

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ –CUNBAV-  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
-EPS-**

**INFORME INDIVIDUAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE,  
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ BAJA VERAPAZ**

**MUNICIPIO DE SALAMÁ  
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ**

**EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO**

**Segundo semestre 2015**

**DOCENTE REVISOR Y ASESOR:**

**Licda. Gabriela Dolores Jerónimo Bautista**

**Administración de Empresas**



MUNICIPIO DE SALAMÁ  
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE,  
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO

TEMA GENERAL

“DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ BAJA VERAPAZ”

MUNICIPIO DE SALAMÁ  
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

TEMA INDIVIDUAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE,  
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ BAJA VERAPAZ

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

2017

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 UNIDAD DE AGUA POTABLE 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

EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO

previo a conferírsele el título

de

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

en el Grado Académico de

LICENCIADA

Guatemala, junio 2017

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS  
RECTOR**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

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

PRESIDENTE Y DIRECTOR:	Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos
SECRETARIO:	Ing. Gerson Omar López Galán
REPRESENTANTE PROFESIONAL:	Arq. Edgar Adolfo Cabrera Sánchez
REPRESENTANTE DOCENTE:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Bach. Denisse Jared Urías Godínez Bach. Elena María Elisa Galindo Morataya

**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. Jose Domingo Valdizon Conde
VOCAL III:	Lic. Juan Alberto Calán Vásquez

### 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 Unidad de Agua Potable, Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, como requisito previo a optar el título de Administradora de Empresas en el Grado Académico de Licenciada.

F   
Evelyn Karina Cuellar Orrego  
201047123

---

## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS:** Por ser mi guía y refugio, por brindarme la sabiduría necesaria durante toda mi formación académica y permitirme estar cumpliendo una de mis metas más deseadas.

**A MIS PADRES:** Mis dos ángeles, Oscar Turcios y Berta Orrego; a ti papi que estas en el cielo y que dese allí me cuidas, te llevo siempre en mi corazón. A ti mami hermosa, mi ángel terrenal, gran ejemplo de mujer, gracias por todo tu esfuerzo y dedicación, por enseñarme a luchar por mis sueños, por tu amor y apoyo incondicional. Este triunfo es para ustedes.

**A MIS HERMANAS:** Rosita Cuellar, por tu inmenso apoyo a lo largo de esta y todas mis etapas, pero sobre todo por ser un gran ejemplo de mujer. Mary Cuellar por tu apoyo y motivación especialmente en esta última fase de mi formación y por ser muestra de perseverancia y dedicación.

**A MI ESPOSO:** Bily Turcios por brindarme su apoyo y amor a lo largo de estos años, por ser ejemplo de superación y constancia. Por sus consejos y palabras de aliento en los momentos difíciles.

**A MI HIJO:** Oscarito por llenar mis días de mucho amor y acompañarme durante estos últimos tres años convirtiéndote en mi mayor motivación.

**A MIS SOBRINOS:** Maria Fernanda, Sumaya, Andy, Avery, Emilio, Marvin, Adrian, por su ternura y amor.

**A MIS SUEGROS:** Raymundo Balcarcel y Alicia Samayoa por su apoyo y ejemplo de unión.

**A MI CUÑADA Y CUÑADOS:** Gicela Turcios, Marvin Turcios, Henry Turcios y Rafael García por su cariño.

**A MIS AMIGOS:** En especial a Heidy Alvarado, Anita Mejia, Jiarim Barrientos y Cristian Melgar, por ser parte fundamental en este triunfo, gracias por su inmenso apoyo, pero sobre todo por su gran amistad.

**A MIS LICENCIADOS:** Por haber contribuido en mi formación profesional.

**AL CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ:** Por formarme y darme la oportunidad de pertenecer al selecto y privilegiado número de profesionales.

# ÍNDICE

No.	Título	Pág.
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
	<b>CAPÍTULO 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	10
1.3.3.	Suelos	11
1.3.4.	Fauna	12
1.3.5.	Flora	13
<b>1.4.</b>	<b>POBLACIÓN</b>	13
1.4.1.	Total, número de hogares y tasas de crecimiento	15
1.4.2.	Por género, edad, pertenencia étnica y área geográfica	15
1.4.2.1.	Población por género	15
1.4.2.2.	Población por área geográfica	15
1.4.2.3.	Población por pertenencia étnica	16
1.4.3.	Densidad poblacional	16
1.4.4.	Población económicamente activa	17
1.4.4.1.	Genero	17
1.4.4.2.	Área geográfica	17
1.4.4.3.	Población económicamente activa por actividad productiva	18
1.4.5.	Migración	18
1.4.5.1.	Inmigración	18
1.4.5.2.	Emigración	18
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	22

1.4.9.2.	Pobreza no extrema	23
1.4.10.	Desnutrición	23
1.4.11.	Empleo	23
1.4.12.	Subempleo	24
1.4.13.	Desempleo	24
<b>1.5.</b>	<b>ESTRUCTURA AGRARIA</b>	24
1.5.1.	Tenencia de la tierra	24
1.5.2.	Uso actual y potencial de la tierra	25
1.5.3.	concentración de la tierra	26
<b>1.6.</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA</b>	27
1.6.1.	Educación	27
1.6.2.	Salud	28
1.6.3.	Agua	28
1.6.4.	Energía Eléctrica	29
1.6.5.	Drenajes	30
1.6.6.	Sistemas de tratamientos de aguas servidas	30
1.6.7.	Sistema de recolección de basura	31
1.6.8.	Letrinización	31
1.6.9.	Cementerio	31
<b>1.7.</b>	<b>INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA</b>	32
1.7.1.	Unidades de mini-riegos	32
1.7.2.	Centros de acopio	32
1.7.3.	Mercados	32
1.7.4.	Vías de acceso	33
1.7.5.	Puentes	34
1.7.6.	Energía eléctrica comercial e industrial	34
1.7.7.	Telecomunicaciones	34
1.7.8.	Transportes	35
<b>1.8.</b>	<b>ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA</b>	35
1.8.1.	Organizaciones sociales	35
<b>1.9.</b>	<b>ENTIDADES DE APOYO</b>	36
1.9.1.	Instituciones estatales	36
1.9.2.	Instituciones municipales	37
1.9.3.	Organizaciones no gubernamentales	37
1.9.4.	Organizaciones privadas	37
1.9.5.	Instituciones internacionales	38
<b>1.10.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA</b>	38
1.11.	ANÁLISIS DE RIESGOS	39
1.11.1.	Naturales	39
1.11.2.	Sociales	39
<b>1.12.</b>	<b>FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO</b>	40
1.12.1.	Flujo comercial	40
1.12.2.	Flujo financiero	41
<b>1.13.</b>	<b>RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DEL MUNICIPIO</b>	41

1.13.1.	Agrícola	42
1.13.2.	Pecuaría	42
1.13.3.	Artisanal	42
1.13.4.	Comercio y servicios	42

## **CAPÍTULO II REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

<b>2.1.</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>44</b>
2.1.1.	Planeación	44
2.1.1.1.	Visión	45
2.1.1.2.	Misión	45
2.1.1.3.	Objetivo	45
2.1.1.4.	Estrategia	46
2.1.1.5.	Presupuesto	47
2.1.2.	Organización	47
2.1.2.1.	Cambios organizacionales	48
2.1.2.2.	Estructura organizacional	48
2.1.2.3.	Cultura organizacional	48
2.1.3.	Integración	49
2.1.3.1.	Proceso de integración de personas	50
2.1.3.2.	Proceso de organización de personas	51
2.1.3.3.	Proceso de retención de personas	51
2.1.3.4.	Proceso de desarrollo de personas	52
2.1.3.5.	Proceso de auditoría de personas	53
2.1.4.	Dirección	53
2.1.4.1.	Comunicación	54
2.1.4.2.	Autoridad	54
2.1.4.3.	Liderazgo	54
2.1.4.4.	Toma de decisiones	55
2.1.4.5.	Conflicto	55
2.1.4.6.	Motivación	55
2.1.5.	Control	56
2.1.5.1.	Tipos de control	56
<b>2.2.</b>	<b>MERCADOTECNIA</b>	<b>57</b>
2.2.1.	Planeación	58
2.2.1.1.	Programas	58
2.2.2.	Segmentación de mercado	59
2.2.3.	Investigación de mercados	59
2.2.4.	Mezcla de mercado	60
2.2.4.1.	Producto	60
2.2.4.2.	Precio	61
2.2.4.3.	Plaza	61
2.2.4.4.	Promoción	61
<b>2.3.</b>	<b>FINANZAS</b>	<b>61</b>

2.3.1.	Costos	62
2.3.2.	Contabilidad	62
2.3.2.1.	Estados financieros	63
2.3.2.2.	Indicadores financieros	63
2.3.3.	Impuestos	63
2.3.3.1.	Obligaciones fiscales	64
2.3.4.	Financiamiento	64

### **CAPÍTULO III**

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

<b>3.1.</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	65
<b>3.2.</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	65
3.2.1.	Tipo de sociedad	67
3.2.2.	Entes de supervisión	68
3.2.3.	Ley reguladora	68
<b>3.3.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN</b>	71
3.3.1.	Visión	71
3.3.2.	Misión	71
3.3.3.	Principios y valores	72
<b>3.4.</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>	75
3.4.1.	Planeación	76
3.4.1.1.	Objetivos	76
3.4.1.2.	Metas	78
3.4.1.3.	Estrategias	78
3.4.1.4.	Lineamientos estratégicos	78
3.4.1.5.	Políticas	79
3.4.1.6.	Programas	79
3.4.2.	Organización	79
3.4.2.1.	Estructura formativa y normativa	79
3.4.2.2.	Organigrama	80
3.4.2.3.	Vías de comunicación	85
3.4.2.4.	Formas de coordinación	86
3.4.3.	Integración	86
3.4.3.1.	Reclutamiento de personal	87
3.4.3.2.	Selección de personal	87
3.4.3.3.	Evaluación del desempeño	87
3.4.3.4.	Remuneración	88
3.4.3.5.	Prestaciones	88
3.4.3.6.	Relaciones sindicales	89
3.4.3.7.	Capacitación	89
3.4.3.8.	Desarrollo profesional	89
3.4.3.9.	Controles	89
3.4.4.	Dirección	90
3.4.4.1.	Liderazgo	90

3.4.4.2.	Motivación	90
3.4.4.3.	Formación Empresarial	91
3.4.4.4.	Toma de decisiones	91
3.4.5.	Control	91
3.4.5.1.	Tipos de control	91
3.4.5.2.	Supervisión	92
<b>3.5.</b>	<b>ÁREA DE MERCADOTECNIA</b>	92
3.5.1.	Planeación	92
3.5.1.1.	Objetivos	93
3.5.1.2.	Estrategias	93
3.5.1.3.	Programas	93
3.5.2.	Segmentación del mercado	93
3.5.3.	Investigación de mercados	93
3.5.4.	Mezcla de mercado	94
3.5.4.1.	Producto	94
3.5.4.2.	Precio	94
3.5.4.3.	Plaza	97
3.5.4.4.	Promoción	97
<b>3.6.</b>	<b>ÁREA DE FINANZAS</b>	98
3.6.1.	Impuestos	98
3.6.1.1.	Régimen de inscripción	98
3.6.1.2.	Obligaciones Fiscales	98
3.6.2.	Costos	99
3.6.2.1.	Clasificación	99
3.6.2.2.	Ingresos	99
3.6.3.	Contabilidad	99
3.6.3.1.	Estados financieros	99
3.6.3.2.	Indicadores financieros	99
3.6.3.3.	Sistemas de contabilidad	99
3.6.4.	Financiamiento	100
3.6.4.1.	Interno	100
3.6.4.2.	Externo	100
<b>3.7.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS</b>	100
3.7.1.	Área Administrativa	100
3.7.2.	Área de Mercadeo	101
3.7.3.	Área de finanzas	101
<b>3.8.</b>	<b>PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS</b>	102
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>PROPUESTA</b>		
<b>4.1.</b>	<b>NOMBRE DE LA PROPUESTA</b>	104
<b>4.2.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b>	104
4.2.1.	Hallazgos	105
4.2.2.	Herramienta de diagnóstico	106

<b>4.3.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	106
<b>4.4.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA</b>	107
<b>4.5.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b>	108
<b>4.6.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN</b>	109
4.6.1.	Fases	110
<b>4.7.</b>	<b>CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>	111
<b>4.8.</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	112
<b>4.9.</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>	113
<b>4.10.</b>	<b>RECURSOS</b>	113
4.10.1.	Recursos Humanos	114
4.10.2.	Recursos Materiales	114
<b>4.11.</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	114
<b>4.12.</b>	<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	115
	<b>CONCLUSIONES</b>	116
	<b>RECOMENDACIONES</b>	117
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	118
	<b>ANEXOS</b>	122
	<b>ANEXO I, ANALISIS FODA</b>	123
	<b>ANEXO II, DIVISIÓN POLÍTICA DE SALAMÁ B.V.</b>	125
	<b>ANEXO III, VÍAS DE ACCESO DEL MUNICIPIO SALAMÁ</b>	130
	<b>ANEXO IV, UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ</b>	131
	<b>ANEXO V, ANÁLISIS DE ENCUESTA</b>	132
	<b>ANEXO VI, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>	133

## 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	16
3	Salamá, Baja Verapaz, Tipos de Vivienda, Años 1994 y 2002	19
4	Salamá, Baja Verapaz, Población por Ocupación, Años 1994 y 2002	20
5	Salamá, Baja Verapaz 2010, Rango de ingreso mensual familiar	21
6	Salamá, Baja Verapaz 2002, Porcentaje de Pobreza	22
7	Salamá, Baja Verapaz 2016, Desnutrición	23
8	Salamá, Baja Verapaz 2003, Formas de Tenencia de la Tierra	25
9	Salamá, Baja Verapaz 2002, Uso de la Tierra	25
10	Salamá, Baja Verapaz 2002, Concentración de la Tierra	26
11	Salamá, Baja Verapaz 2002, Servicio Sanitario	30
12	Salamá, Baja Verapaz 2016, Precios de los Servicios, en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad	94
13	Salamá, Baja Verapaz 2016, Fase de Presentación del Manual de Procedimientos	111
14	Salamá, Baja Verapaz 2016, Presupuesto Presentación del Manual	115

## 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	49

## ÍNDICE DE MAPAS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1	Salamá, Baja Verapaz 2016, División Política	7

## ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS

No.	Título	Pág.
1	Salamá, Baja Verapaz 2015, Organigrama Específico Dirección de Servicios Públicos	81

## INTRODUCCIÓN

El Centro Universitario de Baja Verapaz, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con su compromiso de crear profesionales conscientes de la situación económico-social del país, crea distintas fases que ayudan al estudiante a involucrarse en la situación actual del país o departamento en específico, es por ello que como parte final del Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera de Administración de Empresas, surge el presente informe individual, derivado del Diagnostico Administrativo realizado dentro de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

El cual tiene como fin primordial, desarrollar la propuesta sobre la principal problemática detectada durante la investigación realizada con anterioridad. Describiéndose a continuación el contenido del mismo:

Capítulo I. En este capítulo se encuentran detalladas las características socioeconómicas de la población, conteniendo un marco general, donde se plasman toda la información referente al contexto nacional y departamental: historia, clima, cultura, entre otros. Se encuentran datos sobre la división político-administrativa, recursos naturales, datos importantes sobre la población como: vivienda, desnutrición, empleo, migración, entre otros. Estructura agraria, servicios básicos, infraestructura productiva, entidades de apoyo, flujo comercial y financiero, entre otros.

Capítulo II. Contiene la revisión bibliográfica, donde se desarrollan conceptualizaciones de temas meramente administrativos, mercadológicos y financieras, todo ello para permitir la comprensión de las actividades desarrolladas

durante la investigación y realización del presente informe.

Capítulo III. Dentro de este capítulo se hace una descripción general sobre el área administrativa, mercadotecnia, finanzas y marco legal de la unidad de intervención. Contiene además la identificación y descripción de los problemas encontrados durante la investigación realizada. Se incluyen el análisis FODA, siendo este último una herramienta importante y esencial para la toma de decisiones en cuanto a la priorización de problemas y sus posibles soluciones.

Capítulo IV. En este capítulo se desarrolla la propuesta, dándose a conocer la descripción de la misma, así como sus objetivos, su metodología de implementación, los resultados que se esperan al momento de su aplicación, los beneficiarios, los recursos que se necesitan para su correcta aplicación, presupuesto y financiamiento.

Y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación, la bibliografía utilizada como apoyo, los anexos correspondientes y sobre todo el Manual de Procedimientos de la Unidad de Agua Potable, de la Dirección de Servicios Públicos, de la municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, que surge como propuesta final de la problemática priorizada durante la realización de esta investigación.

## **CAPÍTULO I**

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

En el presente capítulo se describen las características socioeconómicas de la población del municipio en donde se encuentra ubicada la unidad de análisis. Desarrollando los aspectos sociales, culturales y económicos del municipio de Salamá, Baja Verapaz; siendo estos, temas importantes en el desarrollo de la investigación.

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

Dentro del marco general se contempla información básica y general del país, así como del departamento y municipio donde se encuentra ubicada la unidad de intervención, describiendo su historia, localización y extensión, clima, orografía y 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 ascendían a 11,237,196 habitantes con una densidad poblacional 103 personas por kilómetro cuadrado.

Entre sus principales actividades económicas 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 cultivos que están destinados a la producción de agro combustibles y cultivos no tradicionales.

El 51% 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.

A nivel mundial Guatemala es uno de los países con mayor población indígena siendo ellos Maya, Xinca y Garífuna.

La situación socio-política económica del país evidencia que en la actualidad es imposible abordar cualquier medio sobre el contexto y la coyuntura política sin poder tomar en cuenta la historia de Guatemala.

### **1.1.2. Contexto departamental**

Baja Verapaz se encuentra situado en la región norte de la república guatemalteca y sus colindancias son las siguientes: al norte con el departamento de Alta Verapaz, al este con los departamentos de El Progreso y Zacapa, 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, 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 sumamente montañoso y le atraviesa de este a oeste la Sierra de Chuacús, que forman los municipios 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 está comprendida entre los 940.48 metros sobre el nivel del mar, con temperatura media de 22.4 grados centígrados. En la parte montañosa prevalece el clima templado y frío. 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 como: café y en menor escala aguacate y cultivos temporales como: tomate, pepino, chile pimiento, maíz, frijol, y ejote.

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

Salamá a través de un 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.

Como dato importante de la historia de 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 de 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”.

#### **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**

En el municipio de Salamá se dan notablemente dos estaciones: verano e invierno. El municipio está situado en un valle donde el clima es tropical (cálido-templado), y se encuentra a 940.48 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura media de 22.4 grados centígrados y precipitación de 929 milímetros anuales.

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, aptas para bosques de producción, protección o conservación de la biodiversidad, ganadería extensiva, cultivos anuales y de temporada, hortalizas como: tomate, chile pimiento, pepino, ejote, entre otros, y montañas de clima relativamente frío por el norte. 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 están organizadas algunas cofradías la del Niño de la Virgen y la del Niño San José. Entre 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.

Del 17 al 21 de septiembre se celebra la feria del municipio de Salamá y que es considerada también feria departamental, en honor a Sana Mateo Aposto, durante la cual se llevan a cabo actividades deportivas y culturales, desfiles alegóricos, explosiones 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, básquetbol.

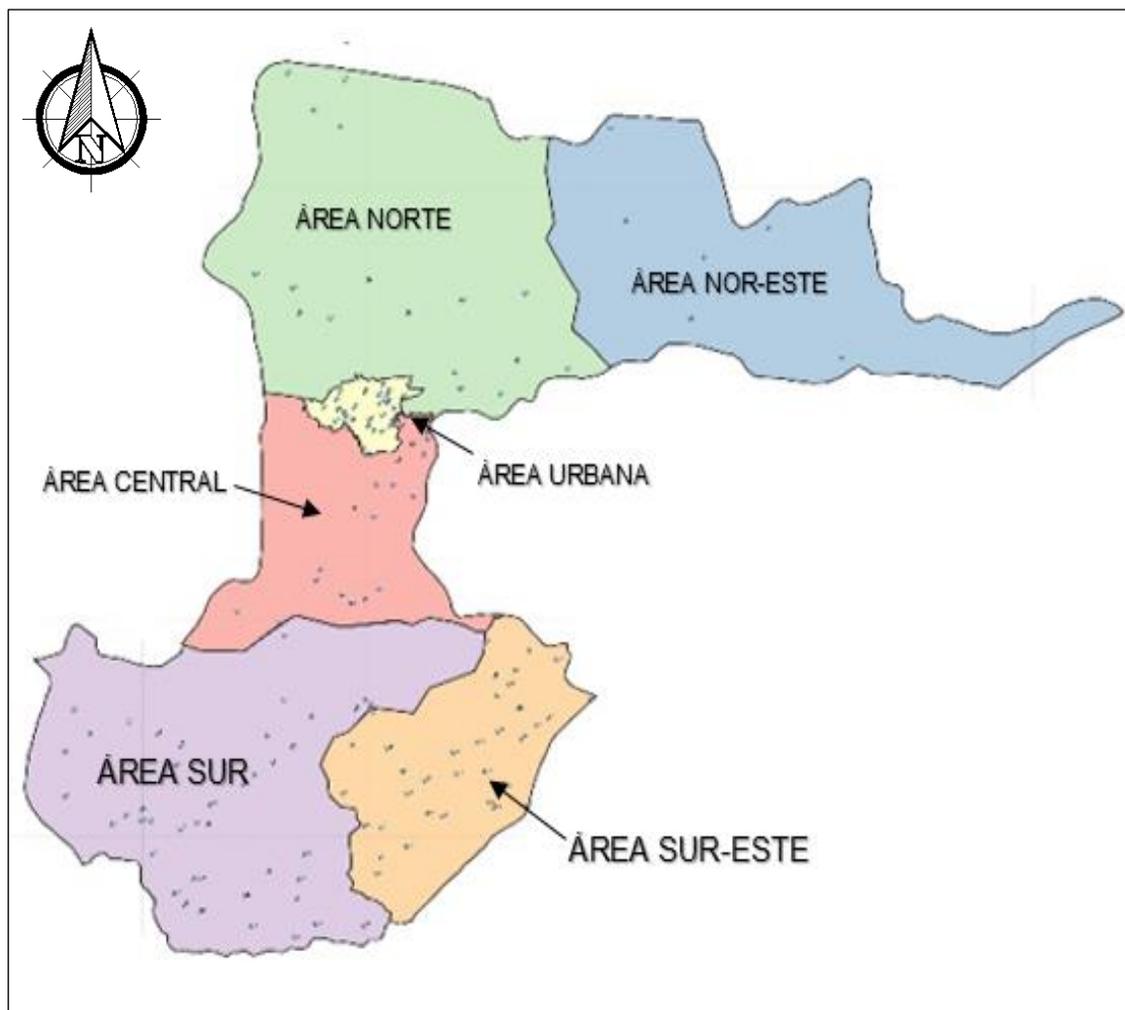
## **1.2. DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**

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 al grupo de ciudades, pueblos, aldeas, caseríos, barrios, colonias que pertenecen al municipio. El municipio de Salamá tiene categoría de cabecera departamental y además de ser el más grande de todo el departamento.

**MAPA 1**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016**  
**DIVISIÓN POLÍTICA**



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

Con datos obtenidos de la municipalidad de Salamá en el año 2016, se mencionan los barrios, aldeas y caseríos principales que conforman el municipio, el resto ver en anexo II.

**a. Barrios**

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

**b. Aldeas**

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

**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>

### **1.3. RECURSOS NATURALES**

Son todos aquellos elementos que se encuentran alrededor de una sociedad que cumplen funciones importante 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 escaza, 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 podemos mencionar las siguientes:

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

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

---

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

**b. Fuente el Matazano**

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

**c. Fuente el Apazotal**

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

**d. Fuente Chuacús**

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

**e. Nacimiento el Aguacatillo**

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

**f. Nacimiento la Estancia**

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

**g. Nacimiento el Cipresal**

De esta se abastece la comunidad de La Sahuesitas.

**h. Nacimiento Miranda**

El líquido es aprovechado por la comunidad de Chilascó.

**i. Nacimiento Pacalaj**

Siendo la dueña y beneficiada la misma comunidad.

**1.3.2. Bosques**

En el municipio de Salamá existen bosques de coníferas, conformados por: pino de ocote (*Pinus oocarpa*), y ciprés (*Cupressys lusitánica*), y bosques mixtos

constituidos por encino (*Quercus sp*), liquidámbar (*Liquidámbar styraciflua*), pino de ocote (*Pinus oocarpa*), pino candelillo (*Pinus maximinoi*) y en algunas ocasiones ciprés (*Cupressys lusitánica*) y pino de la sierra (*Pinus tecunumani*), estos últimos en las áreas más altas del municipio, (arriba de los 1,600 metros sobre el nivel del mar).

### **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**

En el municipio de Salamá predominan tres tipos de suelos: en la parte sur del municipio se encuentra el orden entisoles, que son suelos de potencial de fertilidad bajo, humedad variable, bajo contenido de materia orgánica, poca profundidad y muy alta pedregosidad, de igual forma en el sur pero más cercano al centro del municipio el orden del suelo es inceptisoles, con potencial de fertilidad medio, humedad deficiente, contenido de materia orgánica variable, medianamente profundos y con deficiencia de humedad; en la parte central predomina nuevamente el orden entisoles con las características escritas anteriormente; en la parte norte del municipio predominan el orden ultisoles, con potencial de fertilidad bajo, humedad adecuada, contenido de materia orgánica bajo, suelos que presentan acides, baja profundidad.

*“Los suelos del valle de Salamá se encuentran desarrollados sobre rocas ígneas, metamórficas y sedimentarias; principalmente sobre material de esquitos micacios, esquitos 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>

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

En el caso de Salamá el suelo es apto para el uso forestal, sin embargo, debido al nivel económico y necesidades de 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; provocando que la erosión del suelo avance constantemente, y provoque la pérdida del mismo.

Debido al clima seco que caracteriza al municipio, hace que se requieran sistemas de riego para los cultivos de forma constante.

#### **1.3.4. Fauna**

En el municipio se encuentra variedad de animales tales como: mapaches (*Procyon*), armadillos (*Dasypodidae*), comadrejas (*Mustela nivalis*), conejos (*Oryctolagus cuniculus*). En el Biotopo del Quetzal, habitan una gran variedad de especies tales como: el ave nacional llamado Quetzal (*Pharomachrus*), tucanes (*Ramphastidea*), guardabarrancos (*Momotus momota*), colibríes (*Trochilinae*), pájaros carpiteros (*Picidae*), gavilanes (*Accipiter nisus*), auroritas (*Glaucidium brasilianum*), pumas (*Puma concolor*), monos aulladores (*Alouatta caraya*), tepescuintles (*Cuniculus paca*), venados (*Cervus elaphus*), gatos de monte (*Phlomis lychnitis*), tigrillos (*Pardus wiedii*), tacuazines (*Didelphis marsupialis*), zorrillos (*Mephitidae*), mariposas (Lepidópteros), las luciérnagas (*Lampyridae*) y los mosquitos y además hay lagartijas (*Podarcis hispanica*).

---

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

### 1.3.5. Flora

Existen varias reservas naturales entre las cuales destacan el Biotopo del Quetzal “Mario Dary Rivera”, la Reserva de la Biosfera de la Sierra de la Minas, el parque Los Cerritos y la Reserva del Cerro de la Cruz. En las reservas naturales que se ubican en la parte alta del municipio hay grandes cantidades de orquídeas, bromelias y parásitas y otras plantas cuyo florecimiento engalanan la naturaleza del lugar. También se encuentran plantas ornamentales y silvestres. En los cerros hay muchas especies de plantas de zona árida tales como: cactus y barba de viejo.

## 1.4. POBLACIÓN

Se le denomina a un grupo de personas asentados en un determinado lugar o territorio, los cuales realizan actividades comerciales, agrícolas, industriales, entre otras, que van encaminadas al desarrollo socioeconómico del mismo. Salamá cuenta con una población total de 47,274 habitantes, desglosándose como se muestra en el cuadro uno.

**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>
<b>Población por genero</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>100.00</b>	<b>47,274</b>	<b>100.00</b>
<b>Población por área</b>				
Urbana	10,533	29.60	18,080	38.20
Rural	25,079	70.40	29,194	61.80
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100.00</b>	<b>47,274</b>	<b>100.00</b>

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

Descripción	Censo 1994		Censo 2002	
	Habitantes	%	Habitantes	%
<b>Población grupo étnico</b>				
Indígena	9,635	27.10	10,617	22.50
No Indígena	25,977	72.90	36,657	77.50
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100.00</b>	<b>47,274</b>	<b>100.00</b>
<b>Población por edad</b>				
00 a 06	8,214	23.10	9,805	20.70
07 a 14	8,263	23.20	10,384	22.00
15 a 64	17,638	49.50	24,791	52.40
65 y más	1,497	4.20	2,294	4.85
<b>Total</b>	<b>35,612</b>	<b>100.00</b>	<b>47,274</b>	<b>100.00</b>
<b>Población económicamente activa e inactiva</b>				
Activa	10,233	37.40	15,041	40.10
Inactiva	17,123	62.60	22,428	59.90
<b>Total</b>	<b>27,356</b>	<b>100.00</b>	<b>37,469</b>	<b>100.00</b>
<b>Población económicamente activa por genero</b>				
Hombres	8,860	85.20	7,341	49.00
Mujeres	1,545	14.80	7,651	51.00
<b>Total</b>	<b>10,405</b>	<b>100.00</b>	<b>14,992</b>	<b>100.00</b>
<b>Población económicamente por área geográfica</b>				
Urbana	2,948	28.30	4,652	31.00
Rural	7,477	71.70	10,340	69.00
<b>Total</b>	<b>10,425</b>	<b>100.00</b>	<b>14,992</b>	<b>100.00</b>
<b>Población económicamente activa por actividad productiva</b>				
Patrono	175	1.72	1,200	8.00
Cuenta propia	4,561	44.70	5,868	39.10
Empleado público	1,332	13.10	1,477	9.85
Empleado privado	2,315	22.70	4,662	31.10
Familiar no remunerado	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 de los años 1994 y 2002 se puede observar un crecimiento notable de la población tanto en las variables de género, área geográfica, grupo étnico y por edad.

