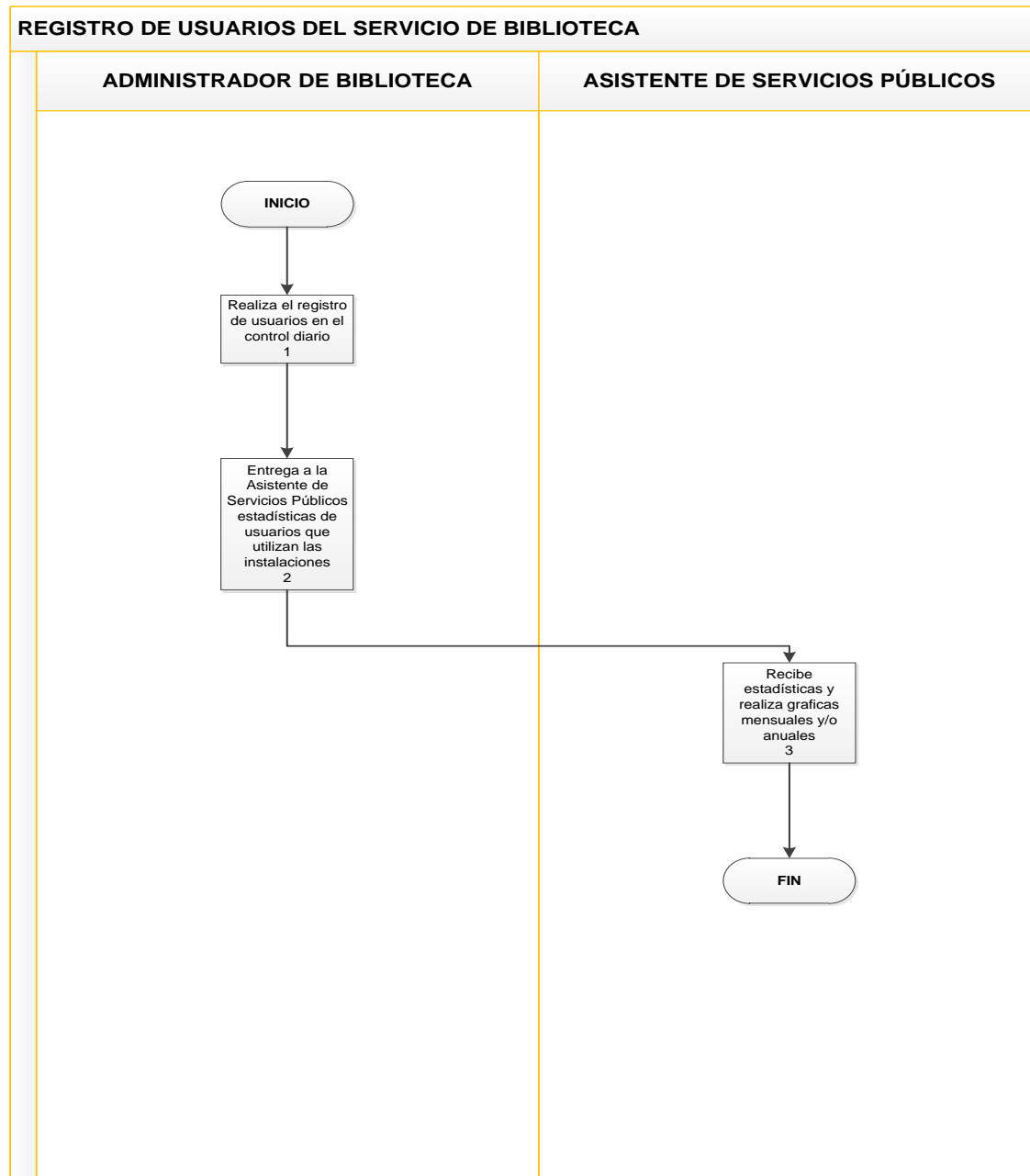


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	3	<b>Inicia</b>	Administrador de Biblioteca
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente de Servicios Públicos
<b>Procedimiento:</b>	Registro de usuarios del servicio de biblioteca				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza el registro de usuarios en el control diario.	Administrador de Biblioteca
2	Entrega a la Asistente de Servicios Públicos estadísticas de usuarios que utilizan las instalaciones de la biblioteca.	
3	Recibe estadísticas, y realiza graficas mensuales, y/o anuales.	Asistente de Servicios Públicos
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	3	<b>Inicia</b>	Administrador de Biblioteca
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente de Servicios Públicos
<b>Procedimiento:</b>	Registro de usuarios del servicio de biblioteca				





## PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE

Esta unidad es la responsable y encargada de todas las actividades referentes a la prestación del vital líquido para toda la población del municipio, en dicha unidad se programan y realizan actividades de limpieza de los sistemas de agua potable para evitar enfermedades.

De esta manera, se busca garantizar la calidad del agua potable que es utilizada para el consumo, asimismo se coordinan actividades de capacitación con representantes de comités de agua potable, para garantizar la administración y mantenimiento de los sistemas de agua, organizar actividades de concientización a la población en cuanto uso del vital líquido, así como el pago puntual del servicio, además, proponer soluciones inmediatas a los problemas encontrados o notificados por la población.

Los procedimientos de la unidad de agua potable son los siguientes:

- Concesión de servicios de agua potable.
- Instalación de nuevo servicio de agua potable.
- Ingreso de servicio de agua al sistema.
- Traspaso de agua potable y/o drenaje.
- Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua.
- Cambio de medidor/contador de agua potable.
- Traslado de contador de agua potable.
- Cambio de caja del contador de agua potable.
- Corte de servicio de agua potable.
- Reconexión del servicio de agua potable por corte.
- Suspensión temporal del servicio de agua potable.



- Reconexión por suspensión temporal del servicio de agua potable.
- Ampliación del sistema de agua potable.
- Generación de facturas del servicio de agua potable.
- Entrega de facturas de agua.
- Cloración de agua con hipoclorito.
- Cloración de agua con cloro gas.
- Solicitud de cloro a la dirección financiera municipal.
- Instalación de aforo volumétrico en sistema de agua.
- Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable.
- Limpieza del área donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento y seguridad de la misma.
- Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Concesión de servicio de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio de entrega de agua a los suscriptores o usuarios mediante la utilización de tuberías de agua apta para el consumo humano”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Fotocopia de escritura
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de NIT
- Fotocopia de boleto de ornato
- Fotocopia de solvencia de IUSI
- Fotocopia de licencia de construcción
- Instalación de buzón



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Concesión de servicio de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicitud de información para adquirir el derecho de servicio de agua.	Vecino
2	Entrega formulario de solicitud del servicio y requisitos.	Supervisor de Agua Potable
3	Entrega al Supervisor de Agua Potable el formulario de solicitud del servicio y requisitos completos.	Vecino
4	Recibe el expediente y entrega al Administrador de Agua Potable.	Supervisor de Agua Potable
5	Realiza la inspección del lugar donde solicitan instalar el servicio, con el fin de verificar si procede o no la venta del derecho del servicio.	Administrador de Agua Potable
6	Elabora el informe de verificación.	
7	Si no procede, traslada al Supervisor de Agua Potable para que informe al vecino.	
8	Informa al vecino que la venta del derecho de agua no procede, indicándole el motivo y entregando la papelería.	Supervisor de Agua Potable
9	Si la venta del derecho de agua procede, se traslada el informe al Despacho Municipal para que el Señor Alcalde para que autorice la venta del mismo.	Administrador de Agua Potable
10	Recibe informe y lo traslada para la autorización respectiva.	Gerente Municipal
11	Autoriza la venta del derecho de agua potable y traslada al Gerente Municipal.	Alcalde Municipal
12	Recibe y traslada la autorización para la venta del derecho de agua al Administrador de Agua Potable.	Gerente Municipal
13	Recibe autorización al Supervisor de Agua Potable para que informe al vecino sobre el pago que debe realizar.	Administrador de Agua Potable
14	Cancela la cantidad indicada por receptoría en el banco y presenta copia de la boleta de pago al Supervisor de Agua Potable.	Vecino
15	Recibe copia de boleta de pago e informa al vecino los materiales que deberá comprar para la instalación del servicio de agua potable y la fecha en que se instalará dicho servicio.	Administrador de Agua Potable

Continúa en la página siguiente...





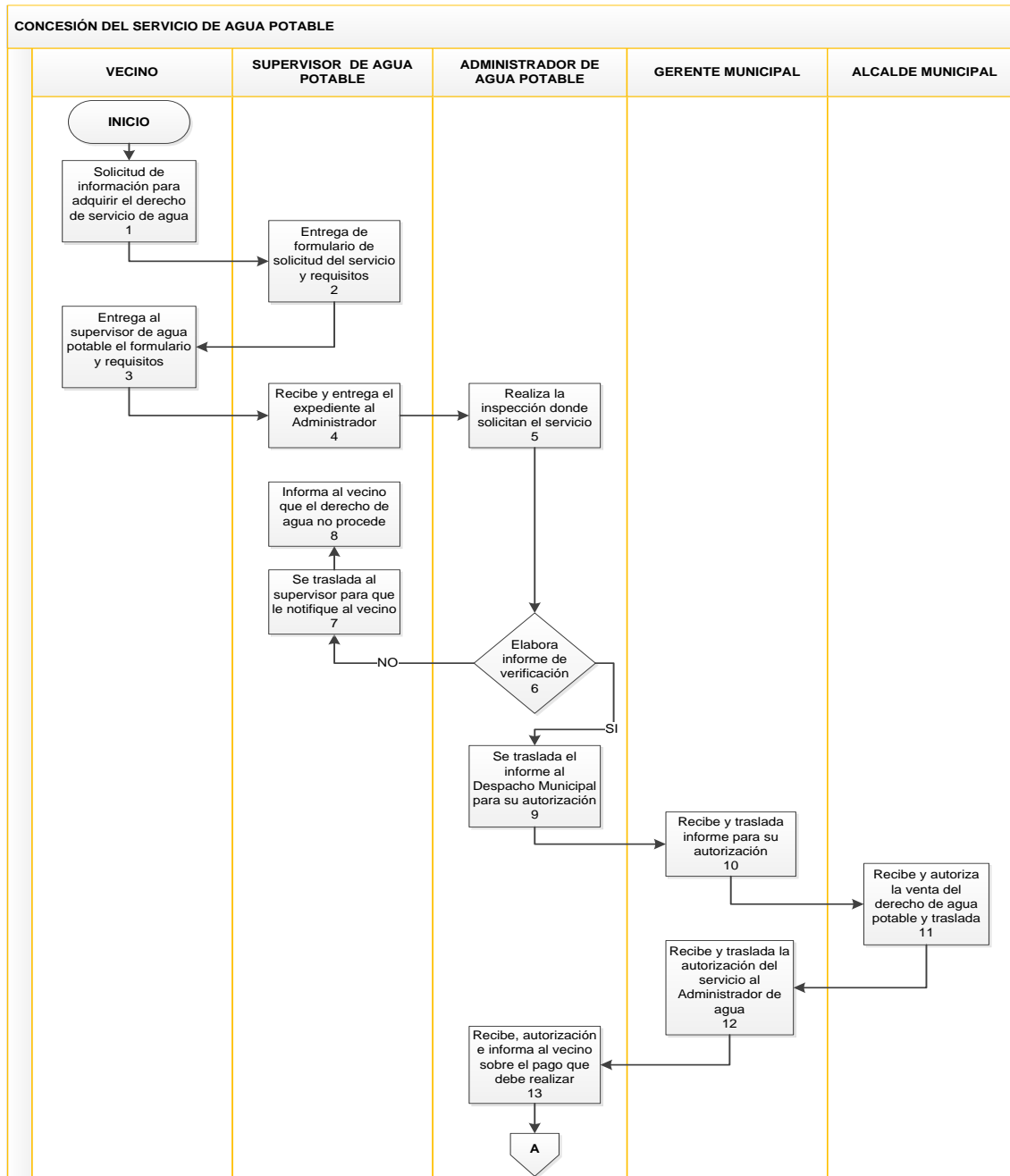
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Concesión de servicio de agua potable				

...Viene de la página anterior

16	Traslada el expediente al Encargado de Formas de la Dirección Financiera para elaborar el título de servicio de agua potable.	Supervisor de Agua Potable
17	Recibe expediente, elabora el título y aval; y traslada al Director Financiero para la respectiva firma.	Encargado de Formas
18	Recibe y da firma al título de servicio de agua potable y lo traslada al Encargado de Formas de la Dirección Financiera.	Director Financiero
19	Recibe y traslada el expediente con título del servicio de agua potable al Despacho Municipal para firma del Señor Alcalde.	Encargado de Formas
20	Recibe expediente y traslada al Señor Alcalde Municipal para la firma respectiva	Gerente Municipal
21	Recibe expediente y firma el título del servicio de Agua potable y lo traslada al Gerente Municipal	Alcalde Municipal
22	Recibe expediente completo y traslada al Supervisor de Agua Potable	Gerente Municipal
23	Recibe y entrega al vecino el título de servicio de agua potable.	Supervisor de Agua Potable
24	Recibe el título de servicio de agua potable y firma de recibido el formulario que contiene los siguientes datos: No. de título, nombre del titular del servicio, nombre de quien recibe el título, No. de DPI, No. teléfono, fecha de entrega, firma de recibido y nombre de quien lo entrega.	Vecino
	FIN	

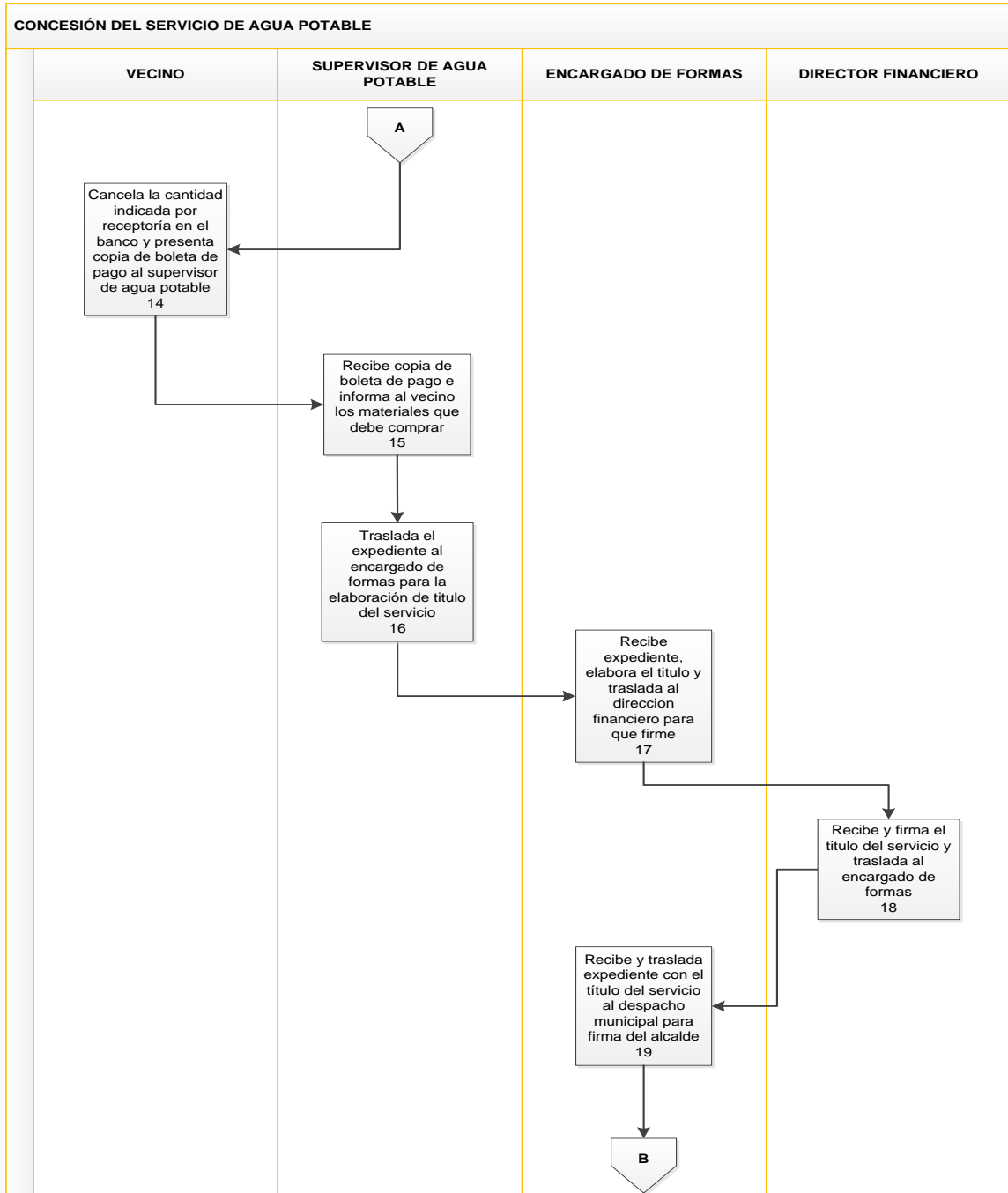


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	24	Inicia	Vecino
Hoja	4/6	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Concesión de servicio de agua potable				



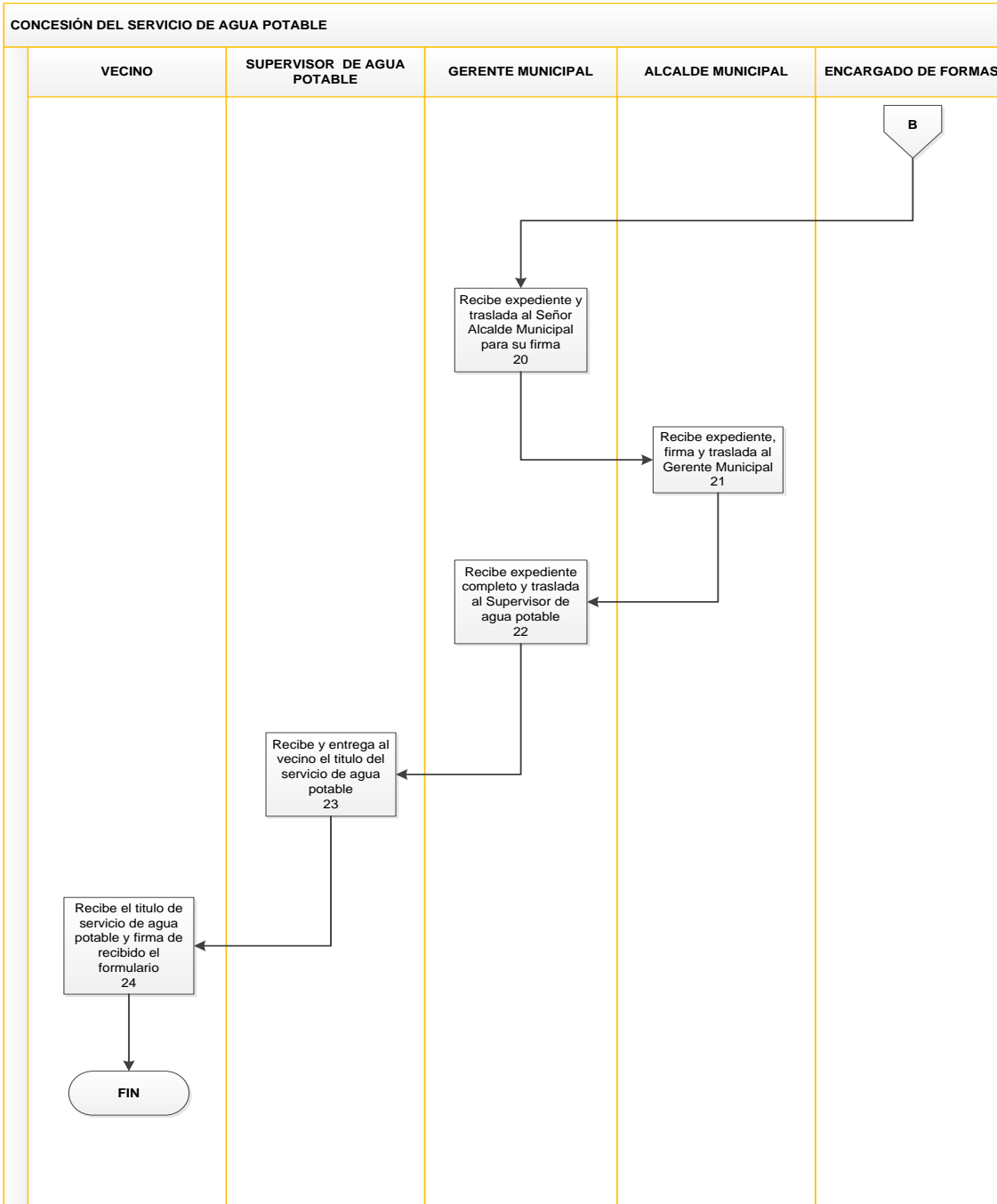


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	24	Inicia	Vecino
Hoja	5/6	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Concesión de servicio de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	24	Inicia	Vecino
Hoja	6/6	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Concesión de servicio de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Instalación de nuevo servicio de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio que beneficia a los ciudadanos del municipio de Salamá Baja Verapaz, mediante la utilización de tuberías de agua apta para el consumo humano”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno

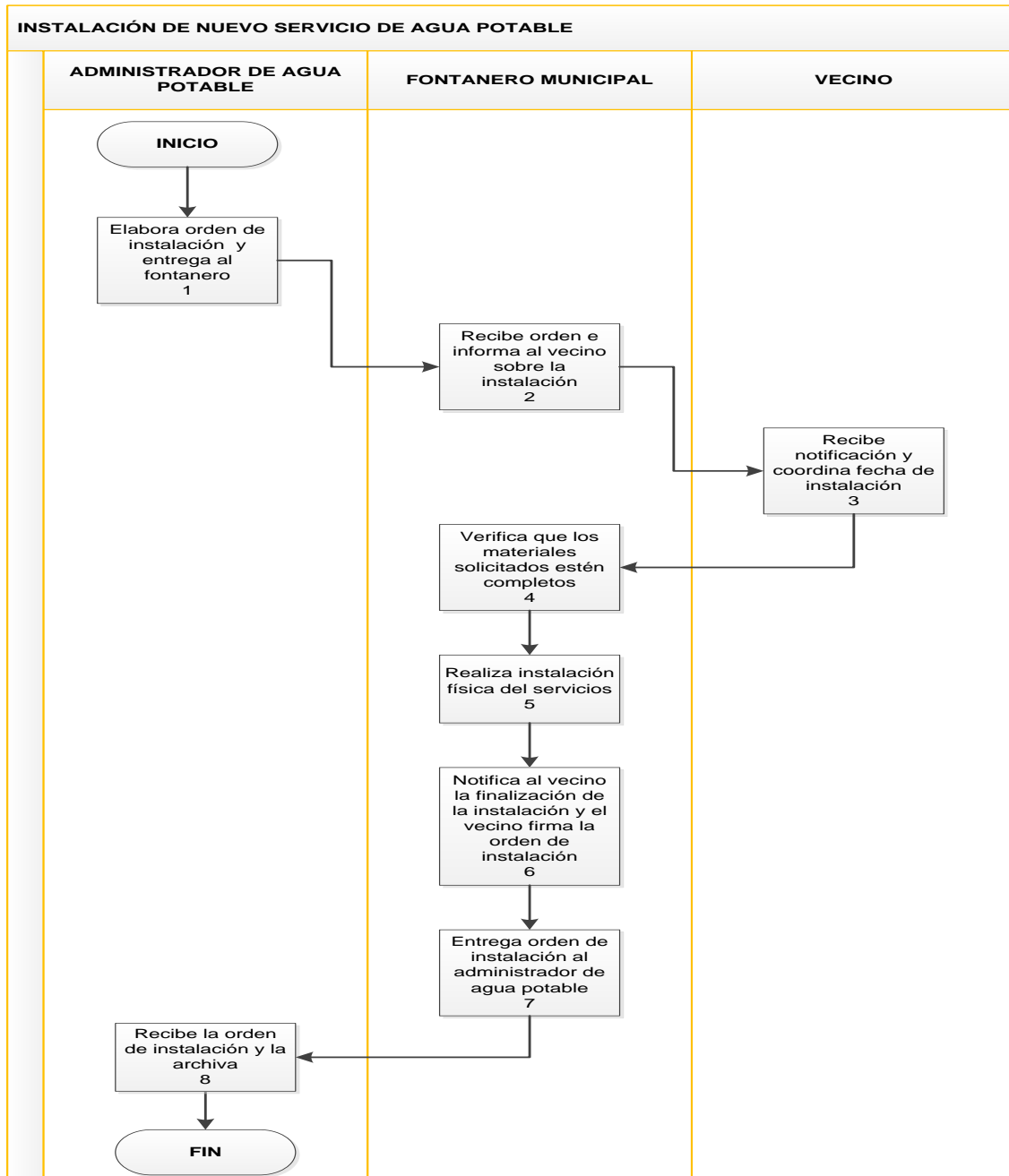


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Instalación de nuevo servicio de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Elabora la orden de instalación de agua y entrega al Fontanero Municipal. La orden deberá contener los siguientes datos: fecha de instalación, hora de instalación, lectura actual del contador, número de contador, marca del contador y firma de conformidad del vecino.	Administrador de Agua Potable
2	Recibe la orden e informa al vecino sobre la instalación	Fontanero Municipal
3	Recibe notificación y coordina fecha de instalación	Vecino
4	Verifica que los materiales solicitados al vecino estén completos	Fontanero Municipal
5	Realiza la instalación física del servicio de agua tomando en cuenta los datos que se solicita en la orden de instalación.	
6	Informa al vecino que ha finalizado la instalación y este firma de conformidad en la orden de instalación.	
7	Entrega la orden de instalación con los datos completos al Administrador de Agua Potable.	
8	Recibe la orden de instalación y archiva.	Administrador de Agua Potable
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	8	Inicia	Administrador de Agua Potable
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Instalación de nuevo servicio de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Ingreso de servicio de agua al sistema				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual el Lector de Agua realiza el reconocimiento del lugar de instalación del servicio de agua potable e ingrese al Sistema”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Solicitud de instalación por vecinos.



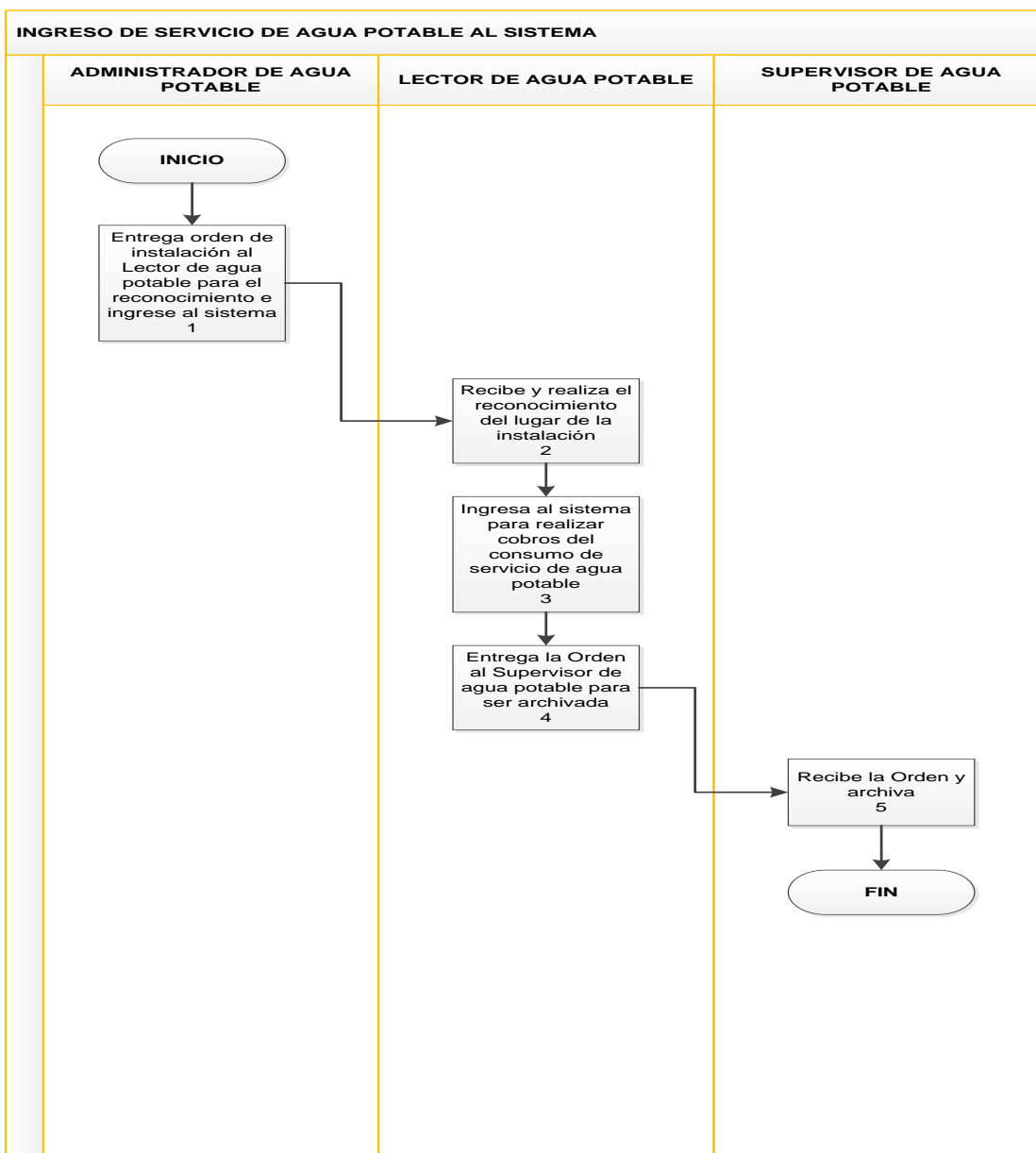


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Ingreso de servicio de agua al sistema				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Entrega la orden de Instalación al Lector de Agua Potable para que realice el reconocimiento del lugar de la instalación del servicio de agua e ingrese al sistema.	Administrador de Agua Potable
2	Recibe y realiza el reconocimiento del lugar de instalación del servicio.	Lector de Agua Potable
3	Ingresa al sistema para realizar cobros del consumo del servicio de agua potable.	
4	Entrega la orden de instalación de agua potable al Supervisor de Agua Potable para ser archivada.	
5	Recibe la orden de instalación de agua potable y archiva.	Supervisor de Agua Potable
	FIN.	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Ingreso de servicio de agua al sistema				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua y Saneamiento
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje				

DESCRIPCIÓN
“Servicios que presta la Municipalidad de Salamá, B.V., a los vecinos del Municipio que desean un traspaso del servicios de agua potable y/o drenaje”.

OBJETIVO
“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fotocopia de la escritura de propiedad</li><li>• Fotocopia de DPI</li><li>• Fotocopia de NIT</li><li>• Fotocopia de recibo de pago de IUSI</li><li>• Fotocopia del boleto de ornato</li><li>• Nomenclatura</li></ul>

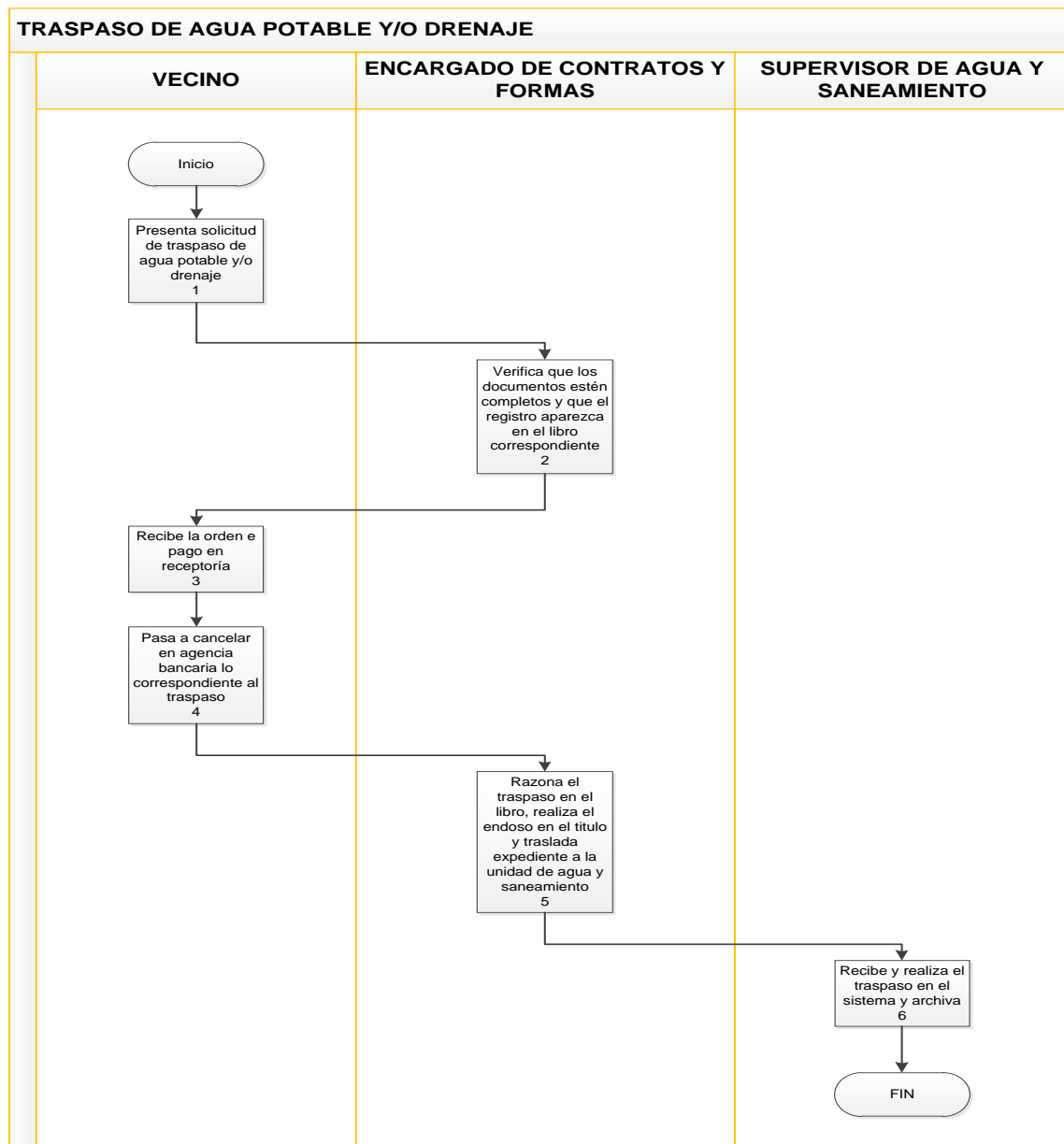


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua y Saneamiento
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta solicitud.	Vecino
2	Verifica que los documentos estén completos y que el registro aparezca en el libro correspondiente.	Encargada de Contratos y Formas
3	Recibe orden de pago en receptoría.	Vecino
4	Pasa a cancelar en agencia bancaria lo correspondiente al traspaso.	
5	Razona el traspaso en el libro, realiza el endoso en el título y traslada expediente a la unidad de Agua y Saneamiento.	Encargada de Contratos y Formas
6	Recibe y realiza el traspaso en el sistema y archiva expediente.	Supervisor de Agua y Saneamiento
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	6	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua y Saneamiento
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de Contratos y Formas
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua				

#### DESCRIPCIÓN

“Servicios que presta la Municipalidad de Salamá, B.V., a los vecinos del Municipio que desean un traspaso del servicios de agua potable y/o drenaje”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Fotocopia de la escritura de propiedad
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de NIT
- Fotocopia de recibo de pago de IUSI
- Fotocopia del boleto de ornato
- Nomenclatura

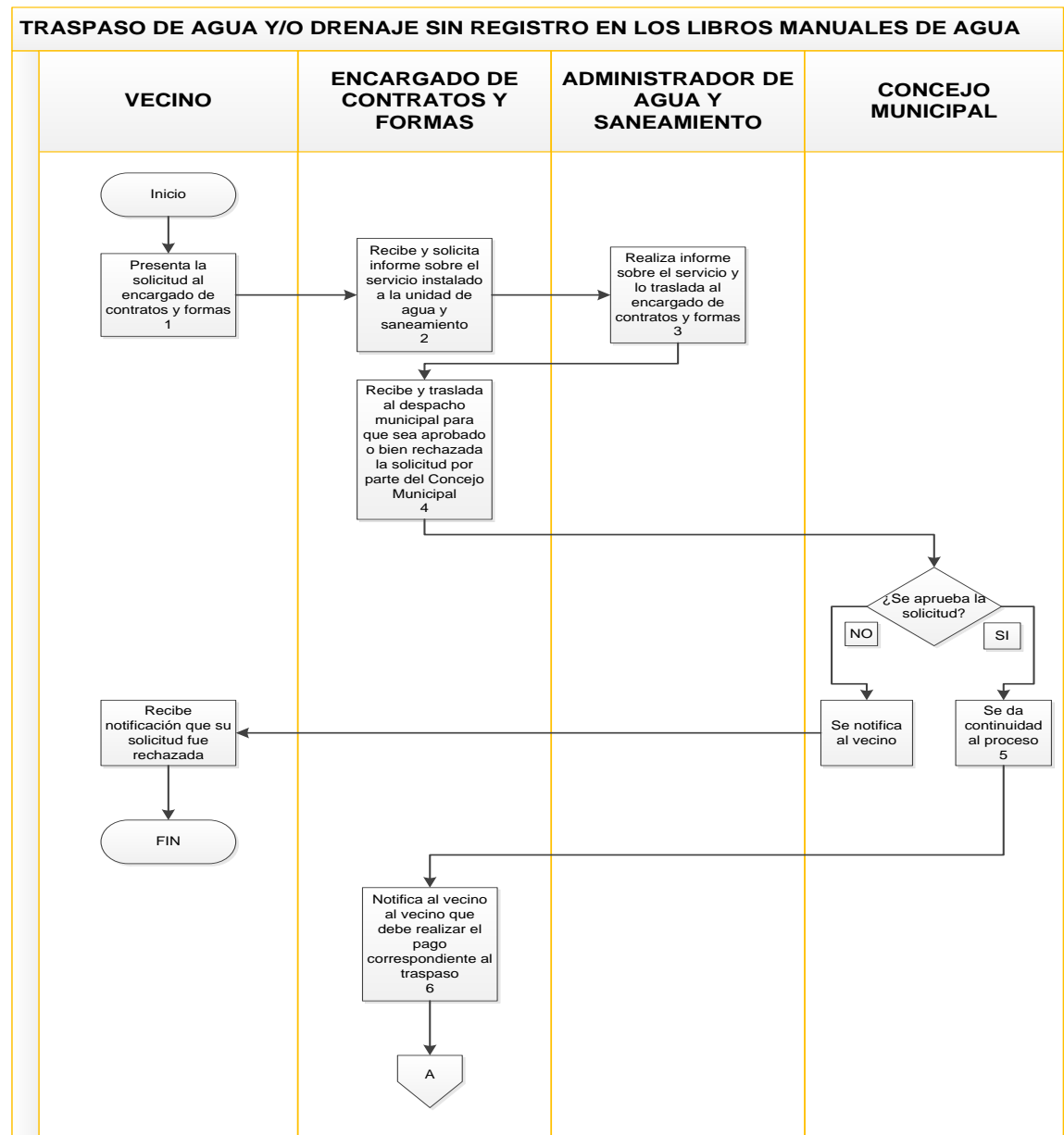


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de Contratos y Formas
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta solicitud.	Vecino
2	Recibe y solicita el informe sobre el servicio instalado a la Unidad de Agua y Saneamiento.	Encargado de Contratos y Formas
3	Realiza el informe sobre el servicio y lo traslada al encargado de contratos y formas	Administrador de Agua y Saneamiento
4	Recibe y traslada al Despacho Municipal para que sea aprobado o bien rechazada la solicitud por parte del concejo municipal	Encargado de Contratos y Formas
5	Si fuese rechazada se notifica al vecino, de lo contrario se da continuidad al proceso.	Concejo Municipal
6	Encargado de contratos y formas notifica al vecino que debe realizar el pago correspondiente al traspaso.	Encargado de Contratos y Formas
7	Recoge su orden de pago en receptoría.	Vecino
8	Realiza el pago correspondiente al traspaso en la agencia bancaria.	
9	Presenta boleta de pago ante el encargado de contratos y formas para proceder a la inscripción del registro en los libros.	
10	Realiza la inscripción en el libro correspondiente.	Encargado de Contratos y Formas
	FIN	



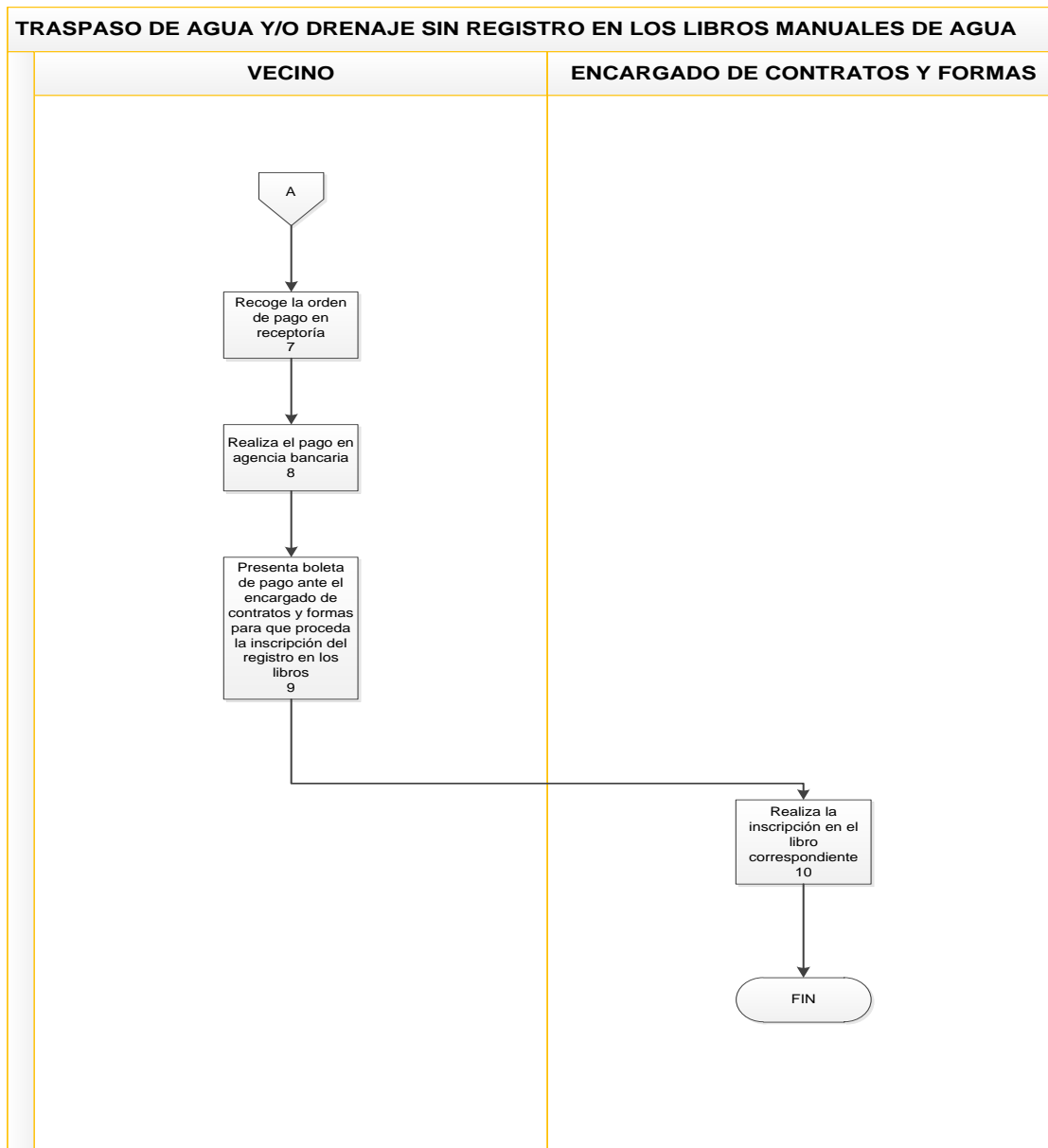
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de Contratos y Formas
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua				







MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de Contratos y Formas
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Lector de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de medidor/contador de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual el Lector de Agua realiza el cambio de medidor al vecino por desperfectos en la toma de lectura del servicio de agua potable”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Medidor de agua potable.
- Llave de seguridad.
- Llave de globo.
- 2 adaptadores macho de ½ “.
- 1 rollo de teflón de ¾ “.

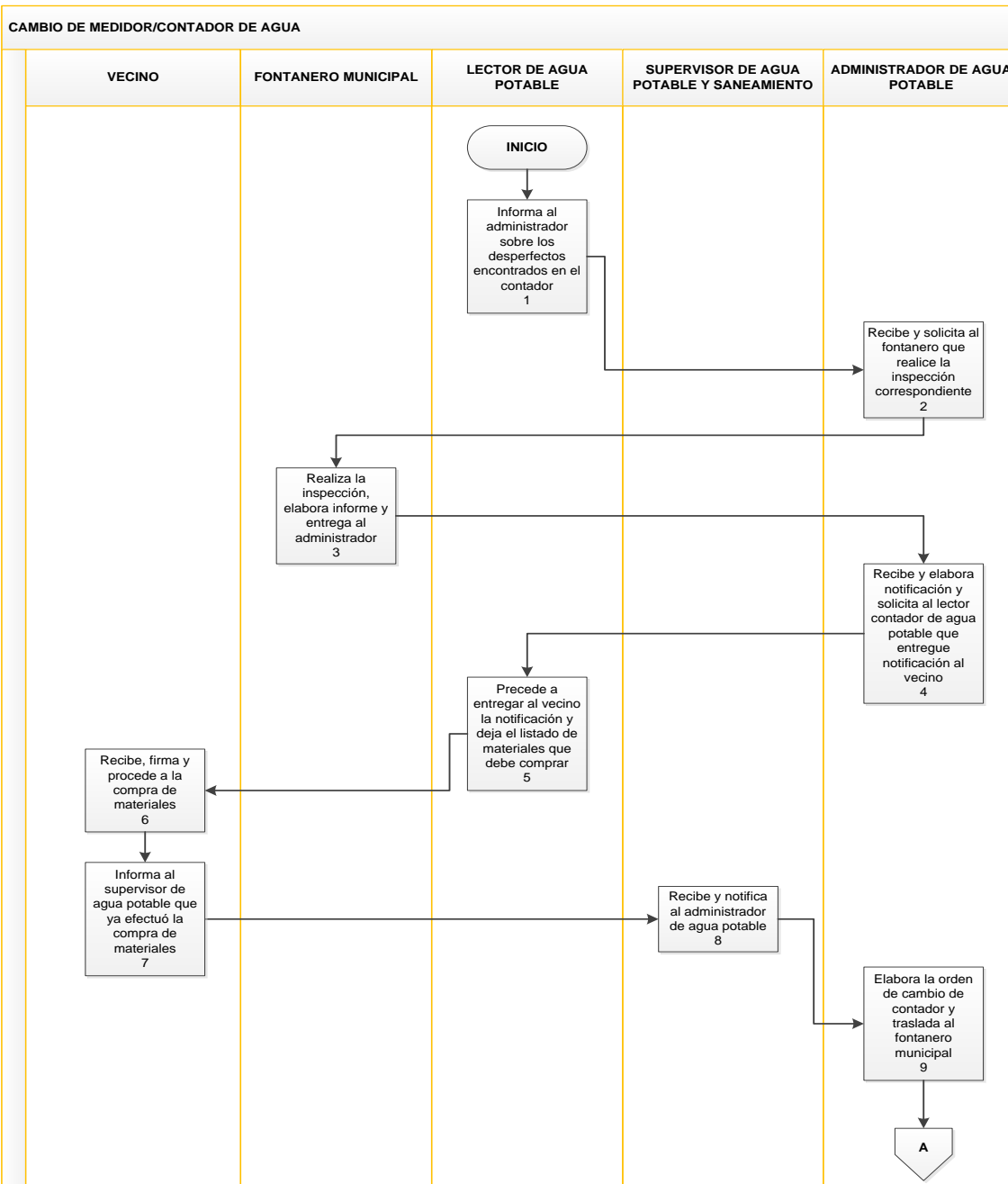


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Lector de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de medidor/contador de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Informa al Administrador de Agua Potable sobre los desperfectos encontrados en la toma de lecturas de "X" contador de agua potable.	Lector de Agua Potable
2	Solicita al Fontanero Municipal que realice la inspección correspondiente para verificar el estado del contador de agua potable.	Administrador de Agua Potable
3	Realiza la inspección, elabora informe y entrega al Administrador de Agua Potable.	Fontanero Municipal
4	Recibe y elabora notificación de cambio de contador dirigida al vecino, y solicita al Lector de Agua Potable que entregue la notificación.	Administrador de Agua Potable
5	Recibe y procede a entregar al vecino la notificación de cambio de contador, la cual debe firmar el vecino de recibido, dejando el listado de material que debe comprar para realizar el cambio.	Lector de Agua Potable
6	Recibe, firma y procede a la compra de materiales para el cambio de contador.	Vecino
7	Informa al Supervisor de Agua Potable que ya efectuó la compra de los materiales para el cambio de contador.	
8	Recibe y notifica al Administrador de Agua Potable.	Supervisor de Agua Potable
9	Elabora la orden de cambio de contador y traslada al Fontanero Municipal para que realice el cambio.	Administrador de Agua Potable
10	Recibe y visita al vecino para solicitar el material.	Fontanero Municipal
11	Realiza el cambio de contador y avisa al vecino de la finalización, debiendo tomar datos que se le solicitan en la orden: Fecha de cambio de contador, hora de cambio de contador, lectura actual del contador, No. de contador, marca del contador y firma de conformidad del vecino.	
12	Verifica que todo haya quedado en orden.	Vecino
	FIN.	

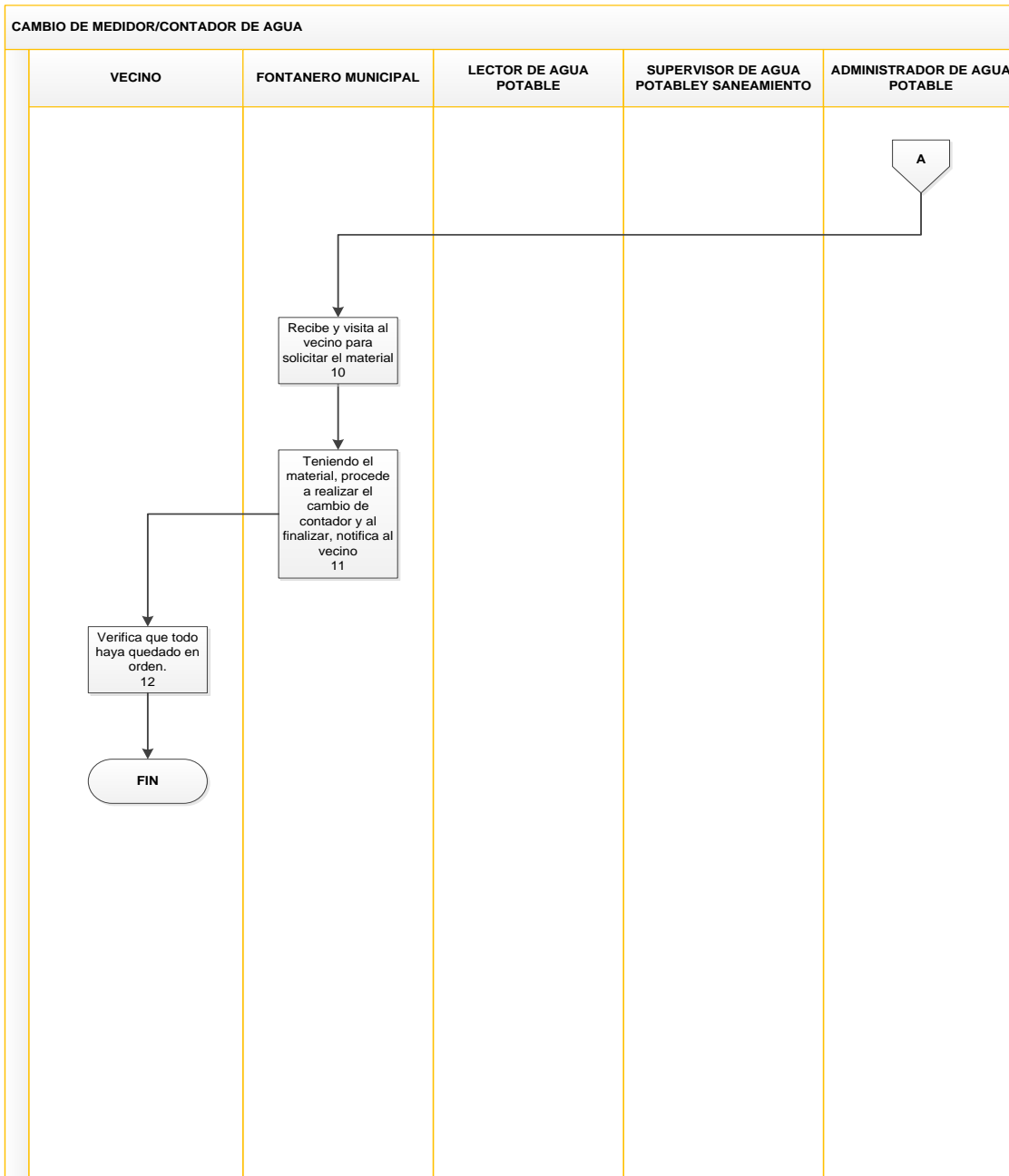


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Lector de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de medidor/contador de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Lector de Agua Potable
<b>Hoja</b>	4/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de medidor/contador de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	16	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Traslado de contador de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Es la prestación del servicio por el cual el vecino solicita el traslado del contador de agua potable”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Notificación a la Unidad de agua potable sobre el traslado del contador del servicio de agua potable por parte del vecino.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	16	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Traslado de contador de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicita información sobre el traslado de contador del servicio de agua potable ante el Supervisor de la Unidad de Agua Potable.	Vecino
2	Entrega al vecino el formato de solicitud de traslado del contador de agua potable y verifica que el servicio se encuentre solvente en los pagos.	Supervisor de Agua Potable.
3	Llena y entrega al Supervisor de Agua Potable la solicitud del traslado del servicio de agua potable.	Vecino
4	Recibe y traslada al Administrador de Agua Potable la solicitud para que efectúe la verificación.	Supervisor de Agua Potable.
5	Recibe y procede a realizar la supervisión de campo, para verificar si procede el traslado.	Administrador de Agua Potable
6	Si no procede se le notifica al vecino.	
7	Si procede se realiza informe de la verificación y traslada al Supervisor de Agua Potable.	
8	Recibe e informa al vecino sobre el pago que debe realizar ante Tesorería Municipal para realizar el traslado.	Supervisor de Agua Potable.
9	Realiza el pago ante tesorería y entrega fotocopia de las boletas de pago al Supervisor Agua Potable.	Vecino
10	Recibe y elabora orden de traslado de contador de agua y entrega al Fontanero Municipal para que realice el traslado.	Supervisor de Agua Potable
11	Recibe y realiza el traslado de contador de agua potable e informa al vecino.	Fontanero Municipal
12	Verifica que todo haya quedado en orden y firma de conformidad la orden al Fontanero Municipal.	Vecino
13	Entrega la orden de traslado de contador de agua potable al Supervisor de Agua Potable.	Fontanero Municipal

Continúa en la página siguiente...



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	16	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Traslado de contador de agua potable				

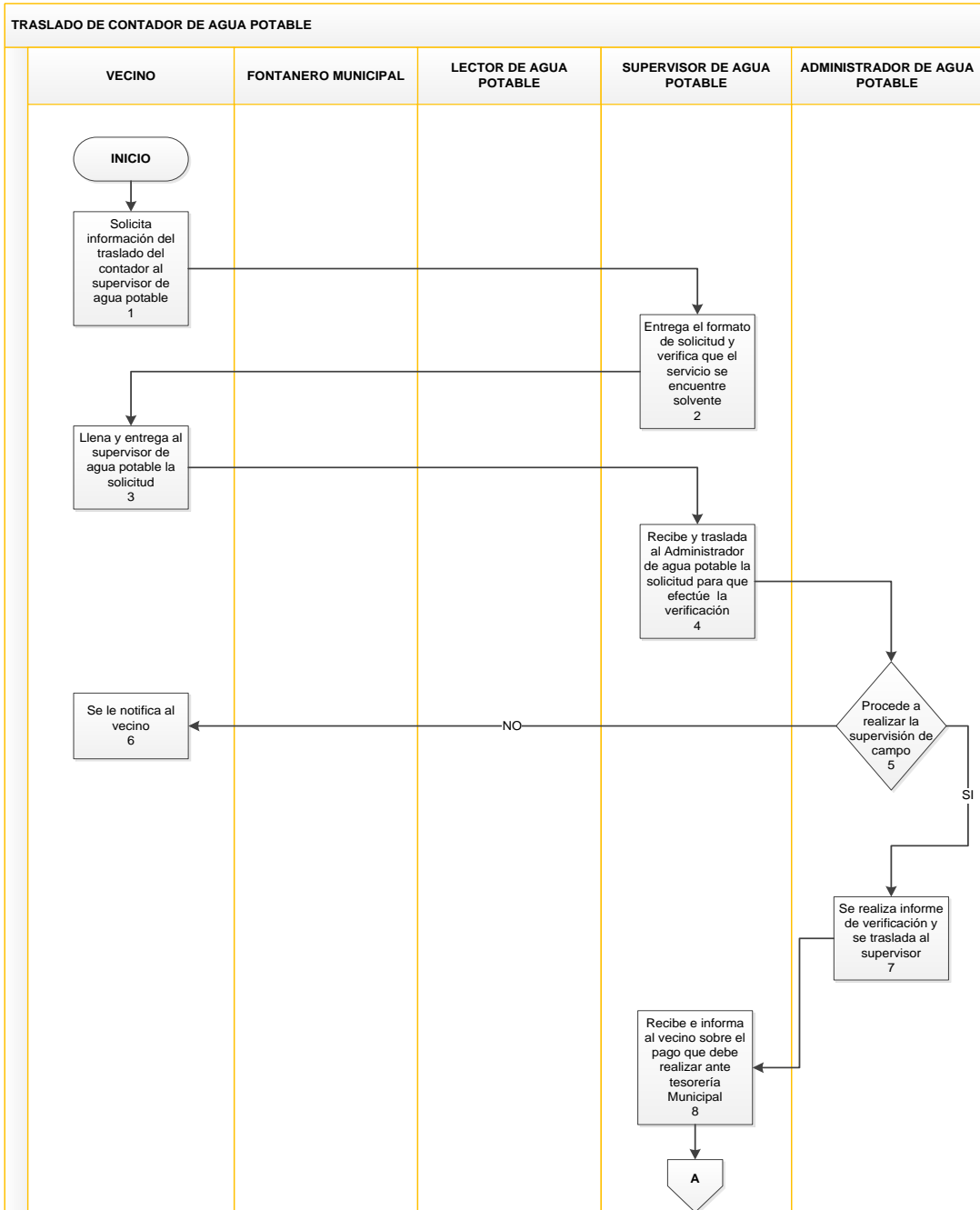
...Viene de la página anterior

<b>14</b>	Recibe y archiva la orden.	Supervisor de Agua Potable
<b>15</b>	Notifica al Lector de Agua Potable la nueva ubicación del contador.	
<b>16</b>	Anota la nueva ubicación del contador de agua potable.	Lector de Agua Potable
	FIN.	





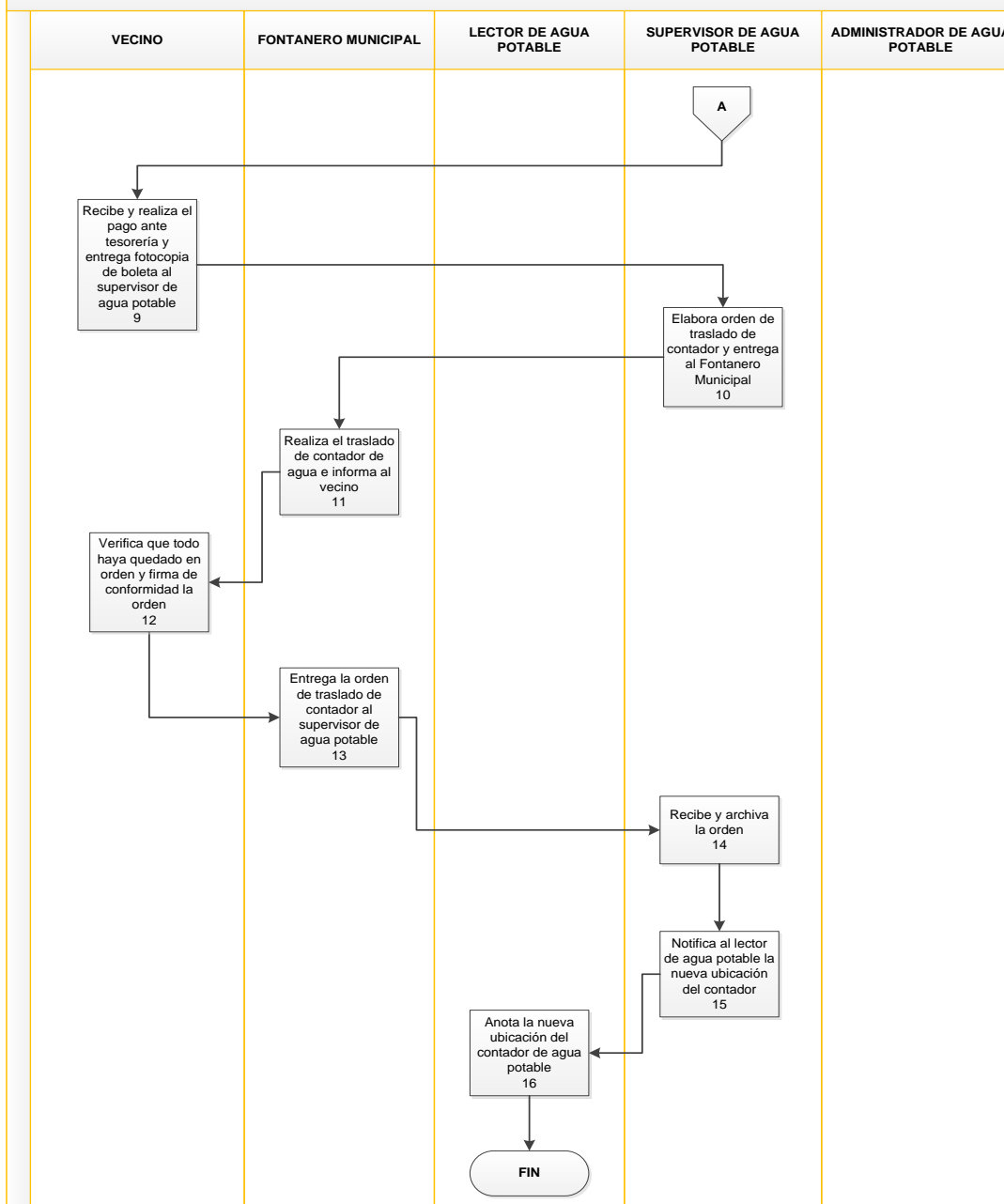
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	16	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Traslado de contador de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	16	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	5/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Traslado de contador de agua potable				

TRASLADO DE CONTADOR DE AGUA POTABLE





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de caja de contador de agua potable				

DESCRIPCIÓN
“Es el servicio que beneficia a los ciudadanos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, mediante el cambio de caja del servicio de agua, con el propósito de proteger el contador, el cual es importante para regularizar el flujo de agua a las viviendas”.

OBJETIVO
“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud del cambio de caja del servicio de agua potable</li></ul>

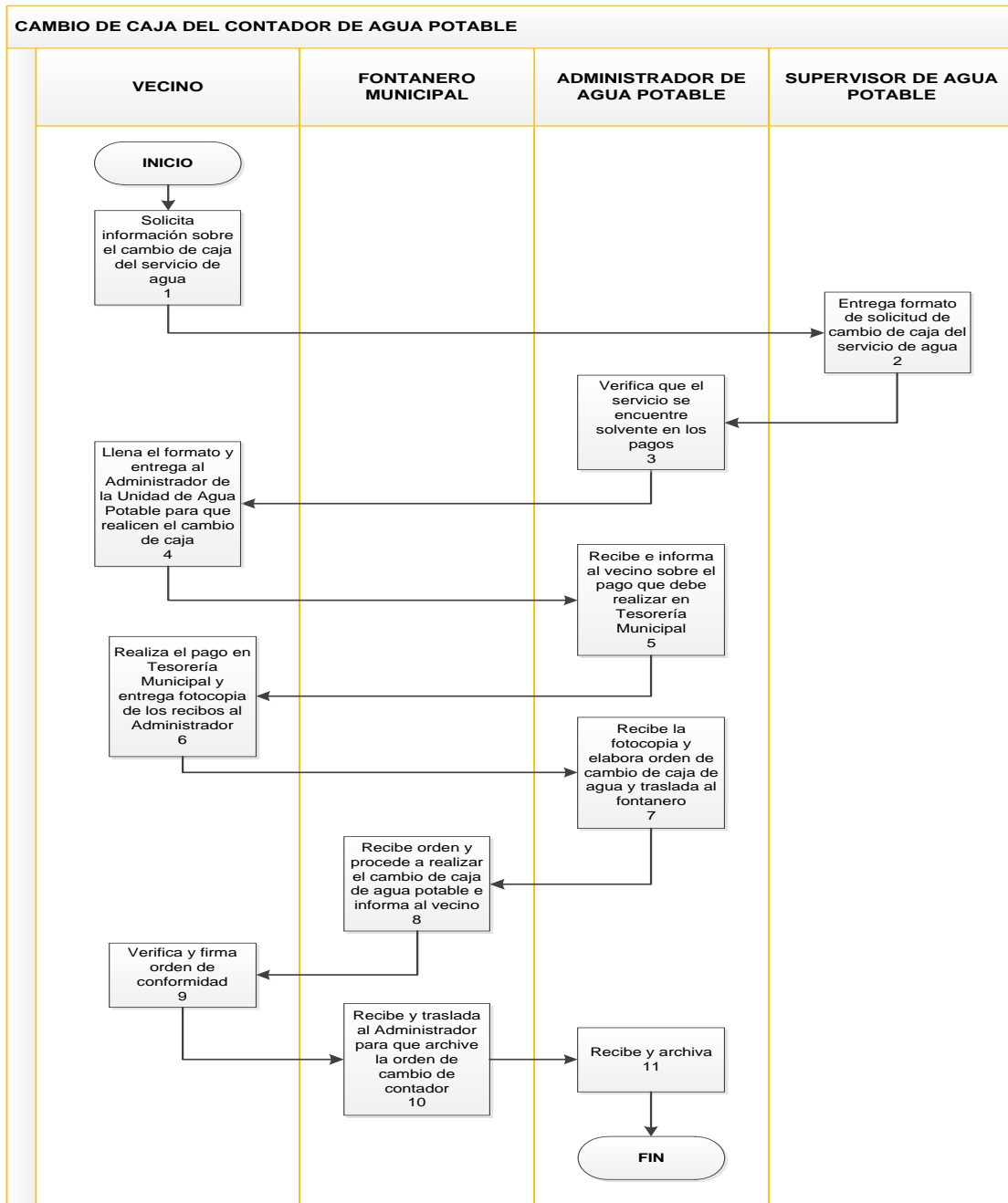


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de caja de contador de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicita información sobre el cambio de caja del servicio de agua.	Vecino
2	Entrega formato de solicitud de cambio de caja del servicio de agua	Supervisor de Agua Potable
3	Verifica que el servicio se encuentre solvente en los pagos	Administrador de Agua Potable
4	Llena el formato y entrega al administrador de la unidad de agua potable, para que realicen el cambio de caja de agua potable	Vecino
5	Recibe e informa al vecino sobre el pago que debe realizar en tesorería municipal	Administrador de Agua Potable
6	Realiza el pago en tesorería municipal y entrega fotocopia del recibo al Administrador	Vecino
7	Recibe la fotocopia y elabora orden de cambio de caja y traslada al fontanero	Administrador de Agua Potable
8	Recibe orden y procede a realizar el cambio de caja de agua potable e informa al vecino	Fontanero Municipal
9	Verifica y firma orden de conformidad	Vecino
10	Recibe y traslada al administrador de agua potable para que archive la orden de cambio de contador	Fontanero Municipal
11	Recibe y archiva	Administrador de Agua Potable
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de caja de contador de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Corte de servicio de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Cesión del dominio o derecho que se tiene sobre el servicio del título de agua potable”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.