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

Como se puede observar en el cuadro uno, en 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, demostrando que se ha tenido un desarrollo constante en ambos factores.

#### **1.4.2. Por género, 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 género, edad, pertenencia étnica y el área geográfica que estos habitan. Es necesario tener definidas estas categorías para visualizar un panorama de la distribución de la población en el municipio.

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

Según los resultados presentados en el cuadro uno la población en el municipio de Salamá se encuentra ligeramente 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**

La población del municipio de Salamá, tuvo un crecimiento considerable entre los años de 1994 al 2002. Concentrándose la mayor parte de la población en el área

rural, esto según cuadro uno, con datos del Instituto Nacional de Estadística de Guatemala –INE- -

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

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

#### **1.4.2.4. Población por edad**

Al realizar el análisis de los resultados del cuadro uno, 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 adultos.

#### **1.4.3. Densidad poblacional**

En el cuadro dos se presenta la densidad de la población por kilómetro cuadrado durante los años de 1994 y 2002.

**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.

Según los resultados de los censos de 1994 y 2002 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**

Se considera como población económicamente activa –PEA- a todos aquellos individuos de 7 a 65 años de edad, que trabajan o buscan empleo en Guatemala, según el Instituto Nacional de Estadística –INE-.

Según los resultados para 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 adulta, lo cual permitiría un crecimiento sustancial del municipio de Salamá. Datos presentados en el cuadro uno.

##### **1.4.4.1. Género**

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

##### **1.4.4.2. Área geográfica**

Haciendo referencia al cuadro uno, se observa que la población rural económicamente activa tiene mayor participación, esto debido a que realizan

actividades agrícolas, ganaderas y 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.

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

La población económicamente activa por actividad productiva de acuerdo a las categorías más importantes clasificadas por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala –INE- en el cuadro uno, se observa que la actividad con más demanda es la denominada cuenta propia, que hace referencia a poseer algún tipo de negocio familiar, le sigue la actividad de empleado privado que presta servicios profesionales o técnicos en alguna empresa y sin dejar de mencionar al empleado del sector público quien presta sus servicios en la administración pública o Estatal.

#### **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 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.

Entre los lugares en los que más se da este fenómeno migratorio se puede mencionar: Alta Verapaz, Ciudad de Guatemala, Escuintla y Estados Unidos de América.

#### 1.4.6. Vivienda

Lugar construido de diferentes materiales, estilos y tamaños, cuyo fin primordial es resguardar la vida de una familia o grupo de personas, de cualquier fenómeno climático que se pueda desarrollar. Los diferentes tipos de viviendas que se pueden encontrar en Salamá son los que se presenta en el cuadro tres.

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

TIPO DE VIVIENDA	CENSO 1994	CENSO 2002
<b>Casa formal</b>	7,346.00	10,571.00
<b>Apartamento</b>	1.00	68.00
<b>Cuarto en casa de vecindad (palomar)</b>	2.00	88.00
<b>Rancho</b>	311.00	180.00
<b>Casa improvisada</b>	44.00	168.00
<b>Otro tipo</b>	2.00	21.00
<b>Total</b>	<b>7,706.00</b>	<b>11,096.00</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.

Los tipos de vivienda en el municipio de Salamá, surgen de acuerdo a la situación económica de cada familia, puesto 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 viviendas del municipio de Salamá, es del tipo de casa formal, rancho y casa improvisada

#### 1.4.7. Ocupación y salarios

Se entiende por ocupación al puesto o empleo que tiene determinada persona para poder optar a una remuneración, siendo esta un salario digno con el cual pueda cubrir las necesidades básicas propias y las de su familia, tal y como se presenta en el cuadro cuatro.

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

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

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. 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

Son las distintas escalas de ingresos monetarios que existen en determinada región o pueblo, dependiendo de su nivel académico, así como, de su ubicación, y experiencia laboral, tal y como se presenta en el cuadro cinco.

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

RANGO EN Q	FAMILIAS URBANAS	FAMILIAS RURALES	TOTAL FAMILIAS
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.

El cuadro cinco muestra que en el área rural, se concentran la mayoría de familias que no cuentan con un ingreso mensual suficiente para cubrir sus necesidades básicas en su hogar, tales como: alimentación, salud, vivienda, educación,

vestuario y servicios básicos. Mientras que en el área urbana, las familias obtienen ingresos razonables, los cuales les permiten tener un mejor nivel de vida.

#### **1.4.9. Pobreza**

Se define como la limitación económica que existe dentro de una determinada proporción de la población. Trayendo consigo problemas de superación y desarrollo, así como de salud, educación, entre otros. Los dos grandes grupos que se dan son los que se presentan en el cuadro seis.

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

POBREZA EN SALAMÁ	%
<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 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

Según el censo de habitación y población del año 2002, del Instituto Nacional de Estadística, 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, debido a que no toda la población posee la capacidad de cubrir los requerimientos necesarios para tener un tipo de vida 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

Dentro de la población económicamente activa y productiva se establece que la fuente de empleo más demandada es la de 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 dejar de mencionar al empleado público, quien presta sus servicios en la administración pública o Estatal.

#### **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.

En Salamá el subempleo está representado por las personas que, aunque cuentan con un trabajo fijo, estos laboran menos de la jornada ordinaria o bien se encuentran trabajando en puestos inferiores a su capacidad de trabajo; quiere decir que el recurso humano se está desaprovechando al no desarrollar sus capacidades y aptitudes en su totalidad.

#### **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 impiden el desarrollo económico de la población generando pobreza, delincuencia y problemas de salud. Según cálculo realizado con datos del censo del año 2002 del Instituto Nacional de Estadística se determinó que en el municipio el total de personas sin empleo o bien población que no se encuentra capacitada para trabajar debido a la edad o algún tipo de impedimento es del 68% que corresponde a un 33% de hombres y un 34% en mujeres.

### **1.5. ESTRUCTURA AGRARIA**

Enmarca los temas relacionados a la tenencia de la tierra, su uso actual y potencial, así como la concentración de la misma, en el municipio de Salamá.

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

La tenencia de la tierra en el municipio de Salamá, Baja Verapaz está comprendida de la forma que se presenta en el cuadro ocho.

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

FORMAS DE TENENCIAS	NO. DE FINCAS	SUPERFICIES EN MZ.	%
Propia	2,288	19,473.56	86.10
Arrendada	1,731	2,961.95	13.10
Comunal	0	0.00	0.00
Colonato	4	6.38	0.03
En usufructo	71	168.37	0.74
Otras Formas (Prestada)	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 IV Censo Nacional Agropecuario del Instituto Nacional de Estadística –INE-, 2003

En el cuadro ocho 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, dentro del municipio de Salamá.

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

El uso actual y potencial que le da la población del municipio de Salamá, Baja Verapaz a la tierra se presenta de la siguiente manera en el cuadro nueve.

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

USO DE LA TIERRA	NO. DE FINCAS	SUPERFICIE EN MZ.	%
Cultivos anuales	4,212	11,185.02	47.12
Cultivos permanentes	94	523.54	2.21
Pastos	128	4,737.84	19.96
Bosques y montes	150	5,149.47	21.69
Otras Tierras	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.

En el cuadro 9 se puede analizar que el uso actual y potencial de la tierra en el municipio de Salamá es para los cultivos anuales, de temporada y hortalizas 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

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 a continuación 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 v VI de Habitación 2002.

En el cuadro 10 se puede evidenciar que la tierra del municipio de Salamá 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 micronfincas con un 0.86%.

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

En el municipio de Salamá, 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 lugar debe contar para realizar actividades comerciales encaminadas al progreso y desarrollo de cada habitante del municipio.

### **1.6.1. Educación**

Es de suma importancia que en el municipio exista un nivel educativo de calidad media, 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, Instituto Nacional de Educación Básica Experimental INEBE, Instituto Nacional de Administración de Empresas INAE, entre otros.

Al nivel universitario el municipio cuenta con extensiones universitarias como Mariano Gálvez, Galileo, Rural, Panamericana, sin dejar de mencionar el Centro Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala–USAC/CUNBAV que ofrecen carreras técnicas y de licenciatura de mayor demanda en el departamento, se dice del departamento debido a que varios estudiantes de los siete municipios viajan a la cabecera municipal para realizar sus estudios a nivel superior.

Actualmente el área rural del municipio no cuenta con un sistema educativo que cubra toda la demanda estudiantil, causado esto por falta de recurso humano e infraestructura; provocando índices de analfabetismo que conllevan a que la

población rural no desarrolle actividades intelectuales y opten por dedicarse a actividades agrícolas y comerciales sin ninguna base educativa que contribuya a la superación personal y familiar.

### **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. Hospital de ojos Club de Leones, Centro de Salud, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, 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%, Niños recién nacidos menores de siete meses con un 9%, Cirrosis hepática con un 9%, Insuficiencia cardíaca congestiva con un 9%, ECV Isquémico/Hemorragico 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, puesto 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 en el sistema, este 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 Q20.00 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 por gravedad**

Capta el agua directamente de los nacimientos que existen en el municipio teniendo un costo de Q12.00 por 30,000 mil litros de agua. Este líquido vital proviene directamente de las aldeas Llano Largo y 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 pública, 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

El sistema de drenaje es el medio que permite el desalojo de aguas servidas de una población. En el municipio de Salamá del total de hogares solo 1,676 cuentan con una red de drenajes, esto representa un 17.93% del total de hogares.

### 1.6.6. Sistemas de tratamientos de aguas servidas

Los sistemas de tratamiento están compuestos por una serie de procesos debidamente estructurados, que tiene como fin principal eliminar las sustancias químicas, físicas y biológicas del agua proveniente del uso que la población le da en los baños de sus hogares, los cuales se presentan en el cuadro 11.

**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>	1583	16.94
<b>TOTAL</b>	9347	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 obtenidos en el censo del año 2002 realizado por el Instituto Nacional de Estadística, se 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 vaya directamente al río Salamá, lo que ocasiona contaminación al medio ambiente y además 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 río, situación que provoca que dichas familias queden expuestas a problemas de salud.

#### **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 entierran, queman o tiran la basura en lugares cercanos a nacimientos de aguas, ríos y carreteras, creando de esta forma basureros clandestinos.

#### **1.6.8. Letrinización**

Se establece que en el municipio existen 4,275 hogares que cuentan con pozo ciego o letrina, representando el 45.74% del total de hogares, como se describe en el cuadro once, según datos del Instituto Nacional de Estadística –INE-, censo nacional XI de Población y VI de habitación 2002.

#### **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 llamado El Jardín y que actualmente se encuentra en concesión a favor de la municipalidad de Salamá.

También cuenta con cementerios rurales que se encuentra ubicados 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 los alcaldes auxiliares.

## **1.7. INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA**

Engloba todo lo relacionado a la infraestructura vial, fuetes de energía eléctrica, centros de acopio y transportes del municipio de Salamá, los cuales sirven de fuente importante dentro del mismo para desarrollar actividades tanto comerciales como personales y de grupos.

### **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 lluvia, lo que los limita a cultivar solo en esta temporada del año.

### **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 principalmente el brócoli y papa, y el segundo ubicado en la aldea Chivac en donde se empaican los productos, como la rosa de jamaica y maíz, 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 de la zona uno Barrio El Centro, ocupando un 30% de espacio público de dicho barrio, esto es así desde el incendio producido el 31 Diciembre de 2004 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.

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 y de la ciudad en general.

#### **1.7.4. Vías de acceso**

Salamá está ubicada en el norte del país y se localiza a 150 kilómetros de la ciudad de Guatemala, cuenta con tres vías de acceso, vía Rancho, a través de la carretera asfaltada CA-14, vía San Juan Sacatepéquez, pasando por los municipios de Granados, Santa Cruz El chol y Rabinal. La tercera vía para llegar al municipio de Salamá, es por la aldea la Canoa, con tramo de carretera de terracería y asfalto con una distancia aproximada 85 kilómetros.

Los límites del municipio son los siguientes: al norte con el municipio de Purulhá, al este con el municipio de San Jerónimo; al sur con el municipio de Santa Cruz el Chol; suroeste con Chuarrancho del departamento de Guatemala; al sureste con Morazán del departamento de El Progreso y al oeste con los municipios de San Miguel Chicaj, Rabinal y Santa Cruz el Chol.

Otra ruta de acceso 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, (ver anexo III).

#### **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**

Según los datos 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 cuentan con el servicio de energía eléctrica. La empresa encargada de distribuir y comercializar dicho servicio es ENERGUATE, la cual cuenta con oficina de atención al público en la cabecera municipal.

#### **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 existen medios televisivos como Star Chanel y Salamá TV que brinda información de interés a la población en general, así como las empresas Claro, S.A.; Tigo, S.A. las cuales ofrecen cobertura de cable residencial y servicio telefónico y Movistar, S.A., únicamente con servicio telefónico.

### **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 y buses urbanos y 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 enfocadas a actividades de beneficio y servicio social y colectivo. Dentro de las existentes se pueden mencionar: Concejos Comunitarios de Desarrollo –COCODES-, Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE- organizaciones deportivas: asociación de baloncesto, bádminton, fútbol; cooperativas, organizaciones religiosas y organizaciones productivas: Génesis empresarial, Asociación Verapacense de Productores e Industriales Forestales –AVEPIFOR-.

## **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**

Son todas aquellas instituciones creadas con el fin de contribuir en la administración y desarrollo de todo municipio, dentro de estas instituciones Salamá cuenta con las siguientes: Municipalidad de Salamá Baja Verapaz, Gobernación Departamental, Dirección Departamental de Educación – MINEDUC-, Consejo de Desarrollo Departamental de Baja Verapaz – CODEDEBV-, 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 –SESAN-, 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**

Estas instituciones son creadas como apoyo para la gestión municipal, dentro de las cuales se menciona: 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**

En el municipio se han creado diversas organización no lucrativas, siendo algunas de 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

### **1.9.4. Organizaciones privadas**

Se ha ido generando desarrollo comercial dentro del municipio, ya sea por ciudadanos propios del municipio o bien del exterior, que han establecido negocios de diferente naturaleza, trayendo consigo empleo y desarrollo para el municipio, dentro de estos se mencionan: 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 Ovdulio's, Centro Comercial Plaza Cristal, Centro Comercial Jacarandas, Centro Comercial Plaza la Hacienda, Centro comercial El Valle, Farmacia Batres, Farmacia Galbano, Farmacia Cruz Verde, Farmacia Galeno, Elektra, Agencia Way, La Curacao, Tropigas, El Gallo más Gallo, Agroventa Los Pollos, Agropecuaria La Cosecha, Agropecuaria El Valle, Pollo Campero, Pollo Granjero, Pollo Pinulito, Al Macarone, Domino's Pizza.

### **1.9.5. Instituciones internacionales**

Las instituciones internacionales que han tenido más participación dentro del municipio son: 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 impide transportarse de manera rápida y segura; debido al incremento vehicular que se ha tenido en los últimos años, se ve la necesidad de crear un anillo periférico, así como la construcción de un nuevo puente de acceso a la cabecera municipal, 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 demandan el servicio, siendo estas: Caserío Cuchilla del Nogal, Aldea San José el Espinera, Caserío Cerro Colorado, Aldea el Aguacate, Caserío Cerro el Carnero, Caserío Santa Bárbara, Caserío Buena Vista, Caserío las Sahuesitas, Caserío los Corralitos, Caserío Chavá, Caserío la Montañita, Caserío Plan del Barro, Caserío el Zarzalito, Caserío las Veguitas, Caserío el Camote, Caserío Pazmi, Caserío el Divisadero, Caserío Guayavitas, Caserío el Naranjito, Caserío la Vega del Sandial, Caserío Pajuil, Caserío Brasil, Caserío el Maneadero; 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 y 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 disminución del caudal de ríos, alud, aluviones, inundaciones, temblores y/o terremotos.

#### **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 principalmente en las fuentes de agua y tierras del municipio por desechos sólidos y agroquímicos utilizados especialmente en la agricultura.

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

El flujo comercial está integrado por todas las actividades económicas y de comercio que se desempeñan dentro del municipio, estas actividades están influenciadas por un financiamiento ya sea interno, procedente de las instituciones financieras del país o bien de inversión exterior como remesas.

### **1.12.1. Flujo comercial**

Es la actividad económica que conlleva al intercambio de productos y mercancías, relacionadas 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 México y Estados Unidos.

Según a la investigación realizada se determinó que las principales actividades económicas del municipio de Salamá se enfocan principalmente en la agricultura, el comercio, los servicios, y en pequeña escala el turismo y producción de muebles.

La producción agrícola predominante en el municipio se concentra en plantas ornamentales, cultivos de ejote francés, tomate, arveja china, chile pimiento, pepino, hortalizas, maíz, frijol, brócoli.

La actividad considerada actualmente como el motor económico del municipio de Salamá, es la agricultura de exportación, con los cultivos de ejote francés, brócoli y plantas ornamentales. Existiendo dentro del municipio la Asociación de productores de ejote y otros vegetales de exportación de Baja Verapaz –APREVE-

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 en el municipio de Salamá.

#### **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 que estas 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 y 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 capital 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 por ser la cabecera departamental 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, restaurantes, entre otros.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

En el presente capítulo se desarrollan los conceptos de carácter administrativos que deben estar presentes en el funcionamiento de toda institución, tales como el proceso administrativo y sus elementos, la administración de recursos humanos, mercadotecnia y finanzas. De la adecuada y correcta aplicación de estos conceptos depende el éxito del desarrollo de las actividades de toda institución o negocio.

#### **2.1. ADMINISTRACIÓN**

Es el conjunto de procesos que se interrelacionan y se llevan a cabo en una organización o empresa, con el objetivo de realizar eficaz y eficientemente cada una de las actividades establecidas por la misma, y de esta manera lograr el éxito y productividad de dicha organización o empresa.

Es por ello que el proceso administrativo está compuesto por: planeación, organización, integración, dirección y control. Acompañado también del grupo de administradores o gerentes capacitados para poder encaminar y dirigir al resto de personal en las diferentes funciones que deben desempeñar según su puesto de trabajo.

##### **2.1.1. Planeación**

Con la planeación se inicia el proceso administrativo que debe de ejecutar toda empresa que busca tener claro y definido su objetivo a alcanzar dentro del entorno de negocios que se desenvuelve y sus vías alternas en caso de presentarse alguna dificultad en lo planeado.

La planeación es de suma importancia ya que dentro de ella se debe fijar la visualización de la organización a futuro o bien sus aspiraciones, el camino o los

medios para lograr esta visualización, los objetivos a mediano y largo plazo y todo el conjunto de estrategias que se implementaran durante la ejecución de las actividades. Su éxito dependerá del conocimiento y grado de análisis que tengan los responsables tanto de su elaboración como de la ejecución.

Toda empresa o negocio no puede iniciar sus actividades sin antes tener claramente establecida su planeación, ya que esta, es indispensable en la vida cotidiana de los seres humanos, y aún más en el emprendimiento de una nueva inversión. A continuación se describen los elementos que forman parte de la planeación:

#### **2.1.1.1. Visión**

Es la visualización a futuro con la que nace toda organización o empresa, en ella debe plasmarse lo que se desea llegar a ser con el paso del tiempo a largo plazo. Con la visión se encaminan las actividades de la empresa, es por ello que es de vital importancia su creación y su especificidad para evitar con función tanto de los colaboradores como de los futuros clientes que se pretendan tener.

#### **2.1.1.2. Misión**

Contempla lo que la organización o empresa quiere cumplir en el presente para hacer realidad su visualización establecida a futuro en corto plazo. La misión dependerá de la actividad principal o enfoque a la que se dedique y debe ser coherente con la visión de la misma. Ya que ambas son fundamentales para definir el concepto de la organización o empresa.

#### **2.1.1.3. Objetivo**

Son los resultados que se pretenden obtener y alcanzar en determina actividad, haciendo uso de los recursos tanto materiales como humanos con los que cuenta la empresa. Con el establecimiento de objetivos toda organización o empresa

busca tener un grupo de fines a donde encaminar el esfuerzo de cada colaborador.

Los objetivos comprenden no solo una situación a alcanzar, sino también se convierten en puntos estratégicos de motivación para la empresa y su equipo de trabajo, es por ello que deben ser claros, alcanzables, coherentes, desafiantes, medibles.

Por medio de los objetivos se puede tener una base para la creación de estrategias, un punto de referencia de enfoque de esfuerzos, una base para la aplicación de recursos, facilitan la evaluación de los resultados, y sobre todo ayudan en la coordinación entre el personal de la empresa.

#### **2.1.1.4. Estrategia**

Toda empresa o negocio, luego de establecer sus objetivos debe de crear y analizar las estrategias que le ayudaran a lograr los mismos. Las estrategias son puntos de acción creados utilizando la astucia de los estrategas con base a un análisis de mercado donde se desarrollaran las actividades comerciales de la empresa.

Las estrategias deben tener un sentido de flexibilidad, debido a que toda empresa o negocio debe tener un plan de contingencia ante cualquier cambio inesperado que se origine en el medio donde desarrolla sus actividades.

Además a ello, para que una estrategia funcione no solo intervenga el estratega que ideó estos puntos de acción, los colaboradores son también pieza clave, ya que estos serán los encargados de su ejecución.

#### **2.1.1.5. Presupuesto**

Es el resultado del análisis financiero que se necesitara para la ejecución de una actividad económica, tomando en cuenta los ingresos que se esperan obtener, así como los egresos que esta pueda provocar. Dentro de la elaboración del presupuesto se deben tomar todas las áreas de la empresa o negocio, esto ayudara a no caer en errores de cálculos que al final del periodo provocaran pérdidas para el negocio o empresa.

Al realizar un presupuesto se tiene una guía en cuanto a los límites monetarios que presenta la empresa, ayudando de esta manera a lograr la eficiencia y rentabilidad que se busca desde el inicio de la planeación.

#### **2.1.2. Organización**

Parte fundamental dentro del proceso administrativo, pues por medio de ella se logra establecer el conjunto estructural y organizacional de la empresa o negocio. En ella se establecen las funciones y límites jerárquicos entre cada área que conforma la empresa y entre cada colaborador.

Contribuye a tener un control sobre las actividades que cada colaborador debe ejecutar esto mediante la elaboración de documentos de carácter interno, como por ejemplo, manuales de procedimientos y funciones, que contengan específicamente paso a paso el desglose de las etapas que componen cada actividad y las funciones del personal que tendrá a su cargo dichos procesos.

Por otro lado ayuda también a definir el nivel jerárquico entre el recurso humano de la empresa, por medio de manuales de estructuras jerárquicas, esto con el fin de evitar duplicidad de actividades y roles en cada área de la empresa y por consiguiente entre el recurso humano.

### **2.1.2.1. Cambios organizacionales**

Los cambios organizacionales surgen debido a los avances que día con día van transcurriendo en el mundo entero, convirtiéndose en fuerzas externas que provocan que las empresas se vean obligadas a innovar constantemente sus productos o servicios para no ser acaparadas por la competencia. También surgen fuerzas internas que provocan realizar cambios dentro de su estructura organizacional.

### **2.1.2.2. Estructura organizacional**

Contiene todo lo relacionado a las actividades que se desarrollaran dentro de la empresa o negocio, y quienes serán los responsables de cada una de ellas a través de la definición de autoridad y responsabilidad por cada área.

Es de vital importancia para las empresas crear una estructura organizacional; por medio de ella se evitara problemas de falta de respeto entre líneas jerárquicas y la duplicidad de tareas, lo cual provoca pérdida de tiempo para la empresa además disgusto entre colaboradores.

La estructura formal organizativa, es aquella en la que se establece según el puesto más alto de autoridad, muestra la relación de autoridad entre líder superior y subordinados esta viene en forma descendente; del que tiene más alto rango, hacia los gerentes, luego subordinados y así sucesivamente. En la estructura informal se desarrollan dentro de cada área o departamento de la empresa, esta surge espontáneamente, sin ser establecida por la dirección.

### **2.1.2.3. Cultura organizacional**

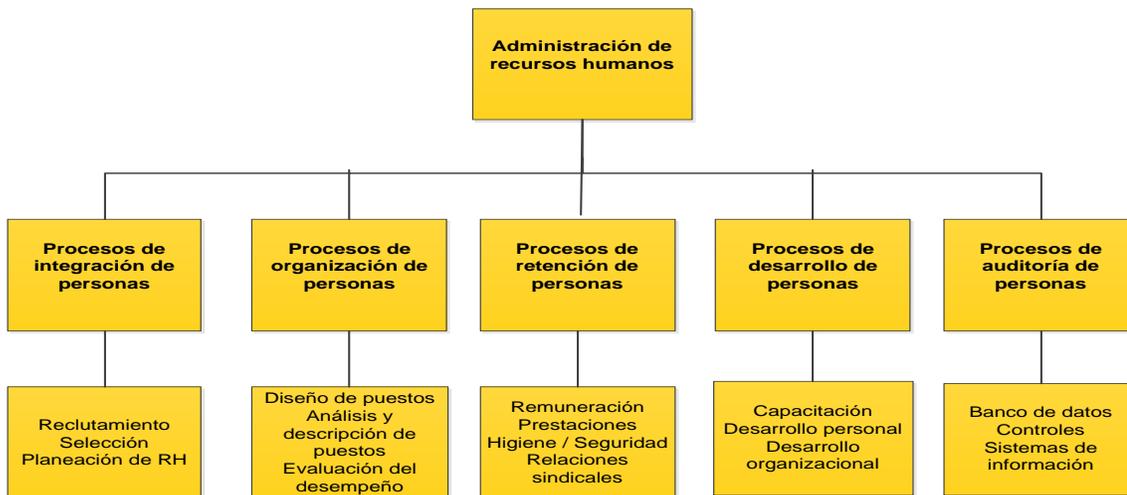
Está compuesto por el conjunto de valores y principios que se desarrollan entre los individuos de una organización. Tomando en cuenta el intercambio de conocimientos, aprendizajes, modelos de comportamiento, costumbres,

creencias, entre otros. La cultura organizacional influye sobre varios puntos dentro del funcionamiento de la empresa, ya que dependiendo del punto de vista de cada colaborador así responderá en la realización de sus tareas y de su compromiso hacia la empresa.

### 2.1.3. Integración

Consiste en asignar tanto los recursos humanos como los recursos materiales necesarios para la ejecución de los planes y para que de manera conjunta puedan alcanzar los objetivos planteados al inicio del proceso. En el transcurso de la integración se desarrollan 5 procesos según Idalberto Chiavenato, con el fin de obtener como resultado la integración del mejor equipo de colaboradores, los cuales se presentan en la figura 1.

**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.

Se desarrollan a continuación las actividades considerados de mayor importancia de cada proceso:

### **2.1.3.1. Proceso de integración de personas**

El objetivo de este proceso es determinar quiénes trabajarán en la organización o empresa. Dentro de este proceso se realizan las actividades de: Investigación del mercado de recursos humanos, Reclutamiento de personas y Selección de personas.

#### **a. Reclutamiento de personas**

Proceso mediante el cual una organización o empresa se ve con la necesidad de cubrir un puesto vacante, este proceso varía de acuerdo al tipo de organización. El departamento de reclutamiento es quien recibe la orden de iniciar el proceso de búsqueda mediante una requisición de empleo o requisición de personal del departamento o área que necesita integrar un nuevo colaborador. Existen tres tipos de reclutamiento: el interno que se ejecuta con empleados de la propia empresa, el externo que pueden ser empleados de otras empresas o candidatos disponibles que no tengan relación con la empresa, y por último el reclutamiento mixto que surge al realizar el reclutamiento interno, debido a que el colaborador interno que cubrirá la vacante dejara su plaza con la necesidad de ser cubierta.

#### **b. Selección de personas**

La selección del personal consiste en encontrar al colaborador indicado dentro del grupo de candidatos a ocupar la plaza vacante, con el objeto de aumentar la eficiencia y eficacia de la organización. Para poder realizar una adecuada selección del personal es necesario tener definido los requisitos del puesto vacante, así mismo las técnicas para la selección, algunas de ellas son: entrevistas, pruebas o exámenes de conocimiento o capacidad, exámenes psicométricos, exámenes de personalidad y técnicas de simulación, cada organización o empresa debe tener preparado las técnicas a utilizar para poder realizar una selección del personal adecuada.

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

En este proceso se define qué harán las personas en la organización. Esto se logra a través de la ejecución de las siguientes actividades: Socialización de las personas, Diseño de puestos, Descripción y análisis de puestos, Evaluación del desempeño.

#### **a. Evaluación de desempeño**

Herramienta útil para medir el desempeño y desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa o negocio. Actualmente se está desarrollando con más frecuencia e importancia, ya que como se ha dicho, el recurso humano es esencial para el logro de los objetivos empresariales. Cada empresa debe crear sus sistemas de evaluación que vayan acorde a cada puesto que exista dentro de la misma. Por medio de ellos se detectarían las posibles fallas que se pudieran haber ocasionado en el proceso de selección, o en el diseño del puesto, también es útil para realizar comparaciones entre el personal y con base a ello realizar las compensaciones que se merecen.

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

Su objetivo es definir cómo conservar a las personas que trabajan en la organización. Las actividades involucradas en este proceso son: Remuneración y retribución, Prestación y servicios sociales, Higiene y seguridad en el trabajo, Relaciones sindicales.

#### **a. Remuneración**

Las organizaciones para poder darles a sus colaboradores una remuneración justa, deben conocer el valor de cada puesto que existe dentro de la misma, y tomar a consideración la situación del mercado. Al contar con una administración de sueldos y salarios adecuada se puede establecer una estructura de salarios

justa y equitativa dentro de la organización. Logrando de esta manera que los colaboradores se sientan satisfechos y motivados.

#### **b. Prestaciones**

Las prestaciones es una forma de remuneración indirecta que hacen las organizaciones a sus colaboradores, para que estos tengan un apoyo extra en la satisfacción de sus necesidades personales. Dentro de los tipos de prestaciones están: Asistenciales: asistencia médica, fondo de ahorro, apoyo a jubilación; Recreativas: centro vacacional, promociones y excursiones programadas, y Complementarias: comedor en centro de trabajo, estacionamiento privado, entre otras.

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

El sindicato es una agrupación de personas que busca defender los intereses de sus miembros, estas agrupaciones pueden ser de colaboradores o bien de patronos o empleadores.