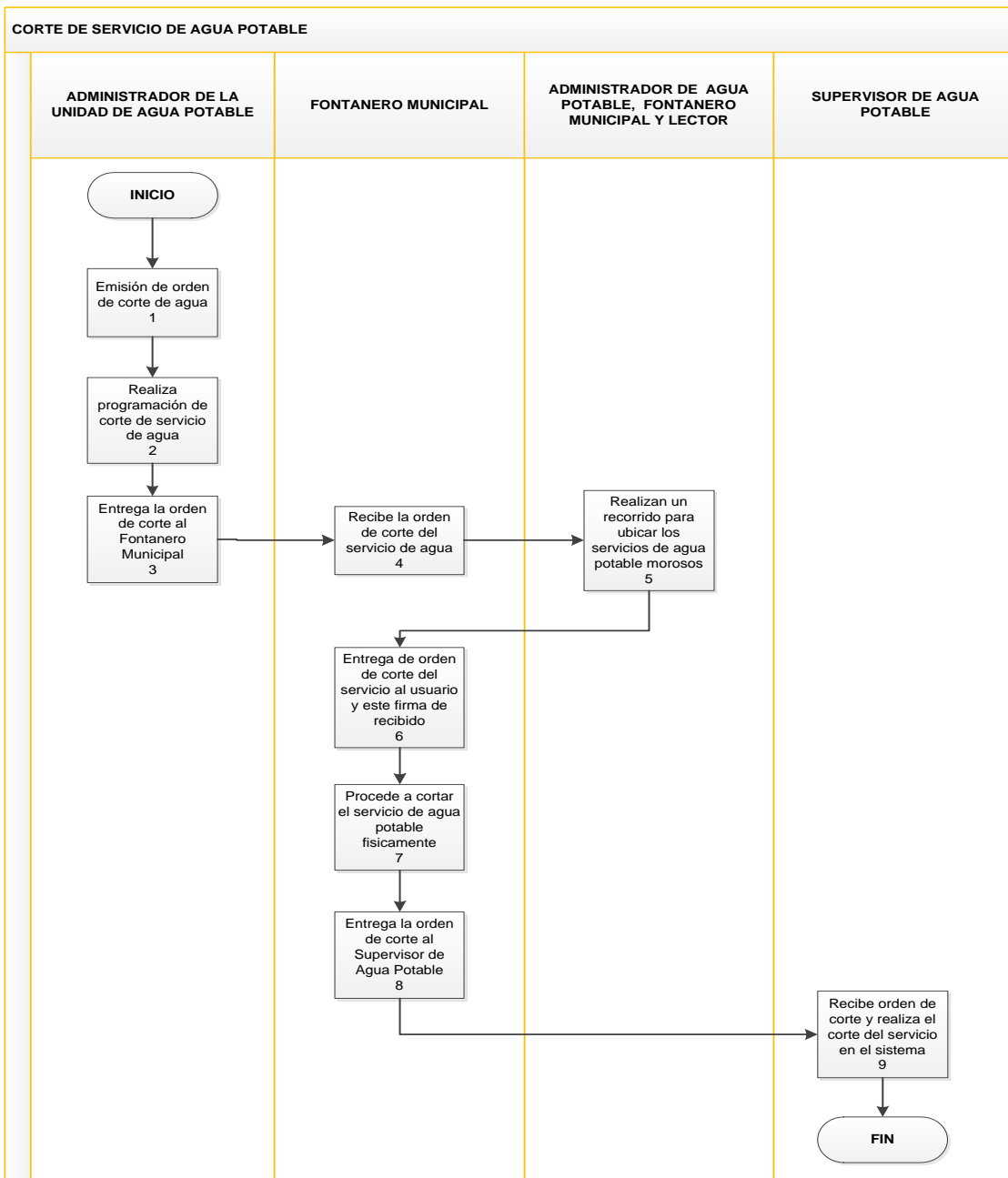


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Corte de servicio de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	El Administrador de la Unidad de Agua Potable, con base al reporte de morosidad, emite la orden de corte de agua.	Administrador de Agua Potable
2	El Administrador de la Unidad de Agua Potable, realiza la programación de corte de servicio de agua.	
3	El Administrador de la Unidad de Agua Potable, entrega la orden de corte del servicio de agua al Fontanero Municipal.	
4	El Fontanero Municipal recibe la orden de corte de servicio de agua.	Fontanero Municipal
5	El Administrador de la Unidad de Agua Potable, el Fontanero Municipal y el Lector, hacen un recorrido para ubicar los servicios de agua potable morosos.	Administrador de Agua Potable, Fontanero Municipal y Lector
6	El Fontanero Municipal entregará la orden de corte del servicio de agua potable al usuario quien firma de recibido.	Fontanero Municipal
7	El Fontanero Municipal procede a cortar el servicio de agua potable físicamente.	
8	Fontanero Municipal entrega la orden de corte de servicio de agua potable a la Supervisor de Agua Potable.	
9	Recibe orden de corte de servicio de agua potable y realiza el corte del servicio en el sistema.	Supervisor de Agua Potable
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Corte de servicio de agua potable				







MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Reconexión del servicio de agua potable por corte				

#### DESCRIPCIÓN

“Reconexión del dominio o derecho que se tiene sobre el servicio del título de agua potable”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Pagar el total de la morosidad.
- Pagar el servicio de reconexión.

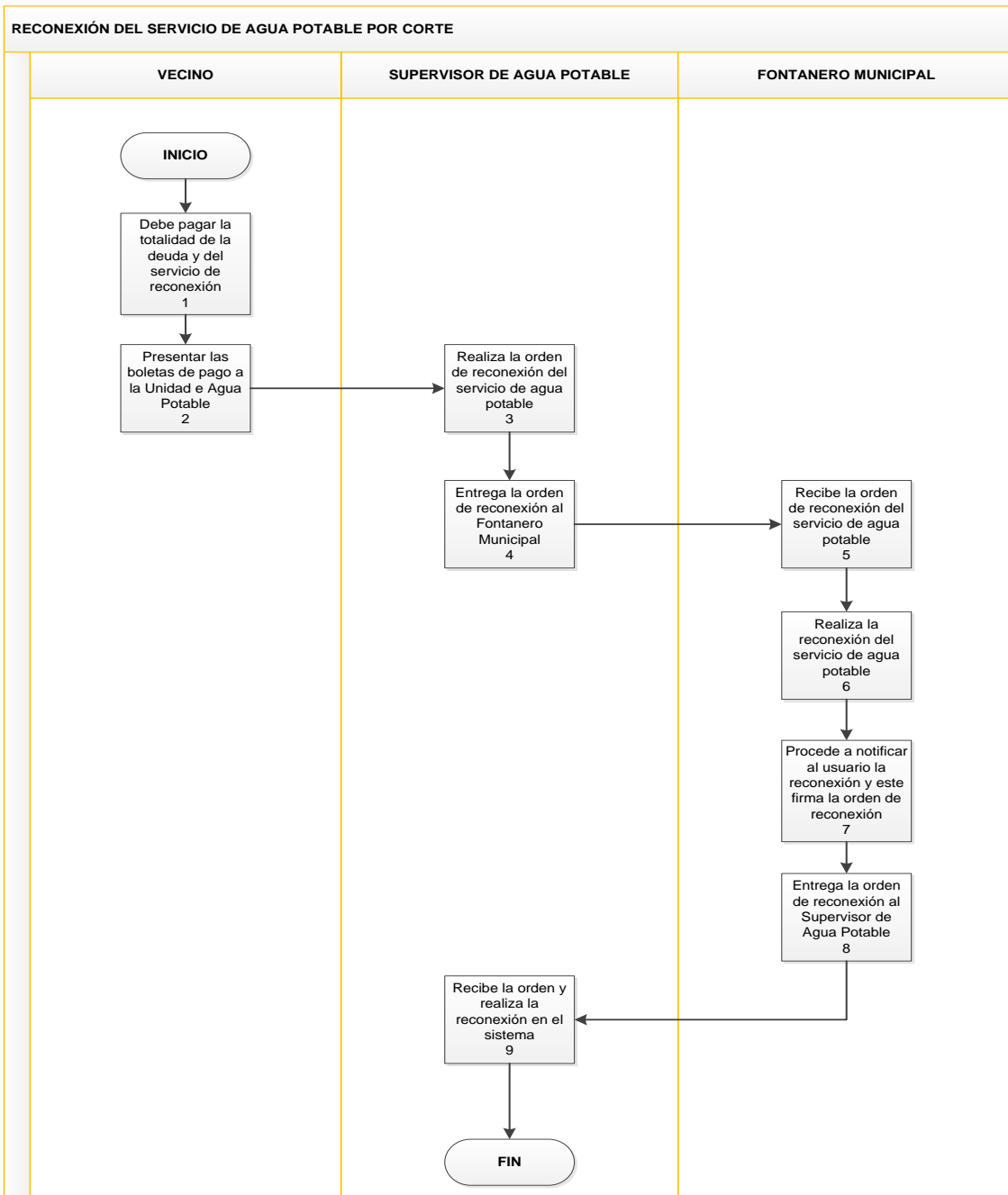


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Reconexión del servicio de agua potable por corte				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	El usuario deberá pagar la totalidad de la deuda del servicio de agua potable y el pago del servicio de reconexión.	Vecino
2	Presentar boletas de pago ante la Unidad de Agua Potable.	
3	El Supervisor de Agua Potable procede a realizar la orden de reconexión del servicio de agua potable.	Supervisor de Agua Potable
4	El Supervisor de Agua Potable entrega la orden de reconexión al Fontanero Municipal.	
5	El Fontanero Municipal recibe la orden de reconexión del servicio de agua potable.	Fontanero Municipal
6	El Fontanero Municipal realiza la reconexión del servicio de agua potable.	
7	El Fontanero Municipal procede a notificar al usuario la reconexión del servicio y le firma la orden de reconexión.	
8	El Fontanero Municipal entrega la orden de reconexión al Supervisor de Agua Potable, con firma de recibido del usuario.	
9	El Supervisor de Agua Potable procede a reconectar el servicio de agua potable en el sistema.	Supervisor de Agua Potable
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Reconexión del servicio de agua potable por corte				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Suspensión temporal del servicio de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso a realizar mediante solicitud del usuario para una suspensión temporal del servicio de agua potable.”

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Solicitud de suspensión temporal del servicio.
- Solvencia del servicio de agua potable.

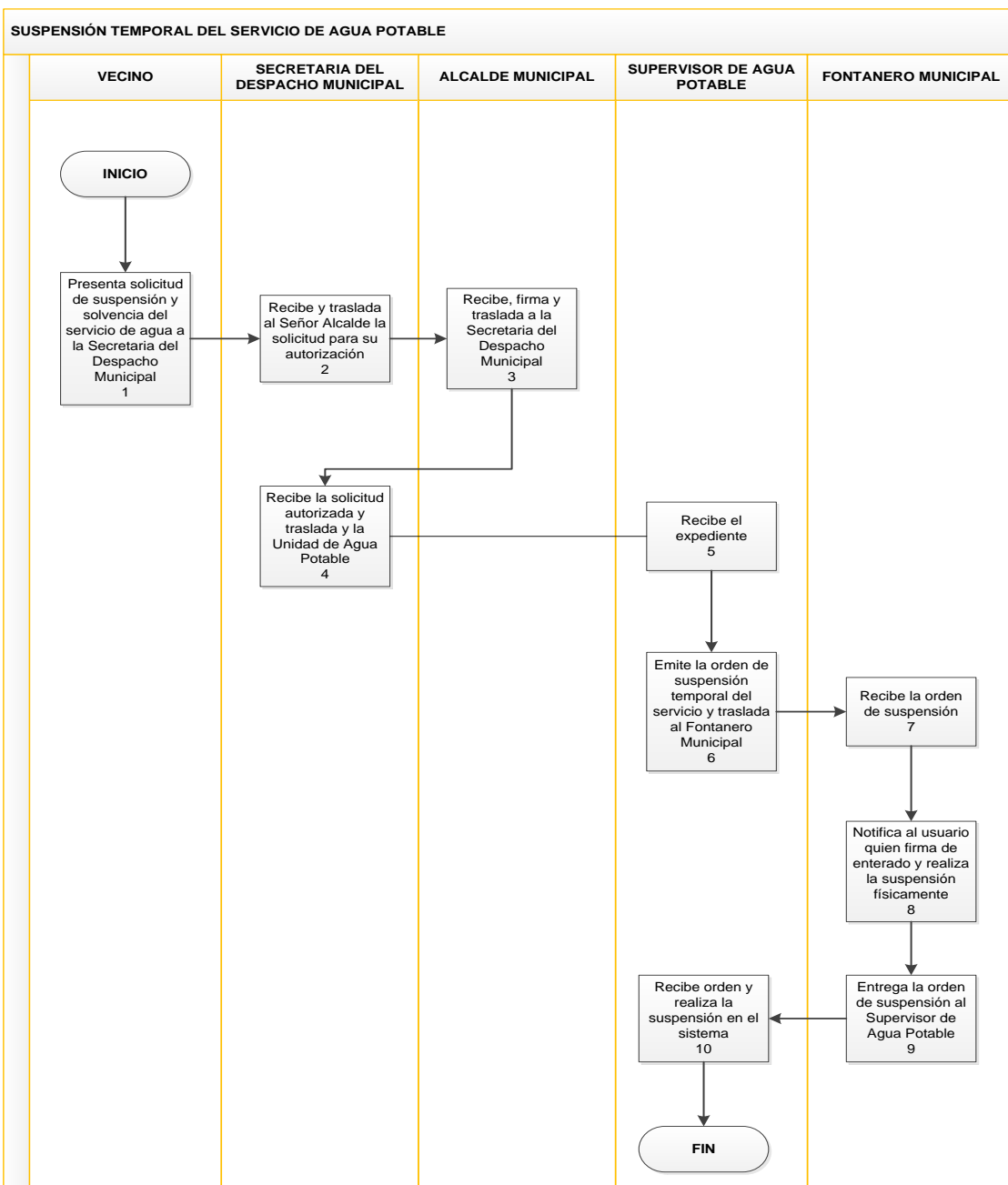


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Suspensión temporal del servicio de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	El usuario deberá presentar la solicitud de suspensión temporal del servicio de agua potable, dirigida al Señor Alcalde Municipal en el Despacho Municipal, debiendo adjuntar solvencia del servicio de agua.	Vecino
2	Asistente del Despacho Municipal recibe y traslada al Señor Alcalde Municipal, la solicitud para su autorización.	Asistente del Despacho Municipal
3	Recibe, firma y traslada al Asistente del Despacho Municipal.	Alcalde Municipal
4	Asistente del Despacho Municipal recibe la solicitud autorizada y traslada el expediente a la Unidad de Agua Potable.	Asistente del Despacho Municipal
5	Unidad de Agua Potable recibe el expediente con la solicitud autorizada.	Supervisor de Agua Potable
6	Supervisor de Agua Potable emite la orden de suspensión temporal del servicio de agua potable y entrega al Fontanero Municipal.	
7	Fontanero Municipal recibe orden de suspensión temporal del servicio de agua potable.	Fontanero Municipal
8	Fontanero Municipal notifica al usuario quien firma de enterado y realiza la suspensión físicamente.	
9	Fontanero Municipal entrega la orden de suspensión temporal al Supervisor de Agua Potable.	
10	Supervisor de Agua Potable recibe orden de suspensión temporal y realiza la suspensión en el sistema.	Supervisor de Agua Potable
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Suspensión temporal del servicio de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Reconexión por suspensión temporal del servicio de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Reconexión del dominio o derecho que se tiene sobre el servicio del título de agua potable”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Solicitud de reconexión del servicio de agua potable por suspensión temporal.
- Pago de reconexión del servicio de agua potable.



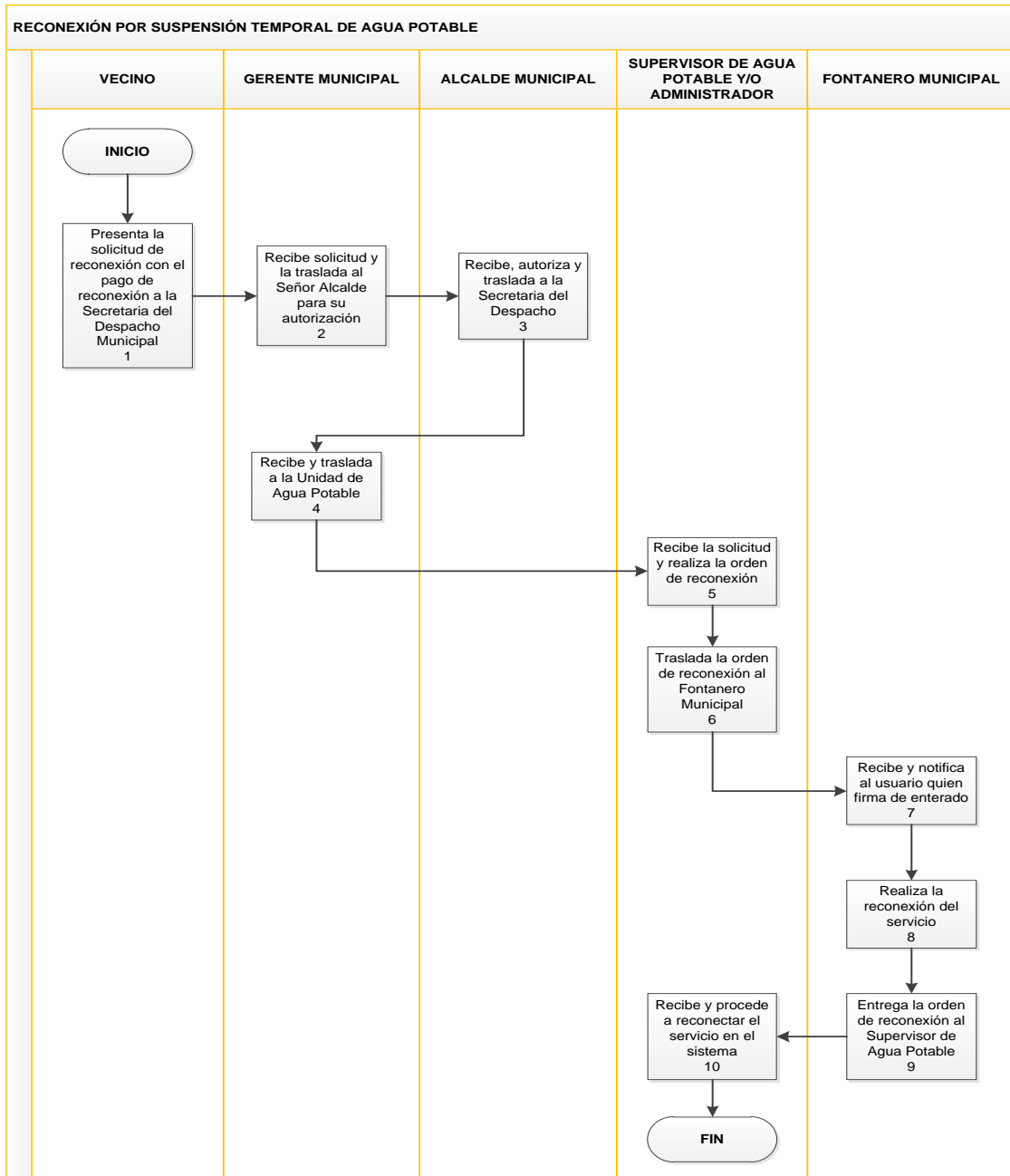
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Reconexión por suspensión temporal del servicio de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Usuario debe presentar la solicitud de reconexión del servicio de agua dirigida al Señor Alcalde Municipal, adjuntando el pago de reconexión del servicio, el número de tarjeta correspondiente, y presentarla al Asistente del Despacho Municipal.	Vecino
2	Asistente del Despacho Municipal recibe solicitud y traslada al Señor Alcalde Municipal para su autorización.	Asistente del Despacho Municipal
3	Señor Alcalde recibe, autoriza y traslada al Asistente del Despacho Municipal la solicitud.	Alcalde Municipal
4	Asistente del Despacho Municipal recibe y traslada la solicitud a la Unidad de Agua Potable.	Asistente del Despacho Municipal
5	Supervisor de Agua Potable y/o Administrador recibe solicitud y realiza la orden de reconexión del servicio.	Supervisor de Agua Potable y/o Administrador
6	Supervisor de Agua Potable y/o Administrador traslada la orden de reconexión al Fontanero Municipal.	
7	Fontanero Municipal recibe y notifica al usuario quien firma de enterado.	Fontanero Municipal
8	Fontanero Municipal realiza la reconexión del servicio.	
9	Fontanero Municipal entrega la orden de reconexión al Supervisor de Agua Potable debidamente firmada por el vecino.	
10	Recibe y procede a reconectar el servicio en el sistema.	Supervisor de Agua Potable
	FIN	





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Reconexión por suspensión temporal del servicio de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	1/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Servicios que presta la Municipalidad de Salamá, B.V. a los vecinos del Municipio que desean ampliar el servicios de agua potable, con el fin de abastecerse del vital líquido”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Solicitud de ampliación del sistema de agua potable.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	2/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presentar solicitud de ampliación del sistema de agua potable al Despacho Municipal.	Vecino (s)
2	Recibe la solicitud de ampliación del sistema de agua potable.	Asistente del Despacho Municipal
3	Traslada solicitud de ampliación del sistema de agua potable a la Unidad de Agua Potable.	
4	Recibe la solicitud de ampliación y realiza la evaluación de campo.	Administrador de Agua Potable
5	Finaliza la evaluación de ampliación y realiza un informe.	
6	Traslada el informe y expediente de la ampliación al Sub-Director Técnico de Servicios Públicos.	
7	Recibe el expediente y realiza el presupuesto para la ampliación del sistema de agua potable.	Sub-Director Técnico de Servicios Públicos
8	Termina el presupuesto y lo traslada al Despacho Municipal.	
9	Recibe el expediente y presupuesto.	Asistente del Despacho Municipal
10	Traslada el expediente y presupuesto al Concejo Municipal para su aprobación o no aprobación.	
11	Recibe el expediente y presupuesto para su análisis. Si no se aprueba se traslada al Asistente del Despacho Municipal para que entregue el expediente al Administrador de Agua Potable y así este, notifique al vecino (s) que no se podrá realizar la ampliación del sistema de agua potable.	Concejo Municipal
12	Si se aprueba la ampliación se traslada el expediente al Asistente del Despacho Municipal.	

Continúa en la página siguiente...



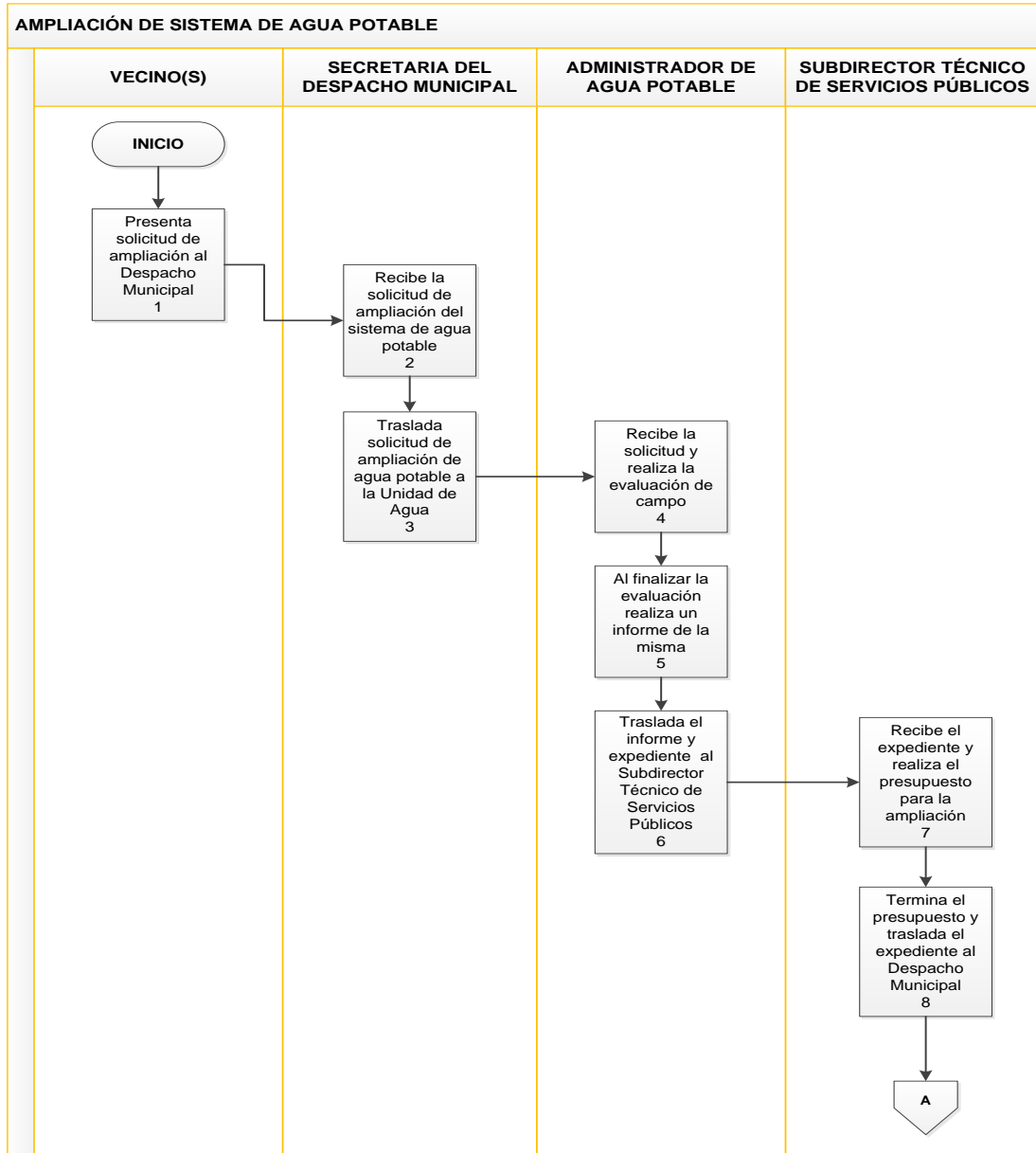
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	3/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				

...Viene de la página anterior

13	Recibe el expediente aprobado y se traslada a la Unidad de Agua Potable.	Asistente del Despacho Municipal
14	Recibe el expediente que ha sido aprobado.	Administrador de Agua Potable
15	Informa al vecino (s) que se aprobó la ampliación y entrega los requisitos necesarios de pago.	
16	Recibe la notificación que la ampliación ha sido aprobada.	Vecino (s)
17	Procede a pagar los montos acordados a la Tesorería Municipal.	
18	Realizado el pago reúne la papelería indicada por el Administrador de Agua Potable.	
19	Entrega papelería y boleta de pago a la unidad de agua potable.	Director de Servicios Públicos y Administrador de Agua Potable
20	Recibe la papelería y programa fecha de labores con el fontanero.	
21	Se asigna día de trabajo con el fontanero y demás personal para el inicio de labores.	
22	Notifica al fontanero la fecha de trabajo y el personal que se le asigne.	
23	Inicia las labores y procede a colocar las tuberías y demás ordenes de conexión que se le han entregado.	Fontanero
24	Finaliza las labores de instalación y procede a informar al Administrador de Agua Potable.	
25	Recibe notificación de que el trabajo de ampliación ha sido finalizado.	Administrador de Agua Potable
26	Notifica a Relaciones Publicas que el trabajo se ha finalizado.	
27	Recibe informe con fecha de entrega del trabajo.	Relaciones Publicas
28	Entrega de Ampliación del Servicio de Agua Potable.	Municipalidad
29	Recibe proyecto de Ampliación del Servicio de Agua Potable.	Vecino (s)
	FIN	

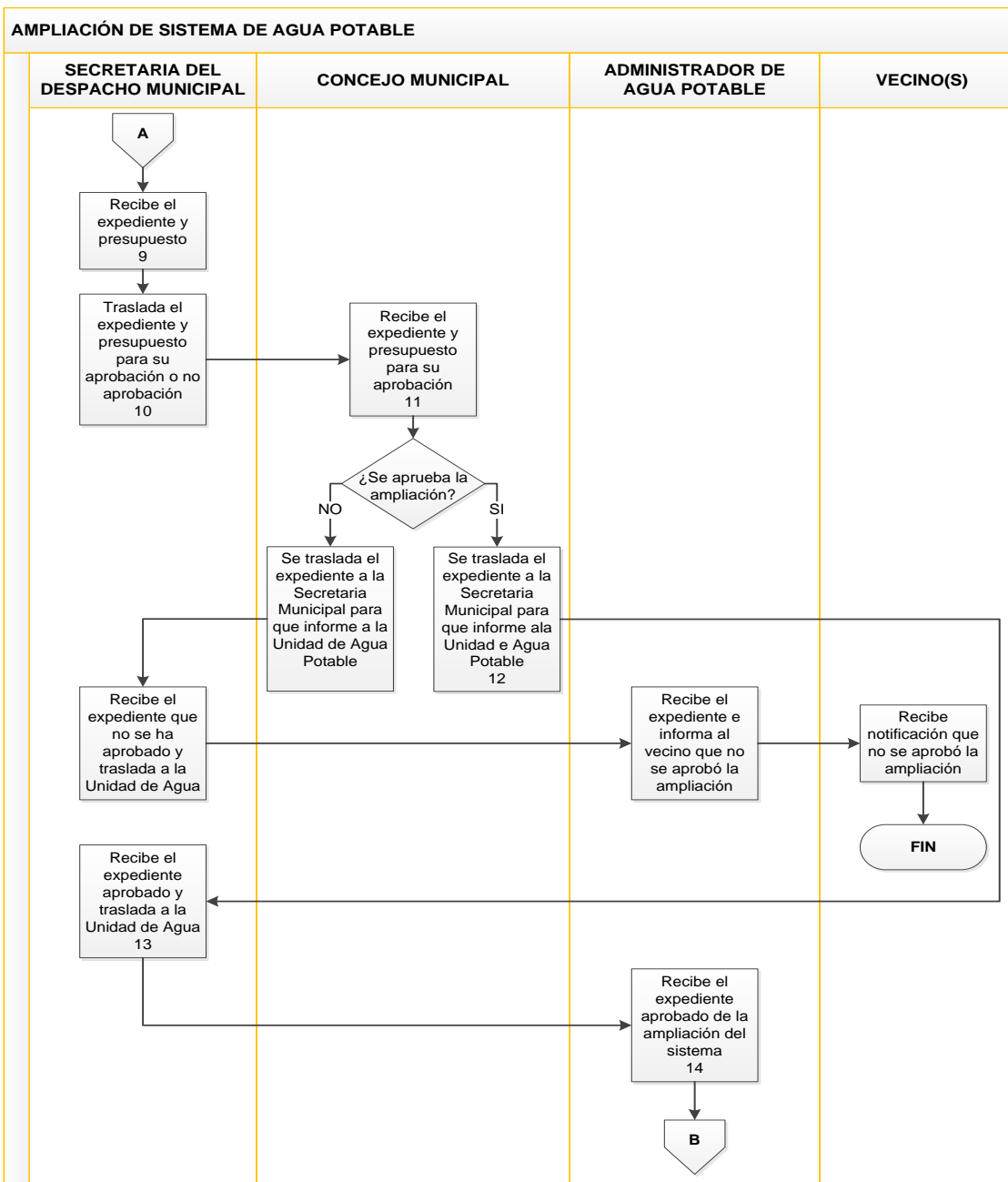


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	29	Inicia	Vecino(s)
Hoja	4/7	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Ampliación del sistema de agua potable				



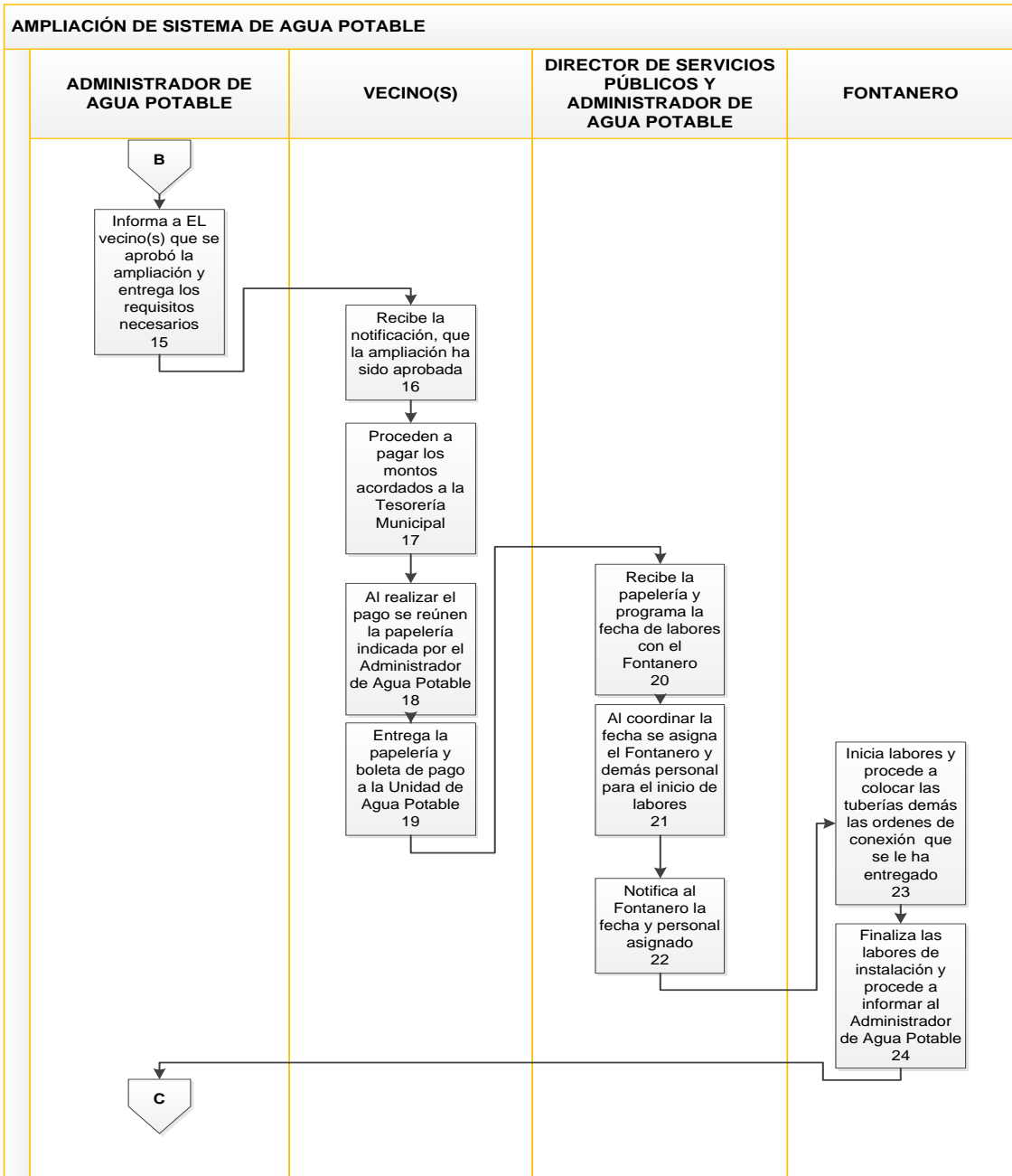


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	5/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				



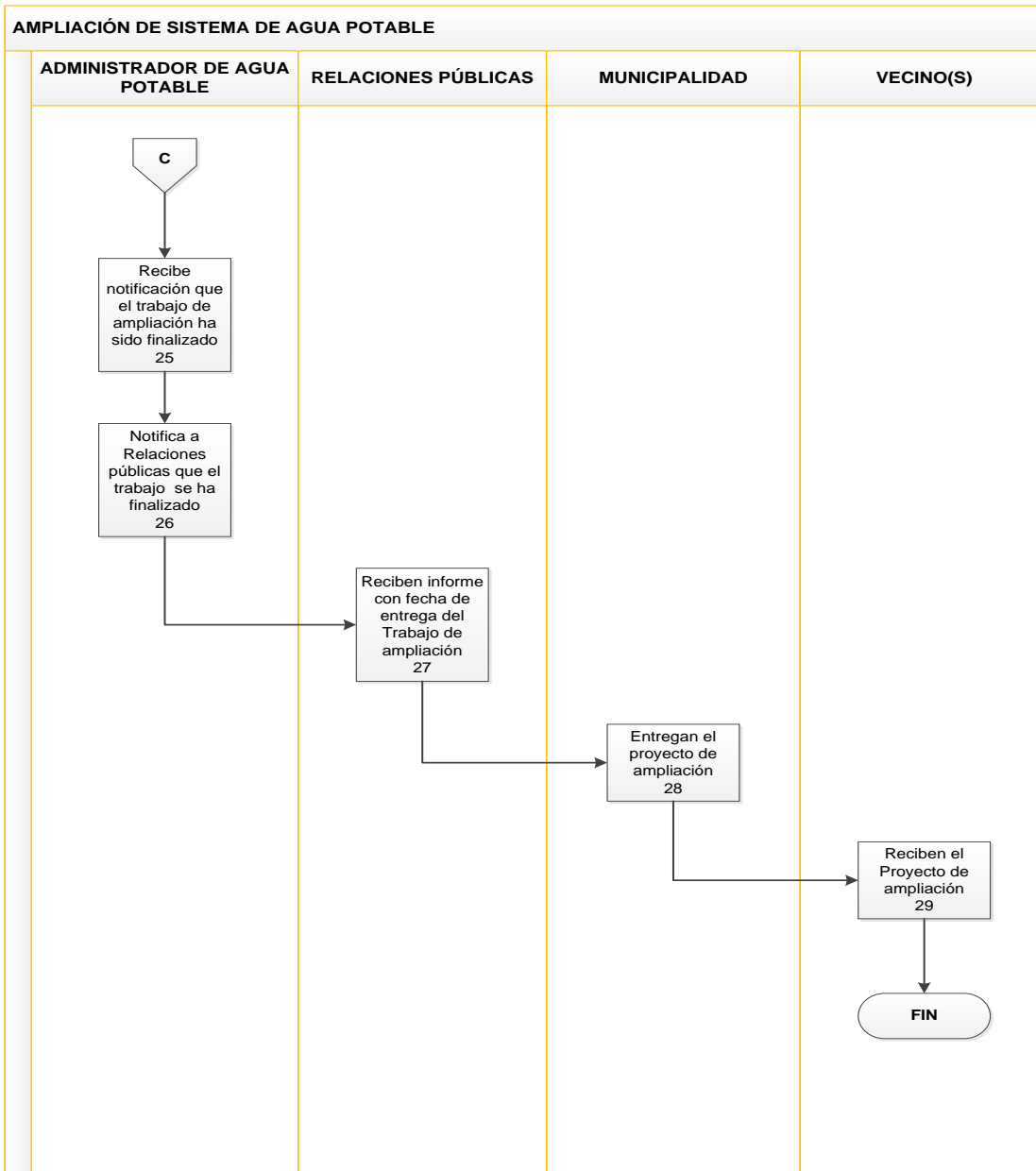


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	6/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	29	Inicia	Vecino(s)
Hoja	7/7	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Ampliación del sistema de agua potable				







MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Contador
<b>Procedimiento:</b>	Generación de facturas del servicio de agua potable				

**DESCRIPCIÓN**

“Generación de documentos legales y contable para el cobro del servicio de agua potable a la población de Salamá, B.V.”

**OBJETIVO**

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro”.

**USUARIO**

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

**REQUISITO**

- Ninguno.

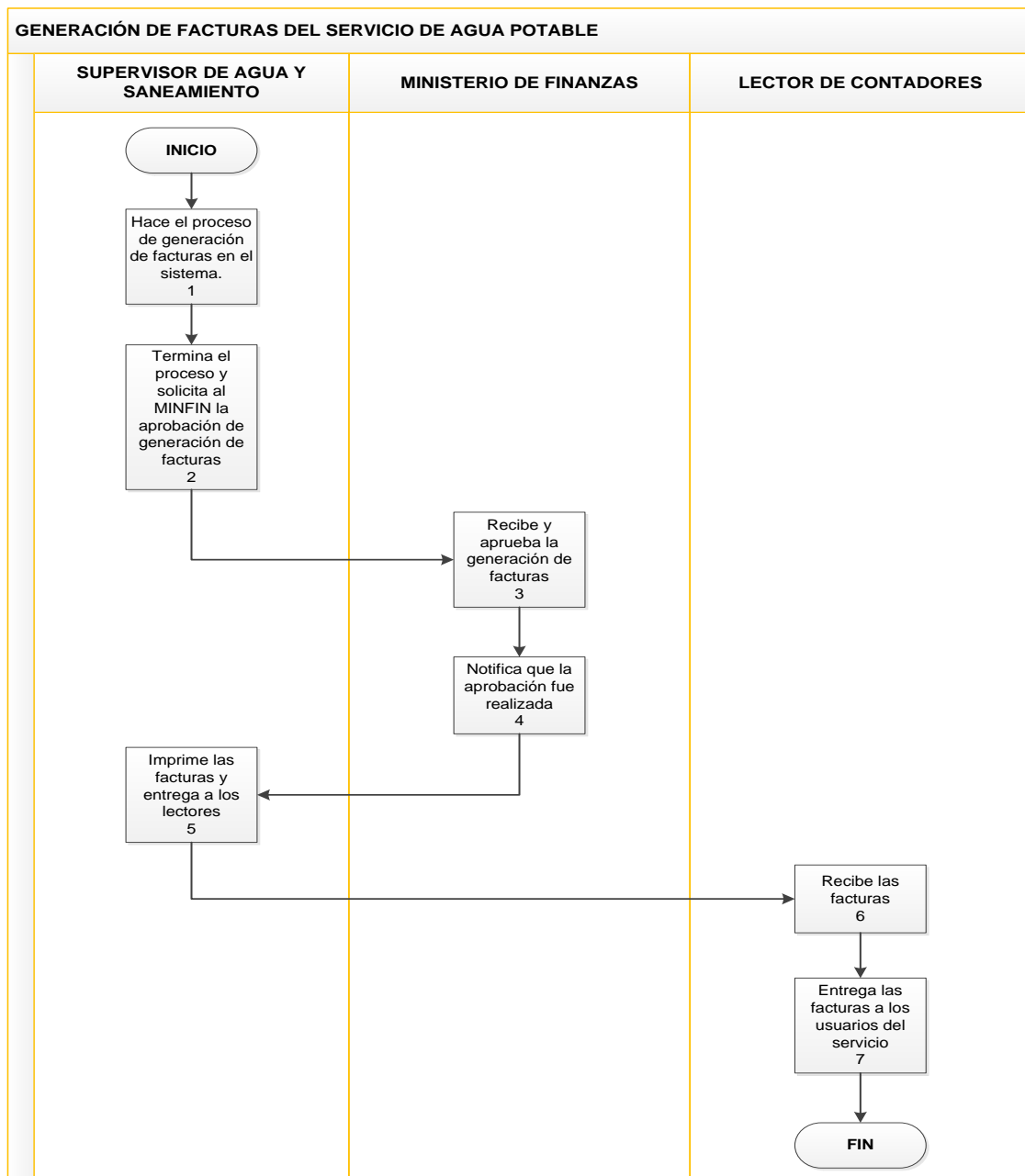


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Contador
<b>Procedimiento:</b>	Generación de facturas del servicio de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Proceso de generación de factura del servicio de Agua Potable en el Sistema.	Supervisor de Agua Potable
2	Termina el proceso y solicita al Ministerio de Finanzas Publicas la aprobación de la generación de facturas.	
3	Recibe y aprueba la generación de facturas.	Ministerio de Finanzas Publicas
4	Notifica que la aprobación fue realizada.	
5	Imprime las facturas y se entregan a los lectores.	Supervisor de Agua Potable
6	Recibe las facturas.	Lector de Contador
7	Sale a campo a entregar facturas de cobro del servicio a los usuarios.	
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Contador
<b>Procedimiento:</b>	Generación de facturas del servicio de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Entregas de facturas de agua				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual se realiza la entrega de facturas a los vecinos que utilizan el servicio de agua potable que la Municipalidad presta, a través del lector de contadores de Agua Potable”

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Usuario activo del Servicio de Agua Potable de la Municipalidad de Salamá, B.V.

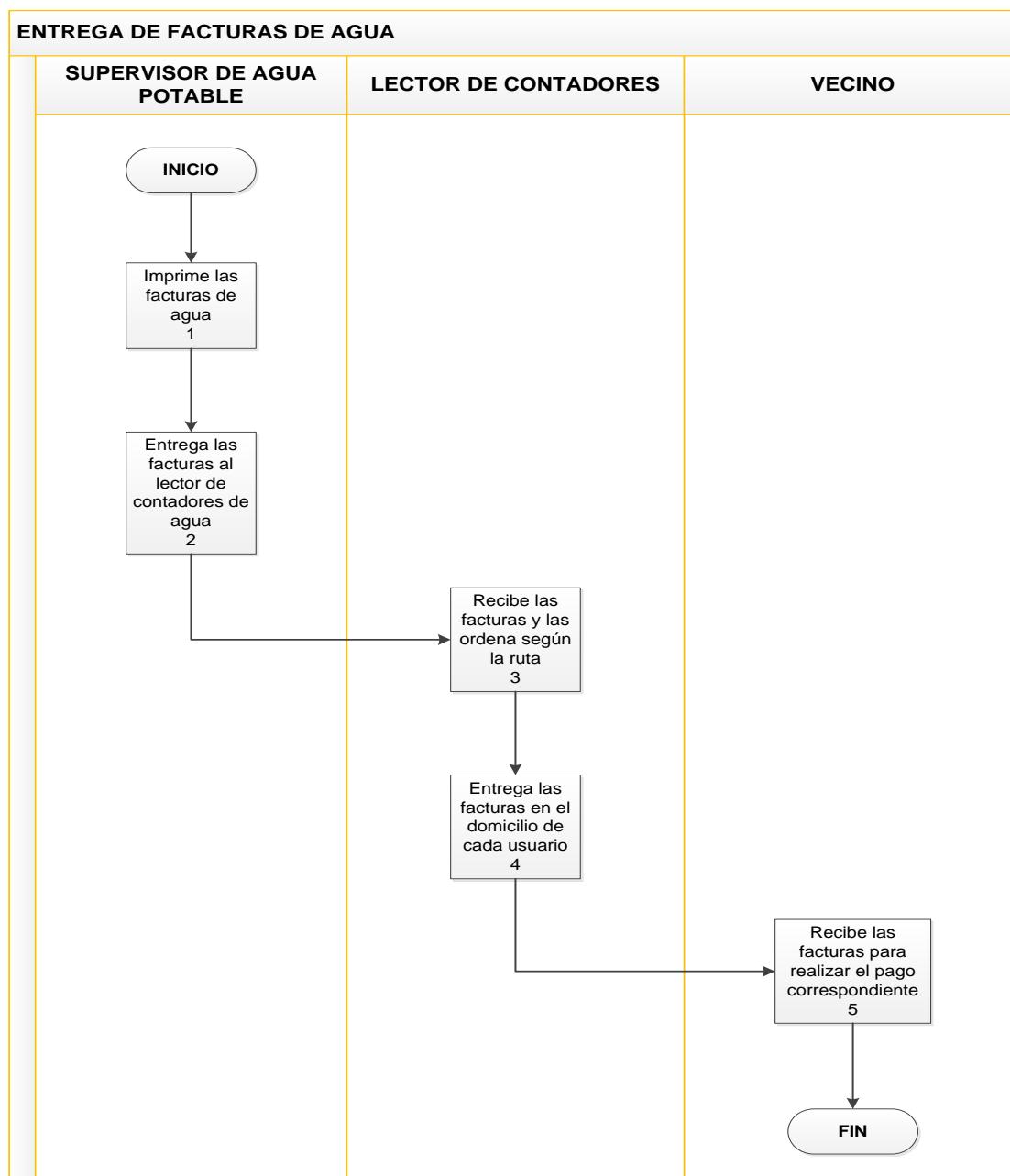


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Entregas de facturas de agua				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Se imprime facturas de servicio de agua.	Supervisor de Agua Potable
2	Entrega de facturas al Lector de contadores de Agua Potable.	
3	Recibe facturas y las ordena según la ruta.	Lector de contador de Agua Potable
4	Entrega de facturas en el domicilio de cada usuario.	
5	Recibe las facturas para realizar el pago correspondiente del servicio.	Vecino
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Supervisor de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Entregas de facturas de agua				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/ Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con hipoclorito				

#### DESCRIPCIÓN

“Se realiza la instalación del equipo de cloración con su respectiva calibración, el cual queda sujeta a la programación que tiene la bomba de agua”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Fotocopia de escritura
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de NIT
- Fotocopia de boleto de ornato
- Fotocopia de solvencia de IUSI
- Fotocopia de licencia de construcción
- Instalación de buzón



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con hipoclorito				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza la instalación del equipo de cloración con su respectiva calibración, el cual queda sujeto a los caudales que estén produciendo las bombas de agua.	Administrador de Agua Potable/Fontanero Municipal
2	Realiza medición de cloro residual con comparímetro y soluciones.	
3	Realiza registro y elabora reporte de la medición de cloro residual.	
4	Con base a la evaluación de medición de cloro residual, se realiza la graduación del equipo de cloración si fuera necesario.	
	FIN	

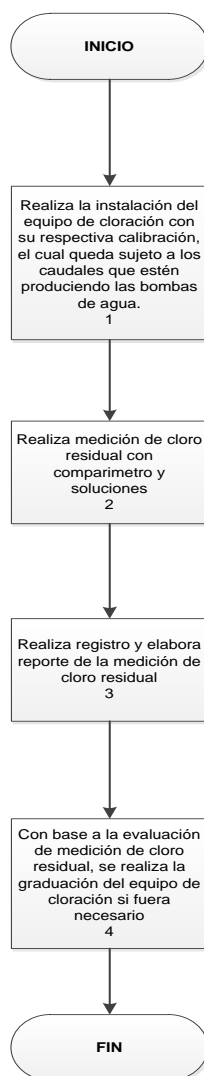




MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/ Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con hipoclorito				

CLORACIÓN DE AGUA CON HIPOCLORITO

ADMINISTRADOR Y/O FONTANERO MUNICIPAL





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/ Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con cloro gas				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el proceso en el cual se realiza la instalación del equipo de cloración con su respectiva calibración, el cual que sujeto al caudal de agua que ingresa a los tanques de distribución”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/ Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con cloro gas				

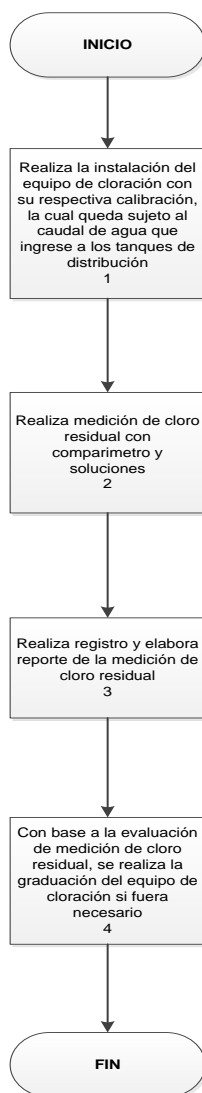
No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza la instalación del equipo de cloración con su respectiva calibración, el cual queda sujeto al caudal de agua que ingresa a los tanques de distribución.	Administrador de Agua Potable / Fontanero Municipal
2	Realiza la medición de cloro residual con comparímetro y soluciones.	
3	Realiza el registro y elabora reporte de la medición de cloro residual.	
4	Con base a la evaluación de medición de cloro residual, se realiza la graduación del equipo de cloración si fuera necesario.	
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/ Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con cloro gas				

CLORACIÓN DE AGUA POTABLE CON CLORO GAS

ADMINISTRADOR Y/O FONTANERO MUNICIPAL





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Administrador de planta y Fontanero municipal
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero municipal
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de cloro a la dirección financiera municipal				

#### DESCRIPCIÓN

“Se realiza la verificación de la existencia de cloro en la planta de tratamiento o tanques de abastecimiento, y se notifica al Administrador de Agua”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Solicitud de instalación por vecinos.

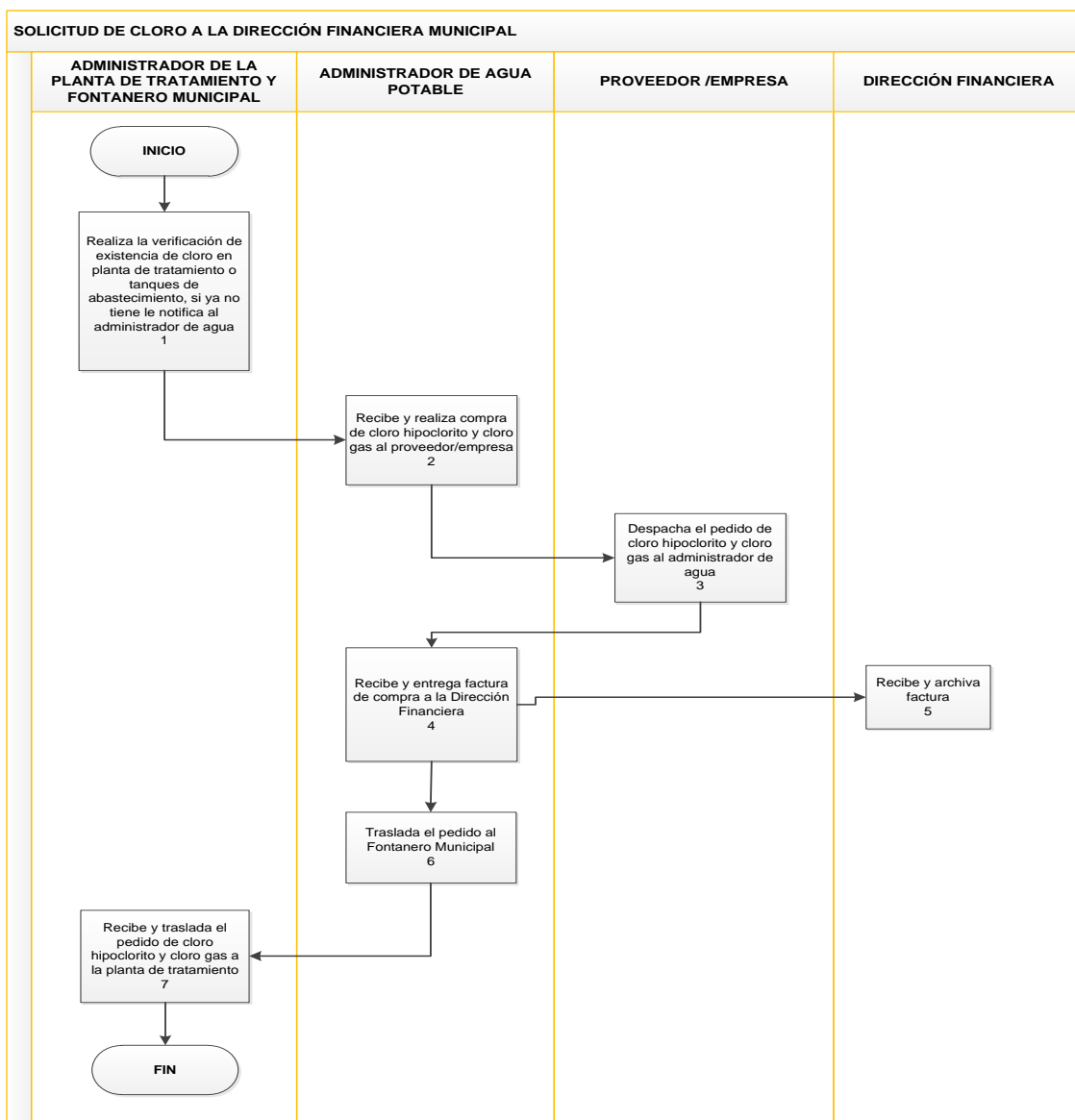


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Administrador de planta y Fontanero municipal
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero municipal
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de cloro a la dirección financiera municipal				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza verificación de existencia de cloro en planta de tratamiento o tanques de abastecimiento, si ya no tiene le notifica al Administrador de Agua.	Administrador de la Planta de Tratamiento y Fontanero Municipal
2	Recibe y realiza compra de cloro hipoclorito y cloro gas al Proveedor/Empresa.	Administrador de Agua Potable
3	Despacha el pedido de cloro hipoclorito y cloro gas al Administrador de Agua.	Proveedor/Empresa
4	Recibe y entrega factura de compra a la Dirección Financiera,	Administrador de Agua Potable
5	Recibe y archiva la factura.	Dirección Financiera
6	Traslada el pedido al Fontanero Municipal.	Administrador de Agua Potable
7	Recibe y traslada el pedido de cloro hipoclorito y cloro gas a la planta de tratamiento.	Fontanero Municipal
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Administrador de planta y Fontanero municipal
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero municipal
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de cloro a la dirección financiera municipal				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Agua Potable/Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Instalación de aforo volumétrico en sistema de agua				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso que tiene como objetivo llevar el registro de los caudales de las fuentes de abastecimiento, para comparar con la demanda de los usuarios, y de esta manera satisfacer sus necesidades en cualquier época del año”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.



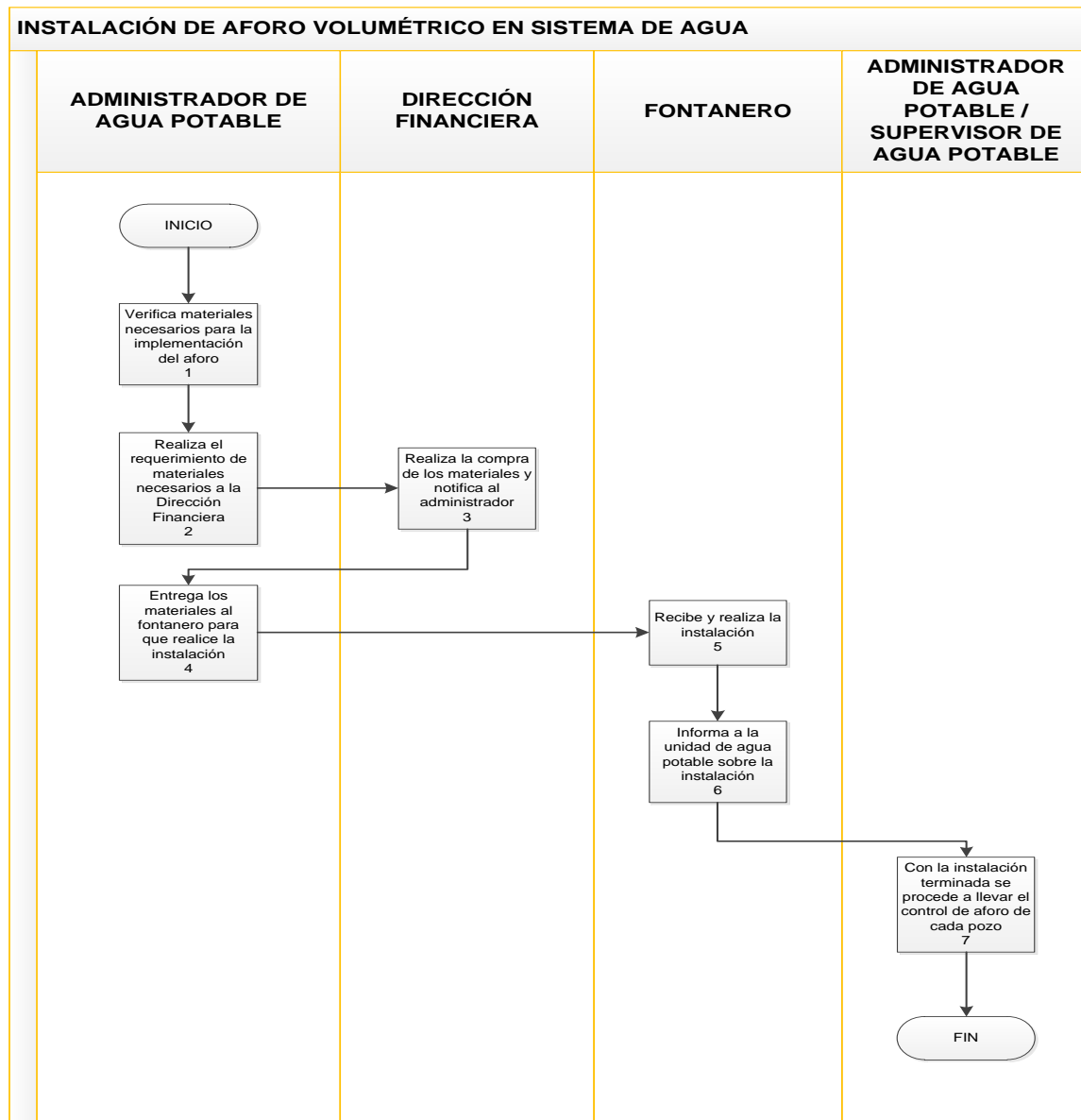


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Agua Potable/Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Instalación de aforo volumétrico en sistema de agua				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Verifica materiales necesarios para la implementación del aforo.	Administrador de Agua Potable
2	Realiza el requerimiento de los materiales necesarios a la Dirección Financiera.	
3	Realiza la compra de los materiales y le notifica al Administrador de Agua Potable.	Dirección Financiera
4	Entrega los materiales al fontanero municipal para que realice la instalación.	Administrador de Agua Potable
5	Recibe y realiza la instalación.	Fontanero
6	Informa a la Unidad de Servicios de Agua Potable sobre la instalación.	
7	Con la instalación realizada se procede a llevar el control del aforo de cada pozo.	Administrador de Agua Potable/Supervisor de Agua Potable
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Agua Potable/Supervisor de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Instalación de aforo volumétrico en sistema de agua				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Director de Servicios Públicos
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso mediante el cual se lleva a cabo el mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, con el objetivo de garantizar la calidad del vital líquido a toda la población.”

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.”

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.

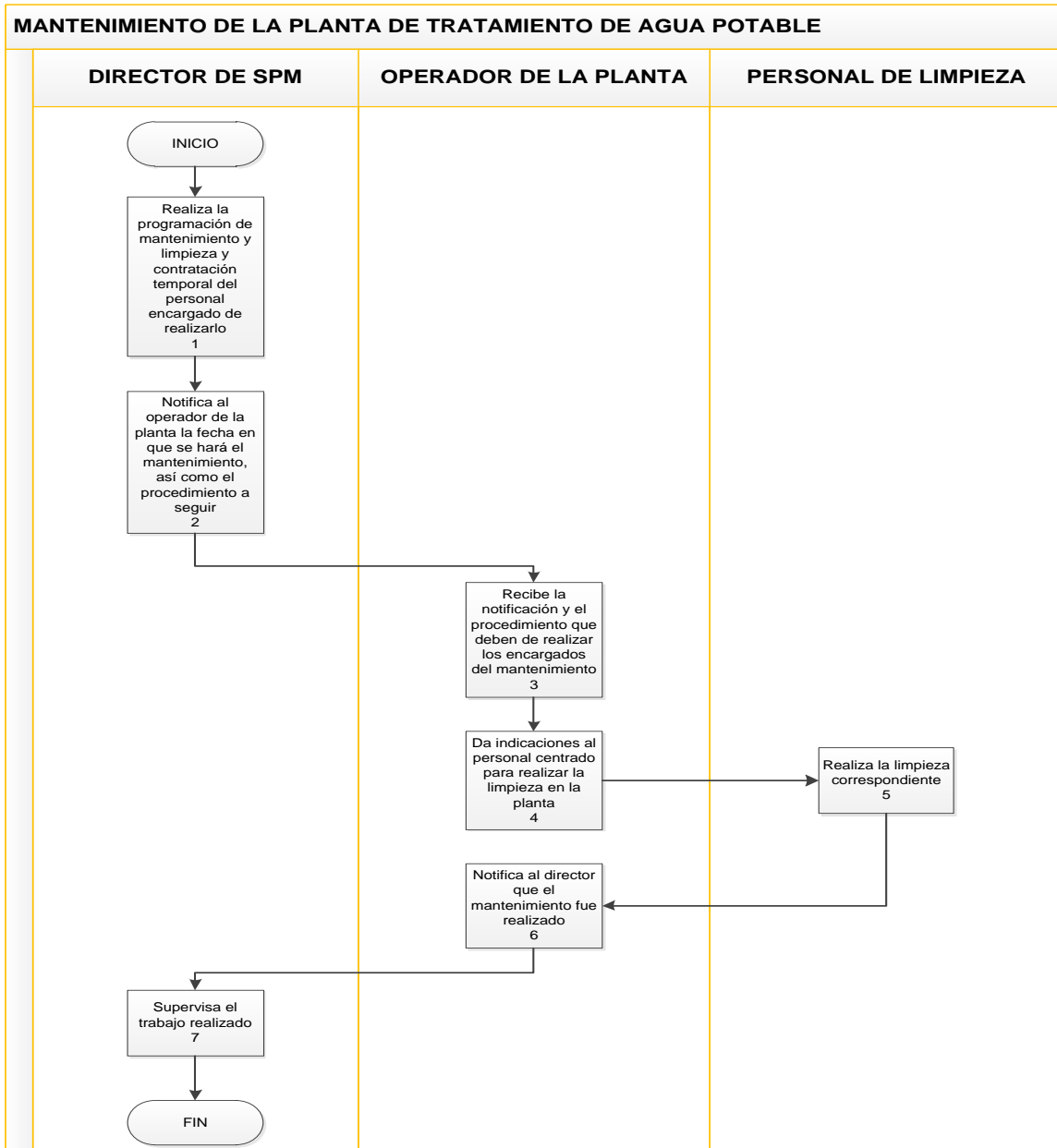


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Director de Servicios Públicos
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Se realiza la programación de mantenimiento y limpieza de la planta de tratamiento de agua potable y la contratación temporal del personal encargado de realizarla.	Director de Servicios Públicos
2	El Director de Servicios Públicos notifica al Operador de la Planta la fecha en que se realizara el mantenimiento de la misma y el procedimiento que deba seguir.	
3	Recibe notificación y el procedimiento que deben de realizar los encargados del mantenimiento.	Operador de la Planta
4	Da indicaciones al personal contratado para realizar la limpieza en la planta.	
5	Realizan la limpieza correspondiente.	Personal de Limpieza
6	Notifica al Director de Servicios Públicos que el mantenimiento fue realiza.	Operador de la Planta
7	Realiza la supervisión sobre el trabajo realizado.	Director de Servicios Públicos
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Karina Cuellar	Pasos	7	Inicia	Director de Servicios Públicos
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	
Procedimiento:	Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	3	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Guardián de la planta de tratamiento
<b>Procedimiento:</b>	Limpieza del área donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento y seguridad de la misma				

#### DESCRIPCIÓN

Proceso mediante el cual se realiza la programación correspondiente para ejecutar la limpieza y resguardo de la planta de tratamiento.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.