#### **2.1.3.4. Proceso de desarrollo de personas**

Proceso mediante el cual se establece cómo preparar y desarrollar a las personas dentro de la organización, para ello se deben de realizar las actividades de: Capacitación, Desarrollo personal y Desarrollo organizacional.

#### **a. Capacitación**

Actividad que tiene como fin proporcionar los medios que permitirán el conocimiento y aprendizaje necesario para realizar las actividades de una manera eficiente y eficaz. Según Idalberto Chiavenato las capacitaciones pueden incluir cuatro formas de cambio de la conducta: transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo o modificación de actitudes y desarrollo de conceptos.

**b. Desarrollo profesional**

Si bien es cierto, el nuevo colaborador cuenta con las aptitudes que se requieren para optar el cargo por el cual fue contratado, las empresas tienen la obligación de ayudar a que este las ejecute al máximo. Es por ello que las empresas deben de ejecutar tres aspectos importantes con el personal nuevo. El primer aspecto son las capacitaciones, donde se debe de empapar al nuevo colaborador con toda la teoría que necesita para realizar sus funciones correctamente, segundo, el adiestramiento que consiste en llevar a la práctica todo lo teórico proporcionado en las capacitaciones y por último se le debe fomentar el espíritu de pertenecía a la empresa, para que el colaborador se vea como pieza clave dentro de la misma.

**2.1.3.5. Proceso de auditoría de personas**

Su objetivo es determinar cómo saber lo que son y lo que hacen las personas, dentro de este proceso se desarrollan las siguientes actividades: Banco de datos, Controles y Sistemas de información.

**a. Controles**

Según Chiavenato (1998) los controles funcionan como un proceso que sigue una secuencia de cuatro etapas: Establecimiento de los estándares deseados, Monitoreo del desempeño, Comparación del desempeño con los estándares deseados y Acción correctiva si es necesaria.

**2.1.4. Dirección**

Parte del proceso administrativo que influye directamente en la coordinación del recurso humano y sus actividades, para que estas las desempeñen de la mejor manera. Dentro del proceso de dirección se tocan varios puntos importantes tales como el liderazgo, la comunicación, motivación, la autoridad, entre otros. Factores que influyen decisivamente en el entorno organizacional de la empresa.

Bajo la dirección de toda empresa deben existir líderes que encaminen este proceso y que puedan transmitir ese liderazgo al resto del personal. Por medio de una buena dirección, se verán reflejados rápidamente el logro de los objetivos y las buenas relaciones laborales entre los colaboradores, esto gracias a la buena comunicación que se desarrolle en la misma por medio de la dirección.

#### **2.1.4.1. Comunicación**

Es un factor esencial dentro de la dirección de una empresa o institución, permite la coordinación entre toda la estructura organizacional de la empresa. La comunicación debe ser establecida y practicada desde los altos mandos hasta los puestos bajos de la empresa, de una manera constante. Esto permitirá que las relaciones entre el personal sean más efectivas y puedan trabajar en conjunto.

A través de la comunicación se puede hacer el intercambio de pensamientos, ideas, opiniones que unificadas logran un enfoque específico y con varios puntos de vista tomados en cuenta.

#### **2.1.4.2. Autoridad**

Facultad que es otorgada a los altos mandos de la empresa o institución, para dar órdenes y velar que estas sean cumplidas a cabalidad por los subordinados. La autoridad debe ser establecida y diseñada desde el inicio del proceso de dirección, para evitar problemas futuros dentro de la organización jerárquica de la misma.

#### **2.1.4.3. Liderazgo**

Toda empresa o institución necesita contar con personas que sean capaces de dirigir y encaminar al resto del personal de manera entusiasta y eficiente durante la ejecución de sus actividades. Un líder se caracteriza por ser congruente, humanitario, visionario, que tenga la facilidad de transmitir, que domine una

postura neutral ante cualquier conflicto, tiene claro lo que quiere lograr y como lo lograra.

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

No es más que la elección de una posible solución o un plan de acción a desarrollar frente algún problema suscitado durante la ejecución de las actividades. La toma de decisiones influye en cuatro procesos administrativos siendo estos: planeación, organización, dirección y control, debido que para el establecimiento de estas cuatro fases es necesario tomar decisiones como por ejemplo: establecimiento de objetivos, estructura jerárquica y funcional, como realizar la coordinación entre el recurso humano, que medidas de controles se utilizaran para evaluar el rendimiento tanto del personal como del logro de los objetivos.

La toma de decisiones se considera de vital importancia porque de la buena selección de las posibles rutas de acción dependerá el éxito de la institución ante cualquier adversidad o cambios que se sugieran realizar.

#### **2.1.4.5. Conflicto**

Los conflictos suelen suceder muy a menudo dentro del ámbito laboral, causado por la falta de comunicación dentro de dos o más colaboradores. Ante la presencia de algún conflicto dentro de la administración se debe de tratar lo más pronto posible, para evitar consecuencias negativas entre las relaciones interpersonales con los colaboradores y que estas afecten el logro de los objetivos.

#### **2.1.4.6. Motivación**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos es necesario contar con métodos motivacionales para el personal, pues según el resultado de las actividades

ejecutadas así serán los resultados que obtendrá a nivel general la empresa. Si dentro del entorno organización se vive un clima laboral pesado, conflictivo y sin motivación, los resultados serán fruto de esta situación. No se debe olvidar que el colaborador tiene sus propias necesidades y busca a través del trabajo cubrirlas, es allí donde el administrador de toda empresa o institución debe actuar para que el trabajador encuentre la satisfacción de esas necesidades dentro de la empresa y a la vez se sienta motivado al realizar de manera eficiente sus tareas.

### **2.1.5. Control**

Conjunto de métodos que se utilizaran para medir el rendimiento que obtiene la empresa. Estos métodos deberán ser aplicados tanto al recurso humano durante la ejecución de sus actividades, así como a nivel general de la empresa o institución al medir el logro de los objetivos establecidos desde el inicio. A través del control se podrá determinar el curso que lleva la empresa, los errores que se están cometiendo, que afectan directamente en los resultados esperados y sobre todo si se están cumpliendo los objetivos de la empresa; es por ello que la planeación y el control tienen una gran conexión puesto que por medio de estos se tendrá un panorama claro sobre los resultados.

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

Debido a su gran importancia existen diferentes tipos de controles que se orientan y aplican en distintas fases del proceso administrativo, esto para tener todas las actividades debidamente vigiladas, de esta manera poder detectar fácilmente los errores que se desarrollen en la ejecución de las mismas.

##### **a. Anticipado**

En este tipo de control se realizan las reglas y procedimientos antes de iniciar las actividades administrativas o productivas. Para que al momento de iniciar

actividades ya se cuente con un instrumento que facilite la evaluación del camino que llevan las actividades.

**b. Concurrente**

Es aplicado durante la ejecución de las actividades, por medio de este control se podrán identificar de manera directa los errores cometidos o las dificultades que suceden durante el desarrollo de las mismas.

**c. Retroalimentación**

En este tipo de control se utiliza la información obtenida de resultados anteriores, para analizarla y tomar decisiones sobre posibles soluciones. Una desventaja de utilizar este tipo de control es la pérdida de tiempo que se genera.

## **2.2. MERCADOTECNIA**

Para que las empresas logren alcanzar y conquistar el mercado meta que se han propuesto es necesario tener un plan de acción que dé a conocer su producto o bien sus servicios. Es allí donde entra la mercadotecnia o marketing. Con esta se aplican un conjunto de técnicas necesarias para lograr el objetivo propuesto. Dentro de la mercadotecnia se debe de estudiar detalladamente el nivel comercial que tienen las empresas que conforman la competencia. Para posterior a ello definir las técnicas y estrategias que se utilizarán para conquistar los clientes que actualmente posee la competencia y por ende adquirir nuevos.

Para la ejecución de una buena mercadotecnia se deben incluir cuatro factores esenciales que se desarrollan en el entorno de toda actividad comercial, siendo estos: producto, precio, plaza y publicidad. Con la evaluación de estos factores se podrá tener una visión más clara de la situación actual, sirviendo de base para la toma de decisiones y para el establecimiento de las técnicas a utilizar.

Varios especialistas afirman que la mercadotecnia puede tener distintos enfoques, por ejemplo: enfoque al mercado que no es más que adaptar un producto según las necesidades de los clientes, aumentar las ventas de la empresa en el mercado, y un enfoque dirigido únicamente a la mejora del producto o bien del proceso de producción.

### **2.2.1. Planeación**

En la planeación de la mercadotecnia se debe especificar los objetivos que se pretenden alcanzar, las estrategias a utilizar, y la elaboración de un plan de acción a ejecutar. Por medio de una buena planeación será mucho más fácil trabajar en conjunto hacia una misma dirección, teniendo claro lo que se pretende alcanzar y los medios que utilizarán para lograrlo.

#### **2.2.1.1. Programas**

Dentro de la planeación se deben contemplar los programas de acción que se ejecutaran, para lograr efectivamente el objetivo de la mercadotecnia. Para establecer estos programas es necesario tener claras las estrategias que se desarrollaran durante el proceso, ya que de estas dependen las acciones que se implementaran. Los programas de acción también deberán de coincidir con los objetivos propuestos en la planeación, esto debido que sino las actividades no tendrán relación entre sí, provocando que los resultados no serán los esperados.

Los programas de acción deben contener de manera clara y precisa: que debe hacerse, quien será el responsable de cada acción, y como se desarrollara la coordinación de las decisiones y medidas necesarias para la ejecución de las estrategias.

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

Proceso que se utiliza para dividir en grupos pequeños y con características similares al mercado donde se dirigirá el producto o servicio que se desea ofrecer. La segmentación de mercado es esencial para establecer las características básicas y generales que poseerán los consumidores potenciales del producto o servicio, facilitara la creación de las estrategias a implementar, generando apoyo para el lanzamiento de una publicidad adecuado; e identificar claramente una parte del mercado que aún no se tenga cubierto, aprovecharlo y tener un crecimiento rápido en dicho mercado, utilizar todos los recursos tanto materiales como logísticos humanos para el desempeño de la campaña.

Para realizar una segmentación de mercado correcta es necesario tomar algunas variables que influyen directa e indirectamente en el comportamiento de los consumidores, siendo estas: variables geográficas, variables demográficas, variables psicográficas y variables conductuales.

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

Para que un plan de marketing sea efectivo las empresas y organizaciones deben realizar un estudio detallado sobre los factores que influyen directamente en la comercialización del producto o servicio que desean lanzar o bien mejorar las condiciones de los ya lanzados al mercado. Los principales factores de estudio de esta investigación son: la competencia, los clientes y el mercado donde se desenvuelven las relaciones comerciales. Este estudio no es más que la investigación de mercados; que consiste en recopilar toda la información necesaria por medio de instrumentos o técnicas de investigación, para poder crear efectivamente el plan de acción o estrategias a utilizar, para posicionar el producto o servicio que tengan en puerta.

Para el proceso de la investigación de mercados es necesario la aplicación de ciertas fases como; definir el problema u objetivo de investigación, desarrollo del problema, diseño de investigación, recopilación de información o trabajo de campo, análisis de la información y preparación del análisis. Al realizar esta investigación las empresas tienen una visión clara sobre cómo utilizar sus recursos tanto humanos como materiales con los que cuenta la empresa, y enfocar sus esfuerzos en una misma dirección.

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

Hace referencia al conjunto de variables, que intervienen directamente en la elaboración de las estrategias que una empresa o negocio debe poner en acción para la comercialización de determinado producto o servicio, es por ello que la definición de estas variables se debe incluir en el plan de marketing de toda empresa, siendo estas: producto, precio, plaza y promoción, las cuales se describen a continuación.

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

Toda empresa o negocio debe tener definido el tipo de producto o servicio que ofrecerá en el mercado, que características poseerá que lo diferencien de los demás, que beneficios les traerán a los clientes por su consumo o utilización, el nombre, presentación, entre otros.

Para poder crear un producto acorde a la razón de ser de las actividades de las empresas, los encargados de esta función pueden apoyarse en darle respuesta a una serie de preguntas que les será útil para definir su postura ante el mercado: ¿A quién le venden?, ¿Qué problema se desea resolver para los clientes?, ¿Qué método o estrategia se utilizara para diferenciarse de la competencia?, ¿Quién más ofrece el mismo producto?, estas preguntas les serán de gran apoyo para la toma de decisiones.

#### **2.2.4.2. Precio**

Es el valor monetario que tendrá el producto para los clientes potenciales. Para definir el precio del producto o servicio es necesario tomar en cuenta varios factores que influyen en el proceso de producción, tales como: materia prima, mano de obra, estándares de calidad, satisfacción que genere al cliente, de igual manera se debe tomar en cuenta los precios actuales de productos similares en el mercado, medir el nivel del poder adquisitivo de los clientes potenciales. Todo esto con el fin de fijar precios justos, donde la empresa obtenga sus utilidades y que los clientes tengan la posibilidad de adquirir el producto o servicio.

#### **2.2.4.3. Plaza**

Hace referencia a todo el proceso de distribución y comercialización del producto. Es aquí donde las empresas deben definir si el producto será ofrecido a mayoristas, minoristas, directamente al cliente, entre otros, ya que dentro del plan de marketing se deben de implementar las estrategias que vayan acorde al canal de distribución que se utilizara.

#### **2.2.4.4. Promoción**

Dentro de esta fase se deben definir los medios de comunicación que se utilizarán para dar a conocer el producto o servicio, ya sea por televisión, radio, vallas publicitarias, volantes, entre otros, con la finalidad que los clientes potenciales se interesen en adquirirlo. Es de suma importancia elegir el medio de comunicación adecuado, según sean los clientes potenciales al que vaya dirigido el producto. Así mismo dar a conocer las diferentes promociones como vales, sorteos, descuentos, entre otros, que ayudaran al aumento de ventas y ganar más clientes.

### **2.3. FINANZAS**

Es la parte fundamental para que toda empresa o negocio tenga el control sobre la inversión inicial, el mantenimiento de sus actividades comerciales y de inversión

dentro del mercado en el que se desenvuelve. Por medio de las finanzas se puede definir claramente lo que la empresa necesita para iniciar sus operaciones y mantener las actividades de funcionamiento a flote, además con las finanzas se registra el control de ingresos que las empresas están obteniendo fruto de sus inversiones, por medio de estos resultados analizan el cumplimiento de sus objetivos de capitalización para posterior a ello tomar las decisiones de inversión necesarias y oportunas.

### **2.3.1. Costos**

Los costos son todos los gastos ocasionados durante el proceso de producción de un bien o servicio, o bienes que son derivados durante este proceso. Los costos se dividen en: costos variables que son todos aquellos gastos que varían según el nivel de producción que la empresa está generando, por ejemplo: consumo de energía eléctrica, combustible, agua, comisiones, depreciación de la maquinaria calculada según horas trabajadas, entre otros. Costos fijos, este tipo de costos son los que no varían según el nivel de producción o los cambios que se generen en esta, durante determinado tiempo o periodo de la producción, es decir que este tipo de costos no tienen relación alguna con el proceso de producción, por ejemplo: sueldos, alquileres, entre otros.

### **2.3.2. Contabilidad**

Disciplina que se encarga de registrar las operaciones monetarias de una empresa o negocio, con el fin de llevar un control sistemático y adecuado que ayude a la gerencia en la toma de decisiones en cuanto a inversión en dinero se refiere. Por medio de la contabilidad se agrupan los gastos incurridos en el funcionamiento de la misma según al rubro que le corresponda, así mismo se registran los ingresos que se obtienen durante un periodo determinado. Con el objetivo de que al analizar toda esta información se pueda tener una visión clara sobre la liquidez que la empresa tiene y crearse una idea a futuro.

### **2.3.2.1. Estados financieros**

Son instrumentos contables de gran apoyo en la gerencia y toma de decisiones de la puesta en marcha del negocio. Por medio de estos, se obtiene información detallada sobre la situación económica y financiera de la empresa en un periodo determinado. Los estados financieros constituyen la parte final de la contabilidad pues en ellos se ven reflejados los resultados generales de la actividad económica que la empresa obtuvo. Existen distintos tipos de estados financieros, tales como: el estado de resultados, en el cual se detallan las pérdidas y ganancias obtenidas en la empresa durante un periodo determinado, estado de situación patrimonial, que muestra la situación financiera de la empresa, estado de flujo de efectivo, entre otros.

### **2.3.2.2. Indicadores financieros**

Son el resultado de las comparaciones entre los estados financieros y otros informes contables de periodos anteriores, básicamente se extraen los datos obtenidos en estos, para luego hacer el análisis comparativo y determinar el comportamiento de la empresa o negocio en cuanto a entradas y salidas de dinero. Los indicadores más utilizados en la actualidad son: Indicador de endeudamiento, el cual es utilizado como su nombre lo dice para comparar el nivel de endeudamiento que ha tenido la empresa en relación a años anteriores, Indicador de liquidez, utilizado con el fin de determinar el capital líquido de dinero con el cual cuenta la empresa, Indicador de actividad, muestra el nivel de actividad entre un periodo y otro, Índice de apalancamiento, indica el nivel de capital que ha sido obtenido con base a créditos o financiamiento externo y el capital propio de la empresa o negocio.

### **2.3.3. Impuestos**

Son las obligaciones tributarias que toda empresa, negocio o persona individual tienen como compromiso pagar, dependiendo su régimen tributario y según el

monto obtenido en las actividades comerciales efectuadas durante un mes o cada trimestre. Estas obligaciones son establecidas por el Estado, cuyos fondos utilizan para financiar sus gastos, dichos gastos son fruto de proyectos de infraestructura, salud, educación, medio ambiente, entre otros.

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

Son fruto de la contabilidad que toda empresa o negocio puesto en marcha debe cumplir durante el tiempo estipulado, si no lo llegara hacer incurrirían en faltas, las cuales conllevan multas o sanciones que deben pagar. Estas obligaciones fiscales dependerán de la naturaleza de la empresa, así como del régimen en el que se encuentren.

#### **2.3.4. Financiamiento**

Está integrado por conjunto de recursos monetarios que toda empresa o negocio necesita para iniciar, o bien para mantener sus actividades comerciales. Este financiamiento puede ser fruto de empresas financieras por medio de créditos o préstamos, o bien mediante donaciones o aportes de otras instituciones o personas individuales que tienen como objetivo ayudar en el desarrollo de un proyecto.

## **CAPÍTULO III**

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

En este capítulo se describe la unidad análisis, tomando en cuenta sus antecedentes, marco legal, desarrollo del proceso administrativo, área de mercadotecnia, su ubicación (ver anexo IV) y por último el área de finanzas. Esto con el fin de contar con la información necesaria para llegar al punto más importante y fin principal de la investigación, que es, la identificación de problemas y priorización de los mismos, los cuales también se encuentra contenidos en este capítulo.

#### **3.1. ANTECEDENTES**

El 11 de octubre de 1825 se integró el territorio nacional de Salamá, como Capitanía General de las Verapacenses. 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. Se le constituyo como cabecera del departamento de Verapaz según acuerdo gubernativo del 17 de enero de 1833. El 4 de mayo de 1877 dicho departamento fue dividido en Alta y Baja Verapaz quedando el municipio de Salamá como cabecera de este último.

#### **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>3</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:

- a.** *“La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales.*
- b.** *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.*
- c.** *Emitir y aprobar acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales.*
- d.** *Aprobar acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados para el desarrollo municipal.*
- e.** *La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos.*
- f.** *El establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para su prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos.*
- g.** *Y controlar y fiscalizar los distintos actos del gobierno municipal y de su administración...”<sup>4</sup>*

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

- a.** *“Dirigir la administración municipal.*

---

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

<sup>4</sup> Ibid. 8 p.

- b.** *Representar a la municipalidad y al municipio.*
- c.** *Presidir las sesiones del Concejo Municipal y convocar a sus miembros a sesiones ordinarias y extraordinarias de conformidad con este Código.*
- d.** *Velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.*
- e.** *Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios públicos y obras municipales; desempeñar la jefatura superior de todo el personal administrativo de la municipalidad.*
- f.** *Nombrar, sancionar y aceptar la renuncia y remover de conformidad con la ley, a los empleados municipales.*
- g.** *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>5</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 (ver artículos del 83 al 98). Por ejemplo: en dirección y gerencia: Gerente Municipal, Director Financiero, Juez de Asuntos Municipales, Manejo financiero: Administración Financiera Integrada 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.

---

<sup>5</sup> Ibid. 15 p.

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 sus propias funciones.

Las municipalidades están a cargo de un concejo integrado por, el alcalde, los síndicos y concejales elegidos por el pueblo mediante sufragio. En cuanto a recursos financieros las municipalidades del país reciben anualmente una asignación del diez por ciento del presupuesto general de la nación, 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 brindara 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 municipalices 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**

La gestión municipal de Salamá, está regida por una serie de leyes que regulan su funcionamiento, con el objetivo de realizar cada actividad apegada al marco de la ley.

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

Dentro de las leyes de legislación en materia laboral esta: 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**

La municipalidad dentro su legislación en materia de ordenamiento territorial y desarrollo urbano, se ampara por medio de las siguiente leyes: 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**

El estado y sus entidades descentralizadas o autónomas deben tomar en cuenta las siguientes leyes para la ejecución de sus funciones. 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**

El funcionamiento de la municipalidad debe ir de la mano con la legislación fiscal y transparencia gubernamental, por tal motivo debe sujetarse a las siguientes

leyes: 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**

El área financiera de la municipalidad está regulada por 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**

A nivel interno la municipalidad realiza las distintas funciones apegados a las siguientes 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 la autoridad con rol de alta dirección dentro de la municipalidad, responsables de la toma de decisiones para velar por el desarrollo del municipio, por consiguiente, establece mecanismos y procedimientos de control, seguimiento e información de operaciones descentralizadas. El Concejo está integrado por el alcalde, los síndicos y concejales electos por voto popular.

Las sesiones del Concejo Municipal serán dirigidas por el alcalde o el concejal que legalmente le corresponda ocupar el cargo. Los acuerdos y resoluciones del Concejo serán válidas únicamente, si el voto es favorable del total de los miembros que lo integran.

#### **3.3.1. Visión**

“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.”

#### **3.3.2. Misión**

“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.”

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

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 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:

#### **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 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

#### **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.

#### **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 las desigualdades sociales y procurar una mejor distribución de las oportunidades de progreso constituyen un imperativo ético que hoy por hoy resulta indiscutible.

#### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

## **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 de la administración municipal están subdivididos de forma general y específica, con el fin de mostrarles a sus colaboradores de una manera clara hacia donde deben encaminar sus esfuerzos.

##### **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 salamateca.

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**

El propósito de las estrategias que utiliza la municipalidad es determinar y transmitir, a través de los objetivos y políticas principales, una imagen acerca de qué tipo de servicio se desea proyectar.

#### **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.

#### **3.4.1.5. Políticas**

La Dirección de Servicios Públicos no se apega a ninguna política administrativa que vaya dirigida específicamente a su funcionamiento. Es de suma importancia su creación puesto que las políticas definen un área dentro de la cual debe tomarse una decisión y asegurarse de que la decisión sea congruente con un objetivo y contribuya a su cumplimiento. Las políticas que tiene establecidas actualmente la municipalidad de Salamá, van dirigidas a los proyectos que están en ejecución.

#### **3.4.1.6. Programas**

La municipalidad cuenta con programas que están enfocados específicamente en la ejecución de sus proyectos. La Dirección de Servicios Públicos debe tomar en cuenta los programas que estén destinados a los proyectos que se ejecuten en dicha dirección.

### **3.4.2. Organización**

Para el buen desarrollo de las actividades administrativas la municipalidad se basa en una organización enfocada en la delimitación de tareas y responsabilidades, con el fin de evitar duplicidad de esfuerzos y malos entendidos dentro del personal.

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

La estructura formativa y normativa de la municipalidad sirve de apoyo para determinar quién realizará determinadas tareas y quién será responsable de qué resultados.

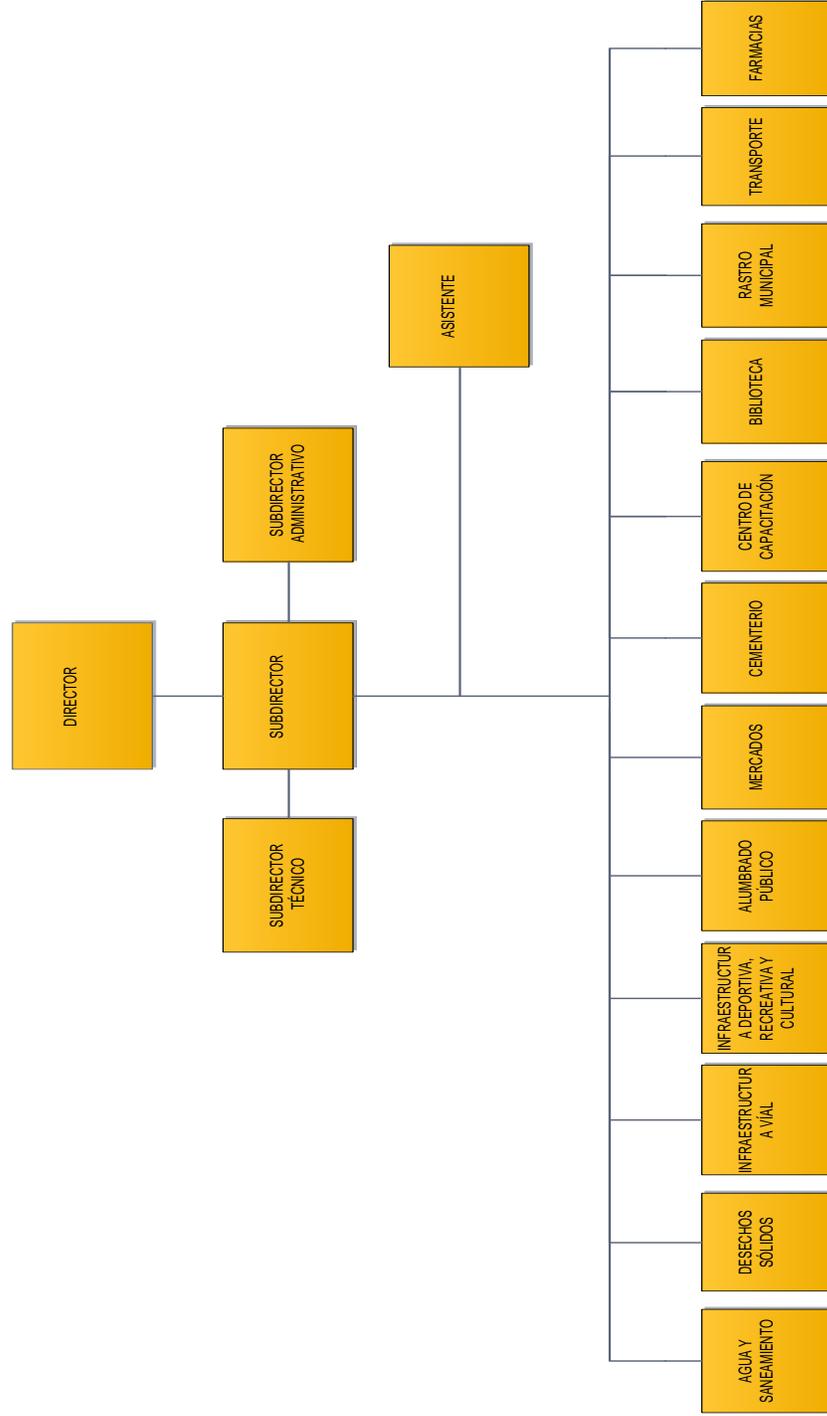
Todo ello para eliminar la duplicidad de esfuerzos que podrían ser producto de una mala comunicación entre los distintos niveles organizacionales. Más que todo

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 en el organigrama 1.

**ORGANIGRAMA 1**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015**  
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO 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 el 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 las instalaciones se encuentren en buen estado, llevar el inventario y control del mobiliario del centro de capacitación, velar por el buen uso y mantenimiento del equipo de 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**

La Dirección de Servicios Públicos tiene como principal vía de comunicación al Director, el cual transmite las órdenes o actividades a los Subdirectores y estos se encargan de trasladar la información a los encargados de la distintas Unidades que la conforman.

Dando como resultado una comunicación en su inicio descendente, debido que las distintas unidades que conforman dicha Dirección reciben las ordenes de sus superiores, al recibir estas órdenes la comunicación dentro de las unidades se

realiza de forma horizontal, es decir, todos los miembros que integran las distintas unidades, se coordinan de manera conjunta para ayudar a resolver los problemas y crear rutas de acción para la solución.

#### **3.4.2.4. Formas de coordinación**

El método que utiliza la municipalidad de Salamá para coordinar las tareas u objetivos del grupo de personas que conforman la Dirección de Servicios Públicos, es organizándolos de acuerdo a las funciones o principios que deben desempeñar dentro de su área de trabajo específica, proporcionándole todo el material de apoyo, o capacitaciones de inducción o retroalimentación, necesario para que estos puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Radicando aquí la gran importancia que dentro del funcionamiento de la institución existan los documentos y programas de apoyo para el personal, 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, a través del reloj biométrico, en el cual los colaboradores están obligados a marcar la hora de entrada a sus labores, la hora de almuerzo y la hora de finalización de labores.

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 de personal**

Inicia con la requisición de personal por parte de una de las unidades o direcciones que integran la municipalidad, que se ven con la necesidad de integrar a un colaborador, esta requisición es entregada a la unidad de recursos humanos, para que le dé continuidad. Este proceso se realiza en la unidad de recursos humanos con la coordinación del despacho municipal.

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

El despacho municipal tiene como función principal evaluar y aprobar el curriculum de la persona que está optando a la plaza vacante en la Municipalidad de Salamá. La unidad de recursos humanos recibe la papelería aprobada por el concejo municipal, para aplicar las 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 del 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; evaluación de metas definidas para el periodo

según POA, las funciones del cargo, competencias generales, 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 considera 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**

La municipalidad de Salamá ofrece a sus colaboradores salarios competitivos, esto gracias a su administración salarial, por medio de esta se evalúa el nivel de importancia de cada puesto dentro de la institución, logrando establecer una estructura de salarios justa y equitativa.