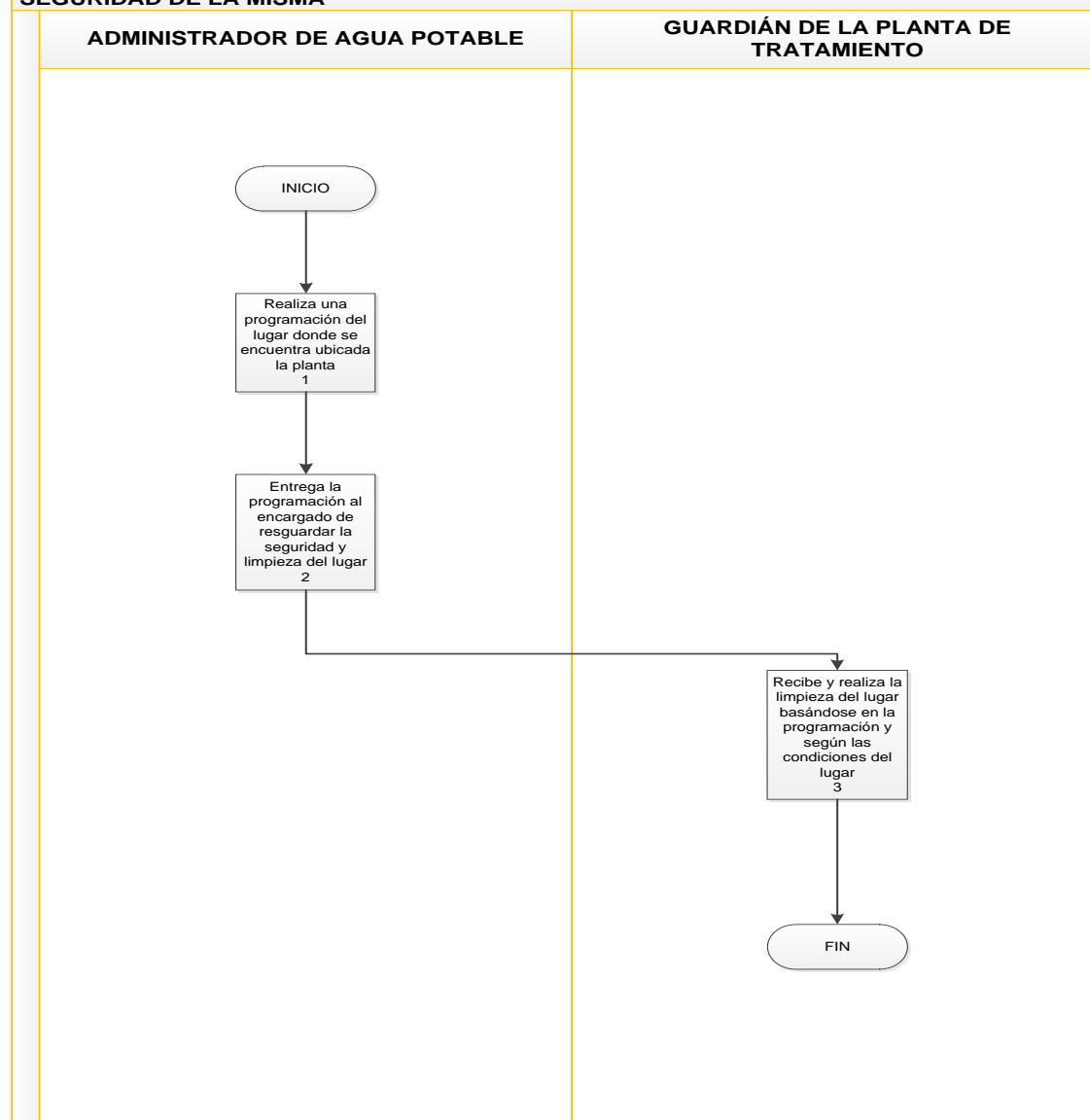
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	3	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Guardián de la planta de tratamiento
<b>Procedimiento:</b>	Limpieza del área donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento y seguridad de la misma				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación de limpieza del lugar donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento.	Administrador de Agua Potable
2	Entrega la programación al encargado de resguardar la seguridad y limpieza del lugar.	
3	Recibe y realiza la limpieza del lugar basándose en la programación y según las condiciones del lugar.	Guardián de la Planta de Tratamiento
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	3	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Guardián de la planta de tratamiento
<b>Procedimiento:</b>	Limpieza del área donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento y seguridad de la misma				

**LIMPIEZA DEL ÁREA DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA PLANTA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LA MISMA**







MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	13	<b>Inicia</b>	Asistente de Agua Potable
<b>Hoja</b>	1/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero Municipal
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso mediante el cual se lleva a cabo la reparación de la tubería en línea de conducción lo más rápido posible para garantizar la continuidad del servicio de agua a la población y evitar pérdida de caudal”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para el abastecimiento del vital líquido en las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, con el propósito de garantizar que la población disponga de un servicio constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.



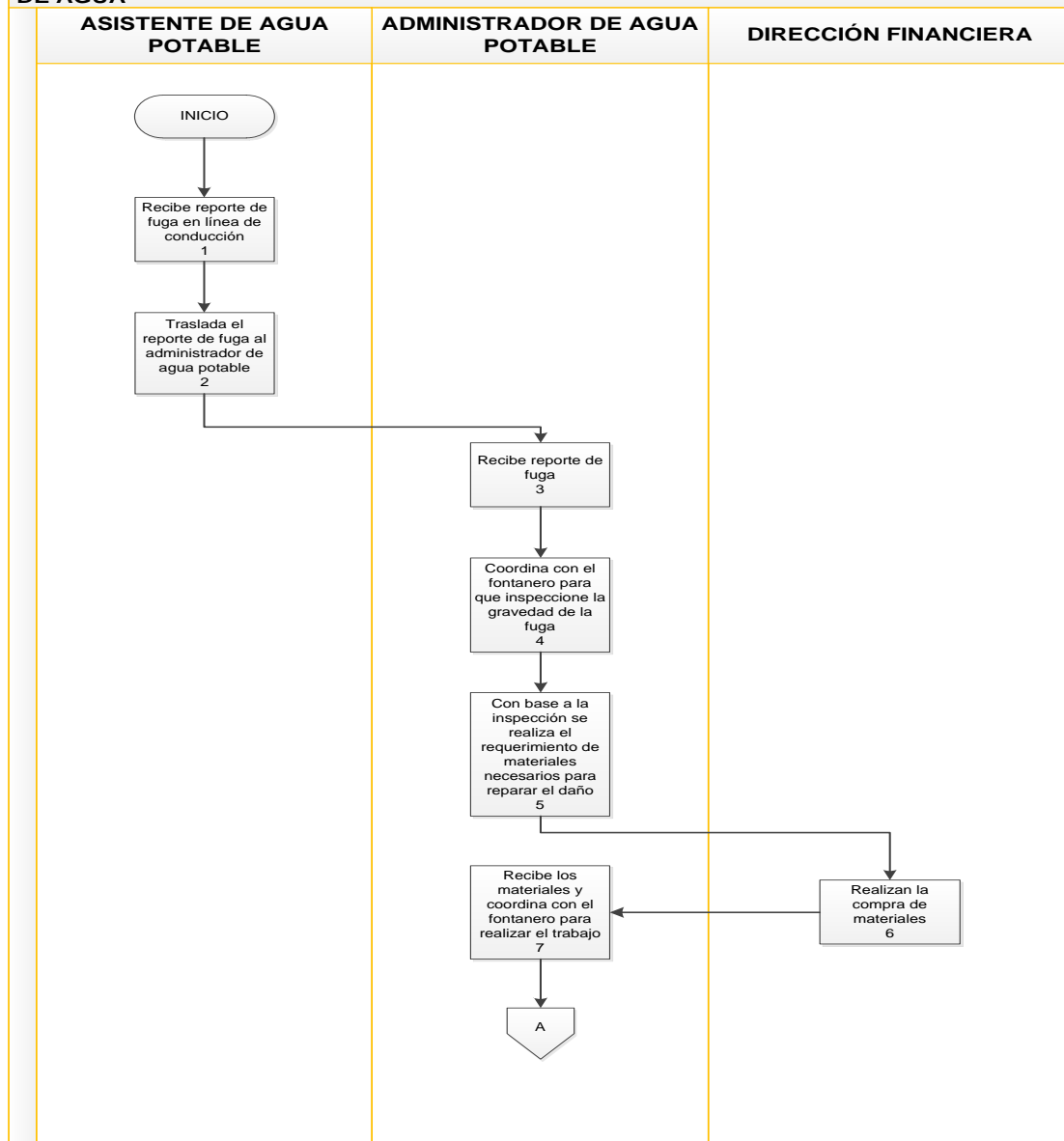
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	13	<b>Inicia</b>	Asistente de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero Municipal
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Recibe reporte de fuga en línea de conducción.	Asistente de Agua Potable
2	Traslada el reporte de fuga.	
3	Recibe reporte de fuga.	Administrador de Agua Potable
4	Coordina con el fontanero para que inspeccione la gravedad de la fuga.	
5	Con base a la inspección se realiza el requerimiento de materiales necesarios para reparar el daño.	
6	Realizan la compra de materiales y notifican al Administrador de Agua Potable.	Dirección Financiera
7	Recibe los materiales y coordina con el Fontanero para realizar el trabajo	Administrador de Agua Potable
8	Cierra la llave de paso en el sector de la reparación.	Fontanero
9	Realiza el zanjeo para descubrir el tubo dañado.	Peón Operativo
10	Elimina el segmento de tubo dañado.	
11	Realiza la medición y corte de segmento del tubo de reemplazo.	Fontanero
12	Ensambla la tubería nueva.	
13	Finalizan el trabajo y entregan herramientas.	
	FIN	



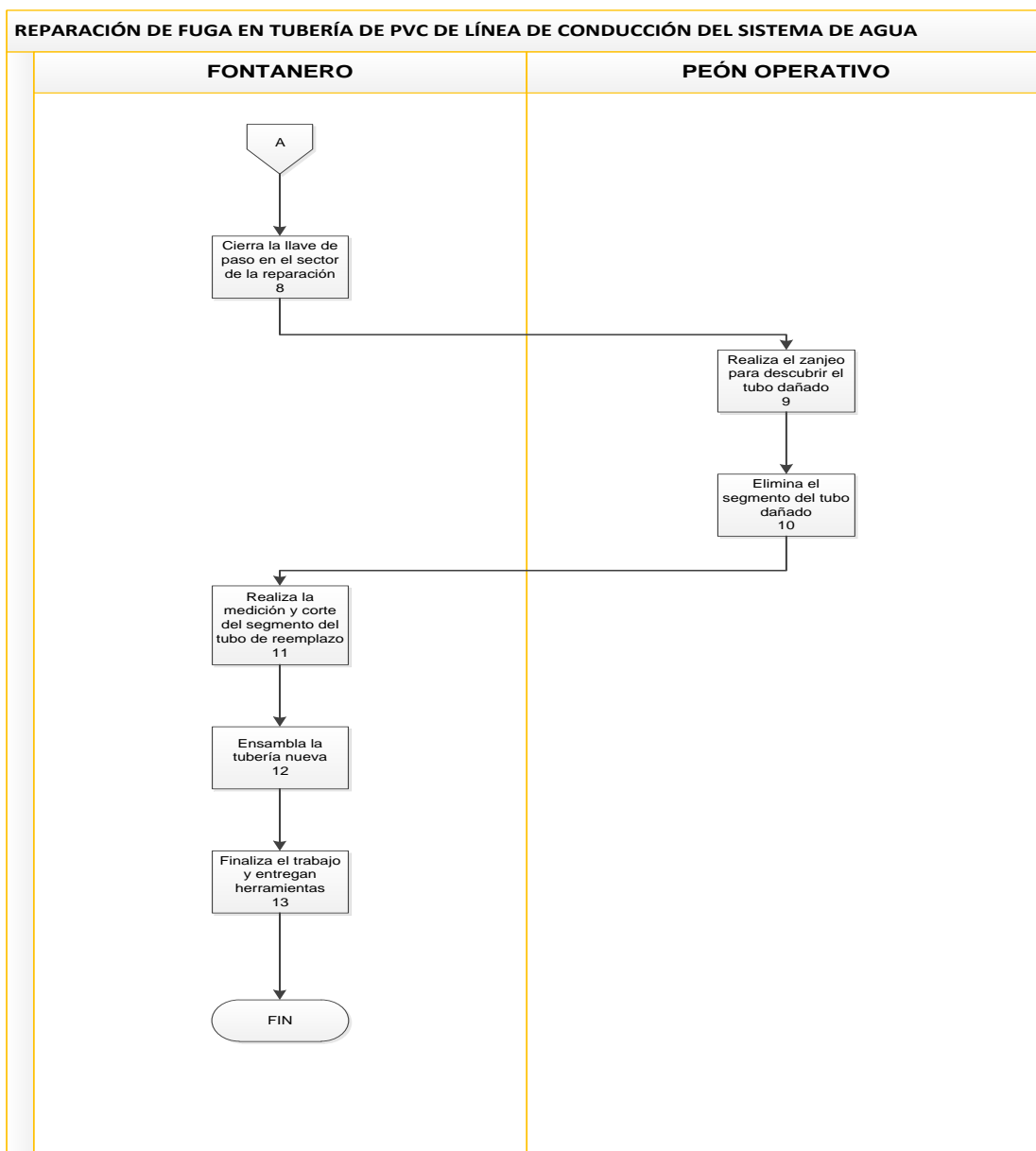
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	13	<b>Inicia</b>	Asistente de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero Municipal
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua				

**REPARACIÓN DE FUGA EN TUBERÍA DE PVC DE LÍNEA DE CONDUCCIÓN DEL SISTEMA DE AGUA**





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	13	<b>Inicia</b>	Asistente de Agua Potable
<b>Hoja</b>	4/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Fontanero Municipal
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua				





## **PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DRENAJE**

La unidad de drenajes es complemento de la unidad de agua potable sus funciones van de la mano entre ambas. Dentro de las actividades y funciones que realiza se encuentran: solución de los drenajes domiciliarios tapados, instalación de nuevos servicios de drenajes y proyectos de mejoramientos del servicio.

Los procedimientos de la unidad de drenaje son los siguientes:

- Solicitud Servicio de Drenaje.
- Reparación de Drenaje Domiciliar.
- Reparación de Tubería Central de la Red de Drenajes.
- Ampliación de Servicio de Drenaje.



**MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**

<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	28	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de drenaje				

**DESCRIPCIÓN**

“Es la prestación del servicio de drenaje domiciliar a los vecinos del municipio de Salamá Baja Verapaz en general”.

**OBJETIVO**

“Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente”.

**USUARIO**

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

**REQUISITOS**

- Fotocopia de escritura
- Fotocopia DPI
- Fotocopia de Nit
- Fotocopia Boleto de Ornato
- Solvencia de IUSI
- Nomenclatura del Inmueble donde se instalara el servicio
- Licencia de Construcción
- Instalación de Buzón



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	28	<b>Inicia</b>	vecino
<b>Hoja</b>	2/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de drenaje				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicitud de requisitos en la oficina de SPM.	Vecino
2	Entrega de requisitos al vecino.	Supervisor de Agua y Saneamiento
3	Entrega a la Unidad de Agua y Saneamiento la solicitud dirigida al señor Alcalde y al Consejo Municipal para aprobación y demás requisitos.	Vecino
4	Recibe solicitud y requisitos y notifica al Director o Sub-Director de SPM.	Supervisor de Agua y Saneamiento
5	Inspección de campo.	Director o Sub-Director de SPM
6	Presentación de informe de factibilidad al Supervisor de Agua y Saneamiento.	
7	Si no es factible se le notifica al vecino, si es factible se traslada expediente al Despacho Municipal.	Supervisor de Agua y Saneamiento
8	Recibe expediente y traslada al señor Alcalde Municipal y al Concejo.	Gerente Municipal
9	Aprueba expediente y traslada al Gerente Municipal.	Alcalde Municipal y Concejo
10	Recibe expediente y traslada al Supervisor de Agua y Saneamiento.	Gerente Municipal
11	Recibe expediente y notifica al vecino para que se presente a las instalaciones para darle seguimiento al proceso.	Supervisor de Agua y Saneamiento
12	Vecino se presenta ante Receptoría para solicitar boleta de pago.	Vecino
13	Pago de boleta de servicio ante el Banco.	
14	Entrega de fotocopia de boleta de pago ante Supervisor de Agua y Saneamiento.	
15	Verifica que la papelería este completa y notifica al Director de SPM.	Supervisor de Agua y Saneamiento

Continúa en página siguiente...



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	28	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de drenaje				

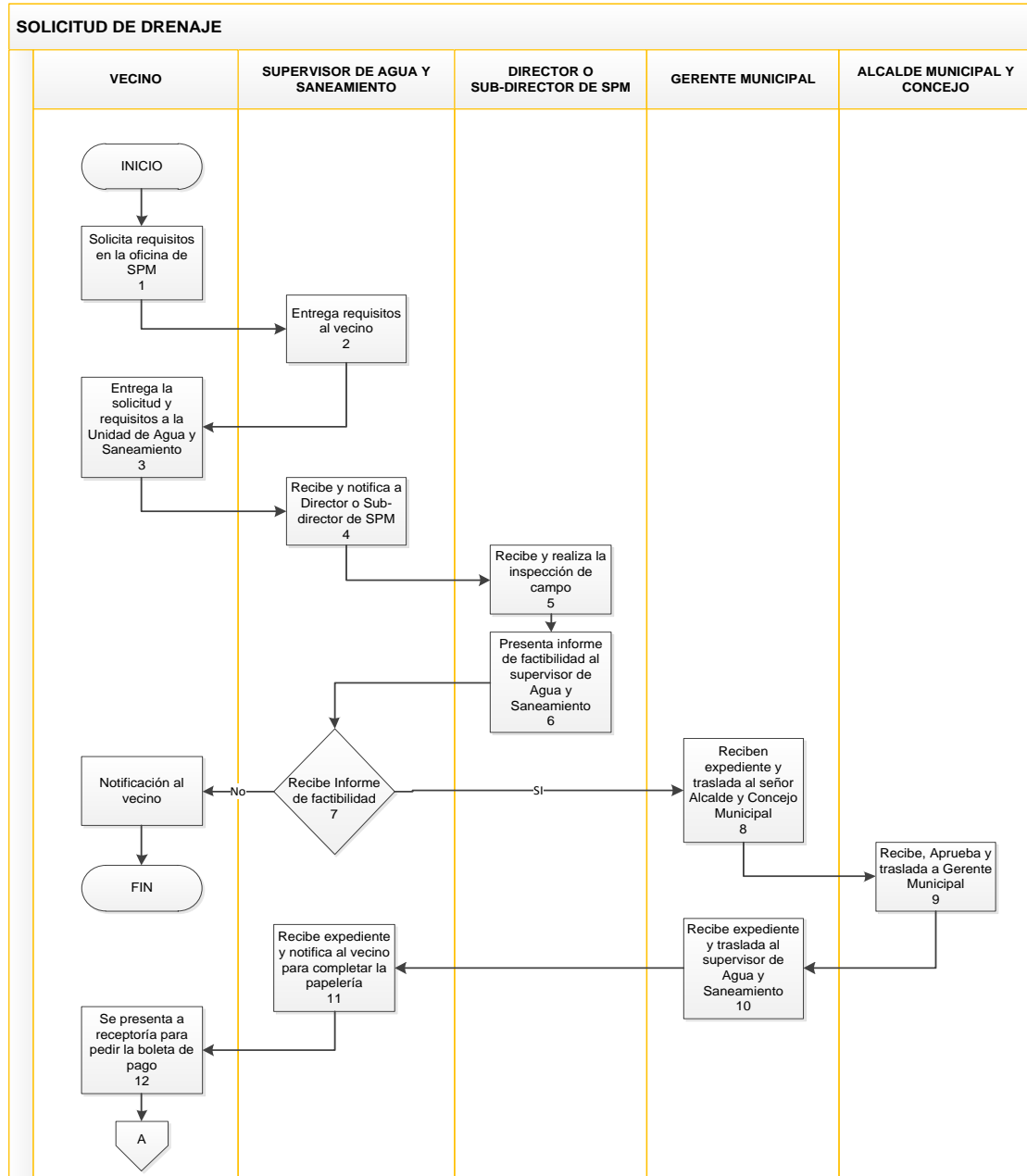
...Viene de página anterior

16	Coordinación con el vecino para la compra de materiales.	Director de SPM
17	Notificación de compra de materiales al Director de SPM y se programa el día que se iniciara la instalación.	Vecino
18	Coordinación con los albañiles para iniciar la instalación.	Director o Sub-Director de SPM
19	Instalan el servicio y notifican al Director de SPM su finalización.	Albañiles
20	Entrega informe de finalización de obra al Sub-Director Administrativo.	Director o Sub-Director de SPM
21	Se traslada el expediente al Encargado de Formas de la Dirección Financiera para emisión de título.	Supervisor de Agua y Saneamiento
22	Recibe expediente e ingresa el servicio a los libros de registro.	Encargado de Formas DF
23	Elaboración de aval y título, y traslada al Despacho.	Encargado de Formas DF
24	Recibe y traslada al señor Alcalde Municipal para su respectiva firma.	Gerente Municipal
25	Firma y traslada al Gerente Municipal.	Alcalde Municipal
26	Traslado de título a la Unidad de Agua y Saneamiento, para su respectiva entrega al vecino.	Gerente Municipal
27	Notificación vía telefónica al vecino para que recoja su título.	Supervisor de Agua y Saneamiento
28	Vecino recoge título.	Vecino
	FIN.	



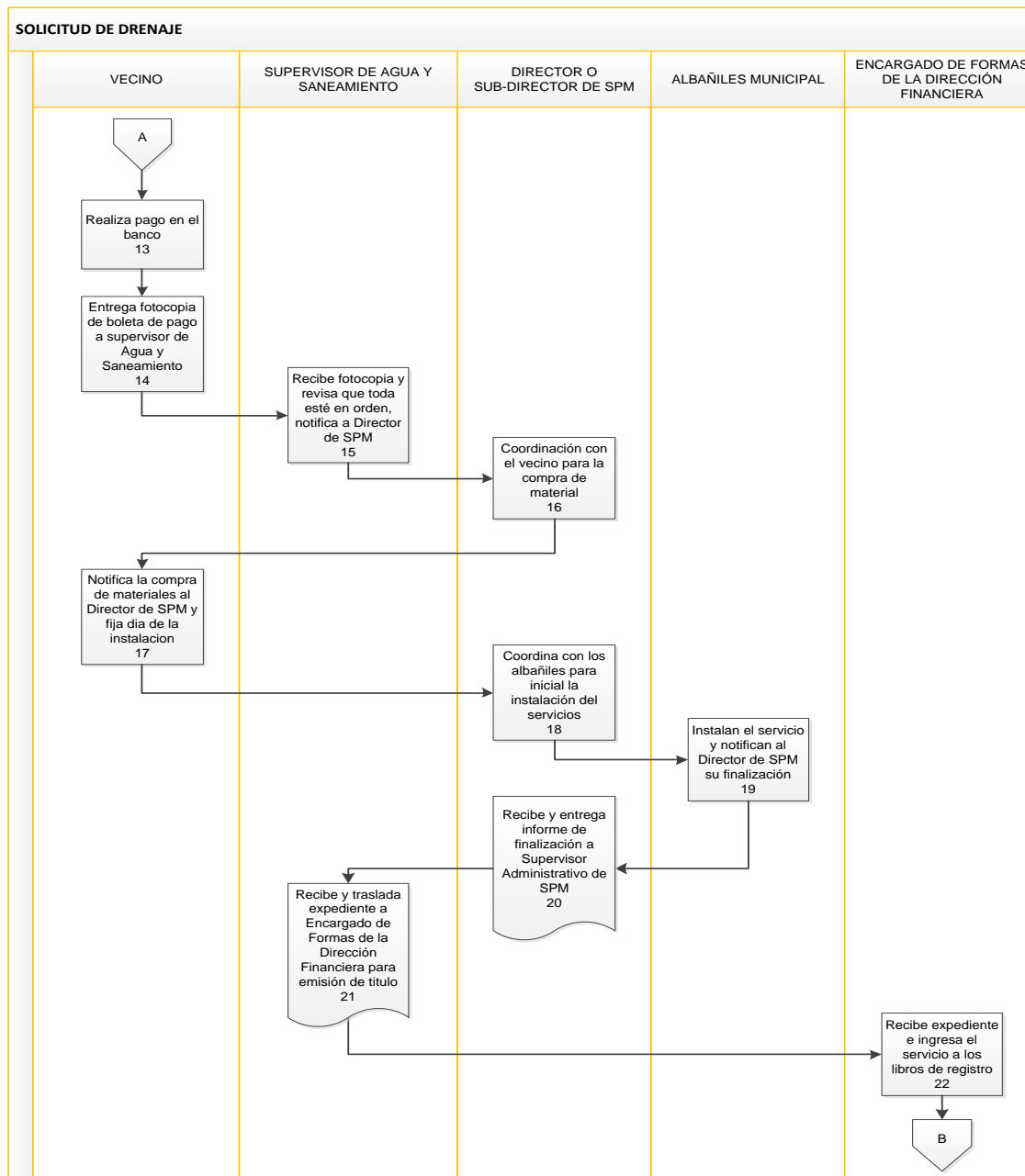


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	28	<b>Inicia</b>	vecino
<b>Hoja</b>	4/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de drenaje				



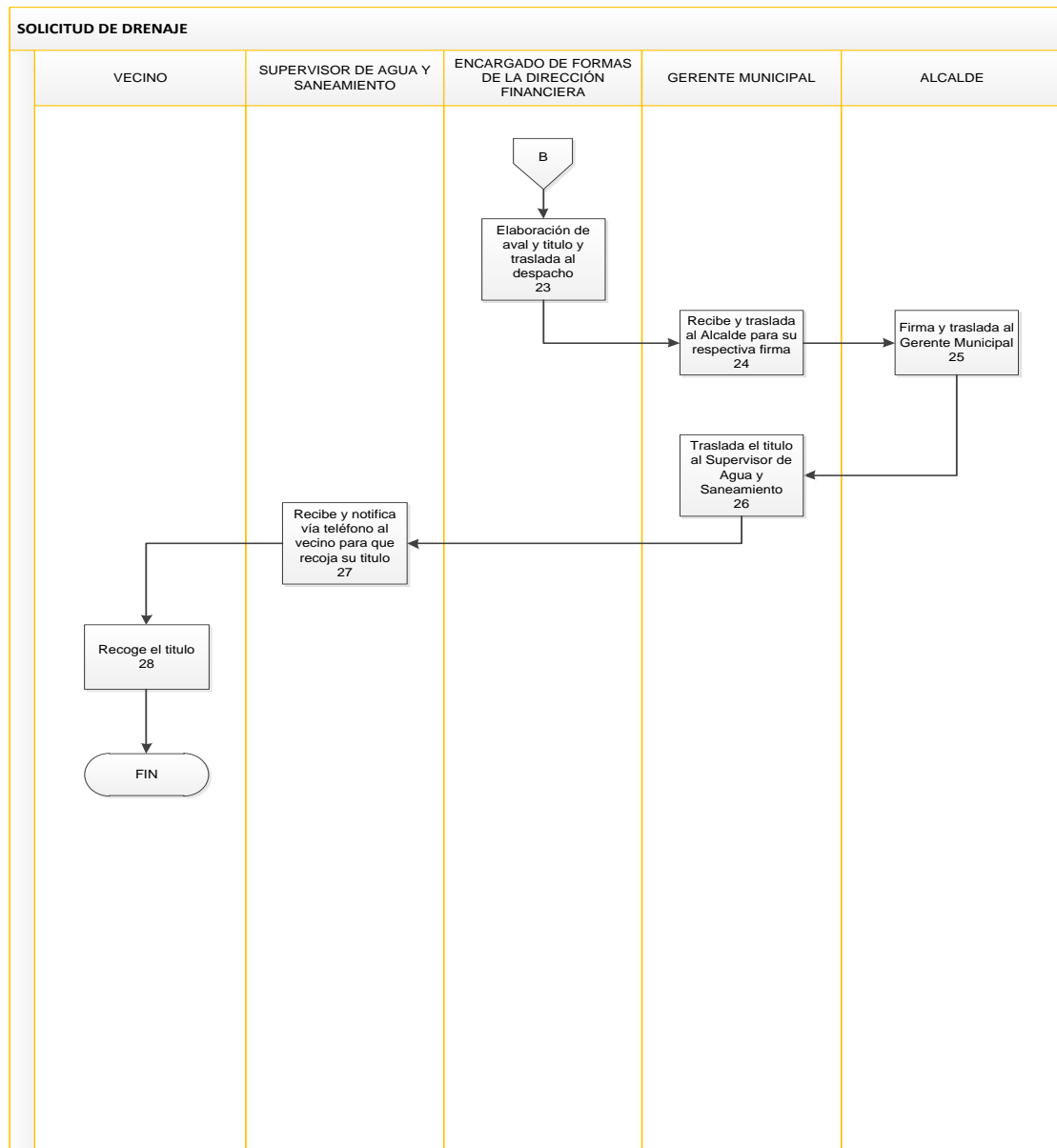


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	28	<b>Inicia</b>	vecino
<b>Hoja</b>	5/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de drenaje				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	28	<b>Inicia</b>	vecino
<b>Hoja</b>	6/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de drenaje				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector administrativo
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de drenaje domiciliar				

#### DESCRIPCIÓN

“Servicio de reparación de drenajes domiciliarios dañados por materiales que obstaculizan el fluido normal dentro de la tubería.”

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Notificación de daño por parte de los vecinos a la oficina de Servicios Públicos Municipales.

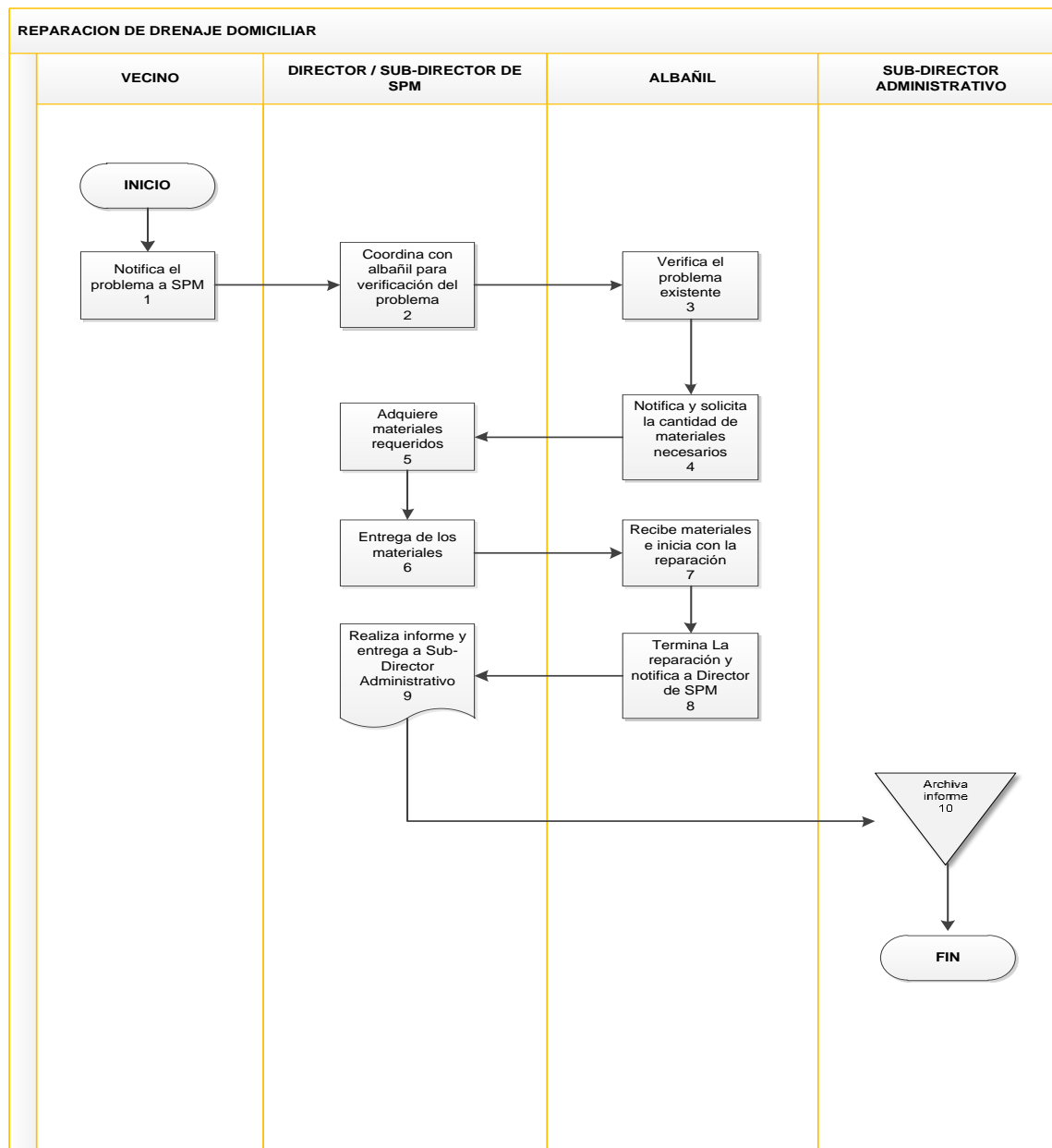


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector administrativo
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de drenaje domiciliario				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Notificación del problema a Dirección de SPM.	Vecino
2	Coordinación con albañil para que verifique daño.	Director o Sub-Director de SPM
3	Verifica el problema existente.	Albañil
4	Notificación del problema y requerimiento de la cantidad de materiales necesarios.	
5	Adquieren materiales necesarios.	Director / Sub-director SPM
6	Entrega los materiales al albañil.	
7	Recibe materiales e inicia con la reparación.	Albañil
8	Termina la reparación y notifica al Director de SPM.	
9	Realiza informe y entrega a Sub-Director Administrativo de SPM.	Sub-Director SPM
10	Reciba y Archiva el informe.	Sub-Director Administrativo de SPM
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector administrativo
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de drenaje domiciliario				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector administrativo
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de tubería central de la red de drenajes				

#### DESCRIPCIÓN

“Servicio destinado a la reparación del caudal de la tubería central de drenajes instalados”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Notificación de daño por parte de los vecinos a la oficina de Servicios Públicos Municipales.