#### **3.4.3.5. Prestaciones**

Dentro del sistema de remuneración de la municipalidad existen tres reglones los cuales tienen derecho a distintas prestaciones, siendo los siguientes: renglón 011 con derecho a Bono 14, Aguinaldo, Bono de fería, Bono del pescado, IGSS, Monte Pio, Bono vacacional, Bono navideño y Vacaciones. Reglón 022 con derecho a Bono 14, Aguinaldo, Bono de Fería, Bono del Pescado, IGSS, Monte Pio, Bono Vacacional, Bono Navideño y Vacaciones, y renglón 031 con derecho únicamente a Vacaciones.

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

En la municipalidad de Salamá existe el sindicato de trabajadores, que tiene como fin principal velar por los derechos de los colaboradores ante cualquier problemática que surja, en la actualidad este sindicato ha logrado mantener una buena relación con el concejo municipal.

#### **3.4.3.7. Capacitación**

Por medio de capacitaciones de inducción, retroalimentación y de desarrollo, la municipalidad transmite los conocimientos necesarios para que los colaboradores adquieran habilidades y competencias encaminadas al logro de los objetivos definidos.

#### **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**

La municipalidad de Salamá por medio de sus controles tiene establecidos estándares que proporcionan lo que se debe hacer, y cuál debe ser el resultado que se espera obtener. Realiza constantemente monitoreo del desempeño de sus colaboradores, por medio de informes de avances acompañado de reuniones de presentación de resultados, para después compararlos con los resultados deseados y si detectan alguna falla aplicar las acciones correctivas pertinentes.

### **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**

A cada unidad de trabajo de la municipalidad, le es designado un responsable el cual reúne las habilidades y aptitudes de influir en las acciones o actividades del grupo, logrando que el equipo trabaje con entusiasmo, y enfocados en el logro de las metas y objetivos propuestos.

#### **3.4.4.2. Motivación**

Dentro del proceso administrativo de la Municipalidad, la motivación se lleva a cabo por medio de tres formas, las cuales se describen a continuación:

##### **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 motivacionales, 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**

La formación empresarial dentro de la municipalidad se da por medio de: brindar 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**

El control administrativo de la gestión municipal se realiza por medio de controles internos y externos. Dentro control interno se ejecuta; el 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: por medio de constantes informes de avances acompañado de reuniones de presentación de resultados; y el control externo se realiza 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 de informar a la población sobre los proyectos que se están realizando por la comuna.

#### **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.

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 de ningún tipo, 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

Herramienta que se utiliza para aplicar las técnicas de mercadeo necesarias para el logro de los objetivos que se plantea toda empresa u organización. La mezcla de mercado se conoce también como las cuatro “P”, siendo: 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; debido a que su objetivo es dotar de servicios a la población, por lo tanto pone a la disposición los siguientes:

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

#### 3.5.4.2. Precio

Los servicios prestados por la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá y las tasas municipales de los mismos son los siguientes, según se muestran en el cuadro 12.

**CUADRO 12**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016**  
**PRECIOS DE LOS SERVICIOS, EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD**

<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

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

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
<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 SÓLIDOS</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

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

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
<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
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	Q75.00
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

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

<b>INFRAESTRUCTURA VIAL</b>	
La creación y mantenimiento de la infraestructura vial, se contempla en proyectos	Q0.00
<b>CENTRO DE CAPACITACIÓN</b>	
Este servicio es gratuito para la población.	Q0.00
<b>BIBLIOTECA</b>	
Este servicio es gratuito para la población.	Q0.00
<b>FARMACIA MUNICIPAL</b>	
El precio de los productos varían, y son establecidos por el administrador	

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

Los servicios de infraestructura vial, centro de capacitación y biblioteca no representan ningún costo en su adquisición por la población. Se debe mencionar que el servicio de farmacia, si tiene un costo accesible para las personas que requieren algún medicamento que este en existencia, estos precios son establecidos en coordinación con el administrador de dicha unidad.

#### **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 promoción está conformada por cinco elementos siendo: publicidad, promoción de ventas, ventas personales, relaciones públicas y marketing directo. En este caso la Municipalidad toma únicamente en cuenta la publicidad y las relaciones públicas. Debido que 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.

Además de las actividades realizadas por la Oficina de Comunicación Social se puede mencionar la presencia de la Municipalidad de Salamá en las redes sociales de mayor popularidad en la actualidad; asimismo con informes audiovisuales colgados en internet o en canales de televisión locales

### **3.6. ÁREA DE FINANZAS**

El presupuesto y otros ingresos se obtienen de la partida presupuestaria asignada del gobierno central para la 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**

En el punto siguiente se desarrollan los temas relacionados al régimen fiscal y obligaciones fiscales a las cuales está sujeta la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

##### **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**

La municipalidad debe cumplir con lo estipulado en las leyes fiscalizadoras mencionadas en el marco legal.

### **3.6.2. Costos**

La municipalidad como toda institución cuenta con una clasificación de costos que incurre a raíz de su funcionamiento administrativo u operativo.

#### **3.6.2.1. Clasificación**

Los costos que se manejan dentro de la municipalidad son costos de funcionamiento, organización, instalación y mantenimiento de su infraestructura, mobiliario y equipo, y de vehículos.

#### **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**

El sistema contable de la Municipalidad es establecido según lineamientos y normas que esta debe seguir, para tener claridad y orden en su gestión financiera.

#### **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 indicadores utilizados dentro del funcionamiento de la Municipalidad 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 es 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**

El financiamiento dentro de la Municipalidad se da por medio de dos fuentes, siendo las siguientes:

#### **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 realiza la identificación y descripción de los problemas encontrados durante la intervención.

#### **3.7.1. Área Administrativa**

Según el diagnóstico realizado se estableció que actualmente la Dirección de Servicios Públicos como tal, carece de manuales de procedimientos adecuados con los que cualquier institución moderna debe contar para lograr sus objetivos con eficiencia.

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 tiene 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 su naturaleza la municipalidad no cuenta con un área de mercadeo establecida, sin embargo cuenta con una oficina de comunicación social que tiene como principal objetivo la socialización con la población del municipio, transmitiendo de manera audiovisual a través de los diferentes medios de comunicación las actividades y proyectos que la municipalidad lleva acabo, así como las programaciones de proyectos a futuro. Esto con el fin de que exista un enlace entre la población usuaria de los servicios municipales y la administración de la misma.

### **3.7.3. Área de finanzas**

La municipalidad cuenta con la Dirección Financiera, encargada de realizar todas las gestiones administrativo financieras que se requieren dentro del funcionamiento de la municipalidad. Esta área cuenta con distintos sistemas contables 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 de la municipalidad de Salamá, 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.** Inexistencia 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.** Falta 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.** Necesidad de un manual que unifique todos los procedimientos que realizan las unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos.
  
- e.** Ausencia 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**

Capítulo donde se encuentra desarrollada la propuesta, que surge como resultado del proceso de análisis e investigación de la unidad de intervención. Contiene la identificación del problema, los hallazgos, justificación de la propuesta, sus objetivos, la metodología de implementación de dicha propuesta, resultados esperados, los recursos a utilizar y presupuesto necesario.

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

Manual de Procedimientos en la unidad de Agua Potable de la Dirección de Servicio Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

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

Con base al resultado del Diagnostico Administrativo realizado en el año 2015, en la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, y con el apoyo de la herramienta del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), se logró determinar la falta de una herramienta que contenga de forma descriptiva, secuencial y grafica los procedimiento que se llevan a cabo dentro de la unidad de Agua Potable, siendo esta una de las unidades de mayor importancia dentro de dicha dirección, puesto que por medio de esta unidad se coordinan y ejecutan todas las actividades referentes de limpieza y abastecimiento del vital líquido a la población.

Actualmente la unidad de Agua Potable, realiza sus actividades de forma empírica, sin tener una guía de apoyo para que sus actividades sean desempeñadas de forma eficiente y eficaz. Otro punto a resaltar es la dificultad que se tiene en proceso de inducción, puesto que se les dificulta orientar al nuevo colaborador en las actividades que este deberá ejecutar, debido que no cuentan con un documento que les permita orientarlo de forma clara y precisa en las

actividades que tendrá a su cargo. Ocasionando pérdida de tiempo en la ejecución de las actividades de los demás y fallas en la ejecución de las mismas.

#### **4.2.1. Hallazgos**

Por medio del Diagnostico Administrativo efectuado dentro de la Dirección de Servicios Públicos se detectaron varios puntos a fortalecer dentro de la ejecución diaria de las actividades, mencionando algunas:

- a.** Carencia de un documento que contenga los procedimientos de la Unidad de Agua Potable.
- b.** Necesidad de material de apoyo para la realización de cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la Unidad de Agua Potable.
- c.** Inexistencia de una guía de retroalimentación e inducción para el personal que integra la Unidad de Agua Potable.
- d.** Ordenamiento de los pasos a seguir para la ejecución de los procedimientos que surgen de cada actividad dentro de la Unidad.
- e.** Falta de una herramienta que contenga de forma descriptiva, secuencial y gráficamente los procedimientos que se ejecuten dentro de la Unidad de Agua Potable.

Es por ello que se toma la decisión de elaborar un Manual de Procedimientos en la Unidad de Agua Potable, de la Dirección de Servicios Públicos de la municipalidad de Salamá, siendo esta unidad una de las más importantes, pues es la responsable y encargada de todas las actividades referentes a la prestación del servicio 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, 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 y/o notificados por la población.

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

La herramienta utilizada en el diagnóstico efectuado en la unidad de intervención es el análisis FODA, donde se describen las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas detectadas en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz. Sirviendo de base para la identificación de los principales problemas a los que se enfrenta esta unidad, durante la ejecución de sus actividades diarias.

#### **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, ordenándolas secuencialmente y determinando los responsables de cada actividad. En los manuales de procedimientos son consignadas, las acciones y operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la institución u organización a través del trabajo de sus colaboradores.

Es una herramienta de comunicación muy útil entre la institución y los colaboradores, manteniéndolos al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; además permitiendo el manejo y control de la información. Los manuales deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda organización moderna, no deben ser inflexibles e impedir la capacidad creativa de los integrantes de la institución, deben

modificarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la gestión.

Es por ello la importancia de que la Municipalidad cuente con este tipo de documentos que coadyuven en la realización de las actividades cotidianas de los colaboradores, para que se logre el objetivo principal; que no es más que brindarle a la población de Salamá, Baja Verapaz, un servicio de calidad.

Tomando en cuenta además el grado de importancia que tiene la Unidad de Agua Potable dentro de la municipalidad, puesto que tiene a su cargo la responsabilidad y coordinación de todas las actividades referentes a la prestación del servicio del vital líquido para toda la población del municipio. Así mismo esta unidad coordina actividades de capacitaciones con representantes de comités de agua potable para garantizar la administración y mantenimiento de los sistemas, organizan actividades de concientización a la población en cuanto al uso del agua, así como el pago puntual del servicio, además proponer soluciones inmediatas a los problemas encontrados y/o notificados por la población.

Para poder facilitar la realización de los procesos dentro de esta unidad, se determinó la importancia de contar con un manual donde se establezcan secuencialmente paso a paso las actividades necesarias para llevar a cabo dichos procesos. Además contribuye en ordenar y facilitar la coordinación y comunicación en la Unidad de Agua Potable, aportando de esta manera una herramienta útil para el cumplimiento de sus objetivos.

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

A continuación se detallan los objetivos que se esperan alcanzar con la elaboración e implementación del Manual de Procedimientos para la unidad de agua potable.

- a. Contribuir en el proceso administrativo y operativo en la Unidad de Agua Potable de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá Baja Verapaz, con el propósito de que exista más claridad en la realización de los procedimientos, y el servicio llegue a la población de manera eficiente y eficaz.
  
- b. Proporcionar a las autoridades, y personal de la Unidad de Agua Potable de la Municipalidad, un documento que les sea útil para la toma de decisiones e implementación de acciones.
  
- c. Impulsar el ordenamiento y modernización en cuanto a los procedimientos de la Unidad de Agua Potable.
  
- d. Crear un documento administrativo básico, para la coordinación y ordenamiento de los procedimientos en la Unidad de Agua Potable de la Municipalidad.
  
- e. Aportar al cumplimiento de estándares de calidad de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, mediante la creación de un manual de procedimientos en el cual se establezca cada uno de las actividades que se ejecutan dentro de la Unidad de Agua Potable, apropiado para la delegación de actividades.
  
- f. Elaborar una herramienta propicia para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las actividades en la Unidad de Agua Potable de los Servicios Públicos de la Municipalidad.

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

El presente manual es un documento que pretende ordenar el trabajo de la Unidad de Agua Potable de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz y proporcionar a las autoridades, y empleados municipales una herramienta administrativa que les

permita profundizar sus conocimientos en cuanto a la realización de los procedimientos que se ejecutan en dicha unidad.

El manual tiene además la función de orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso que desconoce sus actividades a realizar; de tal forma, que contribuye de manera directa a la inducción de personal, sirviéndole directamente a la dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad, así mismo ayuda a que las actividades sean ejecutadas de una manera eficiente y eficaz.

Debido al grado de su importancia fue así como se elaboró el Manual de Procedimientos de la Unidad de Agua Potable, el cual contiene de una forma detallada los procedimientos, especificando paso a paso las actividades que se realizan para la prestación de servicio de Agua Potable y trámites internos de la municipalidad, (ver anexo VI).

Aunado a ello, este instrumento es una respuesta a las requisiciones de la legislación actual para modernizar la estructura municipal en favor de mejorar la prestación de servicios municipales. Y coadyuvar a las mejoras administrativas internas de la Unidad de Agua Potable, de la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

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

La metodología de implementación del manual está sujeta al proceso administrativo que se desarrolla en la Unidad de Agua Potable. A la dirección de esta unidad se le sugiere, que la aplicación de este manual de procedimientos sea de manera continua.

Es decir que los colaboradores de la unidad siempre tengan al alcance esta herramienta administrativa, con el fin de poder verificar que las actividades que se

realizan para cada proceso sean las establecidas. Esto con el objetivo, de que el trabajo que se desempeña en la unidad sea realizado de forma eficiente y efectiva.

Es importante, resaltar que los directores de la Unidad de Agua Potable, mantengan un control sobre la aplicación y uso de esta herramienta. La comunicación con los colaboradores es significativa, porque si estos, llegasen a encontrar una forma más sencilla y rápida de llevar a cabo una actividad; se debería de analizar y llegar a un consenso si es viable realizar la modificación en el manual y por ende iniciar a ponerla en práctica.

#### **4.6.1. Fases**

A continuación se presentan las fases de implementación del Manual de Procedimientos de la Unidad de Agua Potable, de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

##### **a. Fase de presentación del manual de procedimientos a las Autoridades Municipales**

El fin primordial de esta fase, es realizar la presentación y entrega tanto a las autoridades municipales superiores, como a los directivos de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, el manual de procedimientos, el cual contiene de forma ordenada y detallada las actividades que conforman los procesos que se ejecutan dentro de la Unidad de Agua Potable específicamente.

##### **b. Fase de presentación del manual de procedimientos a la Unidad de Agua Potable**

En esta fase se le muestra al colaborador de la Unidad de Agua Potable, el manual de procedimientos, momento en el cual ellos deben analizar los procedimientos que tienen a su cargo, esto les facilitara el proceso de ejecución de sus actividades.

**c. Fase de uso y aplicación del manual de procedimiento**

Se da inicio la puesta en práctica del manual de procedimientos, donde el colaborador dará inicio a realizar su trabajo acompañado de esta herramienta. La cual le permitirá obtener el conocimiento sobre las actividades que deberá realizar de forma cronológica durante el desarrollo de sus funciones. Permitiendo tanto al colaborador de nuevo ingreso, como a los ya existentes las consultas necesarias durante la ejecución de una actividad, con el objeto de lograr desempeñarla de forma rápida y eficiente y brindar de esta forma un buen servicio a la población.

**d. Fase de control y supervisión del manual de procedimientos**

Además de servir como herramienta guía para el colaborador, el manual permitirá a los Directores y Sub-directores la supervisión y control de la correcta ejecución de los procedimientos por parte de los colaboradores.

**4.7. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN**

Es una herramienta que tiene como fin principal ayudar, a las autoridades responsables de la implementación del Manual de Procedimientos. El cronograma para la implementación se presenta en el cuadro 13.

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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL					
No.	ACTIVIDAD	SEMANAS			
		1	2	3	4
<b>FASE I Presentación del manual de procedimientos a la Autoridades Municipales</b>					
1	Presentación del manual a las autoridades superiores de la municipalidad.				

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

2	Presentación del manual y a los Directores y Sub-directores de la Dirección de Servicios Públicos.				
<b>FASE II Presentación del manual de procedimientos a la Unidad de Agua Potable</b>					
3	Presentarle a los colaboradores el manual donde se encuentren establecidos los procedimientos que deberá seguir paso a paso para poder realizar sus tareas de forma eficiente				
4	Que los colaboradores analicen los procedimientos establecidos y graficados en el manual de procedimientos, para que inicie el proceso de empoderamiento de sus actividades a ejecutar.				
<b>FASE III Uso y aplicación del manual de procedimiento</b>					
5	En esta fase se pone en práctica el manual de procedimientos, donde el colaborador dará inicio a su trabajo acompañado de esta herramienta.				
<b>FASE IV Control y supervisión del manual de procedimientos</b>					
6	El objetivo de esta fase es que los Directores y sub-directores le den el seguimiento pertinente a cada proceso, y verificar que los colaboradores sigan la secuencia de las actividades a realizar.				
7	Esta fase debe ser permanente y constante.				

Fuente: Elaboración propia, 2016.

En el cuadro 13 se describen las fases con su tiempo específico para la implementación del Manual de Procedimientos en la Unidad de Agua Potable.

#### 4.8. RESULTADOS ESPERADOS

- a. Por medio de este manual se espera ordenar y actualizar los procesos que actualmente se desempeñan dentro de la Unidad de Agua Potable.
- b. Que las actividades que se desarrollen dentro de la Unidad de Agua Potable, se ejecuten de manera rápida y eficiente.

- c. Que esta herramienta les sirva de apoyo tanto a la Unidad de Agua Potable como a la Dirección de Recursos Humanos en el proceso de inducción de nuevo personal contratado.
- d. Que les sea útil a los Directores y Supervisores de la Unidad, como una herramienta de apoyo en la supervisión y control de las actividades que se desarrollan dentro de la misma.
- e. Que contribuya a la administración de la Municipalidad de Salamá, en la obtención de una herramienta administrativa necesaria para que proporcione a la población un servicio de calidad y en mejora de sus servicios.

#### **4.9. BENEFICIARIOS**

Las personas que saldrán beneficiadas con la creación de este manual de procedimientos son:

- a. Todos los colaboradores, directivos y supervisores que actualmente laboran dentro de la Unidad de Agua Potable, de la Dirección de Servicios Públicos de la municipalidad.
- b. Los colaboradores que en un futuro puedan integrarse a esta Unidad, ya que tendrán una guía práctica para conocer paso a paso sus actividades.
- c. Y por último, y más importante, toda la población del municipio de Salamá, Baja Verapaz, ya que gracias a esta herramienta las actividades se podrán desarrollar de forma ágil y efectiva, logrando con esto el cumplimiento de entregarles un servicio de buena calidad.

#### **4.10. RECURSOS**

Los recursos necesarios para la elaboración e implementación del manual son los siguientes:

#### **4.10.1. Recursos Humanos**

Este manual de procedimientos estará a disposición de la Dirección de Recursos Humanos, para ser utilizado durante el proceso de inducción del nuevo personal que se integrara a futuro a la Unidad, de igual manera en la Unidad de Agua Potable para los colaboradores que ya forman parte de esta unidad. Debido a que esta herramienta está enfocada para ser utilizada por el personal que ejecuta las actividades cotidianas de esta unidad.

De igual manera la elaboración de este manual de procedimientos fue realizado con el apoyo del grupo de colaboradores ya existentes en la unidad, estos proporcionaron la información necesaria para su elaboración y aprobación final del mismo.

#### **4.10.2. Recursos Materiales**

Los recursos materiales que serán necesarios durante la utilización del manual, serán la reproducción de copias del manual, para que este a la disposición de los colaboradores de esta unidad, y otro tipo de material de apoyo como: computadora, cañonera, entre otros, para su correspondiente presentación y divulgación del mismo.

#### **4.11. PRESUPUESTO**

El presupuesto a considerar necesario para la presentación o divulgación del manual a los colaboradores de la Unidad de Agua Potable de la Dirección de Servicios Públicos es el que se presenta en el cuadro 14.

**CUADRO 14**  
**SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016**  
**PRESUPUESTO PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

RUBRO	MONTO
<b>Instalaciones</b>	Q1,000.00
<b>Reproducciones del Manual</b>	Q100.00
<b>Mobiliario y Equipo</b>	Q200.00
<b>Refacción</b>	Q500.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q1,800.00</b>

Fuente: Elaboración propia según presentación del manual de procedimiento, en la Municipalidad de Salamá 2016.

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

No se considera necesario el contemplar una fuente de financiamiento para poner en práctica esta herramienta administrativa, debido a que este documento se encontrará a disposición de todo el grupo de colaboradores de manera impresa y gratuita. Se consideraría una fuente de financiamiento interna o externa, si por parte de la Dirección de Servicios Públicos y la Unidad de Agua Potable necesitaran algún tipo de capacitación en determinado tema que consideren necesario, o en el fortalecimiento en la inducción del nuevo personal contratado y/o del que ya trabaja en esta Unidad de Agua Potable.

## CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación realizada en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz y tomando en cuenta los objetivos, se concluye lo siguiente:

- a.** Las condiciones socioeconómicas del municipio de Salamá, denotan una alta dependencia de las actividades relacionadas con la agricultura, producción pecuaria y forestal. En menor grado el sector de servicios, asociados al comercio y servicios públicos, todas ellas constituidas como pequeñas empresas familiares.
- b.** Dada las circunstancias económicas en el municipio de Salamá, hacen que el acceso a servicios y educación sea limitada, sobre todo en el área rural presentándose escaso acceso a la educación universitaria y nivel medio, generando un índice de analfabetismo del 24.4%.
- c.** El proceso administrativo es de vital importancia dentro de toda institución o empresa en el desarrollo de sus actividades, para que estas sean ejecutadas correctamente.
- d.** La Municipalidad de Salamá, necesita la implementación de herramientas administrativas, como lo son los manuales de procedimientos, que le ayuden a efectuar sus actividades de una manera eficaz y eficiente, todo esto para que la población obtenga servicios de calidad.
- e.** Como resultado de la investigación realizada dentro de la Dirección de Servicios Públicos, se concluye sobre la importancia de contar con una herramienta que contribuya en el proceso administrativo y operativo en la Unidad de Agua Potable, de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá Baja Verapaz.

## RECOMENDACIONES

Con base al análisis de la investigación y tomando en cuenta los objetivos y conclusiones, se detallan a continuación algunas recomendaciones que se consideran pertinentes.

- a.** Fomentar el emprendimiento empresarial dentro del municipio y diversificación productiva, y de esta manera se reduzca la vulnerabilidad asociada a actividades productivas masivas, tales como la producción agrícola.
- b.** Buscar apoyo en instituciones gubernamentales y no gubernamentales, para que tanto lo servicios como la educación, sean accesibles dentro de las comunidades del área rural que no poseen actualmente la oportunidad de acceso a ellos.
- c.** Aplicar dentro de la gestión municipal el proceso administrativo, puesto que este es base fundamental para que todas sus actividades y proyectos tengan los lineamientos necesarios para su correcta ejecución.
- d.** Por parte de la municipalidad apoyar la creación de este tipo de herramientas que contribuyen en planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las actividades que se ejecutan dentro de la misma y específicamente en la unidad de Agua Potable.
- e.** Poner en práctica esta herramienta administrativa que contribuye en el cumplimiento de estándares de calidad de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, en la cual se establecen cada una de las actividades que se ejecutan dentro de la Unidad de Agua Potable, apropiado para la delegación de actividades a ejecutar por parte de los colaboradores de nuevo ingreso y de los ya existentes.

## 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 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos3/presupuestos/presupuestos.shtml>.
- Barrios Ambrocio, 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.
- Conde Prera, H. A. 1989. Pequeña Monografía de Baja Verapaz: Sultana de las Rosas: Monografía de Salamá. 2º Edición. Guatemala, editorial Oscar de León Palacios. 199 pp.
- Congreso de la República de Guatemala. (en línea). Sf. Código Municipal Decreto 12-2012. Consultado el 21 de agosto de 2015. Disponible en: [derechoyleyes.com/2013/02/código-municipal-de-guatemala-decreto-12-2012/](http://derechoyleyes.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.
- Chiavenato. I. 2007. Administración de Recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. 8° Edición. México, McGraw-Hill. 518 pp.
- Definición ABC. Guatemala. 2015. Definiciones. (en línea). Disponibles en: <http://www.definicionabc.com>.
- DEGUATE. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 de agosto del 2015. Disponible en <http://www.deguate.com>.
- Robles E. Iglesia Parroquial de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.deguate.com>.
- Gulick. L. Administración Pública. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.irmasusana.blogspot.com/2007/01/administracin-pblica.html>.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-, Guatemala. 2010. Informe Nacional de Desarrollo Humano, fascículo región II.
- Instituto Nacional de Estadística -NE-, Guatemala. 2002. XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación.
- 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.
- Camo M. Monografía del departamento de Baja Verapaz. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 de agosto del 2015. Disponible en: <http://camo.com.gt>.
- 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.
- Montaña. I. Definición de Administración Pública. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.irmasusana.blogspot.com/2007/01/administracin-pblica.html>.
- Municipalidad de Salamá. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.munisalama.gob.gt>.
- OMS/UNICEF. Saneamiento. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/sanitation.shtml>.
- Pérez. M. Atención al cliente. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.m.monografias.com/trabajos95/definiciones- importantes/definiciones- importantes.shtml>.

- Proteus, C. Definición de capacitación. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.es.scribd.com/doc/37268495/conceptos-Afines-A-La-Capacitacion>.
- 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 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/proyecto/concepto-proyecto.html>.
- Wigodski. J. Población y muestra. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 de agosto del 2015. Disponible en: <http://www.metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

Vo. Bo.   
Glin Oliva  
Auxiliar de Biblioteca USAC-CUNBAV



## **ANEXOS**

## ANEXO I 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 provoca 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 puede provocar 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 puede generar inconformidad en la población.</li> <li>• 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 II  
DIVISIÓN POLÍTICA DE SALAMÁ B.V.**

**DIVISIÓN POLÍTICA  
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015**

<b>ÁREA NOR-ESTE</b>		
<b>No.</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>NOMBRE</b>
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
<b>ÁREA NORTE</b>		
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
<b>ÁREA URBANA</b>		
25	BARRIO	EL CENTRO
26	BARRIO	EL CALVARIO
27	COLONIA	EL CALVARIO
28	SECTOR	LA TEJERA
29	SECTOR	MINERVA

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

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
65	ALDEA	RINCÓN GRANDE

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

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
101	ALDEA	LA CANOA

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

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 CHAQUITE
132	CASERÍO	EL ZARZALITO
133	CASERÍO	LAS VEGUITAS
134	CASERÍO	EL CAMOTE
135	ALDEA	VAINILLAS
136	CASERÍO	LAGUNILLAS
137	CASERÍO	TRAPICHITO

Continúa en la página siguiente...

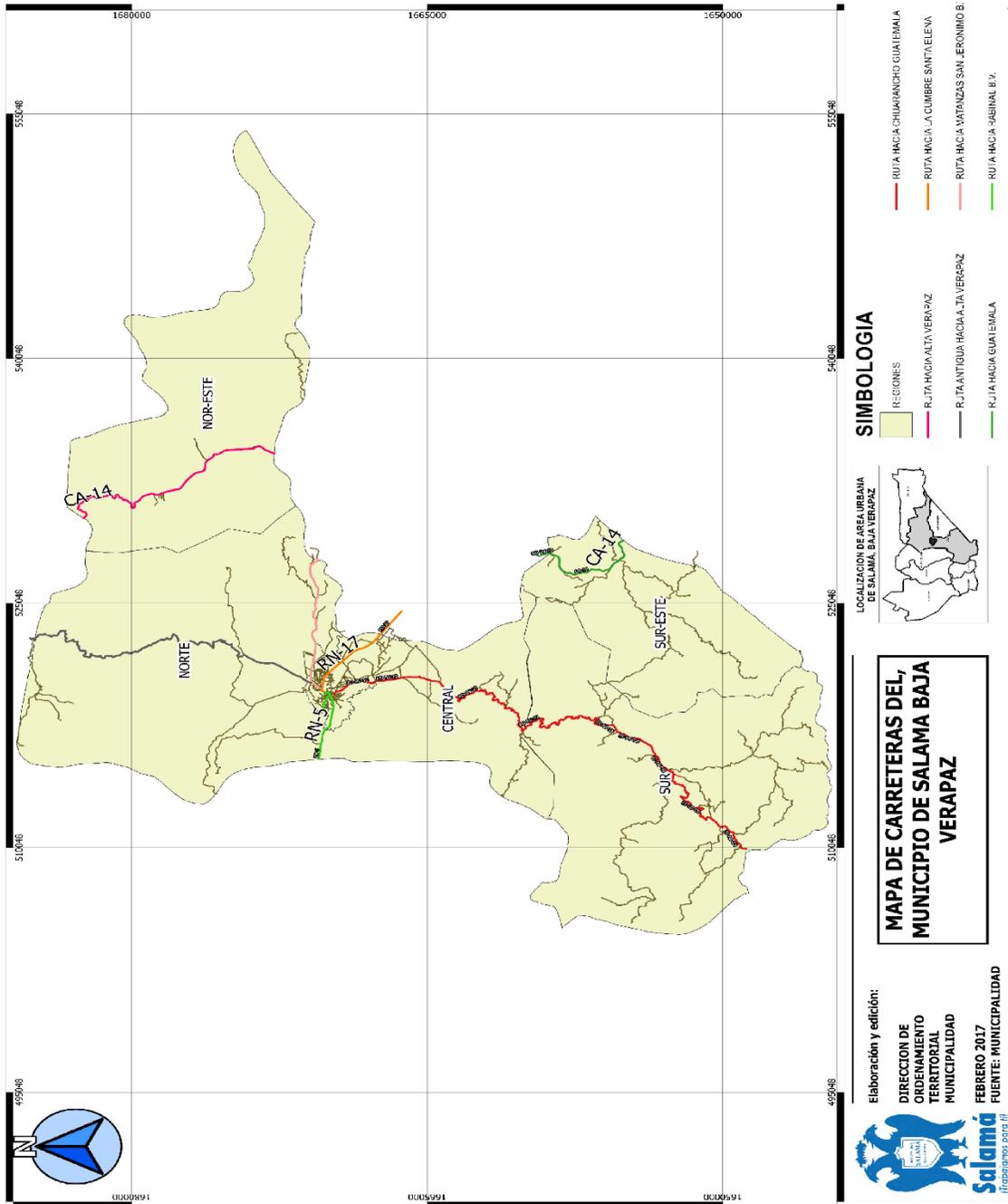
...Viene de la página anterior

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

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

## ANEXO III VÍAS DE ACCESO DEL MUNICIPIO DE SALAMÁ, B.V.

### VÍAS DE ACCESO SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



Fuente: Dirección de Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2017.

## ANEXO IV UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ

### MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017

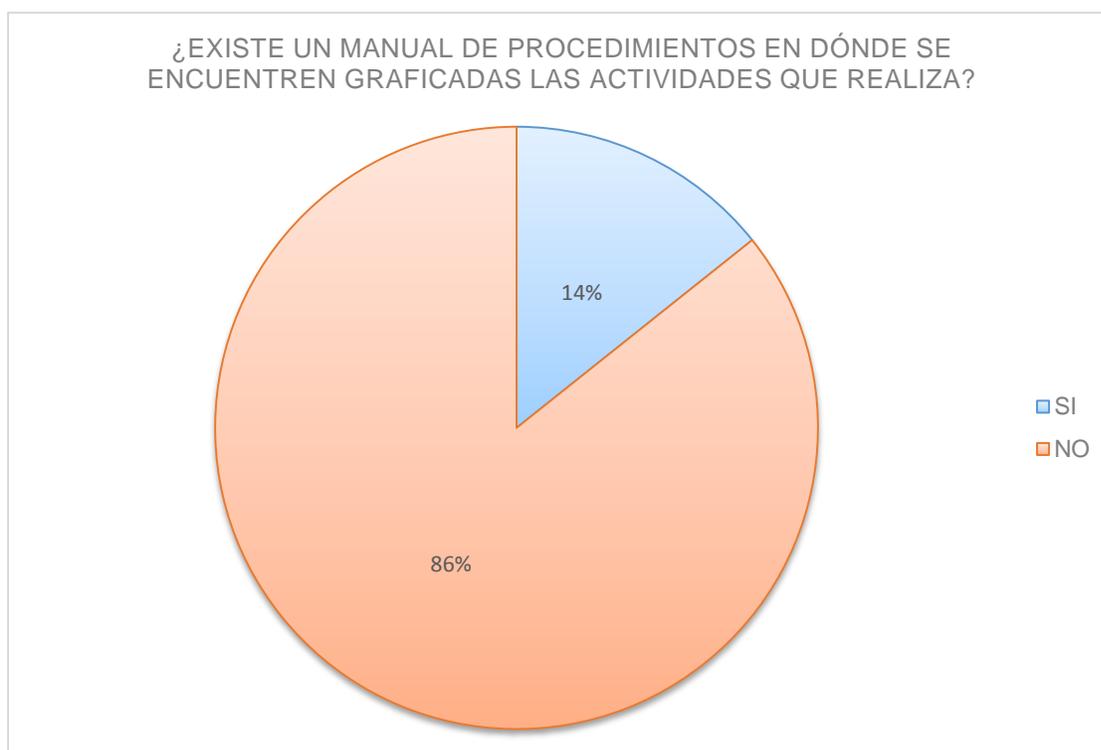


	<p>Elaboración y edición: DIRECCION DESARROLLO TERRITORIAL MUNICIPAL SEPTIEMBRE 2016 FUENTE: MUNICIPALIDAD</p>	<p><b>MAPA DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMA BAJA VERAPAZ</b></p>	<p>LOCALIZACIÓN DE AREA URBANA DE SALAMA, BAJA VERAPAZ</p> 	<p><b>SIMBOLOGIA</b> 📍 <b>MUNICIPALIDAD</b></p>
---	--	---	---	---

Fuente: Dirección de Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2017.

## ANEXO V ANÁLISIS DE ENCUESTA

### ¿EXISTENCIA DE 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 VI**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE DE**  
**LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ**



## ÍNDICE

No.	Título	Pág.
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
	<b>OBJETIVOS</b>	2
	<b>SIMBOLOGÍA</b>	3
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE</b>	4
	Concesión de servicio de agua potable	5
	Instalación de nuevo servicio de agua potable	11
	Ingreso de servicio de agua al sistema	14
	Traspaso de agua potable y/o drenaje	17
	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua	20
	Cambio de medidor/contador de agua potable	24
	Traslado de contador de agua potable	28
	Cambio de caja de contador de agua potable	33
	Corte de servicio de agua potable	36
	Reconexión del servicio de agua potable por corte	39
	Suspensión temporal del servicio de agua potable	42
	Reconexión por suspensión temporal del servicio de agua potable	45
	Ampliación del sistema de agua potable	48
	Generación de facturas del servicio de agua potable	55
	Entregas de facturas de agua	58
	Cloración de agua con hipoclorito	61
	Cloración de agua con cloro gas	64
	Solicitud de cloro a la dirección financiera municipal	67
	Instalación de aforo volumétrico en sistema de agua	70
	Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable	73
	Limpieza del área donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento y seguridad de la misma	76
	Reparación de fuga en tubería de PVC de línea de conducción del sistema de agua	79



## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Procedimientos constituye una guía para la correcta aplicación y ordenamiento de los procedimientos que se ejecutan dentro de la Unidad de Agua Potable; su contenido pretende que tanto las autoridades municipales como el personal, cuenten con un instrumento formal que muestre de forma gráfica, descriptiva y sistematizada los métodos o forma de realizar cada una de las actividades o tareas, y de esta manera contribuir a magnificar la eficiencia y eficacia del personal humano dentro de la Unidad de Agua Potable de la Dirección de Servicios Públicos de la municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

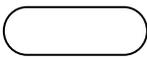
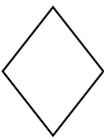
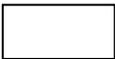
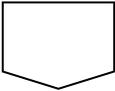
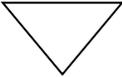
Para concretar y llevar a la práctica este esfuerzo, se presenta el respectivo Manual de Procedimientos de la Unidad de Agua de la Dirección de Servicios Públicos, el cual contiene: objetivos generales, objetivo del procedimiento, descripción secuencial de cada procedimiento, usuarios, requisitos y su respectivo flujograma.

## OBJETIVOS

- a.** Contribuir en el proceso administrativo y operativo en la Unidad de Agua Potable de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá Baja Verapaz, con el propósito que exista claridad en la realización de los procedimientos, y el servicio llegue a la población de manera eficiente y eficaz.
  
- b.** Proporcionar a las autoridades, y personal de la Unidad de Agua Potable de la Municipalidad, un documento que les sea útil para la toma de decisiones e implementación de acciones.
  
- c.** Impulsar el ordenamiento y modernización en cuanto a los procedimientos de la Unidad de Agua Potable.
  
- d.** Crear un documento administrativo básico, para la coordinación y ordenamiento de los procedimientos en la Unidad de Agua Potable de la Municipalidad.
  
- e.** Contribuir al cumplimiento de estándares de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, mediante la creación de un manual de procedimientos en el cual se establezca cada uno de las actividades que se ejecutan dentro de la Unidad de Agua Potable, apropiado para la delegación de actividades.
  
- f.** Dotar una herramienta propicia para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las actividades en la Unidad de Agua Potable de los Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

**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



- 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

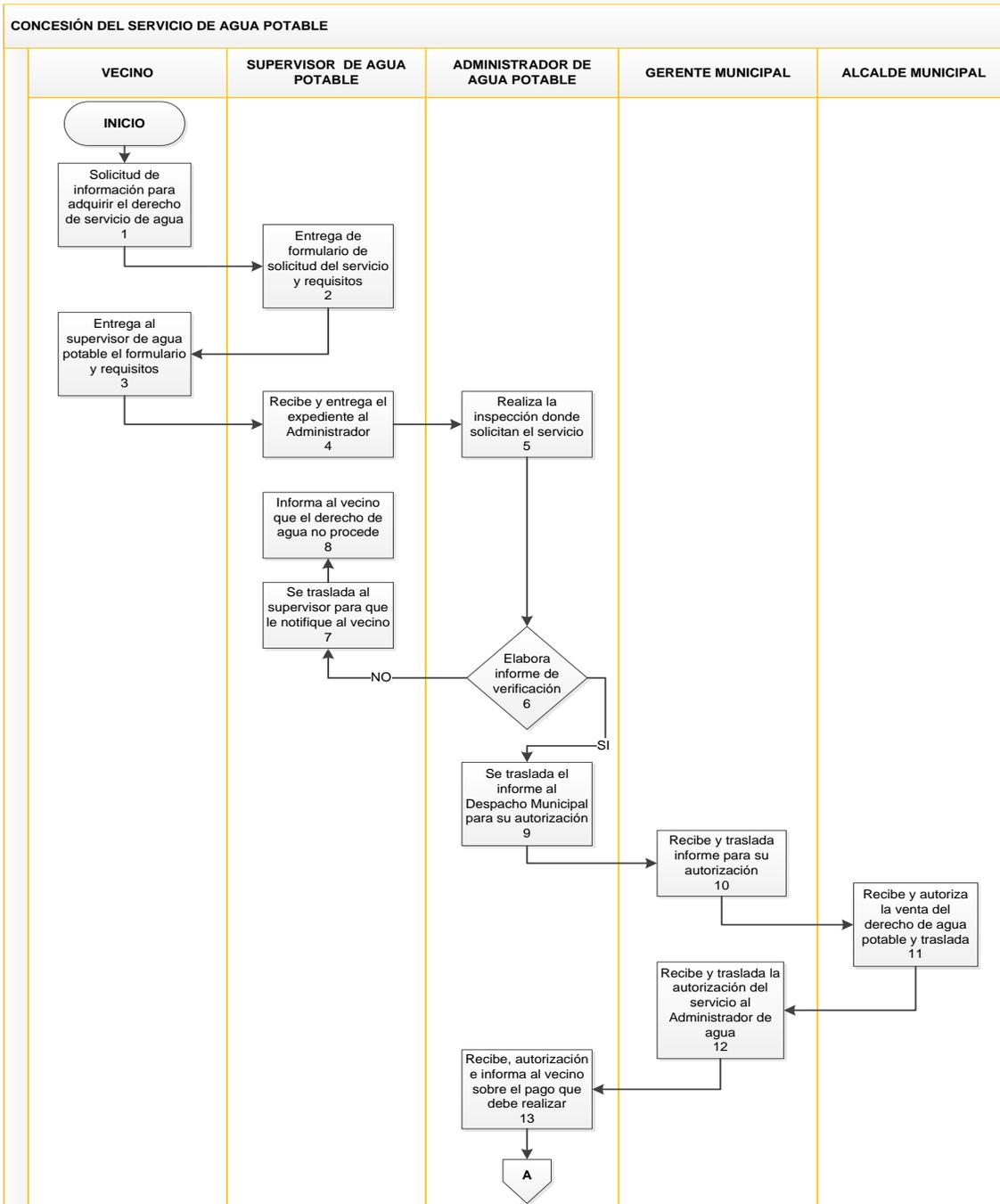
Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

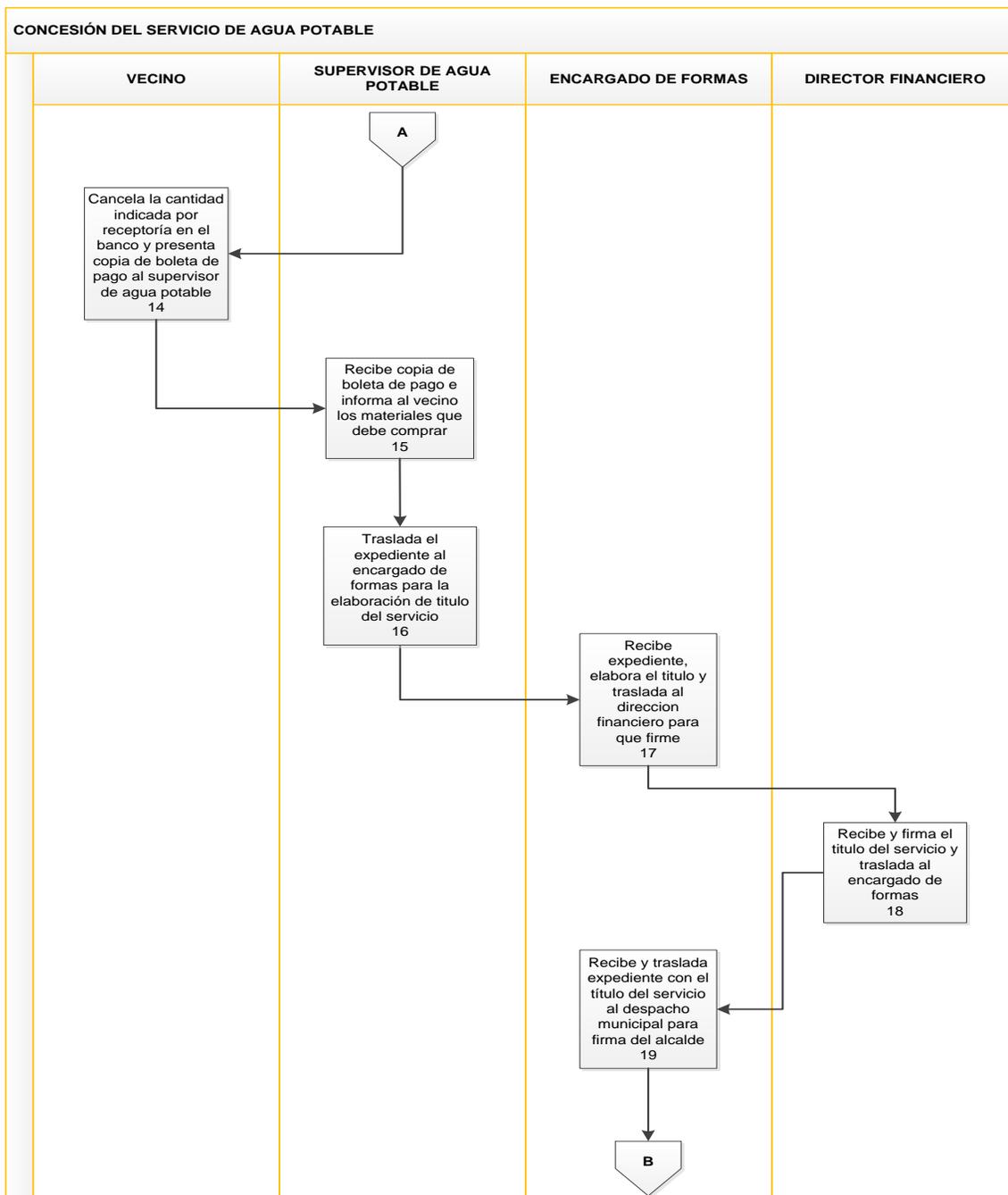
<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Concesión de servicio de agua potable				

<b>16</b>	Traslada el expediente al Encargado de Formas de la Dirección Financiera para elaborar el título de servicio de agua potable.	Supervisor de Agua Potable
<b>17</b>	Recibe expediente, elabora el título y aval; y traslada al Director Financiero para la respectiva firma.	Encargado de Formas
<b>18</b>	Recibe y da firma al título de servicio de agua potable y lo traslada al Encargado de Formas de la Dirección Financiera.	Director Financiero
<b>19</b>	Recibe y traslada el expediente con título del servicio de agua potable al Despacho Municipal para firma del Señor Alcalde.	Encargado de Formas
<b>20</b>	Recibe expediente y traslada al Señor Alcalde Municipal para la firma respectiva	Gerente Municipal
<b>21</b>	Recibe expediente y firma el título del servicio de Agua potable y lo traslada al Gerente Municipal	Alcalde Municipal
<b>22</b>	Recibe expediente completo y traslada al Supervisor de Agua Potable	Gerente Municipal
<b>23</b>	Recibe y entrega al vecino el título de servicio de agua potable.	Supervisor de Agua Potable
<b>24</b>	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	

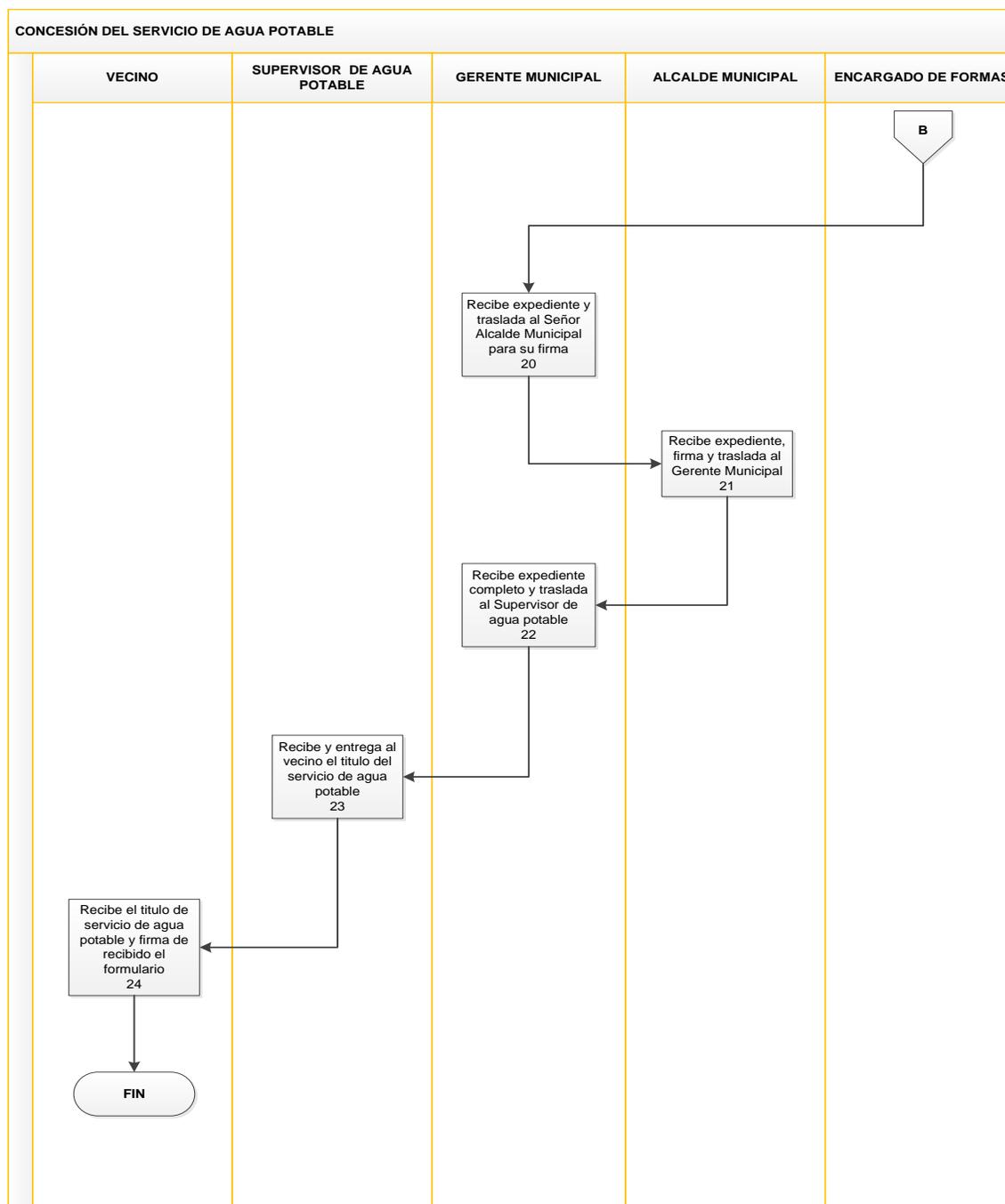
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	4/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Concesión de servicio de agua potable				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	5/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Concesión de servicio de agua potable				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	24	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	6/6	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	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
<p>“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”.</p>

OBJETIVO
<p>“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.</p>

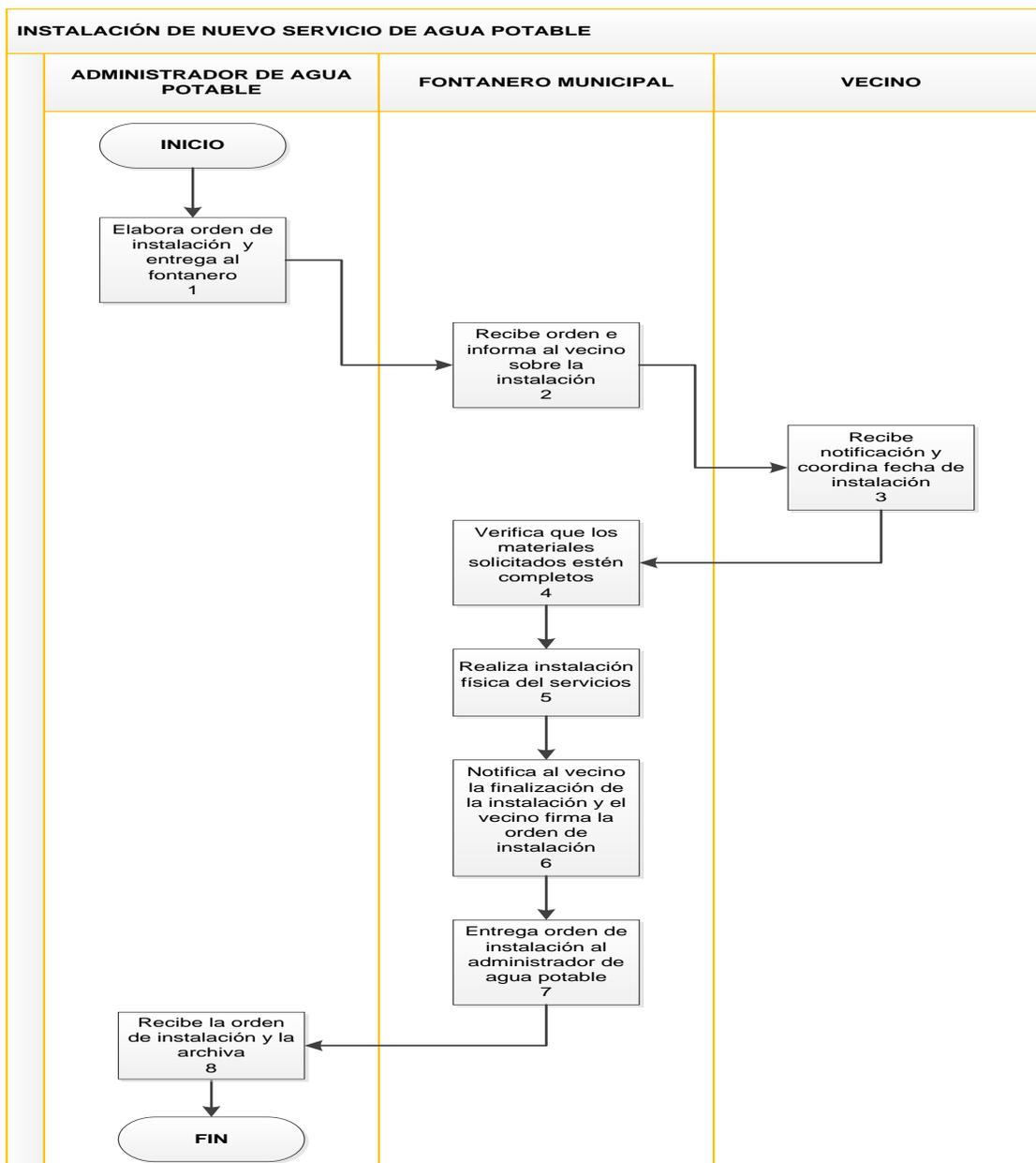
USUARIO
<p>“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno</li> </ul>

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	8	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	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”.

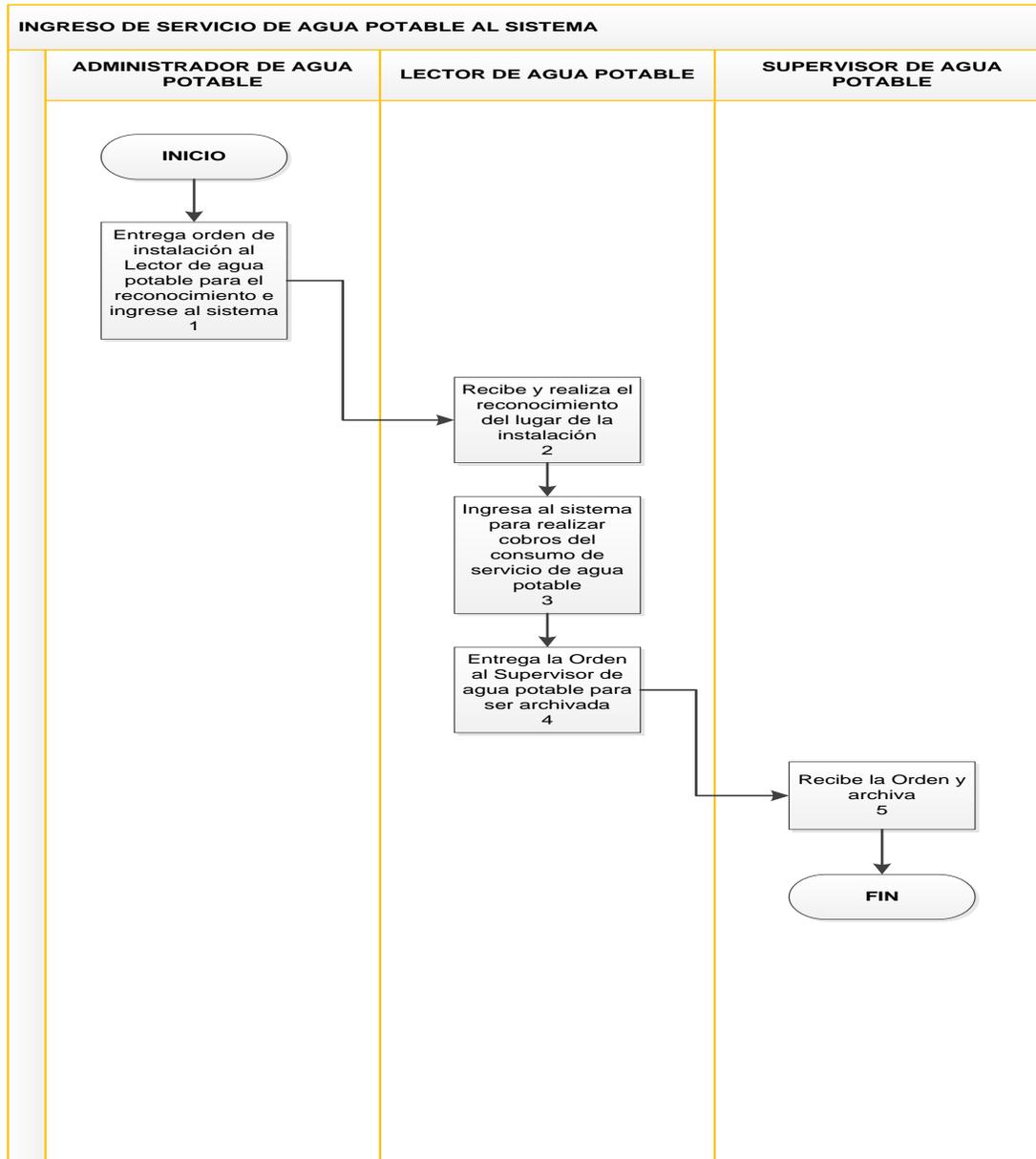
#### REQUISITO

- Solicitud de instalación por vecinos.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	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
<b>2</b>	Recibe y realiza el reconocimiento del lugar de instalación del servicio.	Lector de Agua Potable
<b>3</b>	Ingresa al sistema para realizar cobros del consumo del servicio de agua potable.	
<b>4</b>	Entrega la orden de instalación de agua potable al Supervisor de Agua Potable para ser archivada.	
<b>5</b>	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
<p>“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”.</p>

OBJETIVO
<p>“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.</p>

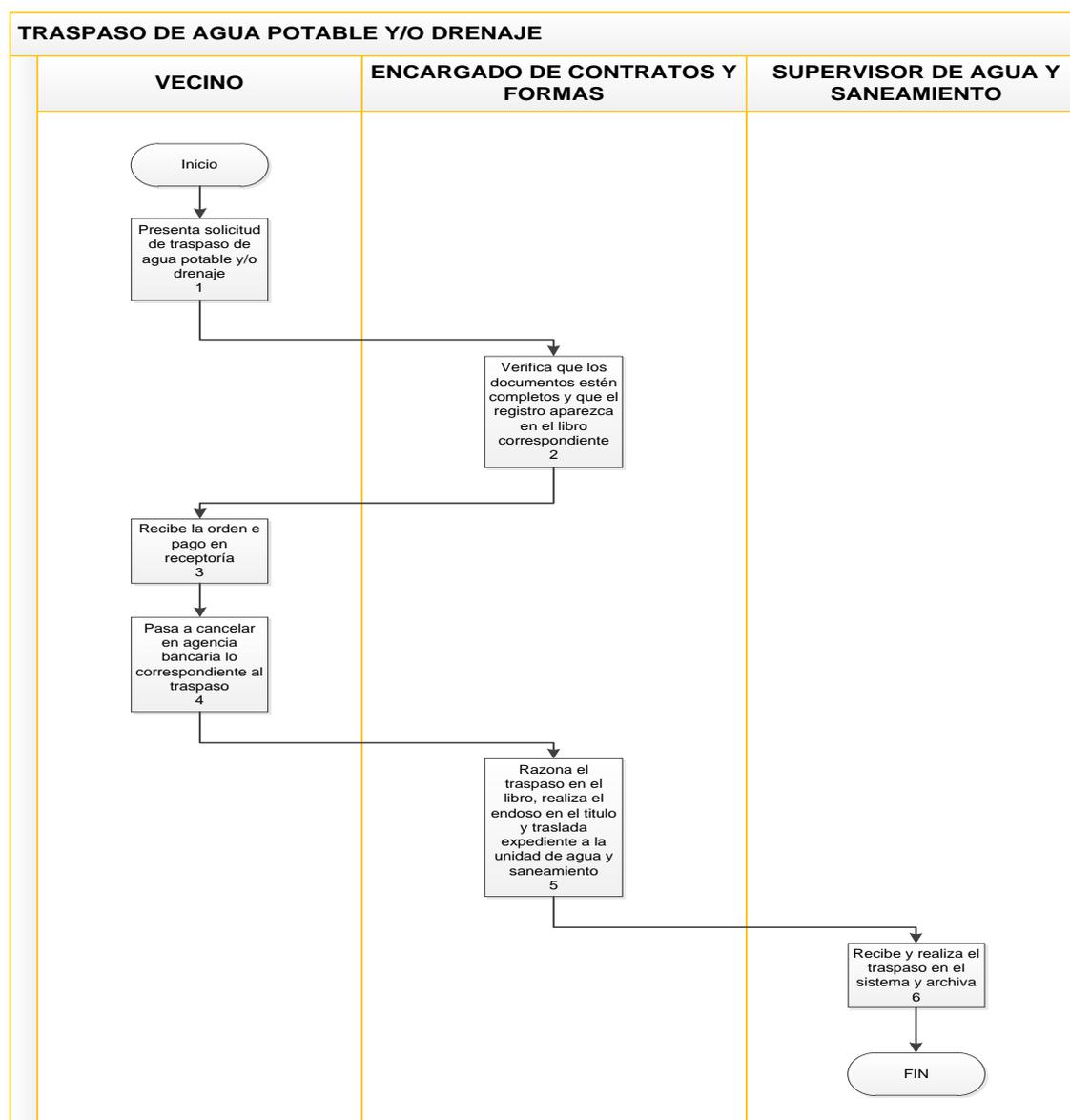
USUARIO
<p>“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>

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>

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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.