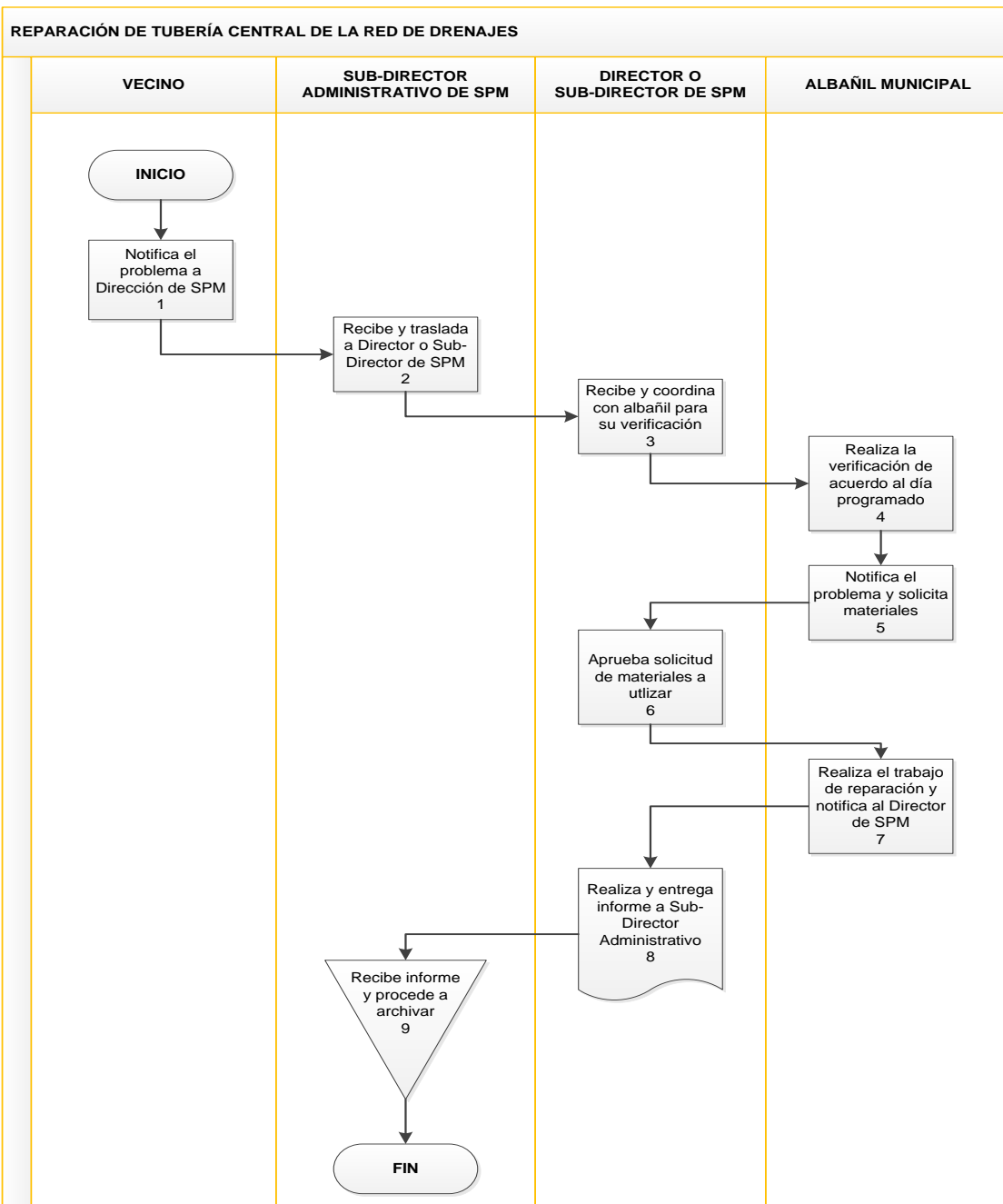
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	9	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Subdirector administrativo
<b>Procedimiento:</b>	Reparación de tubería central de la red de drenajes				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Notifica el problema a la Dirección de SPM.	Vecino
2	Recibe y traslada a Director o Sub-Director de SPM.	Sub-Director Administrativo SPM
3	Recibe y coordina con Albañil para su verificación.	Director o Sub- Director SPM
4	Realiza verificación de acuerdo al día programado.	Albañil
5	Notifica el problema y solicita material al Director de SPM.	
6	Aprueba la solicitud de materiales a utilizar.	Director o Sub- Director de SPM
7	Realiza el trabajo de reparación y notifica al Director de SPM.	Albañil
8	Realiza y entrega informe a Sub-Director Administrativo de SPM.	Director / Sub- Director SPM
9	Recibe expediente y archiva	Sub-Director Administrativo
	FIN	





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	9	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Subdirector administrativo
Procedimiento:	Reparación de tubería central de la red de drenajes				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	26	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de servicio de drenaje.				

DESCRIPCIÓN
“Servicio a través del cual los usuarios pueden solicitar una ampliación del servicio de drenaje, para beneficio comunal”.

OBJETIVO
“Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente”.

USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de ampliación por vecinos.</li></ul>



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	26	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de servicio de drenaje.				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicitud de ampliación dirigida al señor Alcalde y al Concejo Municipal.	Vecino(s)
2	Recibe solicitud y notifica al Director de SPM y al Sub-Director Técnico para realizar la inspección.	Gerente Municipal
3	Recibe notificación, salen a campo y elaboran informe de factibilidad de ampliación al Sub-Director Administrativo.	Director de SPM y el Sub-Director Técnico
4	Entregan informe de factibilidad al Sub-Director Administrativo.	
5	Recibe informe y traslada al Despacho Municipal.	Sub-Director Administrativo
6	Gerente Municipal recibe y traslada informe al señor Alcalde Municipal, para que sea aprobado por el Concejo Municipal.	Gerente Municipal
7	El Concejo Municipal se reúne para determinar si el proyecto será aprobado o no.	Sub-Director Administrativo
8	Si no fuese aprobado se notifica al Gerente Municipal	Concejo Municipal
9	Recibe informe y traslada a Sub-Director Administrativo.	Gerente Municipal
10	Se notifica al vecino los motivos por los cuales no fue aprobada la ampliación.	Sub-Director Administrativo
11	Si es aprobada la ampliación, se efectúa reunión con los vecinos para establecer los convenios de la ampliación.	Concejo Municipal
12	Reúnen requisitos y realizan el pago en el banco, de lo que hayan acordado en la reunión.	Vecino(s)
13	Entregan de requisitos y fotocopia de la boleta de pago a Supervisora de Agua y Saneamiento	
14	Recibe requisitos y fotocopia de la boleta.	Supervisor de Agua y Saneamiento
15	Notificación de papelería completa al Director de SPM	
16	Solicita la maquinaria necesaria al Concejal III.	Director de SPM
17	Programa fecha e informa el día para ceder la maquinaria.	Concejal III

Continúa en página siguiente...



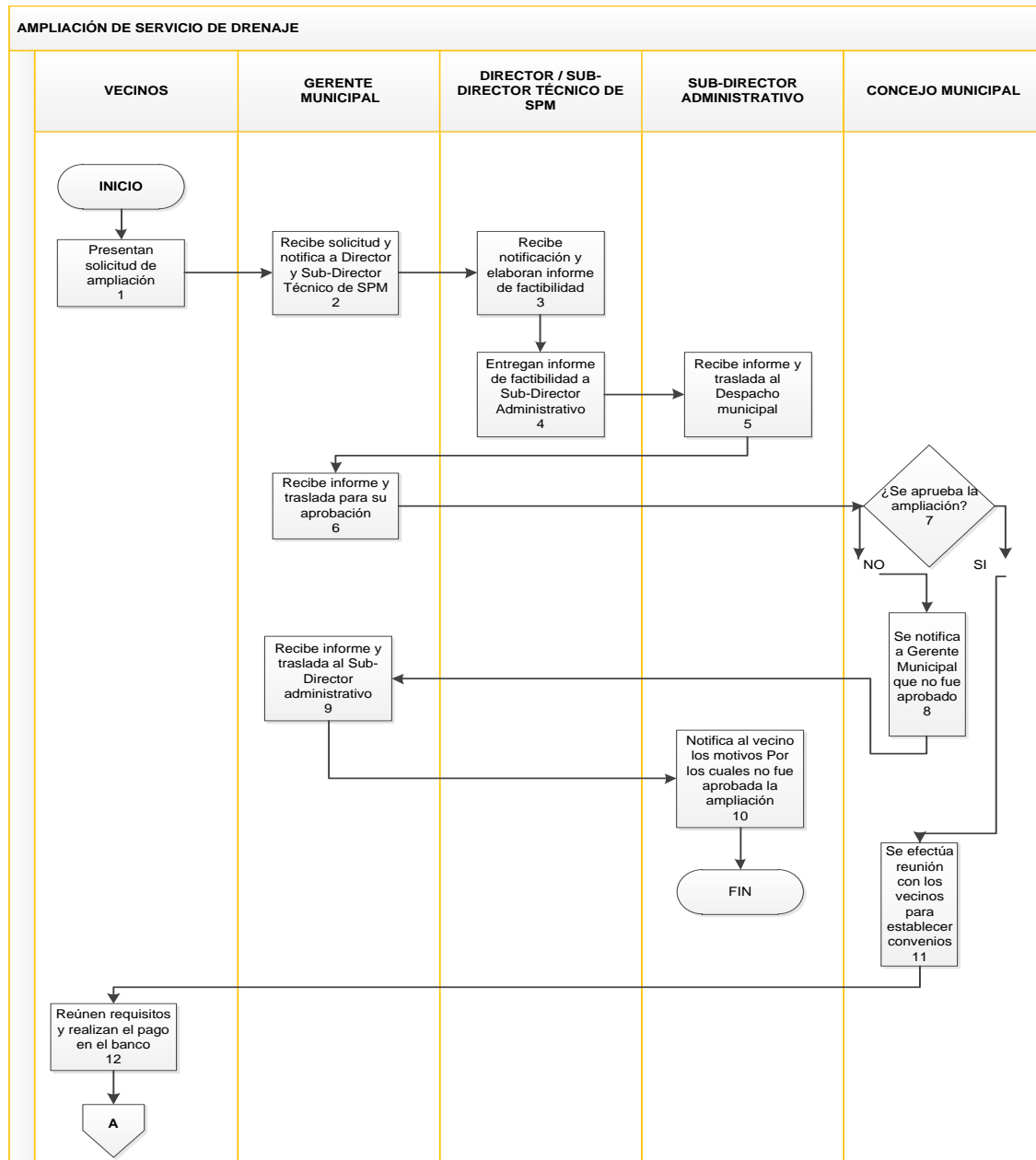
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	26	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de servicio de drenaje.				

... Viene de página anterior

<b>18</b>	Programación de inicio de trabajo.	Director de SPM
<b>19</b>	Notifica a los albañiles fecha de inicio de labores.	
<b>20</b>	Inicio de labores	Albañiles
<b>21</b>	Albañiles notifican al Director de SPM que han finalizado el trabajo.	
<b>22</b>	Se notifica que el trabajo de ampliación ha finalizado al Sub-Director Administrativo.	Director SPM
<b>23</b>	Notifica a Relaciones Publicas que se entregará el proyecto de ampliación y se les indica la fecha.	Sub-Director Administrativo
<b>24</b>	Reciben informe con fecha de entrega del proyecto.	Relaciones Públicas
<b>25</b>	Entrega del proyecto a los vecinos.	Municipalidad
<b>26</b>	Vecinos reciben proyecto.	Vecino(s)
	FIN	

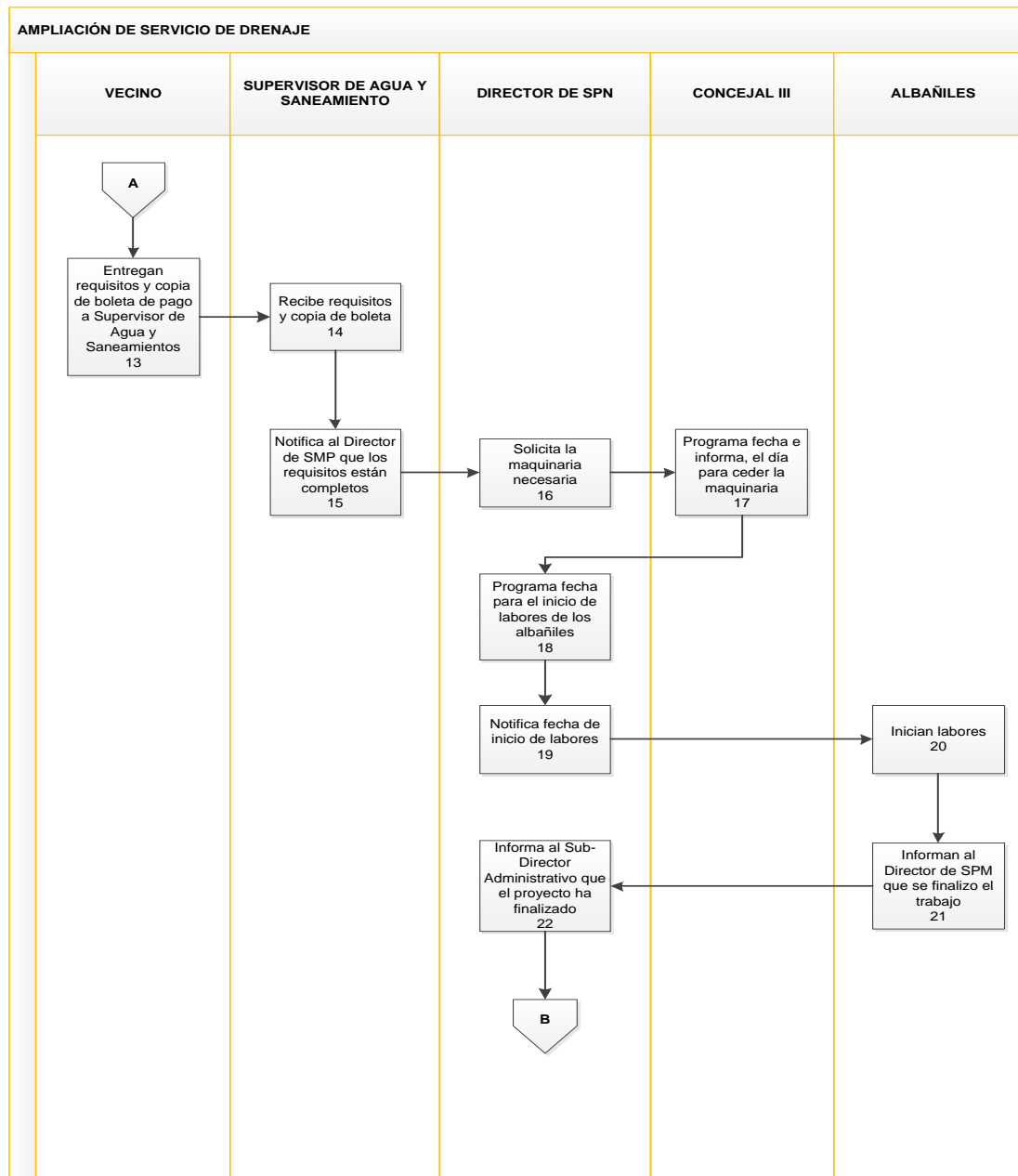


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	26	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de servicio de drenaje.				



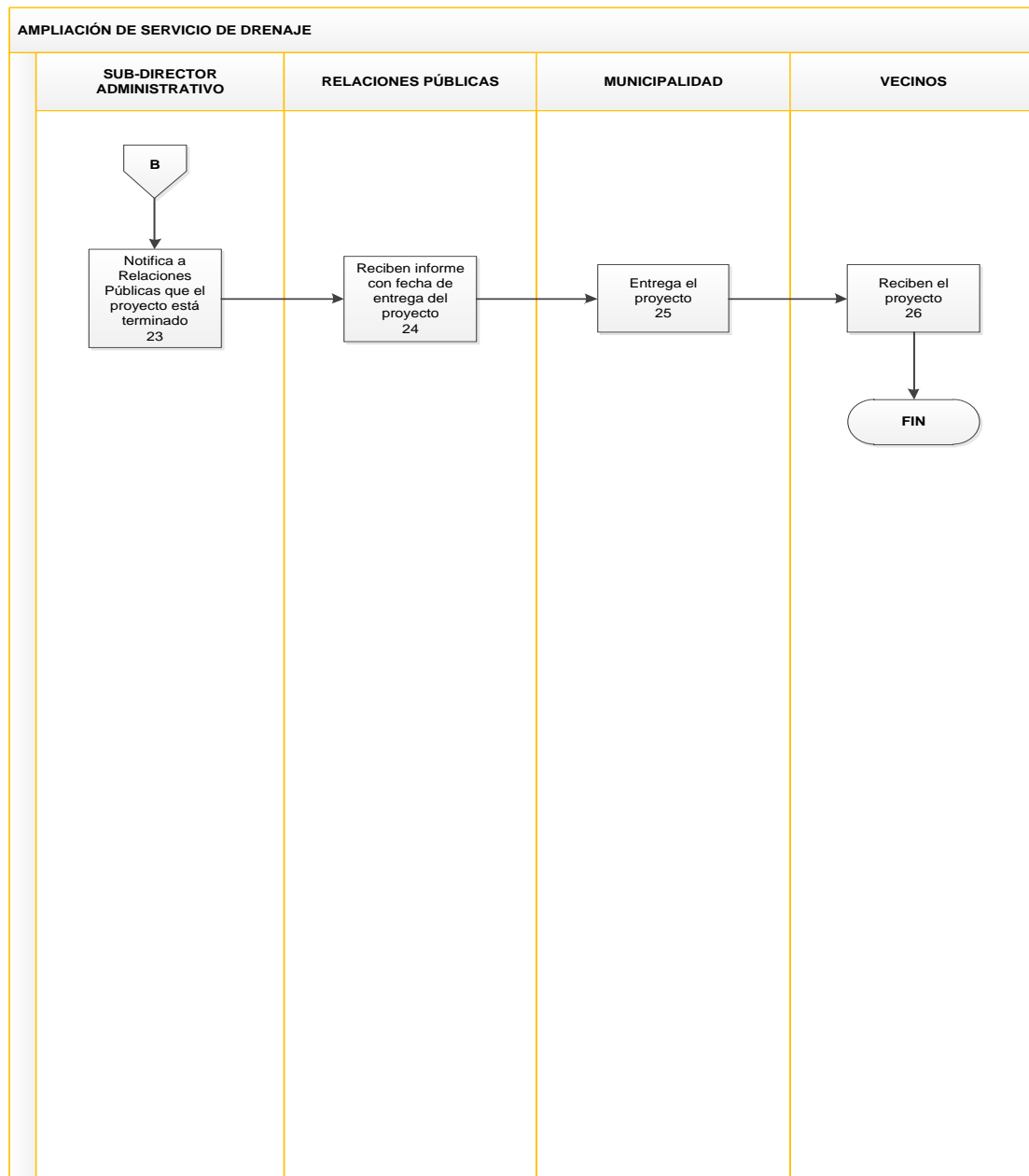


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	26	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	5/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de servicio de drenaje.				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	26	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	6/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de servicio de drenaje.				





## **PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE RASTRO**

Esta unidad tiene a su cargo la administración oportuna de las actividades que se realicen dentro del rastro municipal, debiendo verificar la calidad del ganado destazado, inspeccionar el uso de medidas higiénicas en la manipulación de las carnes, entre otras.

El procedimiento de la unidad de rastro municipal es el siguiente:

- Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano.





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del rastro
<b>Procedimiento:</b>	Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio de destace de ganado que presta el rastro municipal a los abastecedores, cumpliendo con normas higiénicas y sanitarias del código de Salud reglamento de mataderos, al reglamento de control de alimentos”.

#### OBJETIVOS

“Garantizar que la población consuma un producto cárnico higiénico de mejor calidad, mediante el aprovisionamiento de instalaciones debidamente implementadas y controladas para la actividad del destace”.

“Evitar focos de contaminación en la población, mediante el adecuado uso y/o procesamiento de los deshechos”.

#### USUARIO

“Abastecedores de ganado del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITOS

- Carta de venta
- Boleto de destace
- Presentar el fierro del ganado
- Informe del ante-mortem

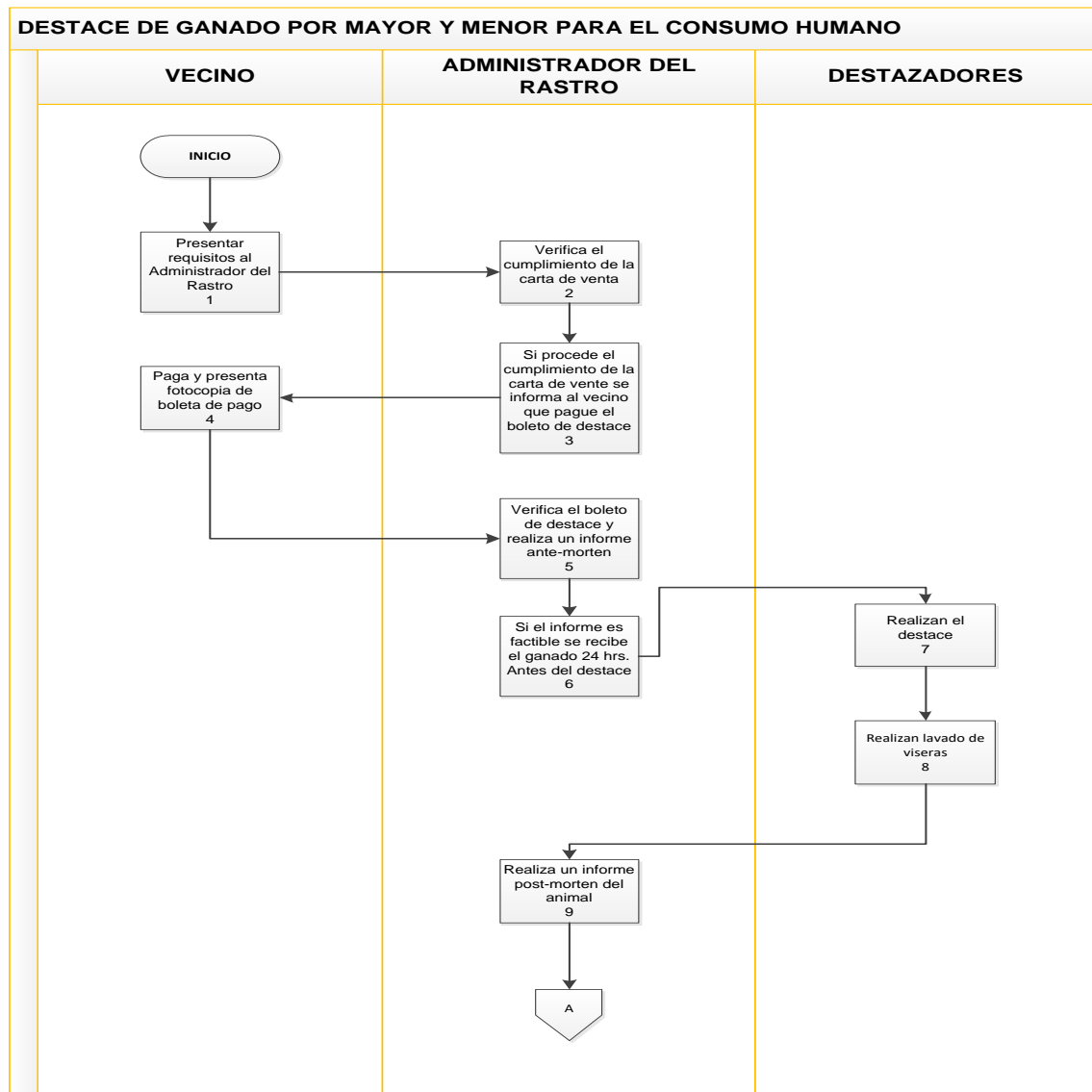


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del rastro
<b>Procedimiento:</b>	Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta requisito al Administrador del Rastro.	Vecino
2	Verifica el cumplimiento de la carta de venta.	Administrador del Rastro
3	Si procede el cumplimiento de la carta de venta, se le informa al vecino que cancele el boleto de destace.	
4	Paga y presenta fotocopia de boleta de pago.	Vecino
5	Verifica el boleto de destace y realiza un informe ante-mortem.	Administrador del Rastro
6	Si el informe ante-mortem describe que el ganado está en buenas condiciones se recibe el ganado 24 horas antes del destace.	
7	Realizan el destace.	Destazadores
8	Realizan lavado de vísceras.	
9	Después del destace realiza un informe post-mortem de animal.	Administrador del Rastro
10	Si el informe de post-mortem describe que las carnes y vísceras están en buenas condiciones, se informa al encargado para que comercialice, de lo contrario se decomisan las carnes y vísceras que estén en mal estado.	
11	Realiza informes mensuales de destaces y decomisos.	
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del rastro
<b>Procedimiento:</b>	Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano				

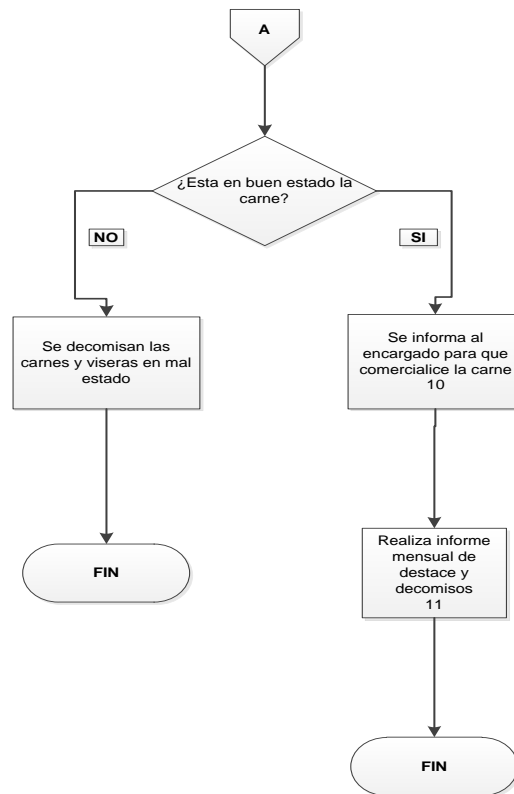




MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	11	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del rastro
<b>Procedimiento:</b>	Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano				

DESTACE DE GANADO POR MAYOR Y MENOR PARA EL CONSUMO HUMANO

ADMINISTRADOR DEL RASTRO





## **PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTES**

Tiene a su cargo la administración de los vehículos que posee la Municipalidad, así como de los choferes que los utilizan, controlando y verificando que los choferes mantengan en buenas condiciones de uso la unidad que se les es asignada, controlar y verificar que los choferes actúen correctamente conforme a las normas de tránsito, coordinar el transporte de materiales cuando sea solicitado por alguna otra unidad de la Municipalidad, entre otras.

El procedimiento de la unidad de transporte es el siguiente:

- Solicitud de transporte.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de transporte
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de transporte				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio fundamental dentro de la institución que consiste en el traslado de un lugar a otro del algún elemento, en general personas o bienes”.

#### OBJETIVO

“Garantizar que todos los elementos a transportar lleguen a su destino final en el tiempo y precisión a adecuado”.

#### USUARIO

“Vecinos y unidades de todas las Direcciones de la Municipalidad del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno

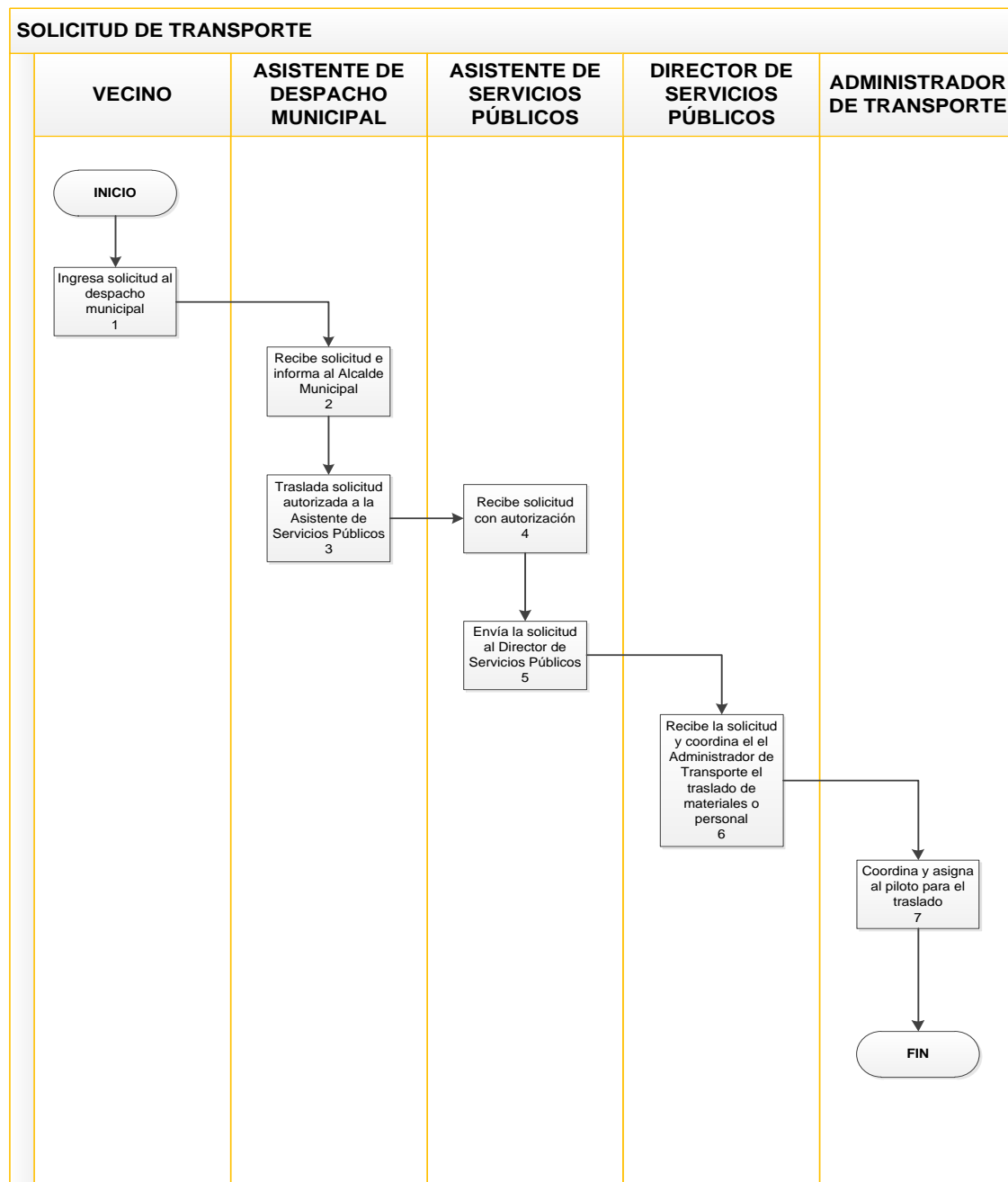


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de transporte
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de transporte				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa solicitud al despacho municipal.	Vecino
2	Recibe solicitud e informa al Alcalde Municipal.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada la solicitud ya autorizada a la Asistente de Servicio Públicos	
4	Recibe solicitud con autorización.	Asistente de Servicios Públicos
5	Envía solicitud al Director de Servicios Públicos.	
6	Recibe y coordina el traslado de materiales o personal, con el Administrador de Transporte.	Director de Servicios Públicos
7	Coordina y asigna el piloto.	Administrador de Transporte
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de transporte
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de transporte				







## **PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE FARMACIA**

Se encarga de controlar ingresos, egresos y fechas de vencimiento de medicinas, crear informes oportunamente para facilitar insumos que sean necesarios, elaborar pedidos, brindar una buena atención al público en la venta de medicamento, entre otras.

El procedimiento de la unidad de farmacia es el siguiente:

- Solicitud de compra de medicamentos.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Encargada de Farmacias
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargada de Farmacias
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de compra de medicamentos				

#### DESCRIPCIÓN

“Es un servicio de carácter social que presta la Dirección de Servicios Públicos en el área rural”.

#### OBJETIVO

“Ayudar en lo que se refiere a salud de los vecinos del área rural para conservar y mejorar su salud”.

#### USUARIO

“Vecinos del área rural del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.

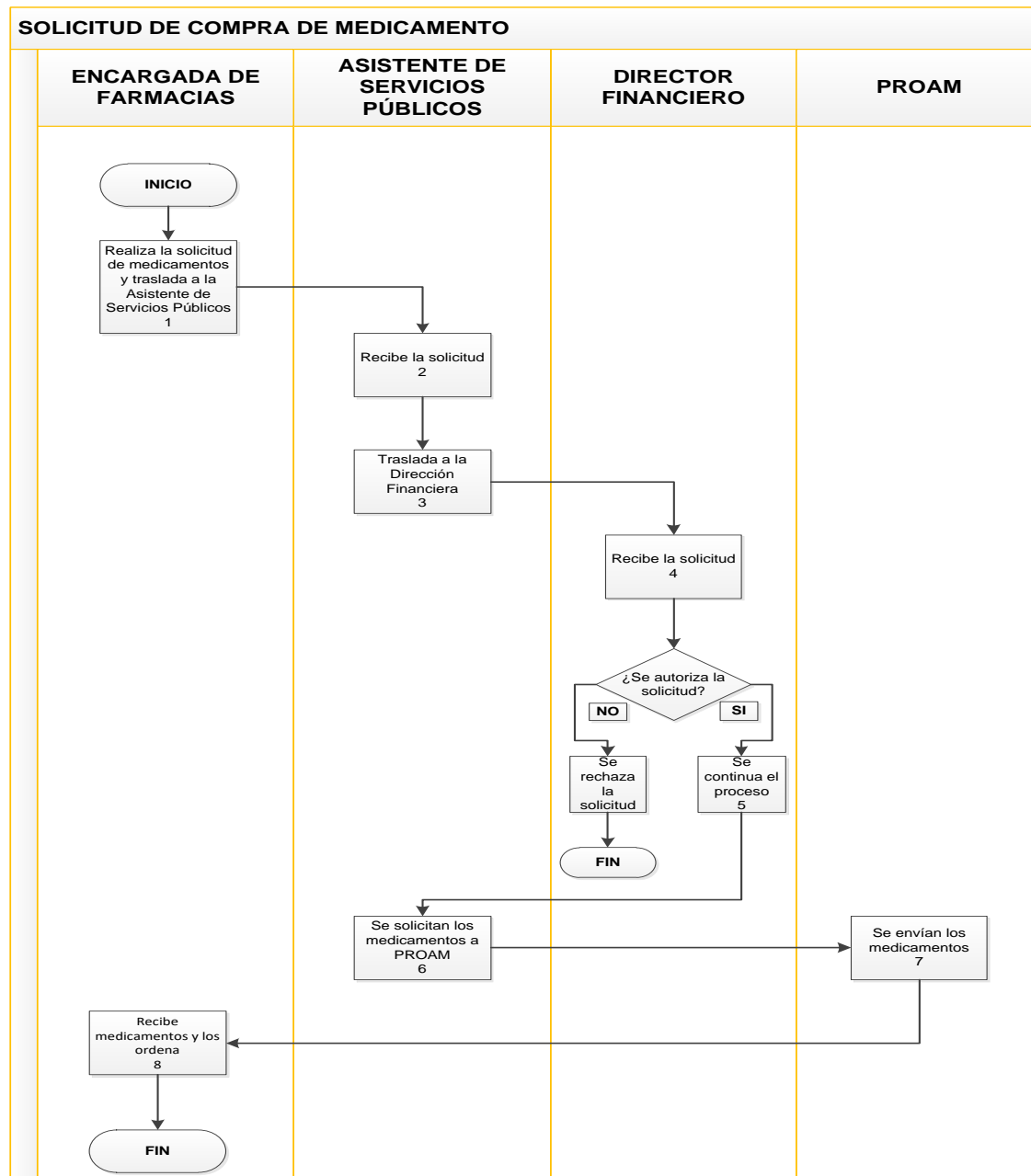


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Heidy Alvarado	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Encargada de Farmacias
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargada de Farmacias
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de compra de medicamentos				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza la solicitud de medicamentos y traslada al Asistente de Servicios Públicos.	Encargada de Farmacias
2	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
3	Traslada a la Dirección Financiera.	
4	Recibe solicitud.	Director Financiero
5	Aprueba y/o rechaza requisición. Si autoriza se continua el proceso y si no se notifica.	
6	Se solicitan los medicamentos a PROAM.	Asistente de Servicios Públicos
7	Envía medicamentos.	PROAM
8	Reciben medicamentos y los ordenan.	Encargadas de farmacias
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Encargada de Farmacias
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargada de Farmacias
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de compra de medicamentos				





## PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA

Esta unidad tiene a su cargo las actividades relacionadas con el uso del salón municipal y zonas deportivas, debiendo llevar un control estricto de las actividades a realizar en estos lugares, con el objeto de evitar contratiempos o traslapes, darle el mantenimiento adecuado para conservar en buen estado las instalaciones, asimismo se realiza el mantenimiento de parques y jardines para su conservación que ayuda a darle una presentación agradable al municipio, logrando de esta forma que tanto visitantes como residentes interactúen en un espacio más digno.