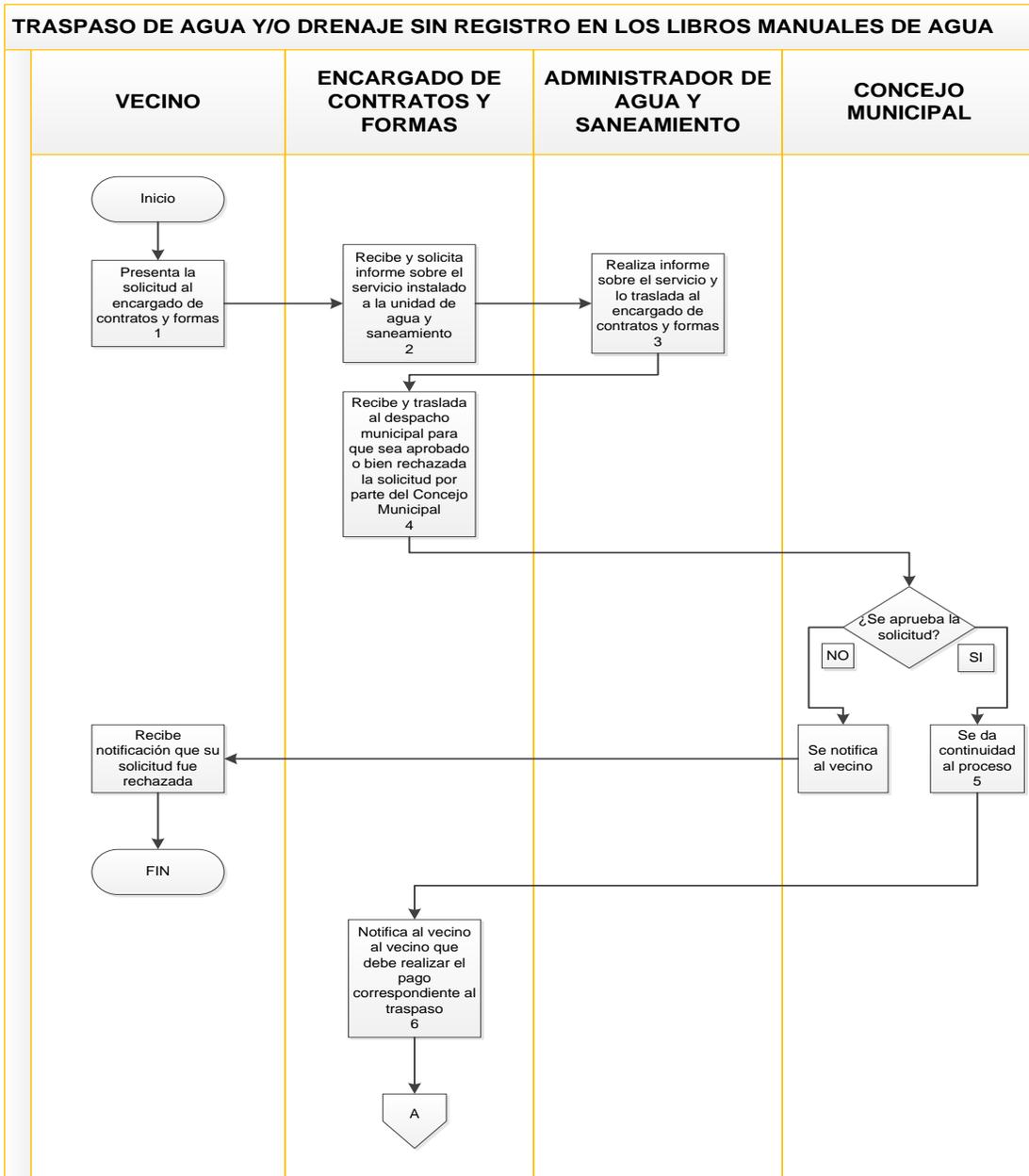
USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITOS
<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>

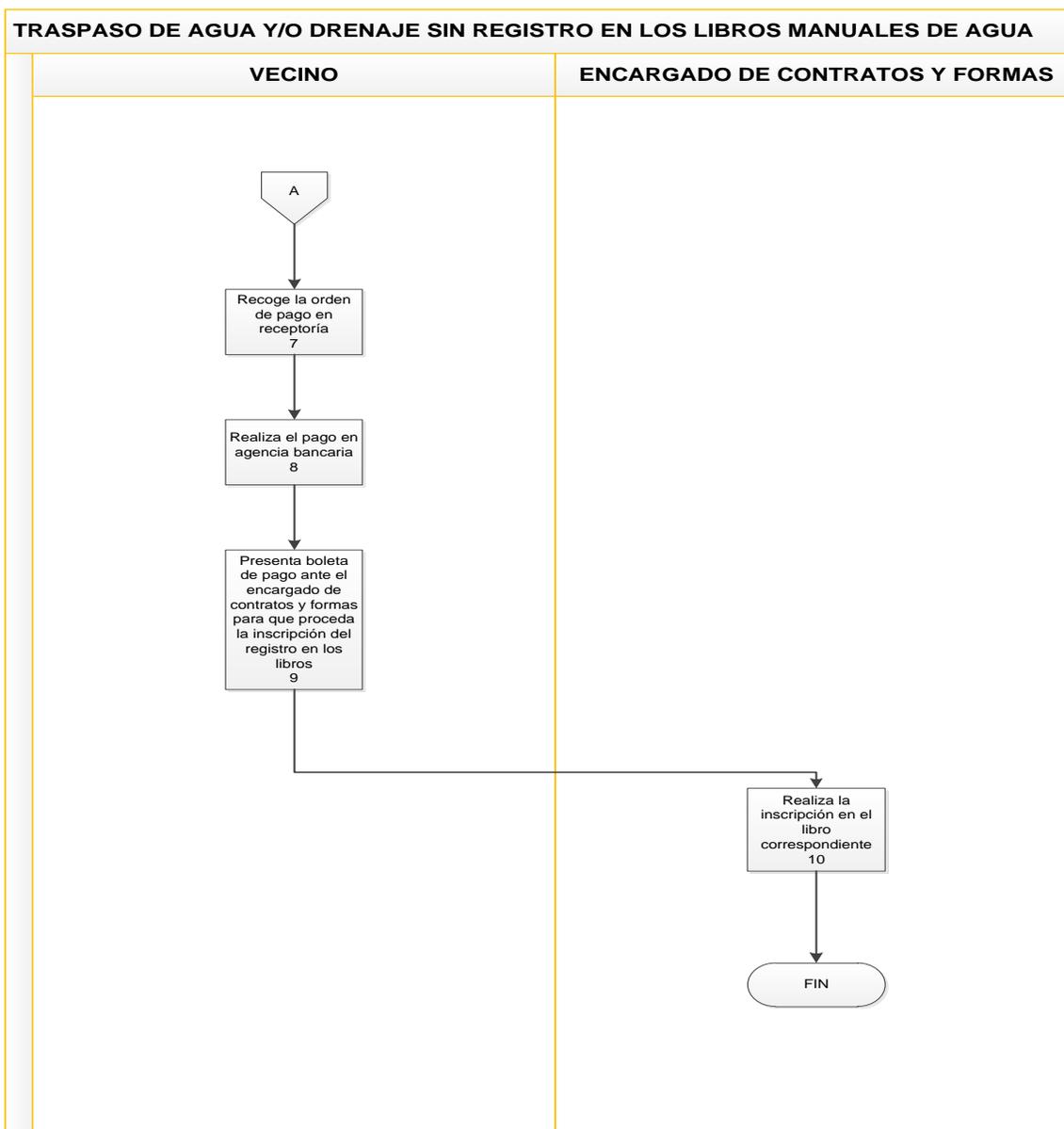
<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	10	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Encargado de Contratos y Formas
<b>Procedimiento:</b>	Traspaso de agua potable y/o drenaje sin registro en los libros manuales de agua				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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”.

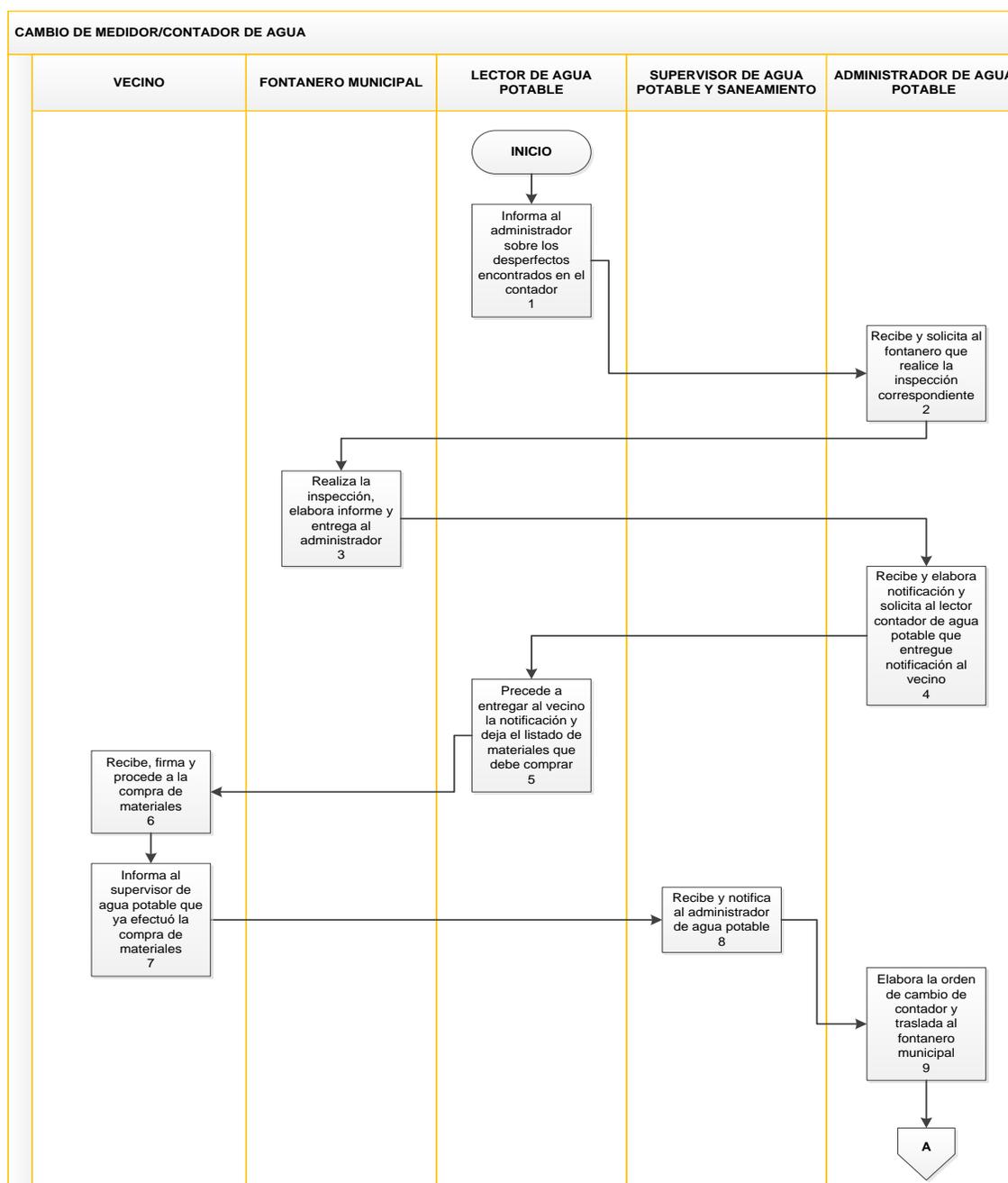
#### REQUISITOS

- Medidor de agua potable.
- Llave de seguridad.
- Llave de globo.
- 2 adaptadores macho de ½ “.
- 1 rollo de teflón de ¾ “.

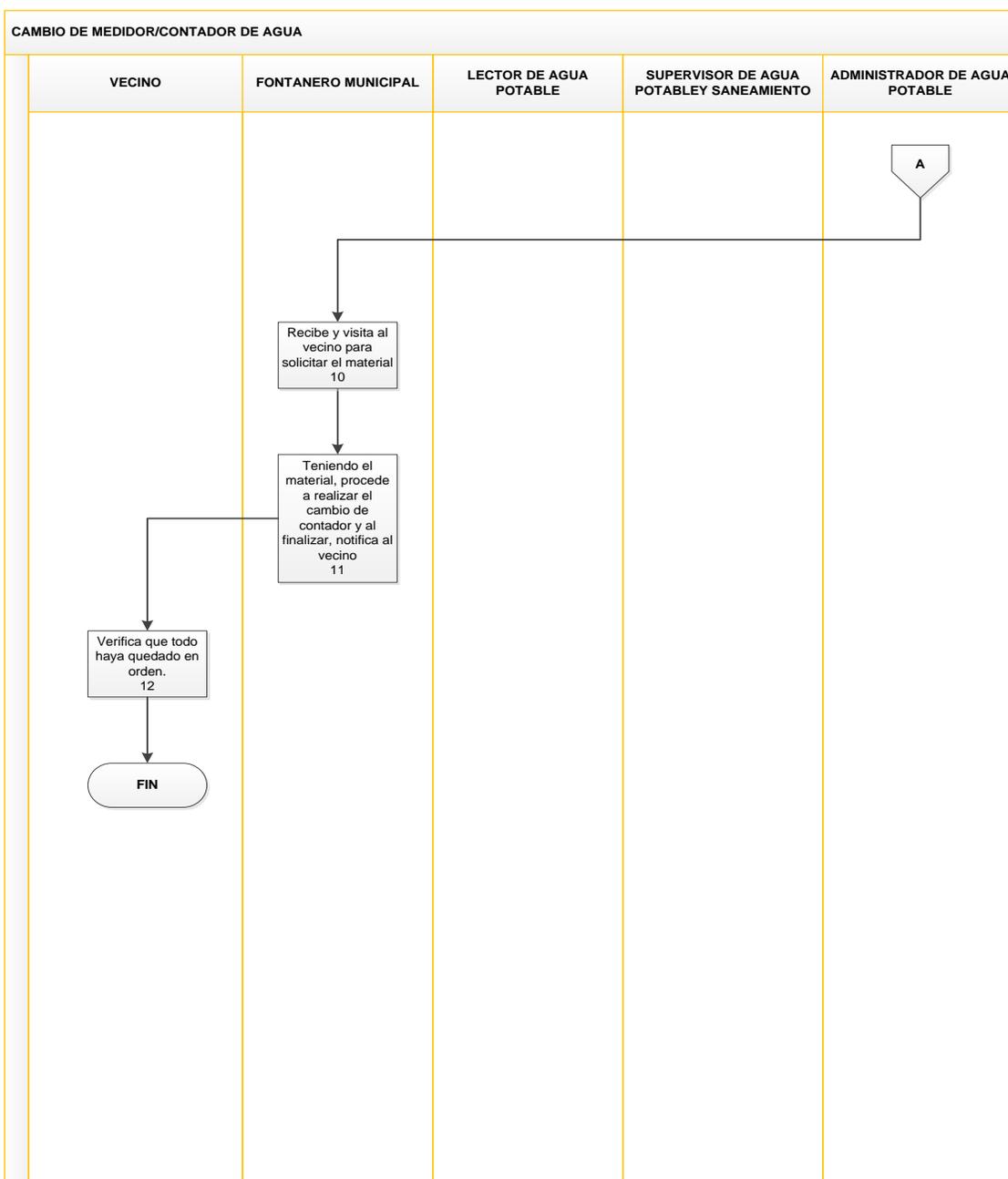
<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	12	<b>Inicia</b>	Lector de Agua Potable
<b>Hoja</b>	2/4	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Vecino
<b>Procedimiento:</b>	Cambio de medidor/contador de agua potable				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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

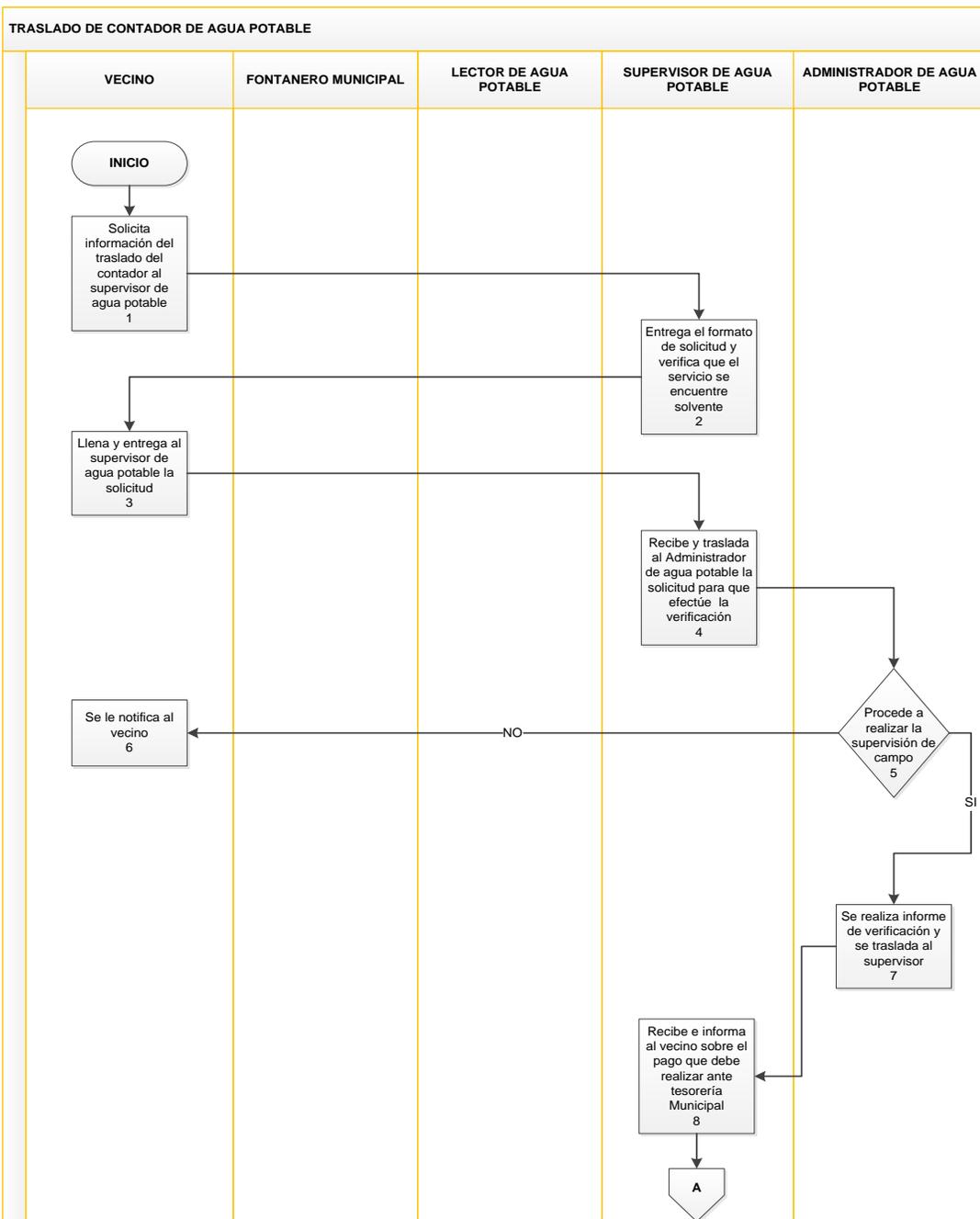
Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

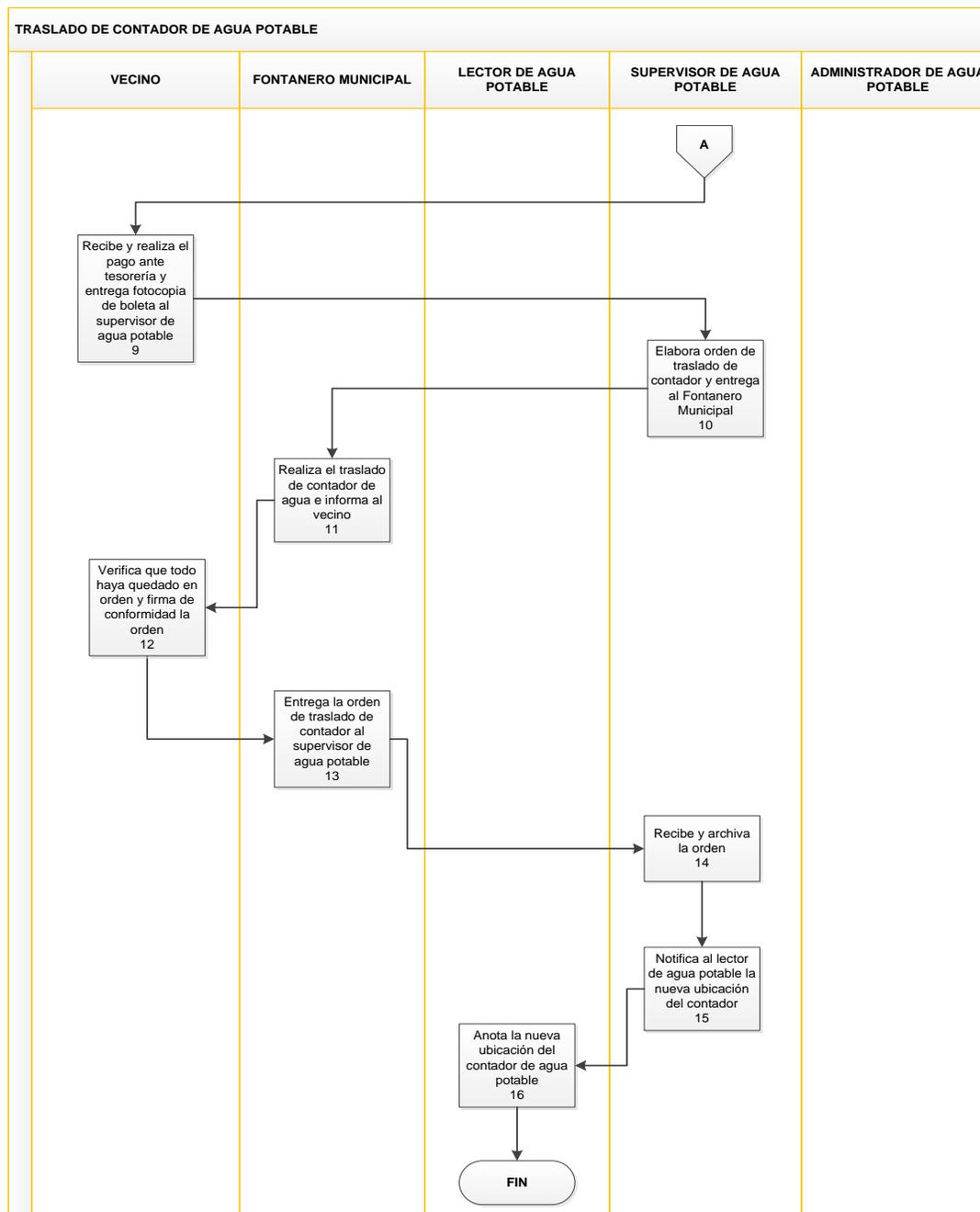
<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	16	<b>Inicia</b>	Vecino
<b>Hoja</b>	3/5	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	Lector de Agua Potable
<b>Procedimiento:</b>	Traslado de contador de agua potable				

<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				



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”.

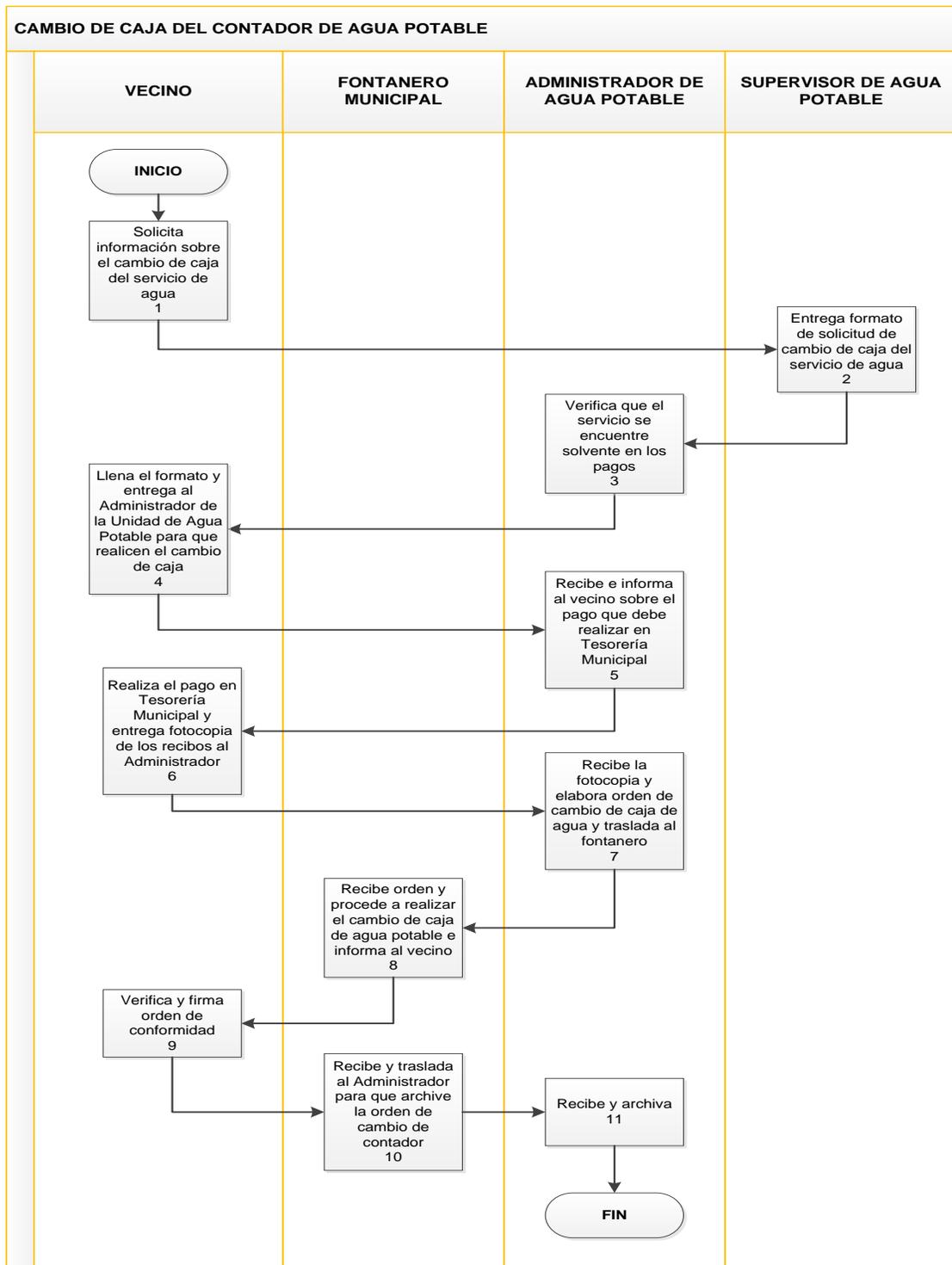
#### REQUISITO

- Solicitud del cambio de caja del servicio de agua potable

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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.

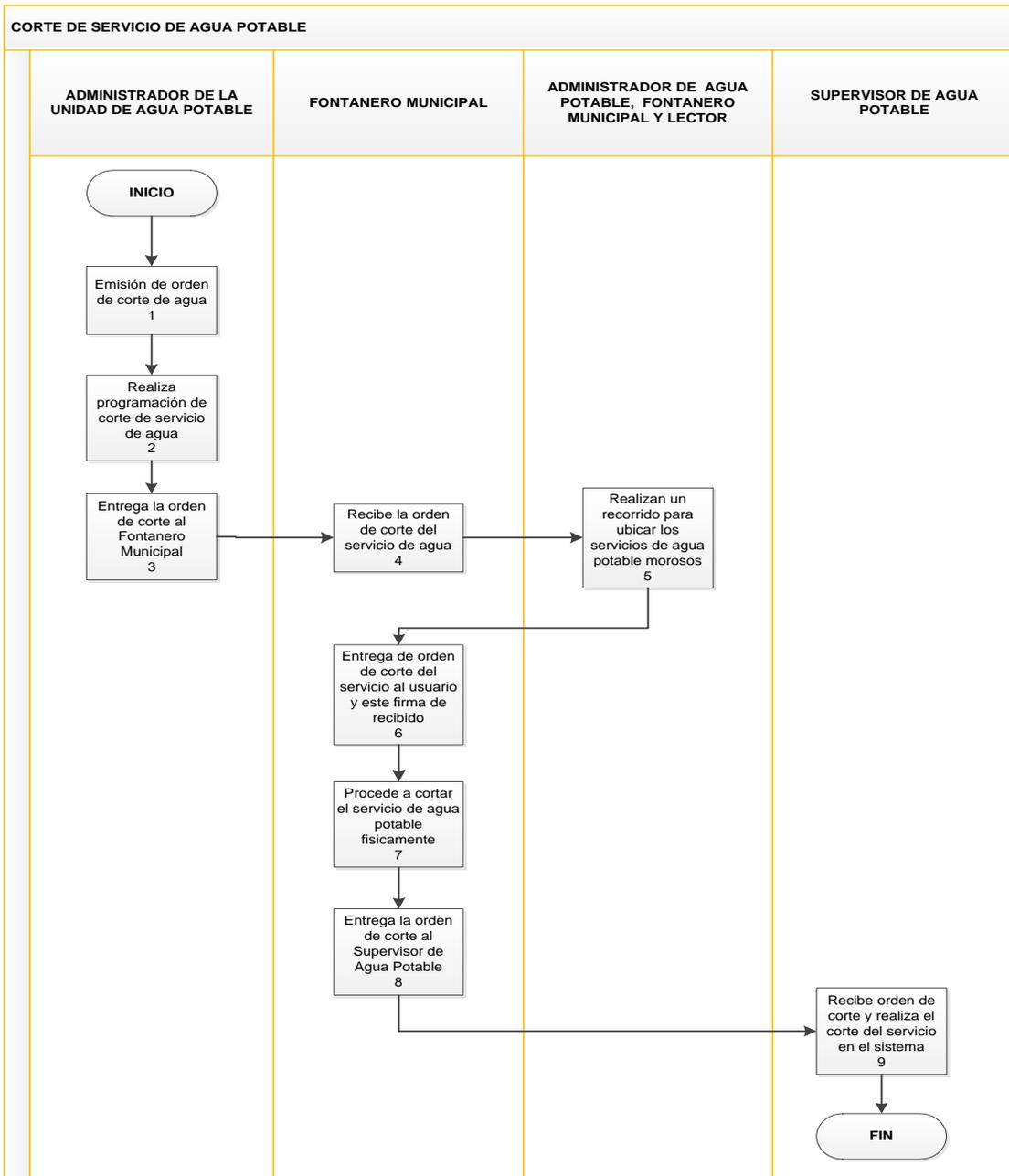
USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno.</li> </ul>

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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”.

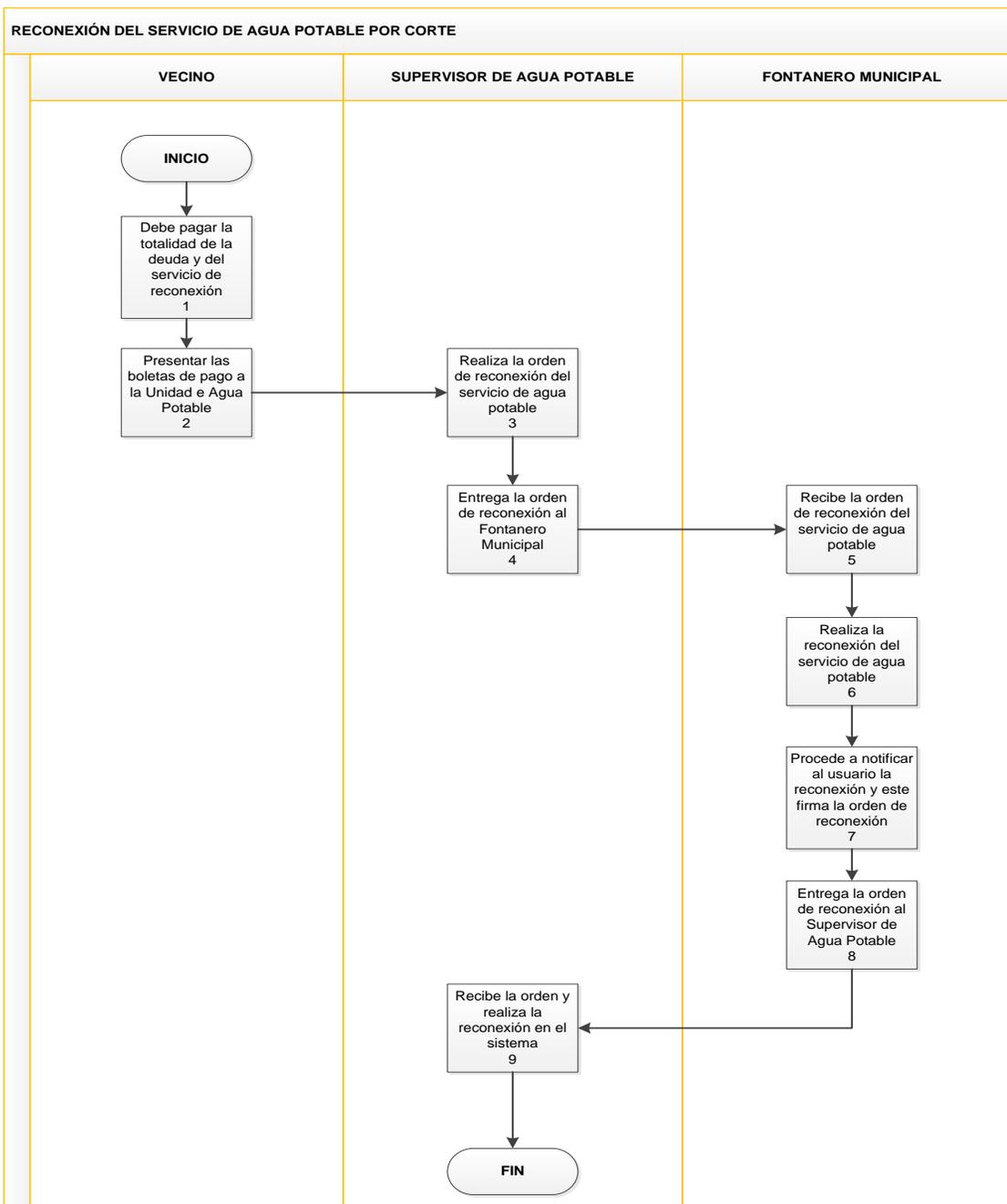
#### REQUISITOS

- Pagar el total de la morosidad.
- Pagar el servicio de reconexión.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	El usuario deberá pagar la totalidad de la deuda del servicio de agua potable y el pago del servicio de reconexión.	Vecino
<b>2</b>	Presentar boletas de pago ante la Unidad de Agua Potable.	
<b>3</b>	El Supervisor de Agua Potable procede a realizar la orden de reconexión del servicio de agua potable.	Supervisor de Agua Potable
<b>4</b>	El Supervisor de Agua Potable entrega la orden de reconexión al Fontanero Municipal.	
<b>5</b>	El Fontanero Municipal recibe la orden de reconexión del servicio de agua potable.	Fontanero Municipal
<b>6</b>	El Fontanero Municipal realiza la reconexión del servicio de agua potable.	
<b>7</b>	El Fontanero Municipal procede a notificar al usuario la reconexión del servicio y le firma la orden de reconexión.	
<b>8</b>	El Fontanero Municipal entrega la orden de reconexión al Supervisor de Agua Potable, con firma de recibido del usuario.	
<b>9</b>	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				



<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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”.

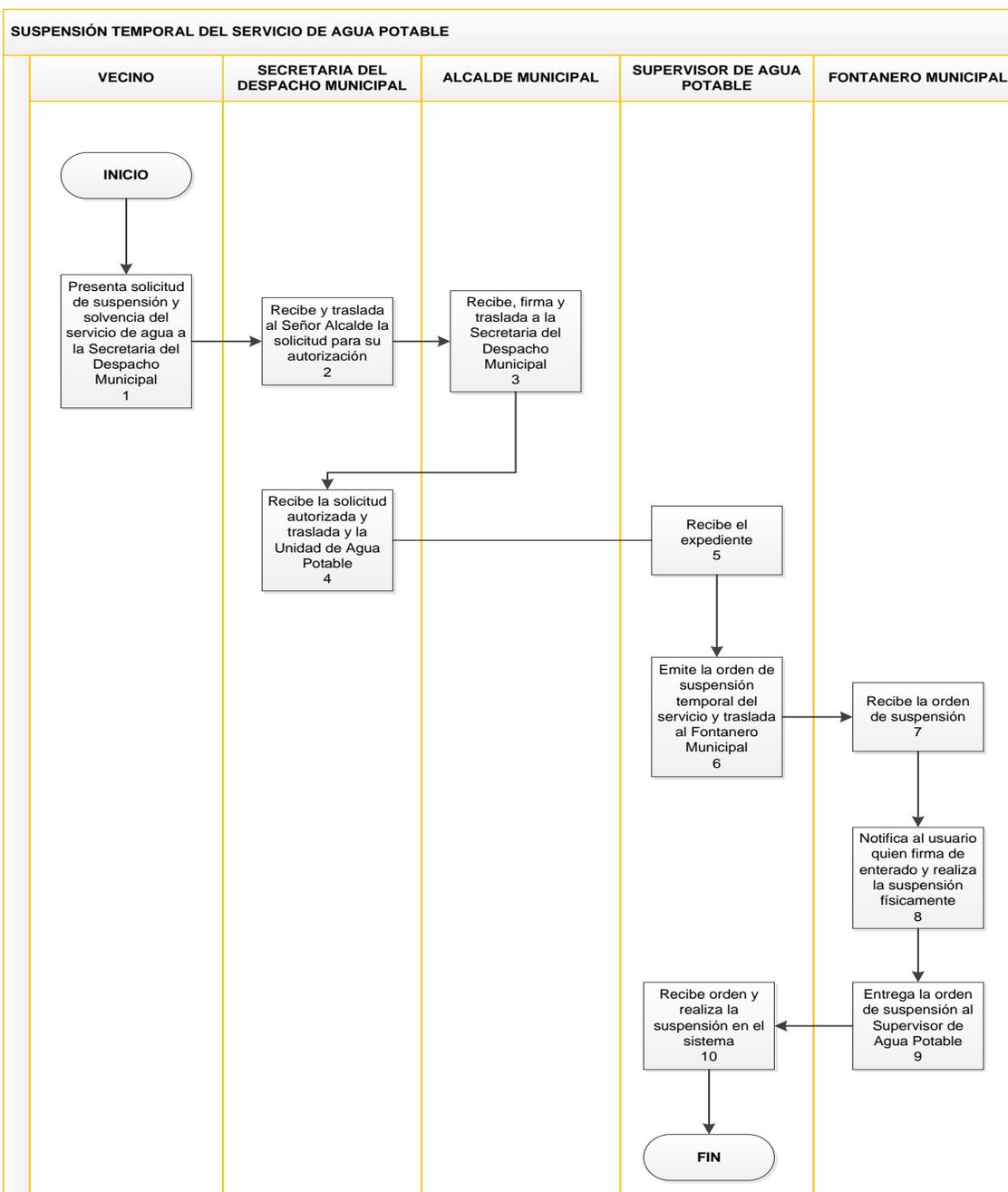
#### **REQUISITOS**

- Solicitud de suspensión temporal del servicio.
- Solvencia del servicio de agua potable.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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”.

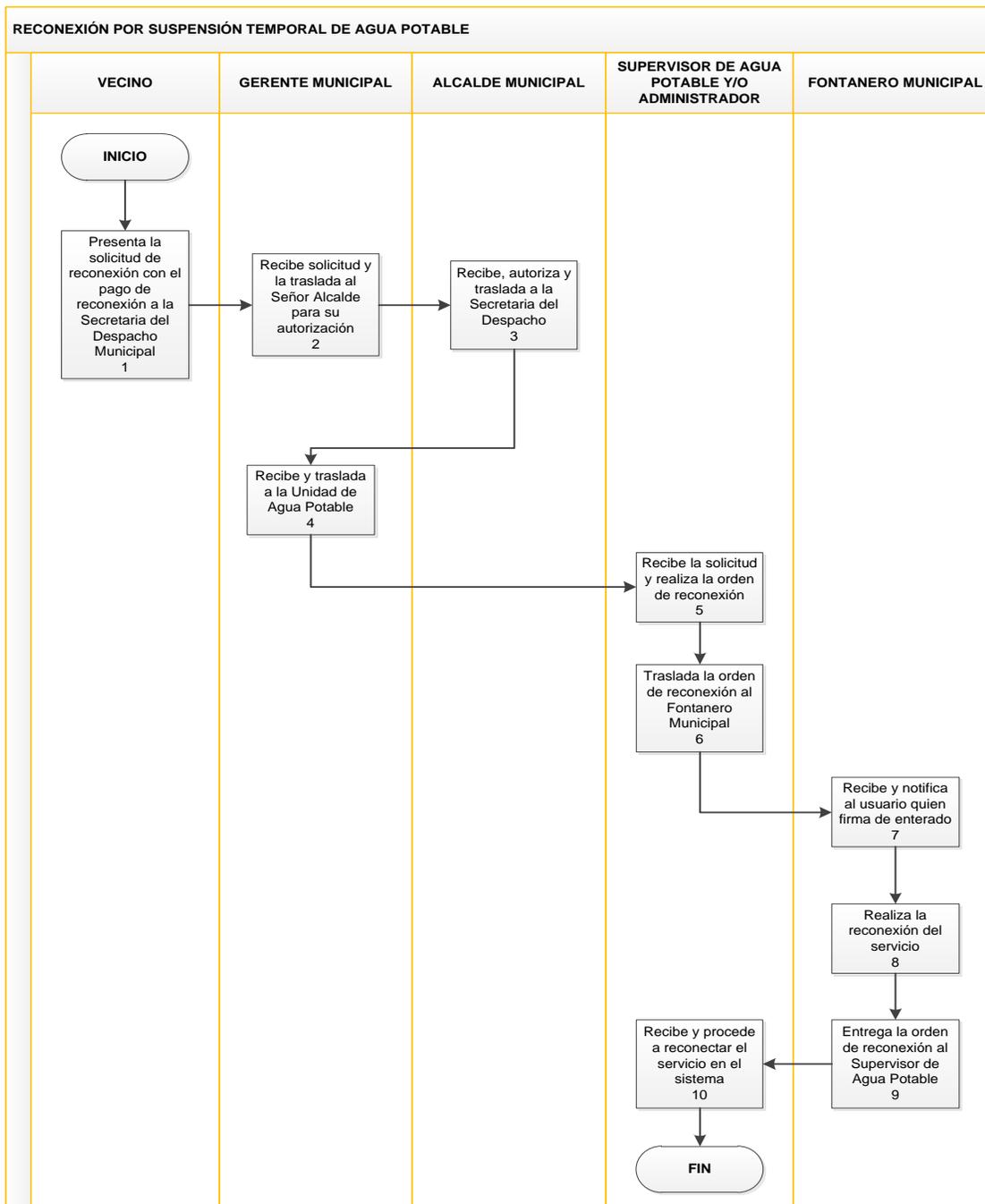
#### REQUISITOS

- Solicitud de reconexión del servicio de agua potable por suspensión temporal.
- Pago de reconexión del servicio de agua potable.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	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
<b>2</b>	Asistente del Despacho Municipal recibe solicitud y traslada al Señor Alcalde Municipal para su autorización.	Asistente del Despacho Municipal
<b>3</b>	Señor Alcalde recibe, autoriza y traslada al Asistente del Despacho Municipal la solicitud.	Alcalde Municipal
<b>4</b>	Asistente del Despacho Municipal recibe y traslada la solicitud a la Unidad de Agua Potable.	Asistente del Despacho Municipal
<b>5</b>	Supervisor de Agua Potable y/o Administrador recibe solicitud y realiza la orden de reconexión del servicio.	Supervisor de Agua Potable y/o Administrador
<b>6</b>	Supervisor de Agua Potable y/o Administrador traslada la orden de reconexión al Fontanero Municipal.	
<b>7</b>	Fontanero Municipal recibe y notifica al usuario quien firma de enterado.	Fontanero Municipal
<b>8</b>	Fontanero Municipal realiza la reconexión del servicio.	
<b>9</b>	Fontanero Municipal entrega la orden de reconexión al Supervisor de Agua Potable debidamente firmada por el vecino.	
<b>10</b>	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.	

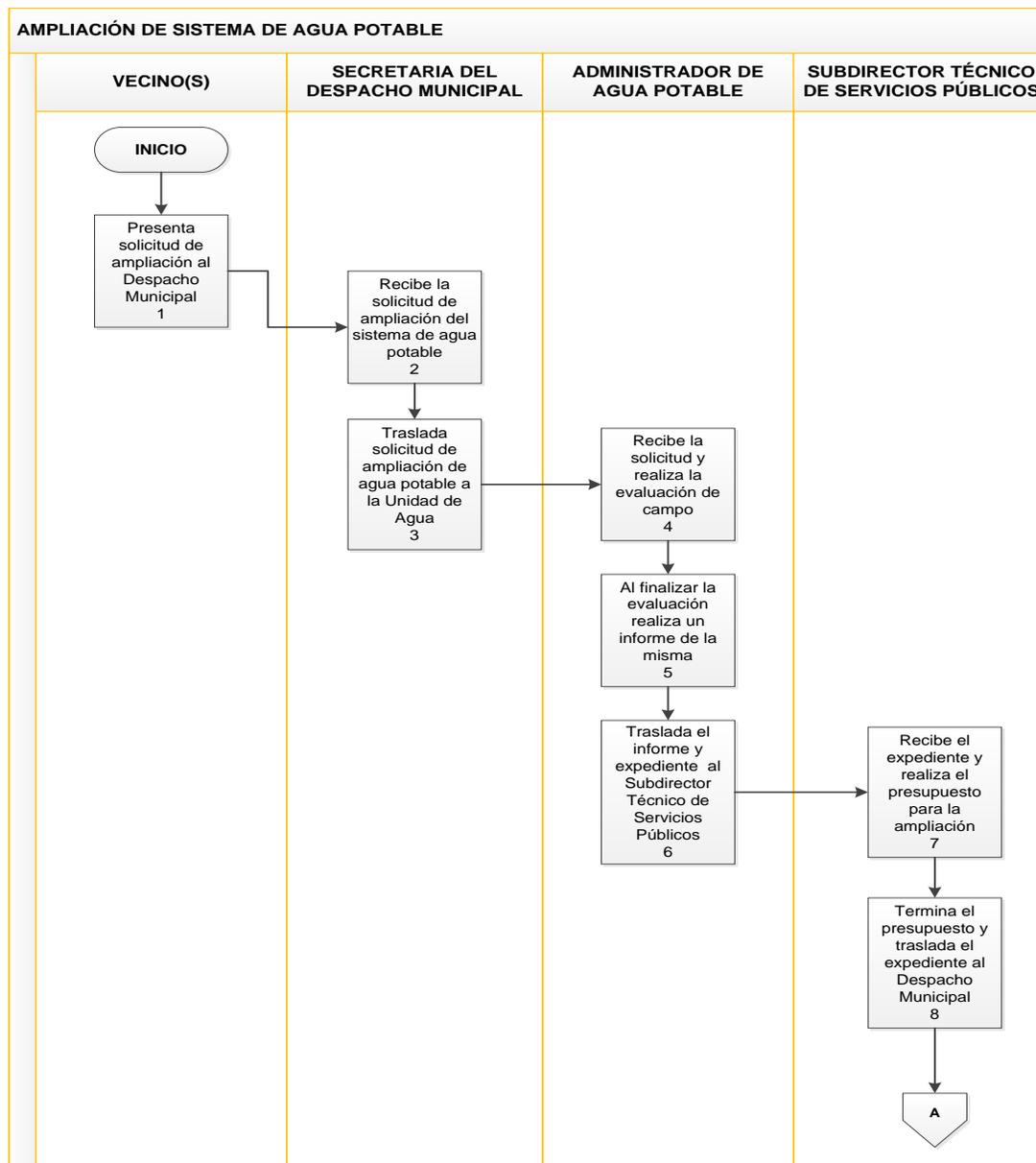
Continúa en la página siguiente...

Viene de la página siguiente...

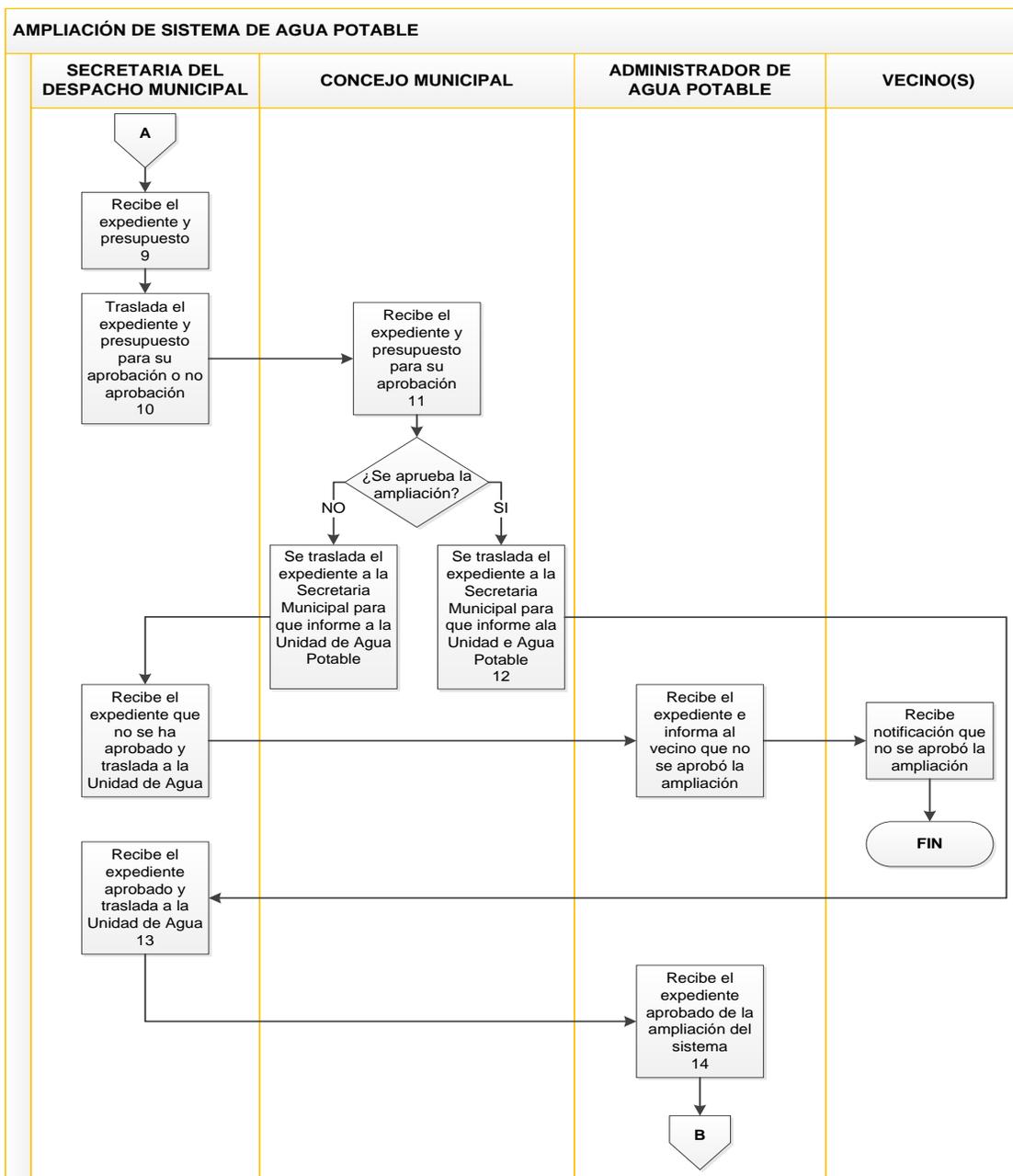
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	3/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				

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.	Fontanero
22	Notifica al fontanero la fecha de trabajo y el personal que se le asigno.	
23	Inicia las labores y procede a colocar las tuberías y demás ordenes de conexión que se le han entregado.	
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	

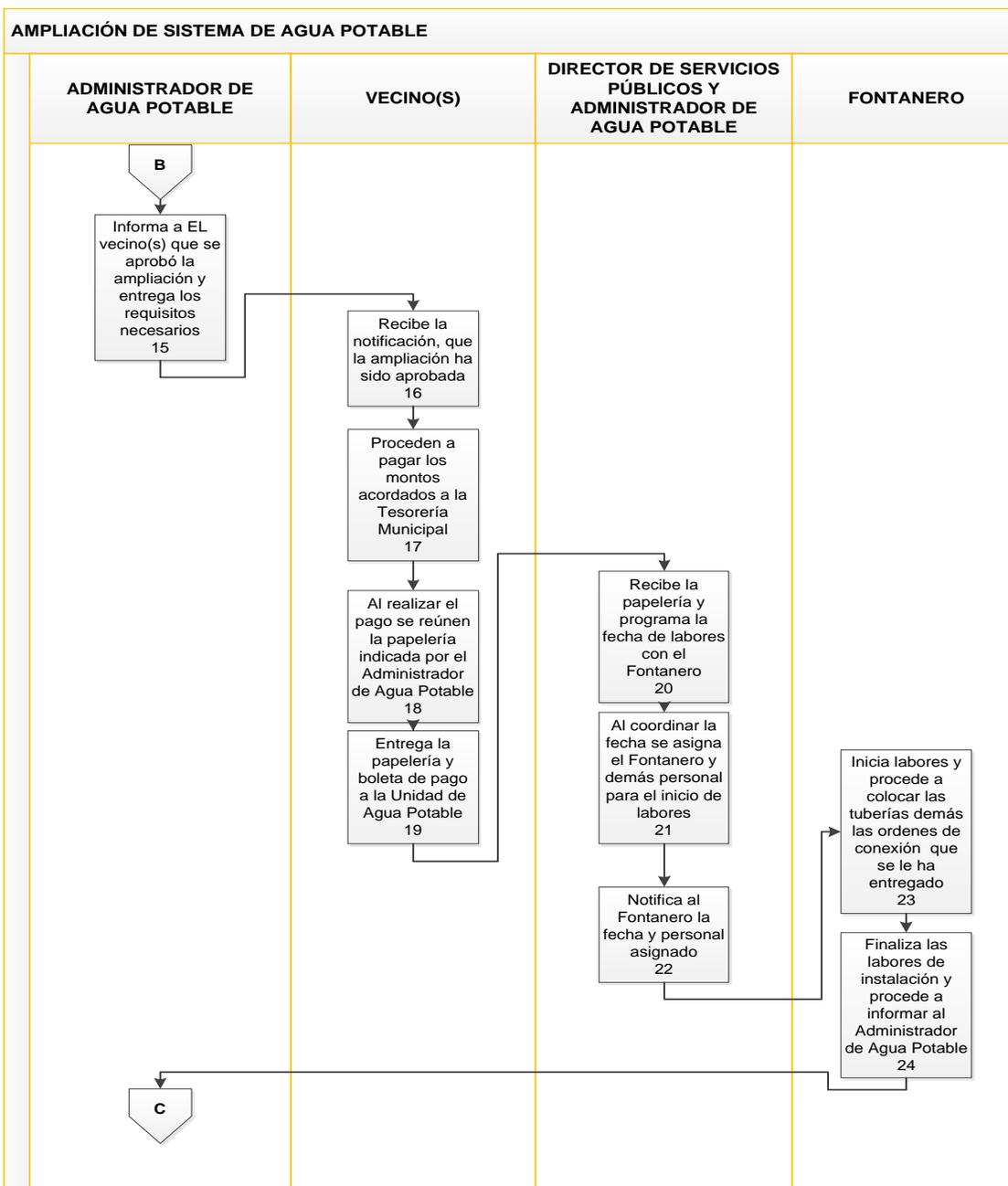
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	4/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				



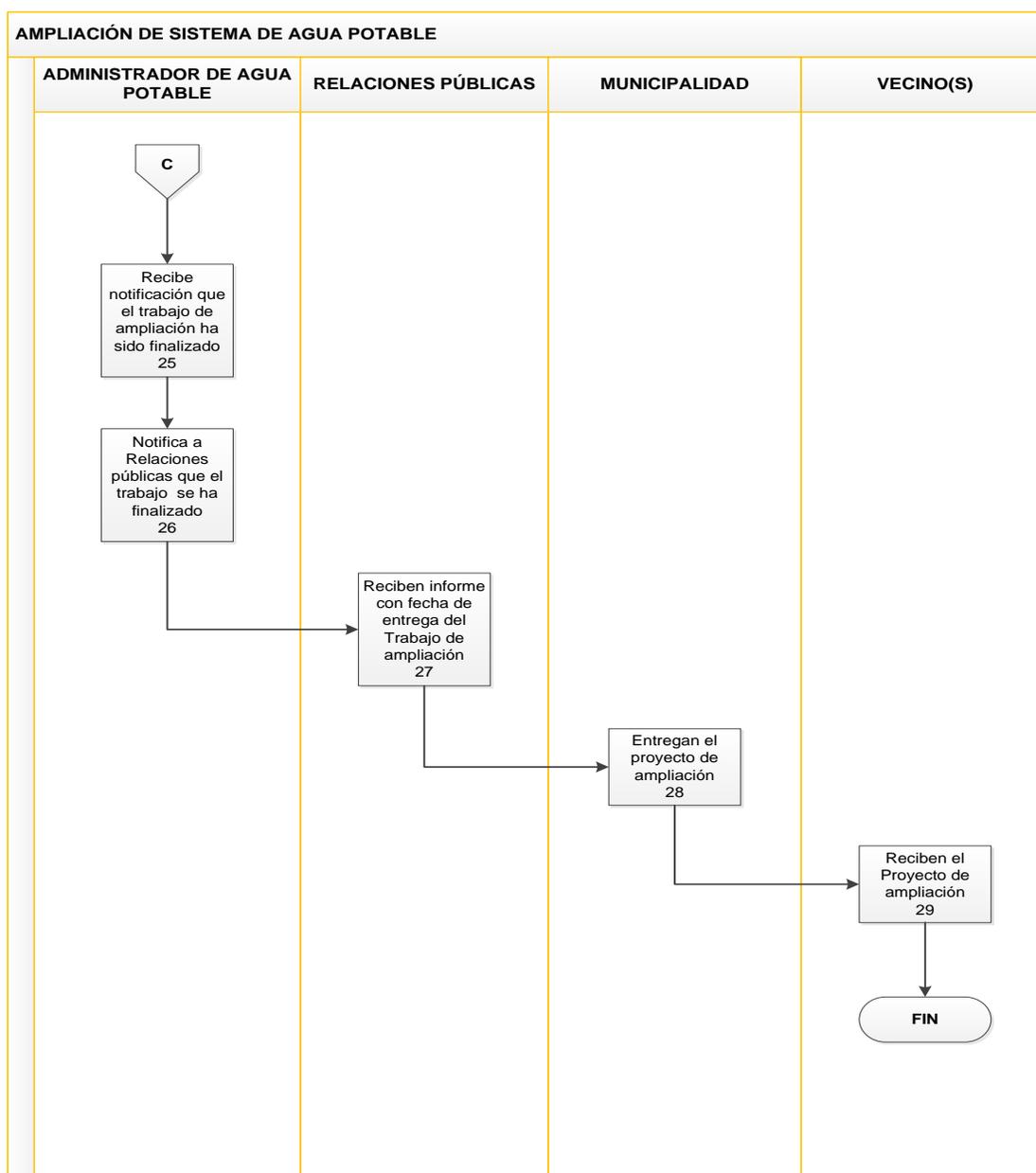
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	5/7	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Ampliación del sistema de agua potable				



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					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	29	<b>Inicia</b>	Vecino(s)
<b>Hoja</b>	7/7	<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>	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”.