Los procedimientos de la unidad de infraestructura recreativa son los siguientes:

- Mantenimiento de parques y jardines municipales.
- Corte de maleza en jardines municipales.
- Riego de plantas en jardines municipales.
- Limpieza de campos deportivos municipales.
- Corte de maleza en campos municipales.
- Riego de campos deportivos.
- Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de parques y jardines municipales				

#### DESCRIPCIÓN

“Es una actividad de ornato con el fin de brindar un ambiente agradable para las instalaciones y/o lugares del municipio, esperando que los visitantes se lleven una buena impresión”.

#### OBJETIVO

“Lograr que los espacios públicos tengan una imagen agradable para la población y visitantes en general”.

#### USUARIO

Vecinos municipio Salamá Baja Verapaz

#### REQUISITO

- Ninguno

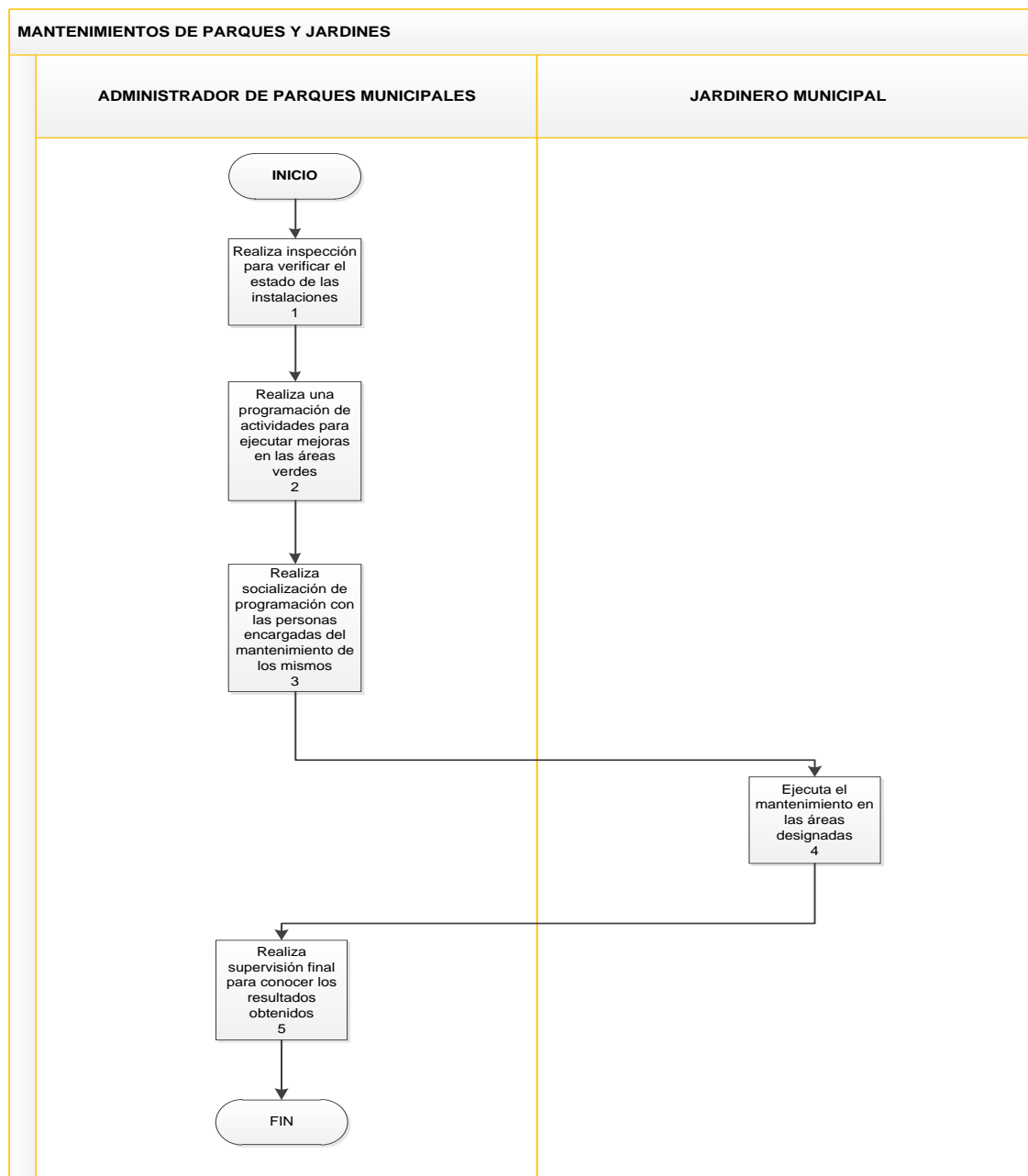


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de parques y jardines municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza inspecciones semanalmente para verificar el estado de las instalaciones.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza una programación de actividades, para realizar mejoras en las áreas verdes.	Administrador de Parques Municipales
3	Realiza socialización de programación con personas encargadas del mantenimiento de los mismos.	Administrador de Parques Municipales
4	Ejecutan el mantenimiento en las áreas designadas.	Jardinero
5	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de parques y jardines municipales				







MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Corte de maleza en jardines municipales				

#### DESCRIPCIÓN

“Técnica que permite a los jardineros de la Municipalidad de Salamá Baja Verapaz, mantener en buenas condiciones los jardines de las áreas verdes municipales, esto con el fin de embellecer las áreas urbanas del municipio”.

#### OBJETIVO

“Embellecer las áreas verdes del municipio de Salamá Baja Verapaz”.

#### USUARIO

Vecinos Salamá Baja Verapaz.

#### REQUISITO

- Ninguno

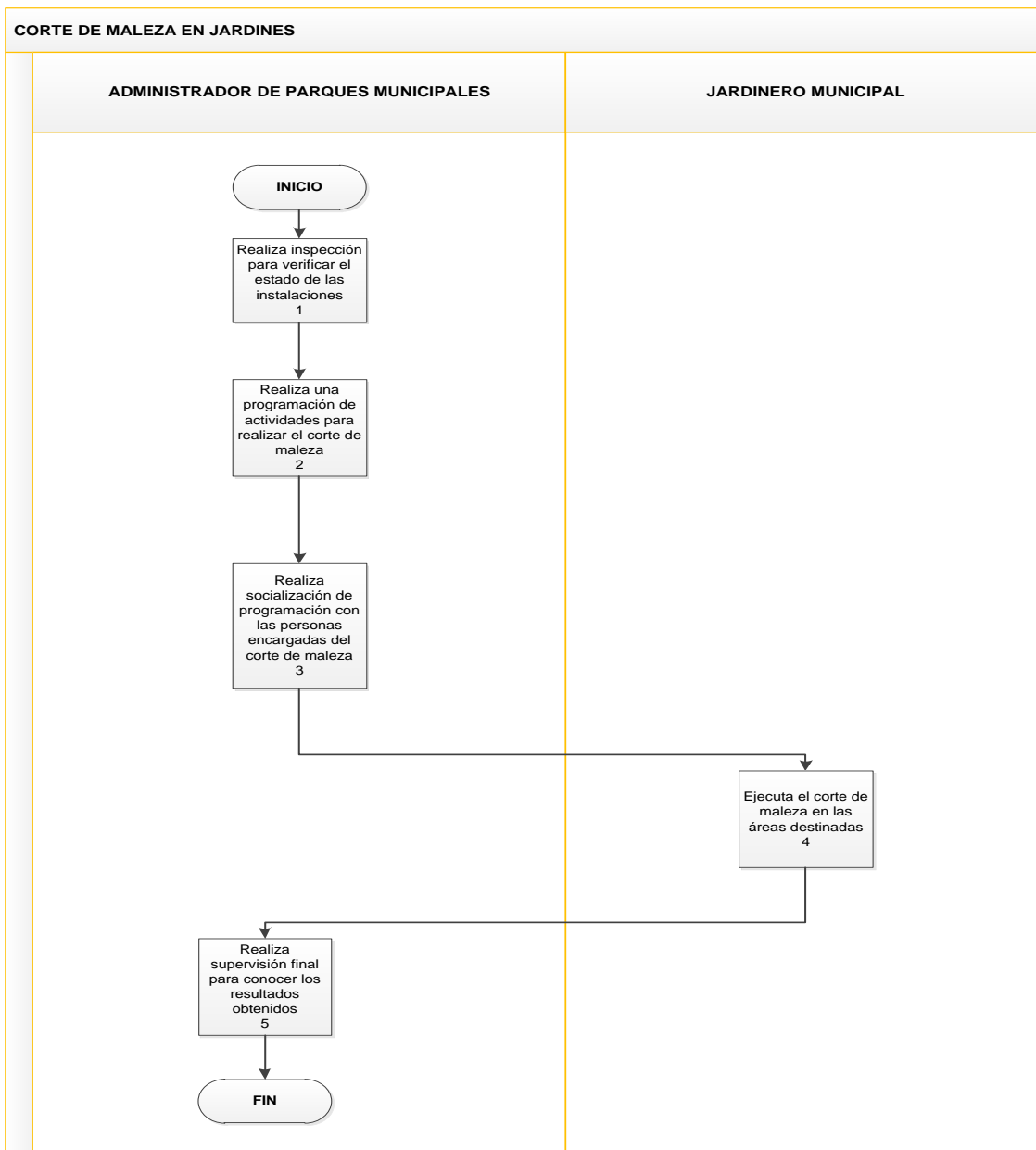


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Corte de maleza en jardines municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza inspecciones semanales para verificar el estado de las instalaciones.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza una programación de actividades, para realizar el corte de maleza.	Administrador de Parques Municipales
3	Realiza socialización de programación con personas encargadas de corte de maleza.	Administrador de Parques Municipales
4	Ejecutan el corte de maleza en las áreas designadas.	Jardinero
5	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	5	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Corte de maleza en jardines municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Riego de plantas en jardines municipales				

DESCRIPCIÓN
<p>“Técnica que permite mantener verdes las áreas municipales, para embellecer la Cabecera Departamental”.</p>

OBJETIVO
<p>“Embellecer las áreas verdes del municipio de Salamá Baja Verapaz”.</p>

USUARIO
<p>Vecinos de Salamá Baja Verapaz.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguno</li></ul>

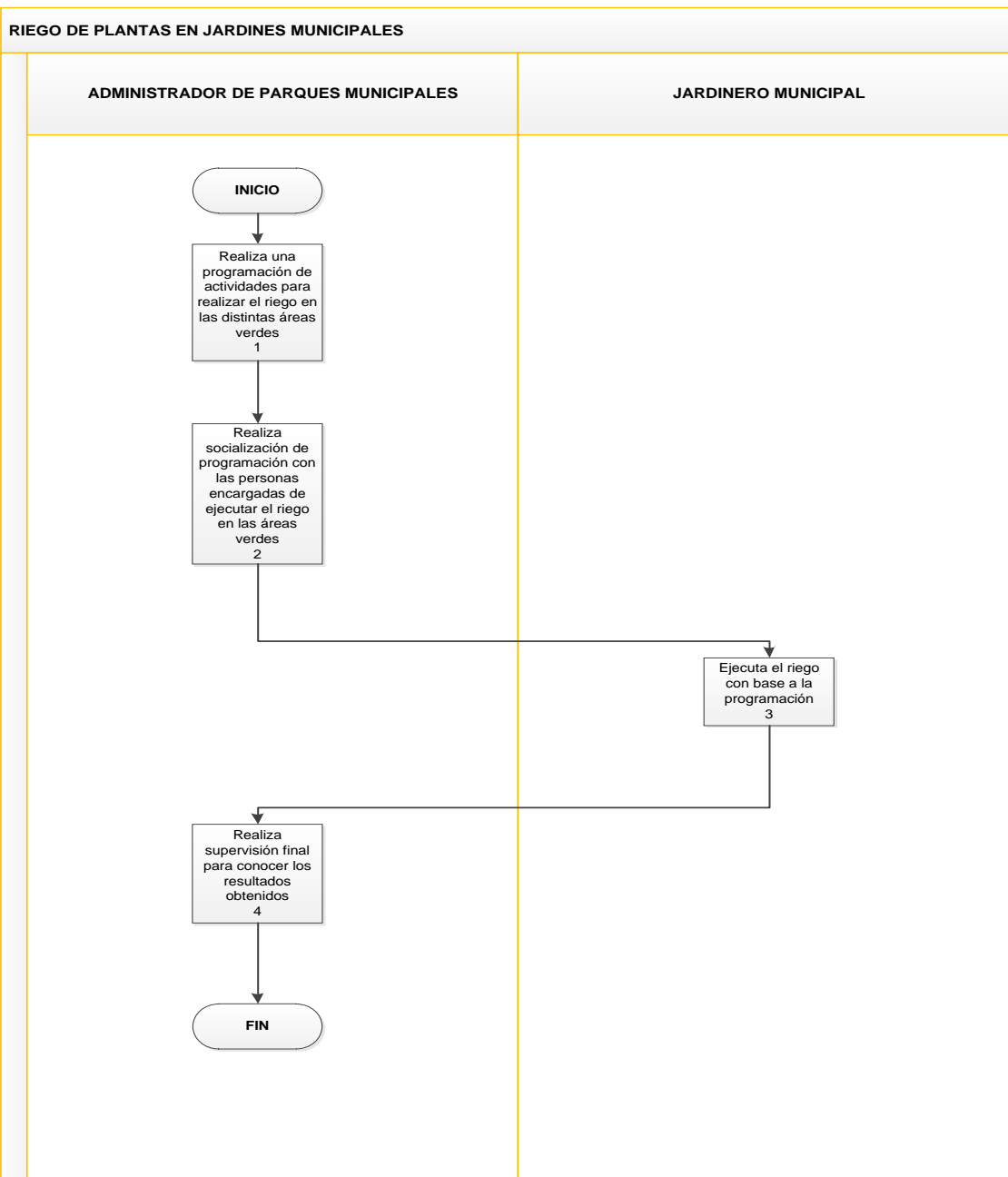


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Riego de plantas en jardines municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar el riego en los distintos jardines.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar el riego en los jardines.	Administrador de Parques Municipales
3	Ejecutan el riego con base a la programación.	Jardinero
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Riego de plantas en jardines municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Procedimiento:</b>	Limpieza de campos deportivos municipales				

#### DESCRIPCIÓN

“Servicio que permite mantener verdes y limpios los campos del área urbana del municipio de Salamá Baja Verapaz”.

#### OBJETIVO

“Mantener limpio los campos del área urbana del municipio de Salamá Baja Verapaz”.

#### USUARIO

Vecinos de Salamá Baja Verapaz.

#### REQUISITO

- Ninguno



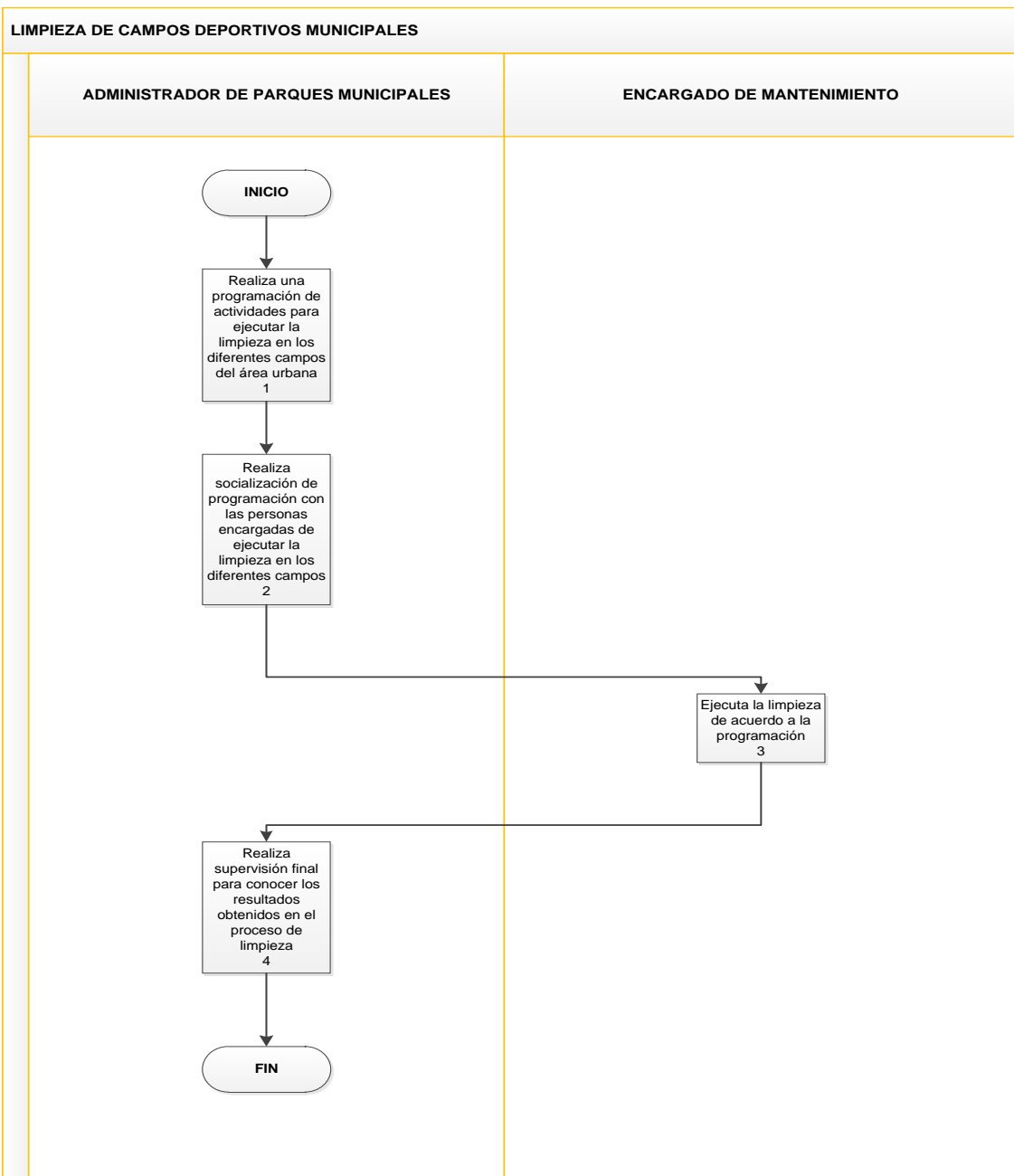
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Procedimiento:</b>	Limpieza de campos deportivos municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar la limpieza en los diferentes campos deportivos que posee el área urbana.	Administrador de Áreas Deportivas
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar la limpieza en los diferentes campos.	Administrador de Áreas Deportivas
3	Ejecuta la limpieza de acuerdo a la programación.	Encargado de Mantenimiento
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos en el proceso de limpieza.	Administrador de Áreas Deportivas
	FIN	





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Procedimiento:</b>	Limpieza de campos deportivos municipales				





**MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**

<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Procedimiento:</b>	Corte de maleza en campos municipales				

**DESCRIPCIÓN**

“Servicio que permite mantener verdes y limpios los campos del área urbana del municipio de Salamá Baja Verapaz”.

**OBJETIVO**

“Mantener limpios los campos del área urbana del municipio de Salamá Baja Verapaz”.

**USUARIO**

Vecinos de Salamá Baja Verapaz.

**REQUISITO**

- Ninguno

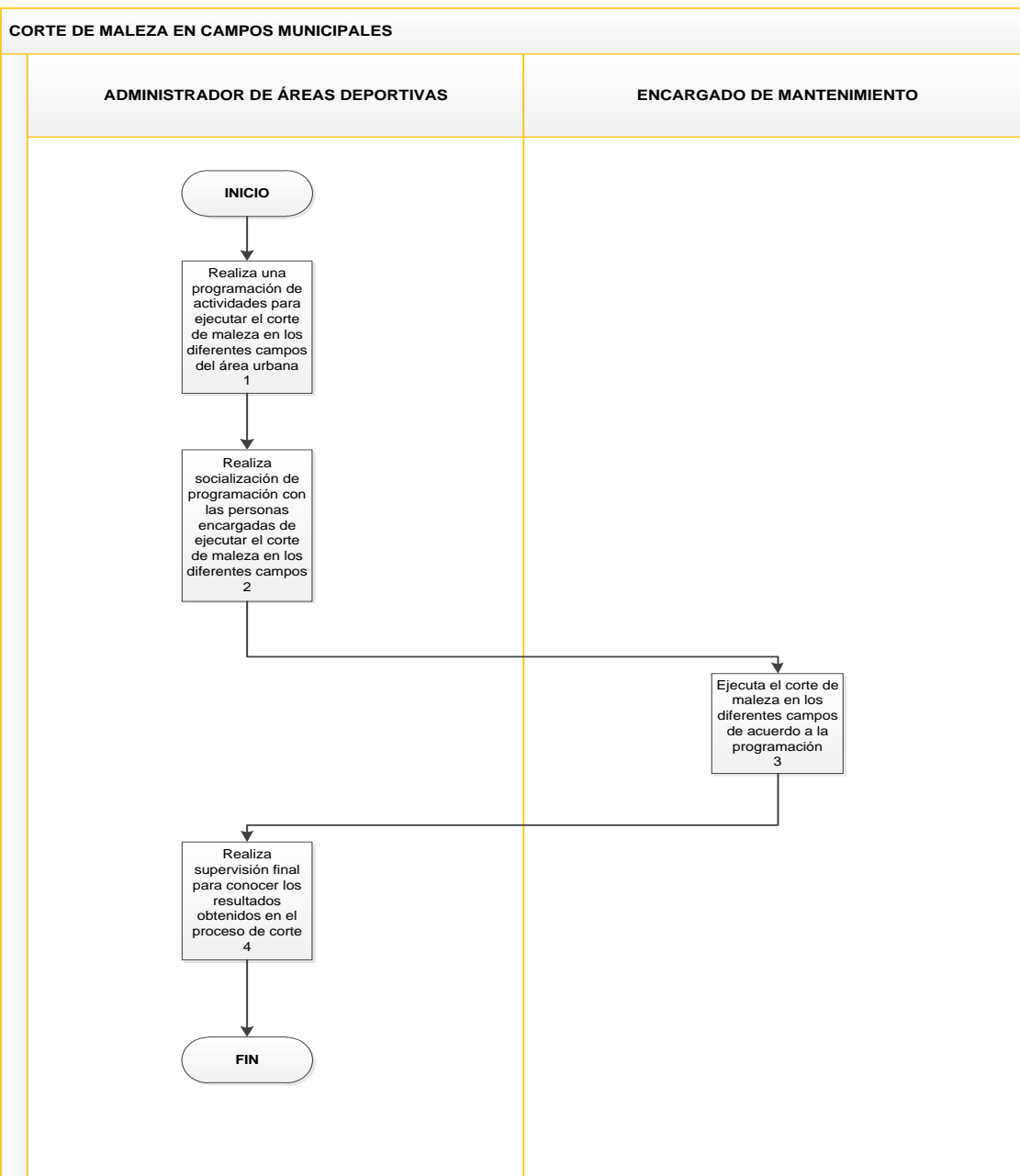


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Procedimiento:</b>	Corte de maleza en campos municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar el corte de maleza en los diferentes campos deportivos que posee el área urbana.	Administrador de Áreas Deportivas
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar el corte de maleza en los diferentes campos deportivos.	Administrador de Áreas Deportivas
3	Ejecuta el corte de maleza en los diferentes campos deportivos de acuerdo a la programación.	Encargado de Mantenimiento
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos en el proceso de corte de maleza en los diferentes campos deportivos.	Administrador de Áreas Deportivas
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de áreas deportivas
<b>Procedimiento:</b>	Corte de maleza en campos municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Riego de campos deportivos				

DESCRIPCIÓN
<p>“Técnica que permite mantener verdes los campos municipales”.</p>

OBJETIVO
<p>“Embellecer las áreas verdes de cada campo del área urbana del municipio de Salamá Baja Verapaz”.</p>

USUARIO
<p>Vecinos de Salamá Baja Verapaz.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguno</li></ul>

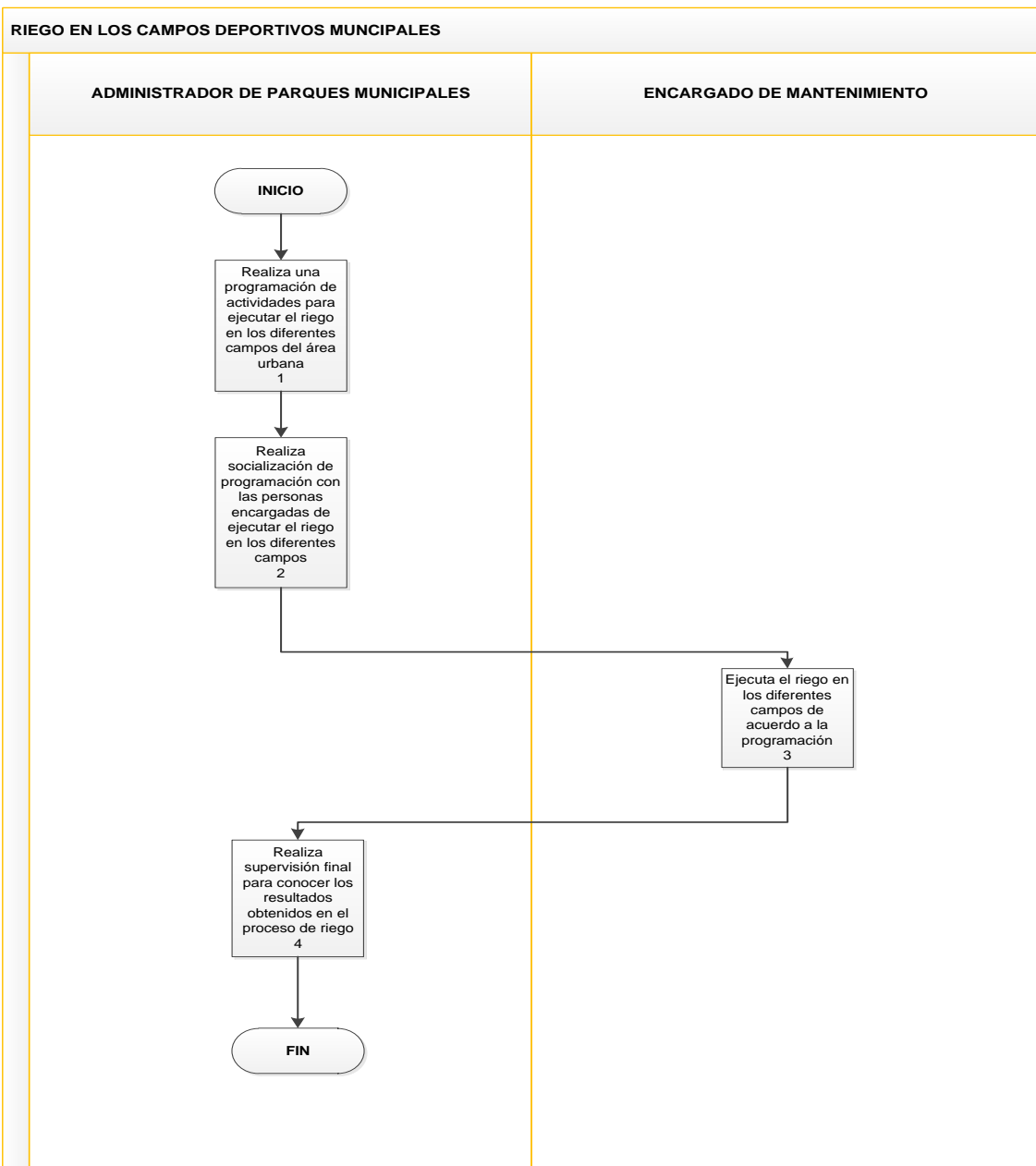


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Riego de campos deportivos				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar el riego en los distintos campos ubicados en el área urbana del municipio.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar el riego.	Administrador de Parques Municipales
3	Ejecutan el riego con base a la programación.	Encargado de Mantenimiento
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador de Parques Municipales
<b>Procedimiento:</b>	Riego de campos deportivos				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Servicio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario				

#### DESCRIPCIÓN

“Estas instalaciones estarán dedicadas a las actividades socioculturales, recreativas y deportivas para la interrelación social del municipio”.

#### OBJETIVO

“Contar con el espacio para las actividades sociales, culturales, recreativas y deportivas, para facilitarlas a la población en general, en condiciones que permitan su mantenimiento”.

#### USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Carta de solicitud.
- Fotocopia de DPI.
- Fotocopia de Boleto de Ornato.



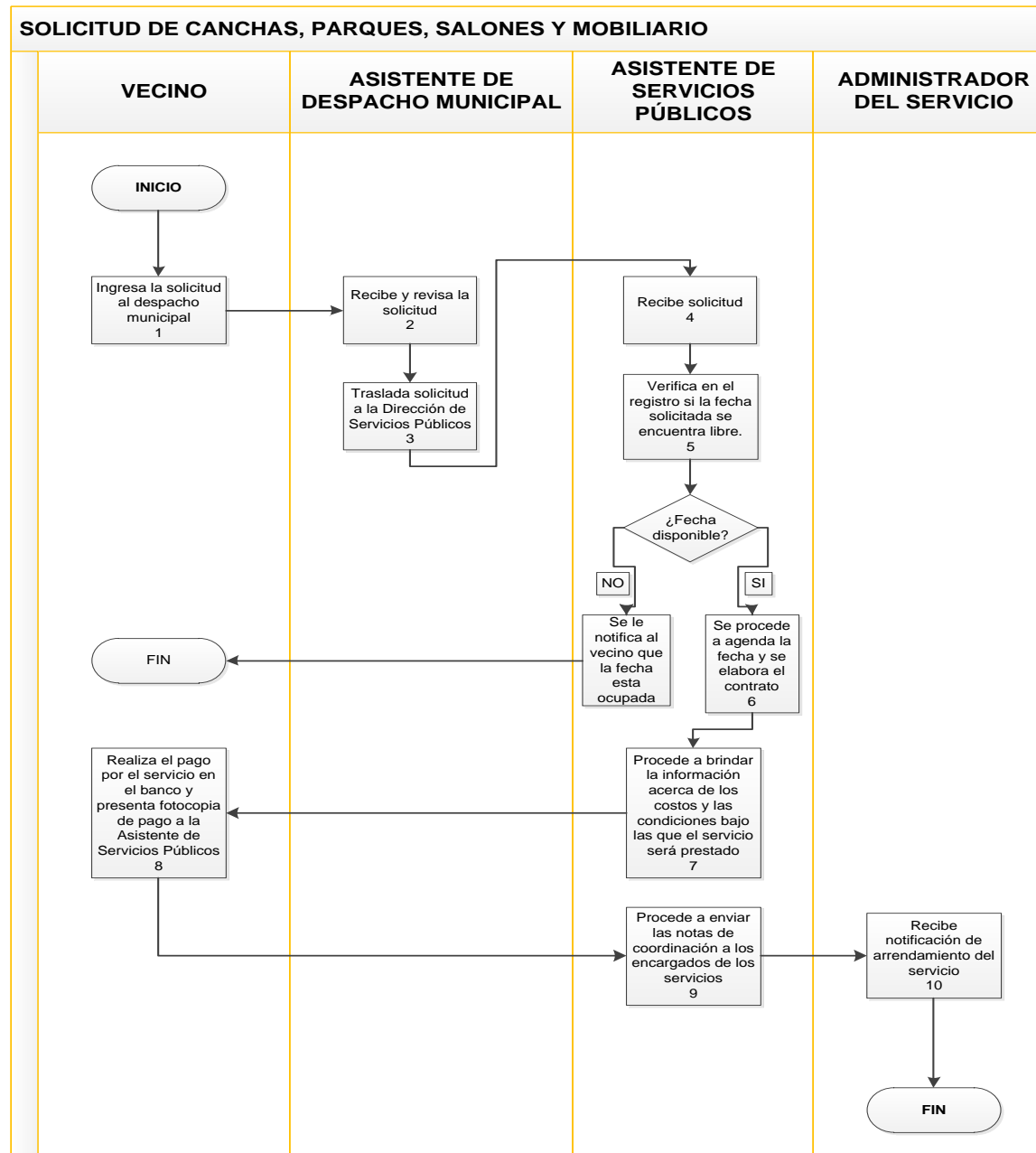


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Servicio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa la solicitud al despacho municipal.	Vecino
2	Revisa solicitud.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada a la Dirección de Servicios Públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
5	Una vez que el vecino ha indicado el tipo de servicio que necesita, se procede a verificar en el registro de cada mes, si la fecha en que se desea la prestación se encuentra libre.	
6	Si la fecha en que desea la prestación se encuentra libre, se agenda y se elabora contrato, sino se le notifica al vecino.	
7	Procede a brindar la información respectiva a cerca de los costos y las condiciones bajo las que se prestara el servicio.	Vecino
8	Realiza el pago por el servicio en el banco, debiendo presentar fotocopia de pago, para que la encargada de los servicios le extienda copia de la autorización, así mismo deberá dejar una fianza en el arrendamiento del salón y parque infantil en caso surgieran algunos daños.	
9	Procede a enviar la nota de coordinación al encargado del servicio, para que la instalación o el servicio sea entregados en perfecto estado de limpieza.	Asistente de Servicios Públicos
10	Recibe notificación de arrendamiento del servicio.	Administrador del Servicio
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Servicio
<b>Procedimiento:</b>	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario				





## PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

Tiene a su cargo el mantenimiento y reparación del alumbrado público municipal, en la cual se debe dar seguimiento a todas las solicitudes de dicho servicio según las necesidades de la población, asimismo esta unidad es la que gestiona tanto la introducción como la ampliación del alumbrado público en todo el municipio, entre otras actividades. Se cuenta además con una coordinación con la empresa de energía eléctrica ENERGUATE.

Los procedimientos de la unidad de alumbrado público son los siguientes:

- Mantenimiento de alumbrado público.
- Ampliación de alumbrado público.
- Habilitación de lámpara.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Administrador del Servicio
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de alumbrado público				

#### DESCRIPCIÓN

“Servicios por medio del cual la Unidad de Alumbrado Público realiza inspecciones rutinarias para verificar que no exista problema en el tendido de Alumbrado Público”.

#### OBJETIVO

“Servicio que la Unidad de Alumbrado Público proporciona a la población de Salamá, B.V. con el propósito de garantizar un servicio eficiente, constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Solicitud de mantenimiento del Servicio de Alumbrado Público.

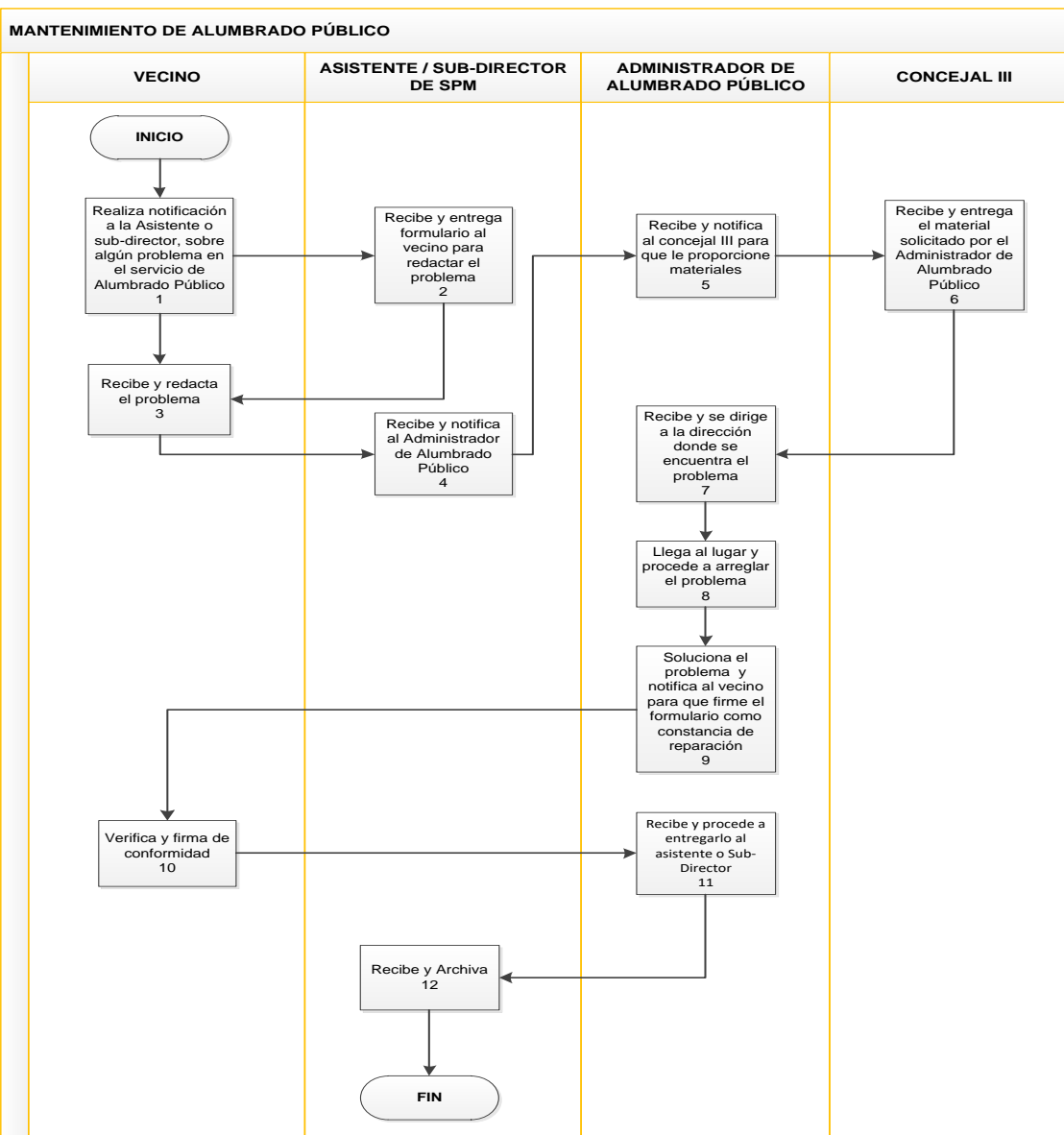


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente o Sub-Director de SPM
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de alumbrado público				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza notificación a la Asistente o Sub-Director de Servicios Públicos sobre algún problema en el servicio de alumbrado público.	Vecino
2	Recibe y entrega formulario al Vecino para que redacte el problema que tiene en el servicio de alumbrado público.	Asistente o Sub-Director de SPM
3	Recibe y redacta el problema en el servicio de alumbrado público y entrega a la Asistente o Sub-Director de Servicios Públicos.	Vecino
4	Recibe y notifica al Administrador de Alumbrado Público.	Asistente o Sub-Director de SPM
5	Recibe y notifica al Concejal III, para que le proporcione materiales.	Administrador de Alumbrado Público
6	Recibe y entrega el material solicitado por el Administrador de Alumbrado Público.	Concejal III
7	Recibe y se dirige a la dirección donde se encuentra el problema en el Servicio de Alumbrado Público.	Administrador de Alumbrado Público
8	Llega al lugar y procede a arreglar el problema que tiene el Servicio de Alumbrado Público.	Administrador de Alumbrado Público
9	Soluciona el problema en el Servicio de Alumbrado Público y notifica al vecino para que le firme el formulario como constancia de la reparación.	Administrador de Alumbrado Público
10	Verifica y firma de conformidad.	Vecino
11	Recibe formulario y procede a entregar a Asistente o Sub-Director de SPM para que archive.	Administrador de Alumbrado Público
12	Recibe y archiva.	Asistente o Sub-Director de SPM
	FIN	



<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente o Sub-Director de SPM
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de alumbrado público				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente o Sub-Director de SPM
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de alumbrado público				

#### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio que beneficia a los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz, mediante la ampliación de servicios de Alumbrado Público”.

#### OBJETIVO

“Servicio que la Unidad de Alumbrado Público proporciona a la población de Salamá, B.V. con el propósito de garantizar un servicio eficiente, constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Solicitud de ampliación del Servicio de Alumbrado Público.



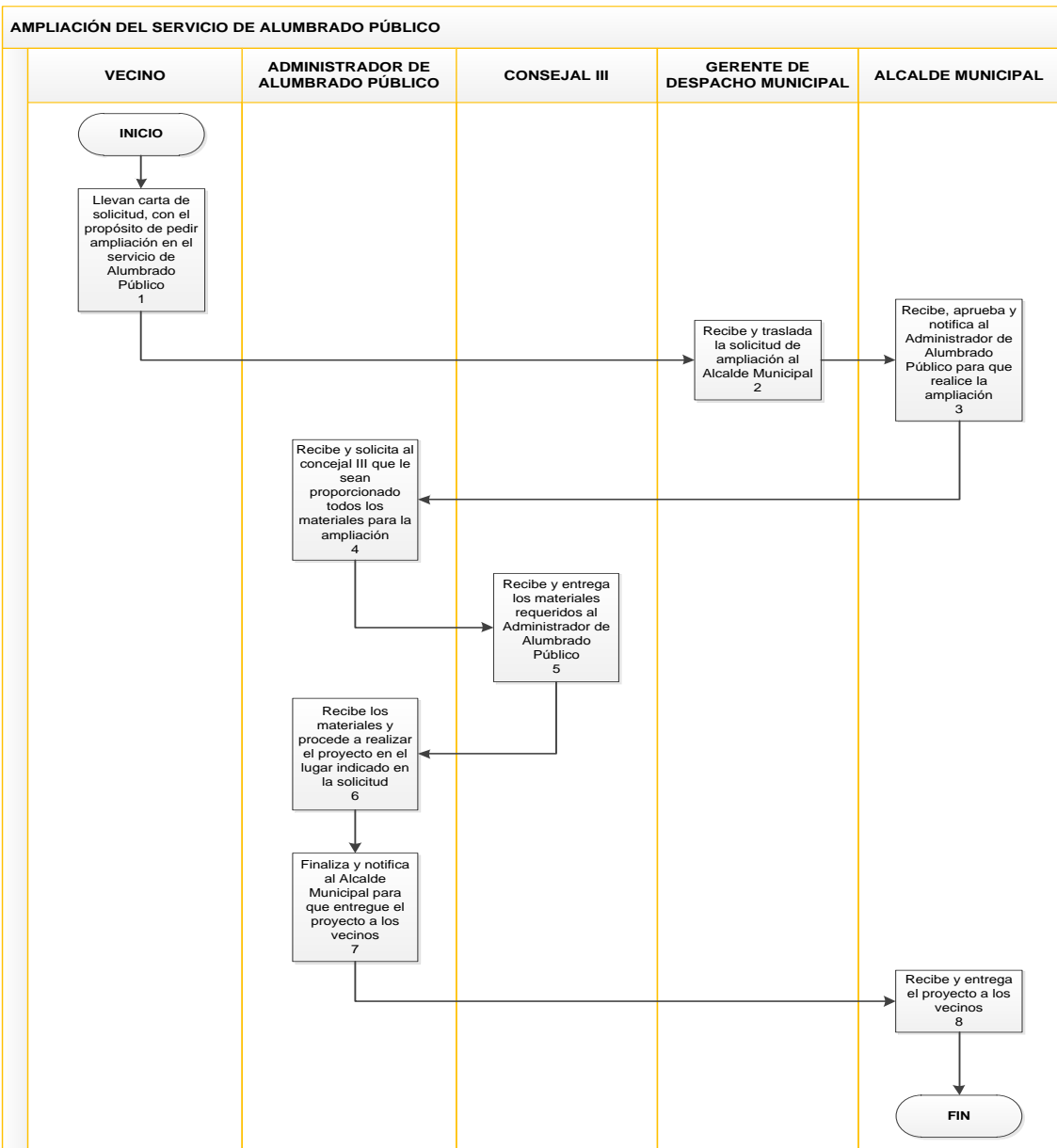
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente o Sub- Director de SPM
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de alumbrado público				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llevar carta de solicitud a Gerente de Despacho con el propósito de pedir Ampliación del Servicio de Alumbrado Público en algún Barrio, Colonia o Aldea del Municipio de Salamá.	Vecinos
2	Recibe y traslada la carta de solicitud de Ampliación del Servicio de Alumbrado Público al Alcalde Municipal.	Gerente Municipal
3	Recibe, aprueba y notifica al Administrador de Alumbrado Público para que realice la Ampliación.	Alcalde Municipal
4	Recibe y solicita al Concejal III, que le sean proporcionados todos los materiales necesarios para la Ampliación del Servicio de Alumbrado Público.	Administrador de Alumbrado Público
5	Recibe y entrega los materiales requeridos al Administrador de Alumbrado Público.	Concejal III
6	Recibe los materiales y procede a realizar el proyecto en el Barrio, Colonia o Aldea del Municipio de Salamá.	Administrador de Alumbrado Público
7	Finaliza y notifica al Alcalde Municipal para que entregue el proyecto a los vecinos.	Administrador de Alumbrado Público
8	Entrega el Proyecto a los vecinos.	Alcalde Municipal
	FIN	





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Asistente o Sub-Director de SPM
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación de alumbrado público				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Habilitación de lámpara				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual los vecinos solicitan la habilitación de lámpara a la Unidad de Alumbrado Público en algún punto del Municipio de Salamá, B.V.

#### OBJETIVO

“Servicio que la Unidad de Alumbrado Público proporciona a la población de Salamá, B.V. con el propósito de garantizar un servicio eficiente, constante y seguro.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Solicitud de habilitación de lámpara.

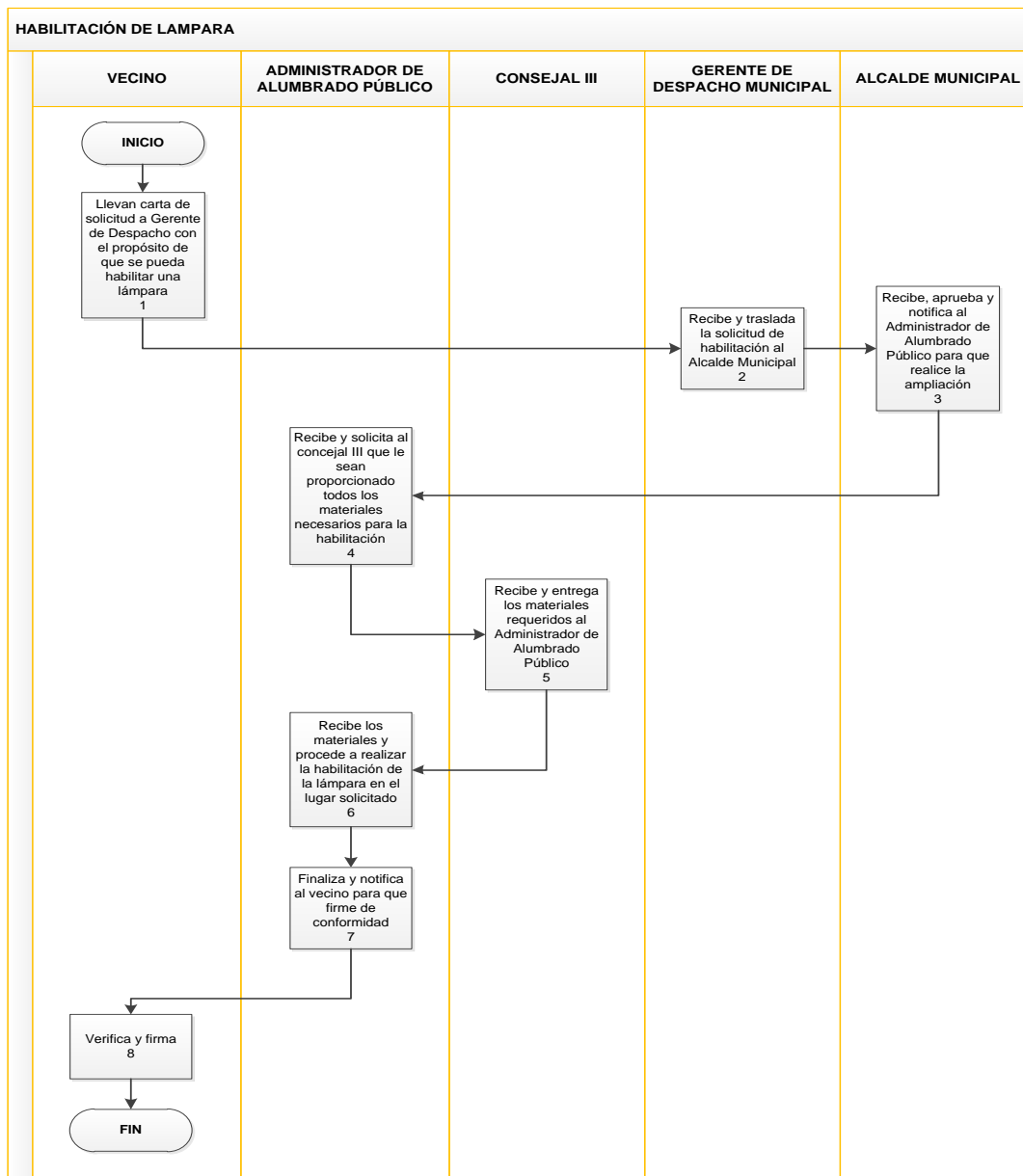


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Habilitación de lámpara				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llevar carta de solicitud a Gerente de Despacho con el propósito de pedir Habilitación de lámpara en el Sector, Barrio, Colonia o Aldea del Municipio de Salamá.	Vecinos
2	Recibe y traslada la carta de solicitud de Habilitación de lámpara al Alcalde Municipal.	Gerente Municipal
3	Recibe, aprueba y notifica al Administrador de Alumbrado Público para que realice la habilitación.	Alcalde Municipal
4	Recibe y solicita al Concejal III, que le sean proporcionados los materiales necesarios para la Habilitación de lámpara.	Administrador de Alumbrado Público
5	Recibe y entrega los materiales requeridos al Administrador de Alumbrado Público.	Concejal III
6	Recibe los materiales y procede a realizar la habilitación de lámpara en el Sector, Barrio, Colonia o Aldea del Municipio de Salamá.	Administrador de Alumbrado Público
7	Finaliza y notifica al vecino para que firme de conformidad.	Administrador de Alumbrado Público
8	Verifica y firma.	Vecino
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Habilitación de lámpara				





## PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CENTRO DE CAPACITACIÓN

Esta unidad es la encargada de recibir las solicitudes para el uso del salón denominado “salón del maestro” y tramitar su autorización, verificar que dentro de las instalaciones haya mobiliario y equipo y se encuentre en un buen estado, llevar el inventario y control del mobiliario del centro de capacitación y computación, además de brindar buena atención al público, entre otras.

Los procedimientos de la unidad de centro de capacitación son los siguientes:

- Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal.
- Registro de actividades al cronograma del salón del maestro.
- Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
<b>Procedimiento:</b>	Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal				

### DESCRIPCIÓN

“Es el servicio que se le proporciona a la población en general con el propósito de brindarles un espacio, donde puedan realizar actividades gratuitamente”.

### OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente a la población, con el fin de que tengan un espacio cómodo, donde puedan realizar diferentes actividades sin fines de lucro, contribuyendo en su mayoría a la población estudiantil en aspectos como: reuniones, tareas en grupo e investigaciones en internet totalmente gratis.

### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

### REQUISITO

- Que las personas utilicen las instalaciones de una forma eficiente y ordenada.

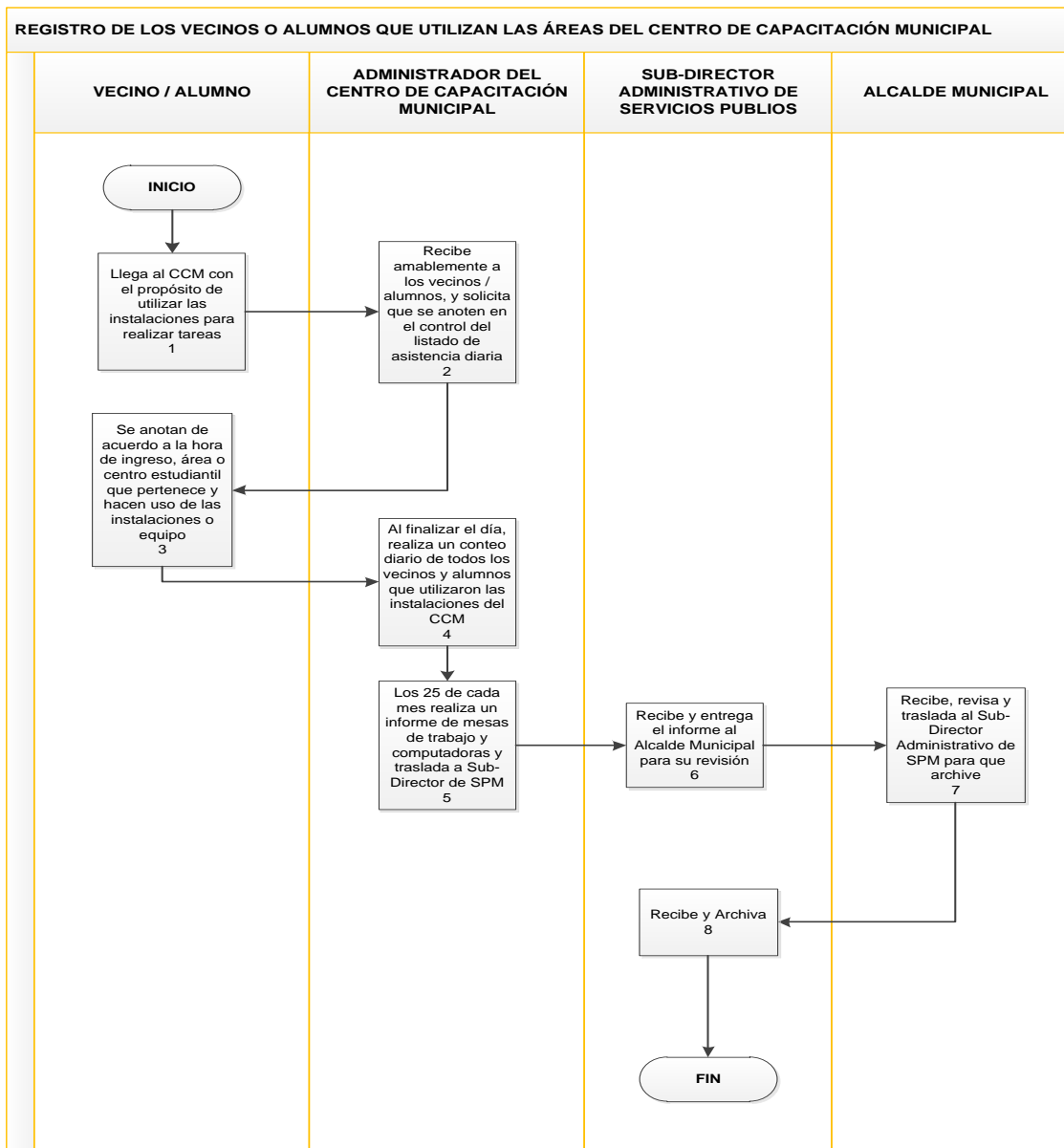


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
<b>Procedimiento:</b>	Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llegan al Centro de Capacitación Municipal con el propósito de utilizar las instalaciones para realizar alguna reunión, hacer tareas o investigaciones.	Vecinos
2	Recibe amablemente a los vecinos y les solicita que se anoten en el listado de asistencia diaria, con el propósito de llevar un control interno sobre las actividades y personas que asisten al Centro.	Administrador del Centro de Capacitación
3	Se anotan de acuerdo al lugar, área, institución o centro estudiante que pertenecen y hacen uso de las instalaciones o equipo del Centro de Capacitación Municipal	Vecinos
4	Realiza un conteo diario de todos los vecinos que utilizaron el Centro de Capacitación Municipal, con el propósito de llevar tabuladas todas las actividades y personas que ingresan.	Administrador del Centro de Capacitación
5	Los 25 de cada mes realiza un informe sobre las actividades que se realizaron en el Centro de Capacitación Municipal y se lo envía a Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos.	Administrador del Centro de Capacitación
6	Recibe y entrega el informe a Alcalde Municipal para que revise y verifique todas las actividades que se realizaron en el Centro de Capacitación Municipal.	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
7	Recibe, revisa y traslada a Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos para que archive.	Alcalde Municipal
8	Recibe y archiva.	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
	FIN	



<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
<b>Procedimiento:</b>	Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal				







MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro				

#### DESCRIPCIÓN

“Procedimiento por el cual los vecinos solicitan que se les pueda proporcionar un espacio idóneo en las instalaciones del Centro de Capacitación Municipal”.

#### OBJETIVO

“Prestar un servicio totalmente gratuito a la población del Municipio de Salamá y lugares circunvecinos con el fin de que puedan tener un espacio cómodo y amplio para realizar actividades sin fines de luca”.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Que las personas utilicen las instalaciones de una forma eficiente y ordenada.

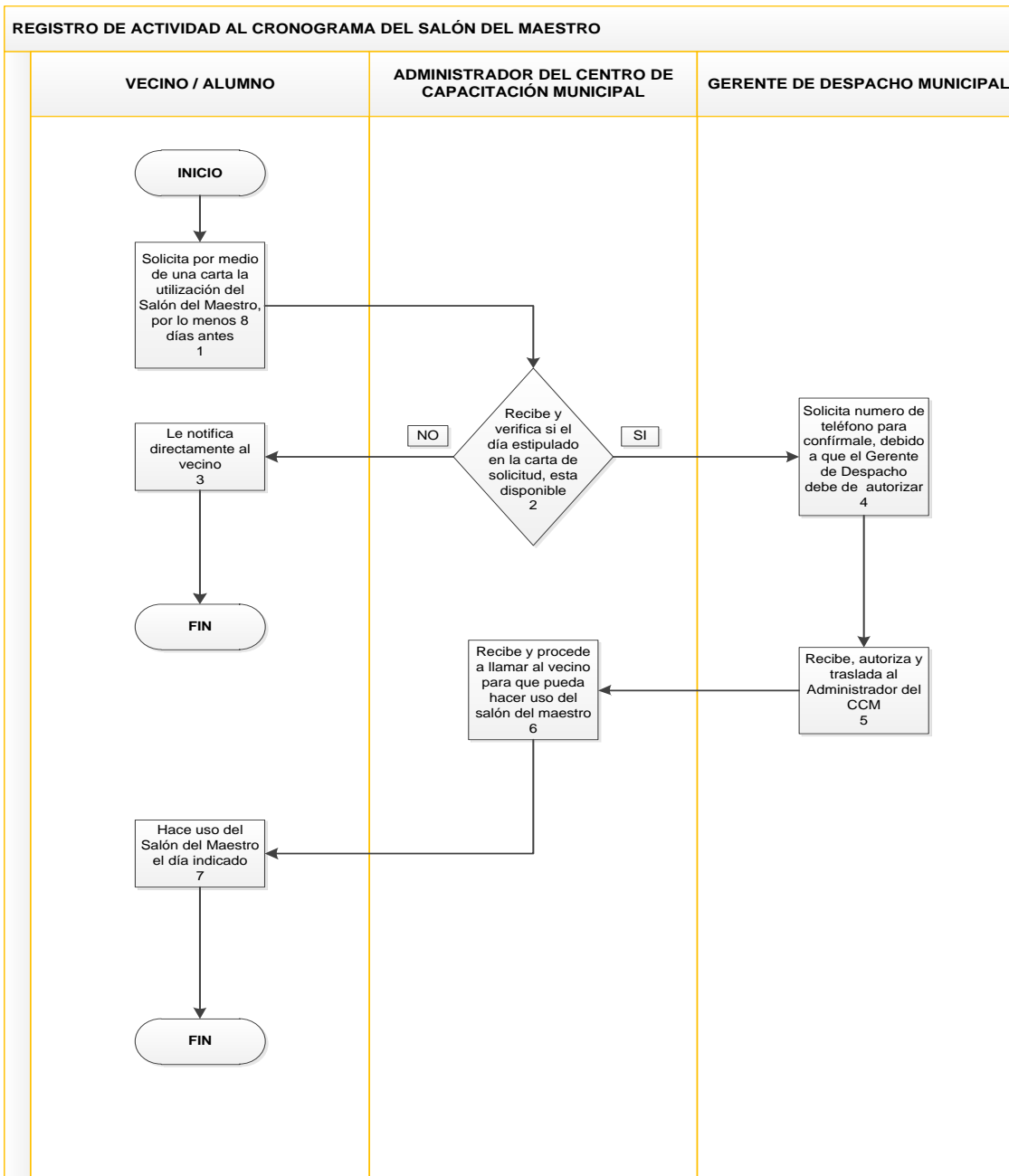


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicita por medio de una carta el uso del Salón del Maestro al Administrador del Centro de Capacitación Municipal por lo menos, ocho días antes.	Vecino
2	Recibe y solicita número de teléfono al vecino para confirmar si está o no disponible el Salón del Maestro.	Administrador del Centro de Capacitación Municipal
3	Notifica directamente al vecino	Administrador del Centro de Capacitación Municipal
4	Recibe y Revisa agenda de reuniones. Si no está disponible el Salón del Maestro, notifica al Administrador del Centro de Capacitación Municipal para que notifique al vecino.	Gerente de Despacho Municipal
5	Si está disponible el Salón del Maestro, notifica al Administrador del Centro de Capacitación Municipal para que notifique al vecino y archiva la carta de solicitud.	Gerente de Despacho Municipal
6	Recibe y notifica al vecino para que pueda hacer uso del Salón del Maestro el día indicado en la carta de solicitud.	Administrador del Centro de Capacitación Municipal
7	Hace uso del Salón del Maestro el día indicado.	Vecino
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	2	<b>Inicia</b>	Conserje
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Conserje
<b>Procedimiento:</b>	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.				

#### DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual el conserje realizar la limpieza de una forma general en el Centro de Capacitación Municipal de Salamá, B.V.”.

#### OBJETIVO

“Que las instalaciones y áreas del Centro de Capacitación Municipal de Salamá, B.V. se encuentre idóneas todos los días, con fin de salvaguardar la salud de los vecinos.

#### USUARIO

“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

#### REQUISITO

- Ninguno.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Ana Mejía	<b>Pasos</b>	2	<b>Inicia</b>	Conserje
<b>Hoja</b>	2/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Conserje
<b>Procedimiento:</b>	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.				

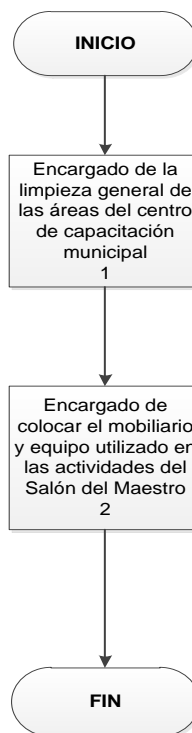
No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Encargado de realizar la limpieza general de las áreas del Centro de Capacitación Municipal.	Conserje
2	Colocación y retiro de mobiliario y equipo utilizado en las reuniones.	Conserje
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	2	<b>Inicia</b>	Conserje
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Conserje
<b>Procedimiento:</b>	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.				

SERVICIO DE LIMPIEZA DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL

CONSERJE





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 20 de abril de 2017.

Licenciado  
Benjamín Ascencio Veliz  
Coordinador de Carrera de  
Administración de Empresas  
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Estimado Licenciado:

Atentamente me dirijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que he concluido con la revisión de forma y fondo del trabajo de graduación con título **“MANUAL DE PRECEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ”**.

Que presentó: **KYRIAT JIARIM AMAROTT MELÉNDEZ BARRIENTOS**

En mi calidad de revisora y asesora de dicho trabajo, me permito hacer de su conocimiento que el mismo se realizó cumpliendo con los requerimientos académicos que la Universidad establece. Por tal razón me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, se le traslada un ejemplar en físico y electrónico para los efectos consiguientes.

Certifico que el trabajo arriba citado, NO posee transcripciones de otros documentos que aparecen en internet.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

Licda. Gabriela Dolores Jerónimo Bautista  
Revisora y Asesora



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 20 de abril de 2017

Lic. Benjamín Ascencio Veliz  
Coordinador de Carrera de  
Administración de Empresas  
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Estimado Licenciado:

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que el trabajo de graduación con título “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**” fue presentado a la comisión revisora de trabajos de graduación, cumpliendo con el procedimiento establecido por el Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Presento: **KYRIAT JIARIM AMAROTT MELÉNDEZ BARRIENTOS**

Dicho trabajo de graduación ha cumplido con los requisitos normados por el Consejo del Centro Universitario. En mi calidad de Coordinadora de la comisión revisora, me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, se le traslada un ejemplar en físico y electrónico para los efectos consiguientes.

Sin otro particular, me despido

Atentamente,

“**ID Y ENSEÑAD A TODOS**”



---

Licenciada Gabriela Dolores Jerónimo Bautista  
Coordinadora de Comisión Revisora  
de Trabajos de Graduación





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ**  
-CUNBAV-

**ORGANISMO  
COORDINACIÓN  
ACADÉMICA**

San Miguel Chicaj B.V. 19 de julio de 2017.

Arquitecto  
Edgar Adolfo Cabrera Sánchez  
Director del Centro Universitario  
de Baja Verapaz -CUNBAV-  
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estimado Arquitecto:

Para su conocimiento y efectos pertinentes, le transcribo el Punto SEGUNDO, inciso 2.2, del Acta No. 07-2017, de sesión celebrada por el Organismo de Coordinación Académica del Centro Universitario de Baja Verapaz -CUNBAV-, el día martes dieciocho de julio de dos mil diecisiete, que literalmente dice:

**"2.2 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DE KYRIAT JIARIM AMAROTT MELÉNDEZ BARRIENTOS, ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SOLICITANDO ORDEN DE IMPRESIÓN.-----"**

Se tiene a la vista el Trabajo de Graduación del estudiante Kyriat Jiarim Amarott Meléndez Barrientos, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, quien ya culminó el proceso de revisión por parte de la Comisión Revisora de Trabajos de Graduación, pasando por esta instancia y solicitando la orden de impresión respectiva. A este respecto después de revisado el documento el organismo de Coordinación Académica del CUNBAV, ACUERDA: **Aprobar en primera instancia y trasladar el Trabajo de Graduación del estudiante Kyriat Jiarim Amarott Meléndez Barrientos, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, a la Dirección del Centro para su revisión y Orden de Impresión, posteriormente se continúe con el proceso de Graduación."**

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para suscribir la presente.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Lic. Ricardo Antonio Samayoa Herrero  
Coordinador Académico



Cantón San Juan, Escuela Oficial Urbana Mixta San Miguel Chicaj  
e-mail: [cunbav@hotmail.com](mailto:cunbav@hotmail.com) TEL. 4768-1962



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 17 de julio de 2017.

Licenciado  
Ricardo Antonio Samayoa Herrera  
Coordinador Académico  
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

**Estimado Licenciado:**

Atentamente me dirijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que he concluido con la revisión del trabajo de graduación titulado **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ”**.

Que presentó: **KYRIAT JIARIM AMAROTT MELÉNDEZ BARRIENTOS**

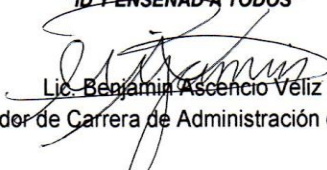
En mi calidad de Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas, me permito hacer de su conocimiento que se realizó la revisión al documento, cumpliendo con los requerimientos académicos que la Universidad establece. Por tal razón me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, por lo cual le traslado un ejemplar en físico y electrónico para los efectos consiguientes al proceso.

Certifico que el trabajo arriba citado, **NO** posee transcripciones de otros documentos que aparezcan en internet.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAR A TODOS”**

  
Lic. Benjamín Ascencio Veliz

Coordinador de Carrera de Administración de Empresas





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



El Director del Centro Universitario de Baja Verapaz de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación del Informe de Graduación de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del estudiante **Kyriat Jiarim Amarott Meléndez Barrientos** por parte de la Comisión de trabajos de Graduación, **AUTORIZA.**

**“IMPRIMASE”**

*“Id y Enseñad a Todos”*

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal line followed by a stylized, looped flourish.

Arq. Edgar Adolfo Cabrera Sánchez  
DIRECTOR