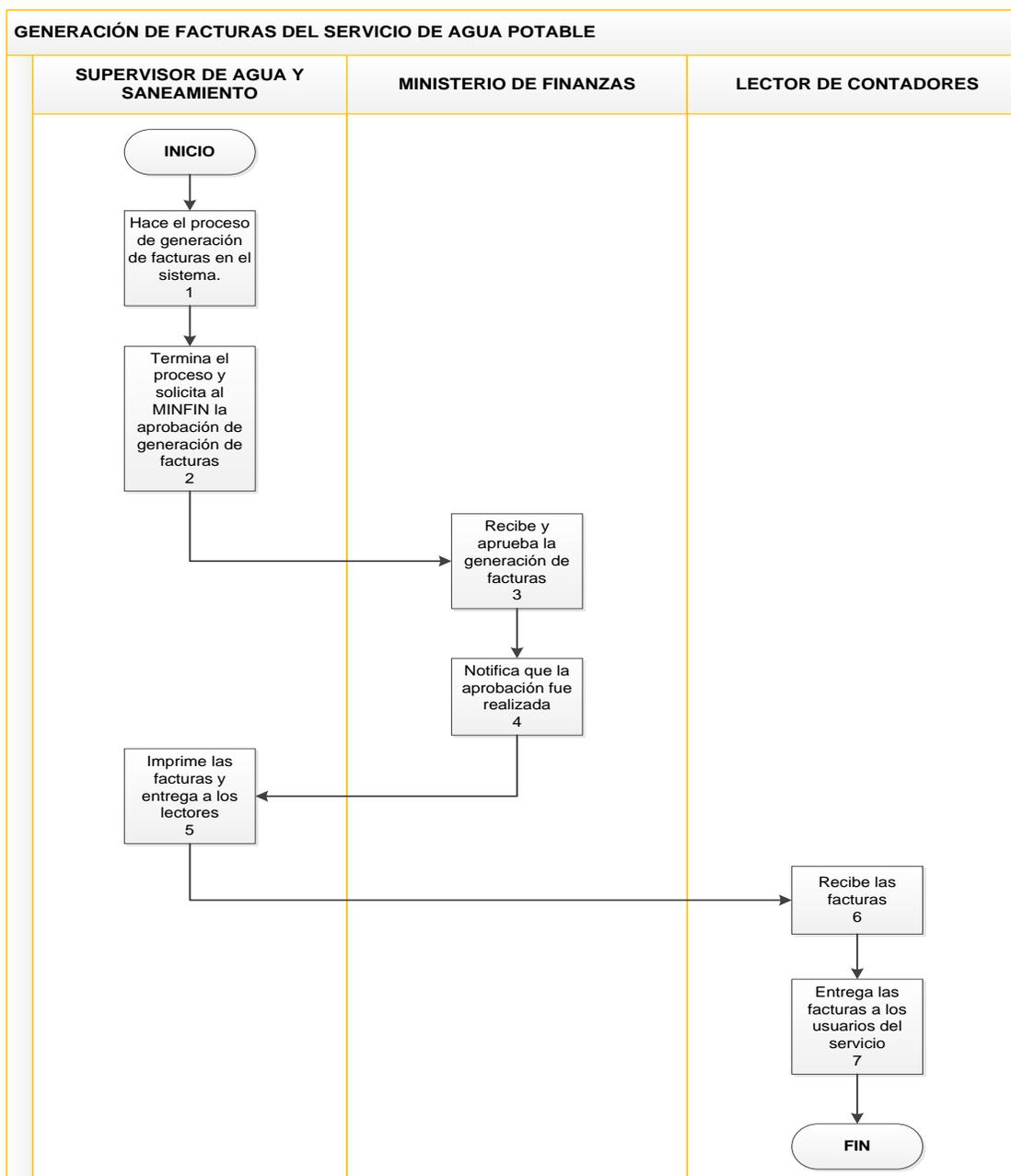
USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno.</li> </ul>

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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”.

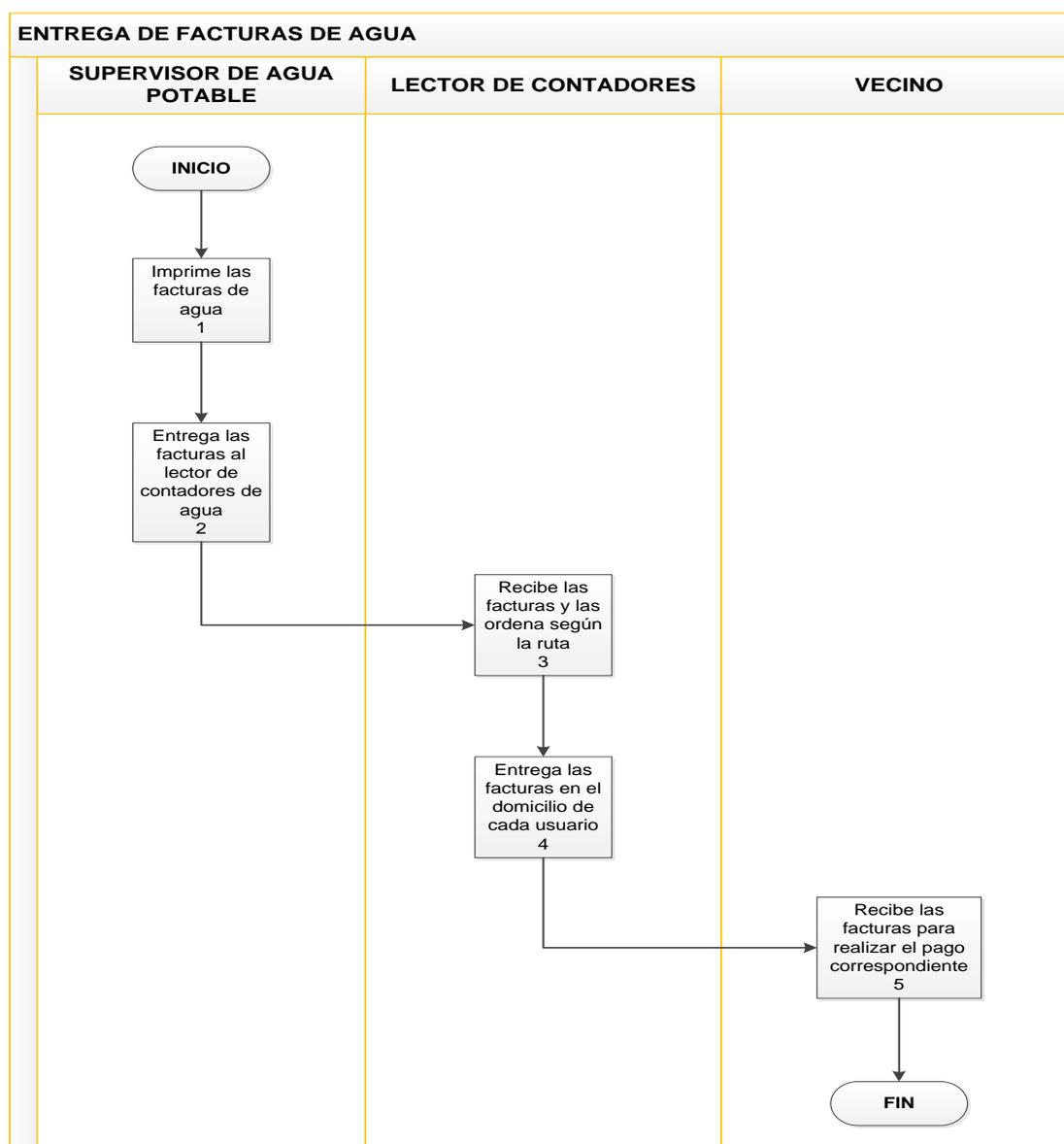
USUARIO
“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario activo del Servicio de Agua Potable de la Municipalidad de Salamá, B.V.</li> </ul>

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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				



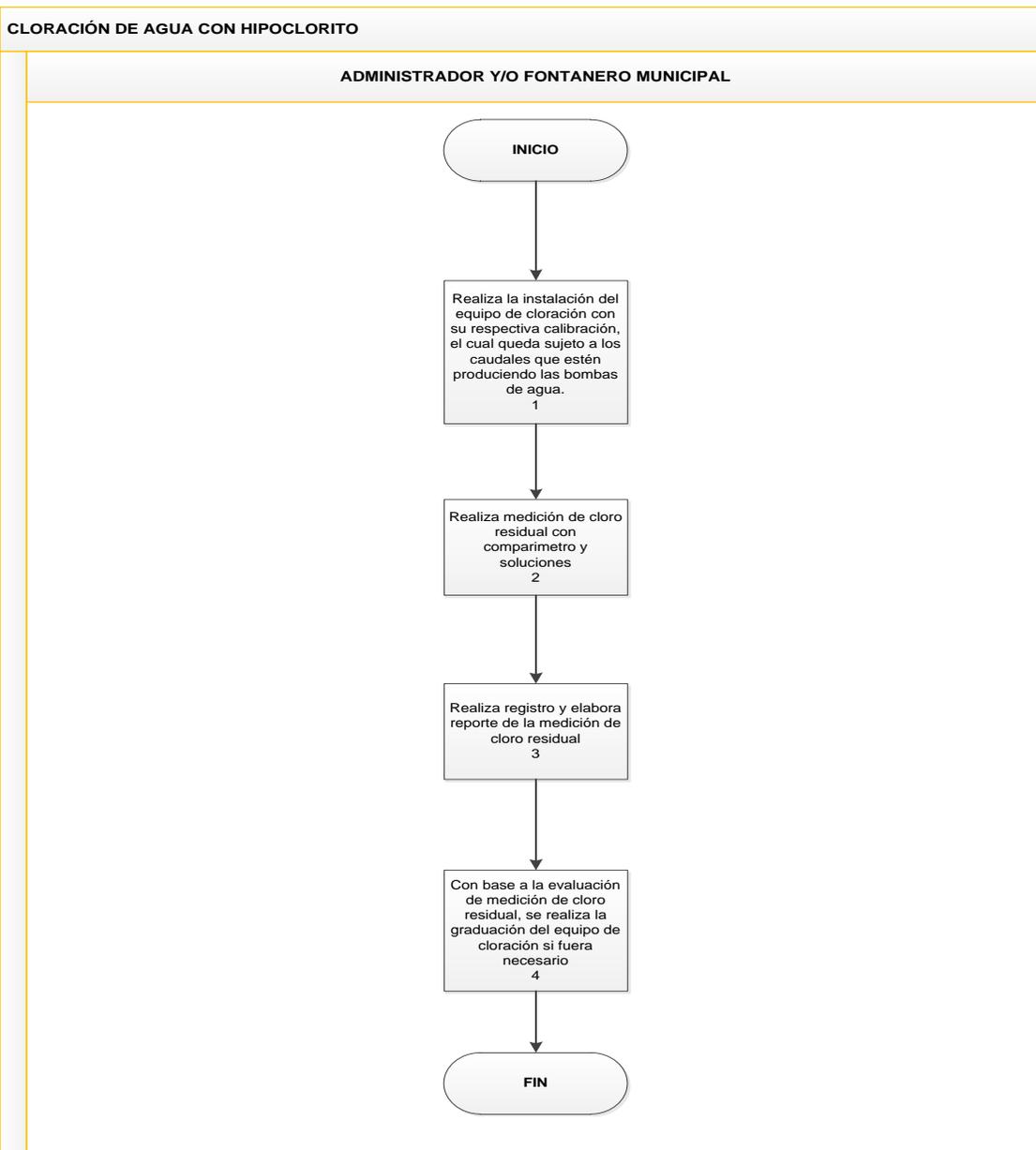
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
<b>Elaborado por:</b>	Karina Cuellar	<b>Pasos</b>	4	<b>Inicia</b>	Administrador de Agua Potable/ Fontanero Municipal Vecino
<b>Hoja</b>	1/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Cloración de agua con hipoclorito				

DESCRIPCIÓN
<p>“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”.</p>
OBJETIVO
<p>“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.</p>
USUARIO
<p>“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de escritura</li> <li>• Fotocopia de DPI</li> <li>• Fotocopia de NIT</li> <li>• Fotocopia de boleto de ornato</li> <li>• Fotocopia de solvencia de IUSI</li> <li>• Fotocopia de licencia de construcción</li> <li>• Instalación de buzón</li> </ul>

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				



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
<p>“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”.</p>

OBJETIVO
<p>“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.</p>

USUARIO
<p>“Vecinos del Municipio 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>	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”.

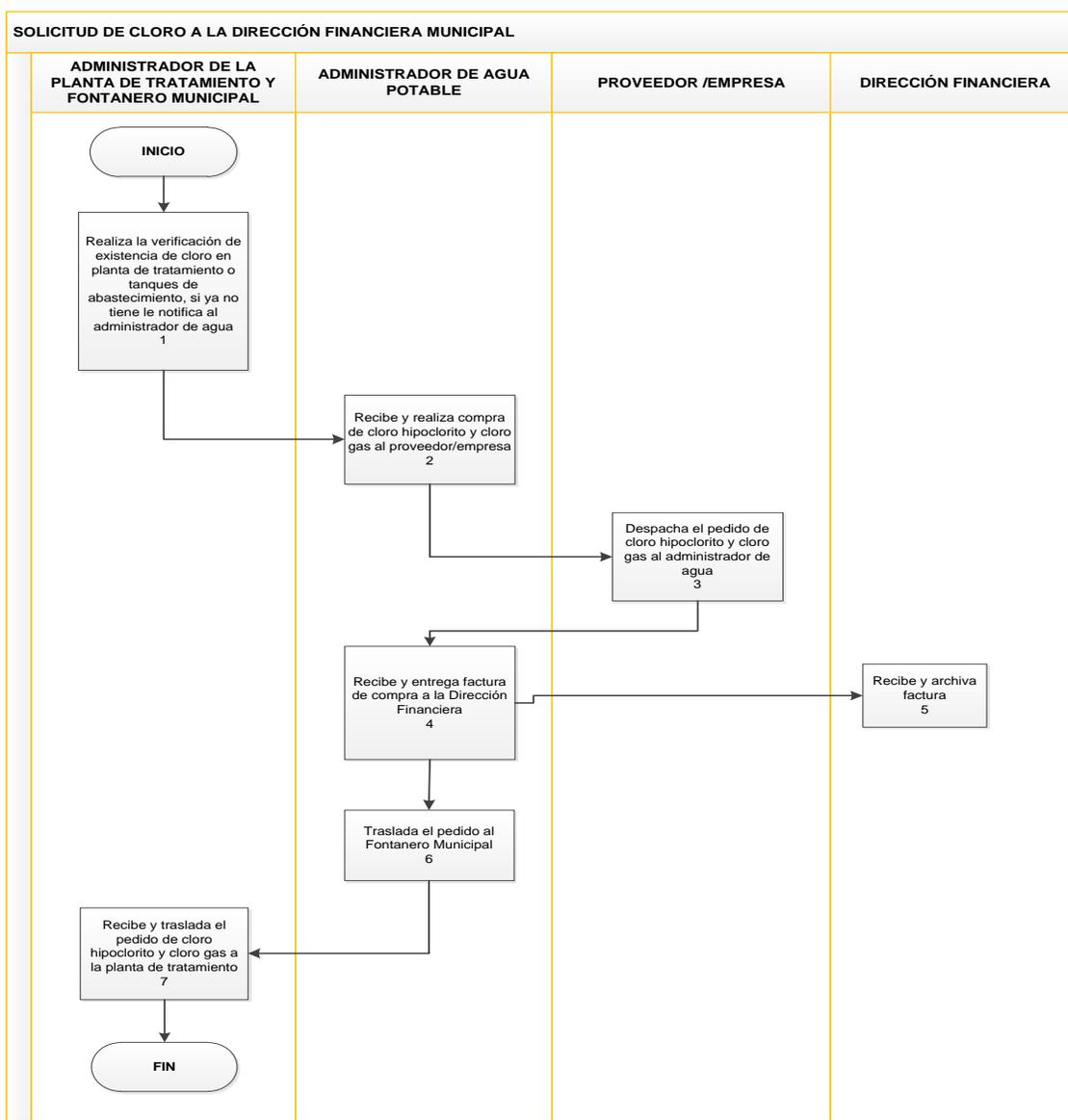
#### REQUISITO

- Solicitud de instalación por vecinos.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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”.

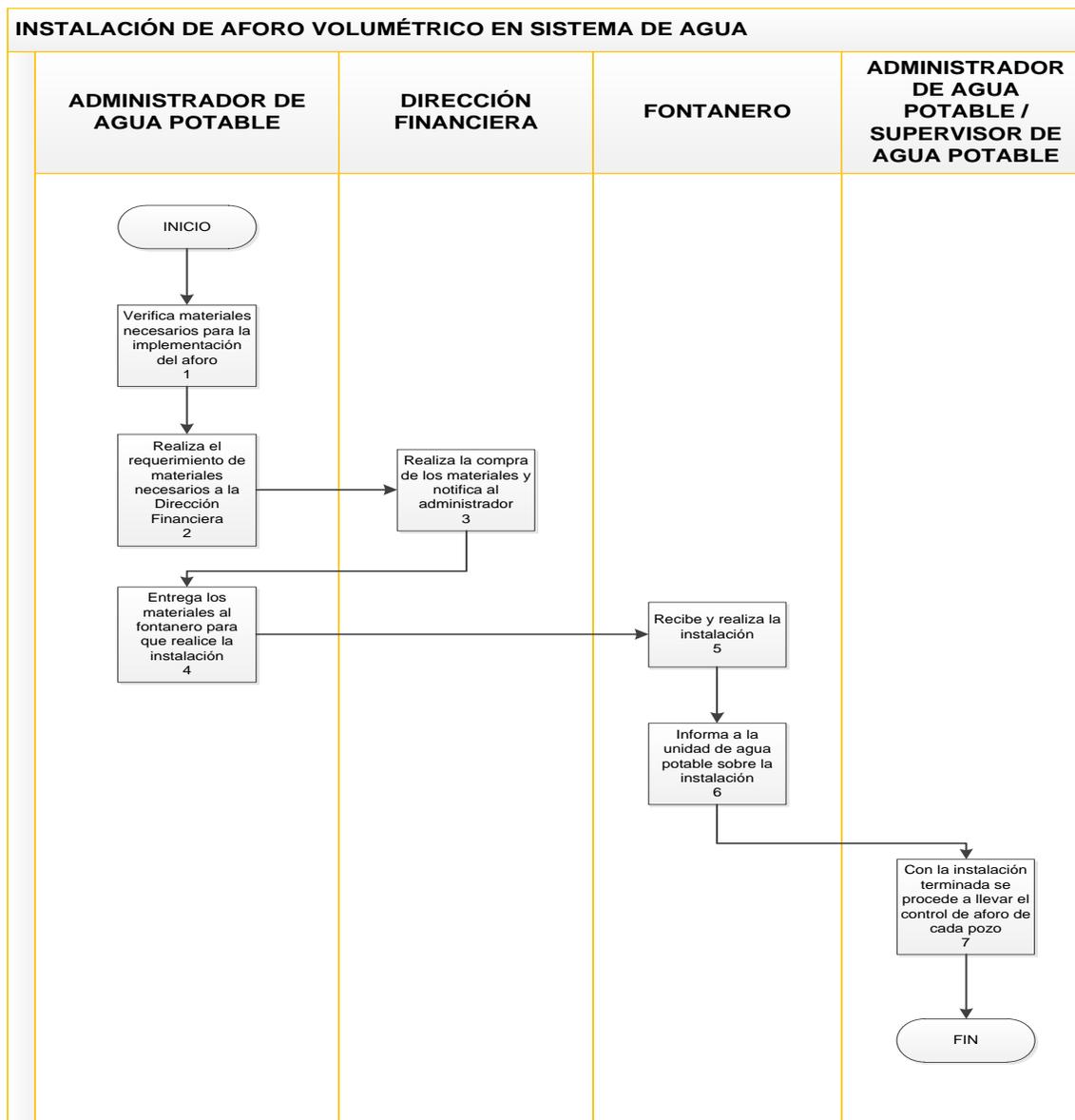
#### REQUISITO

- Ninguno.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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
<p>“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.”</p>

OBJETIVO
<p>“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.</p>

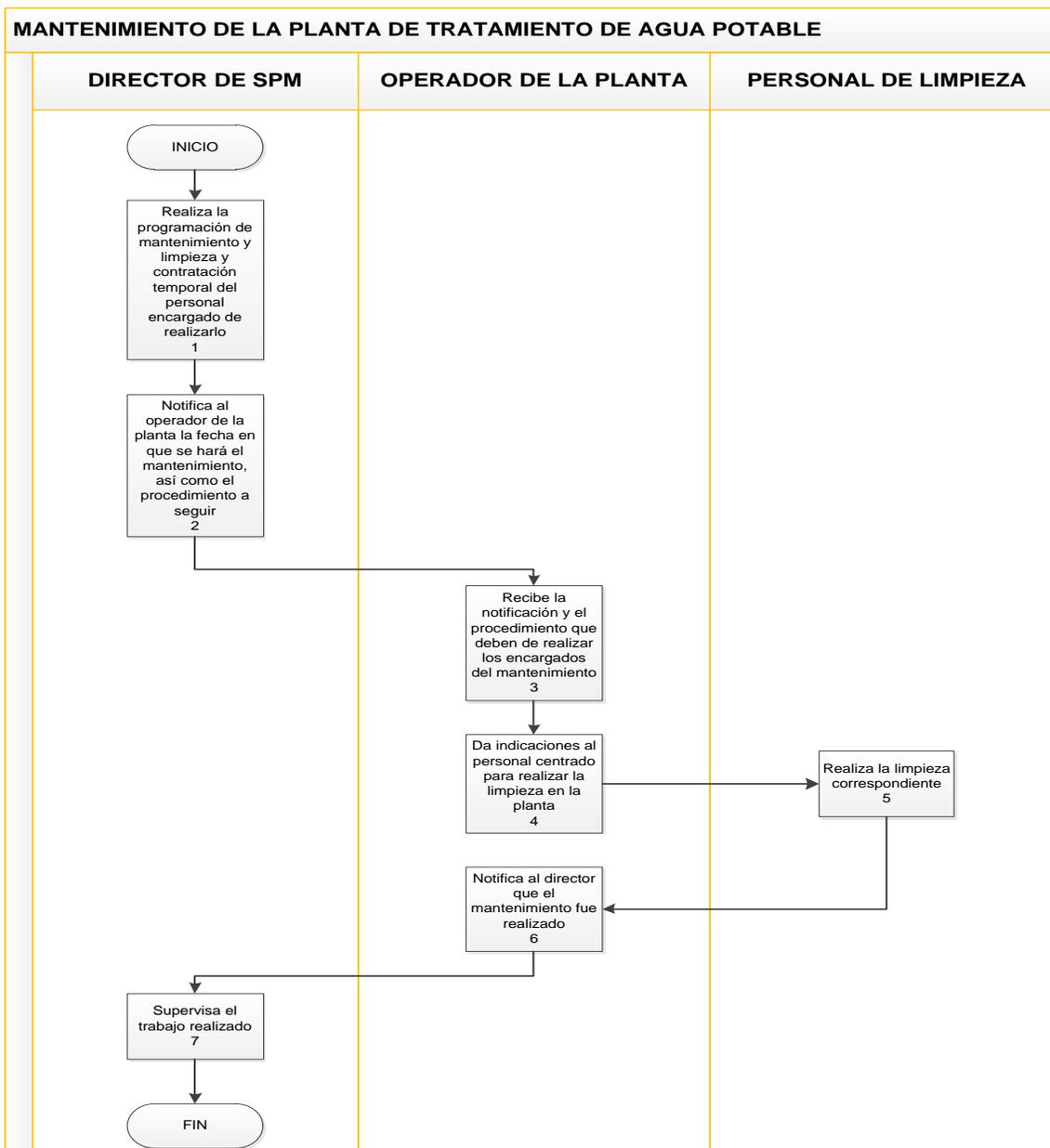
USUARIO
<p>“Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno.</li> </ul>

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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					
<b>Elaborado por:</b>	Kyriat Meléndez	<b>Pasos</b>	7	<b>Inicia</b>	Director de Servicios Públicos
<b>Hoja</b>	3/3	<b>Fecha</b>	Agosto 2016	<b>Termina</b>	
<b>Procedimiento:</b>	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

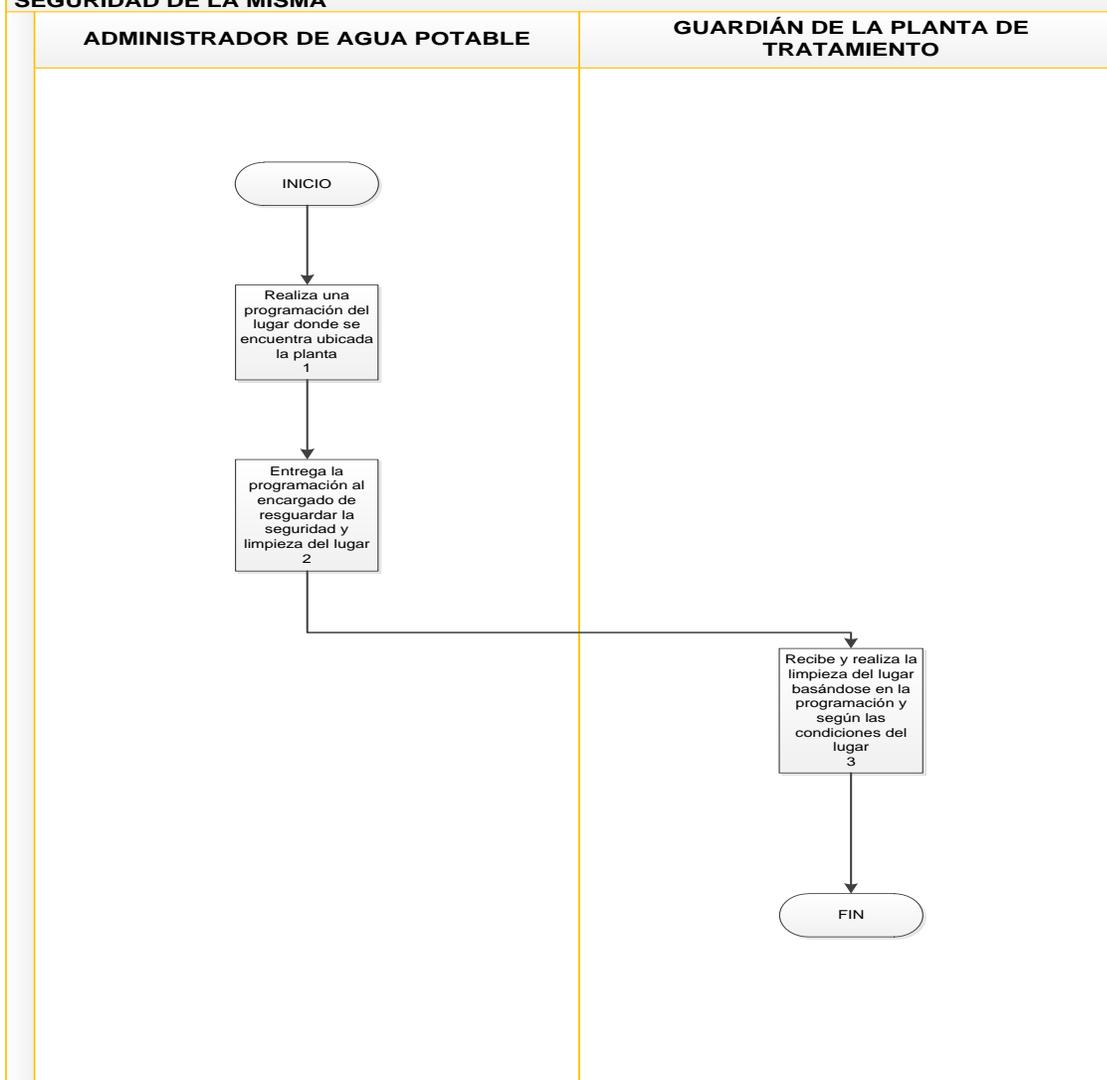
- Ninguno.

<b>MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ</b>					
<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				

<b>No. PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Realiza una programación de limpieza del lugar donde se encuentra ubicada la planta de tratamiento.	Administrador de Agua Potable
<b>2</b>	Entrega la programación al encargado de resguardar la seguridad y limpieza del lugar.	
<b>3</b>	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

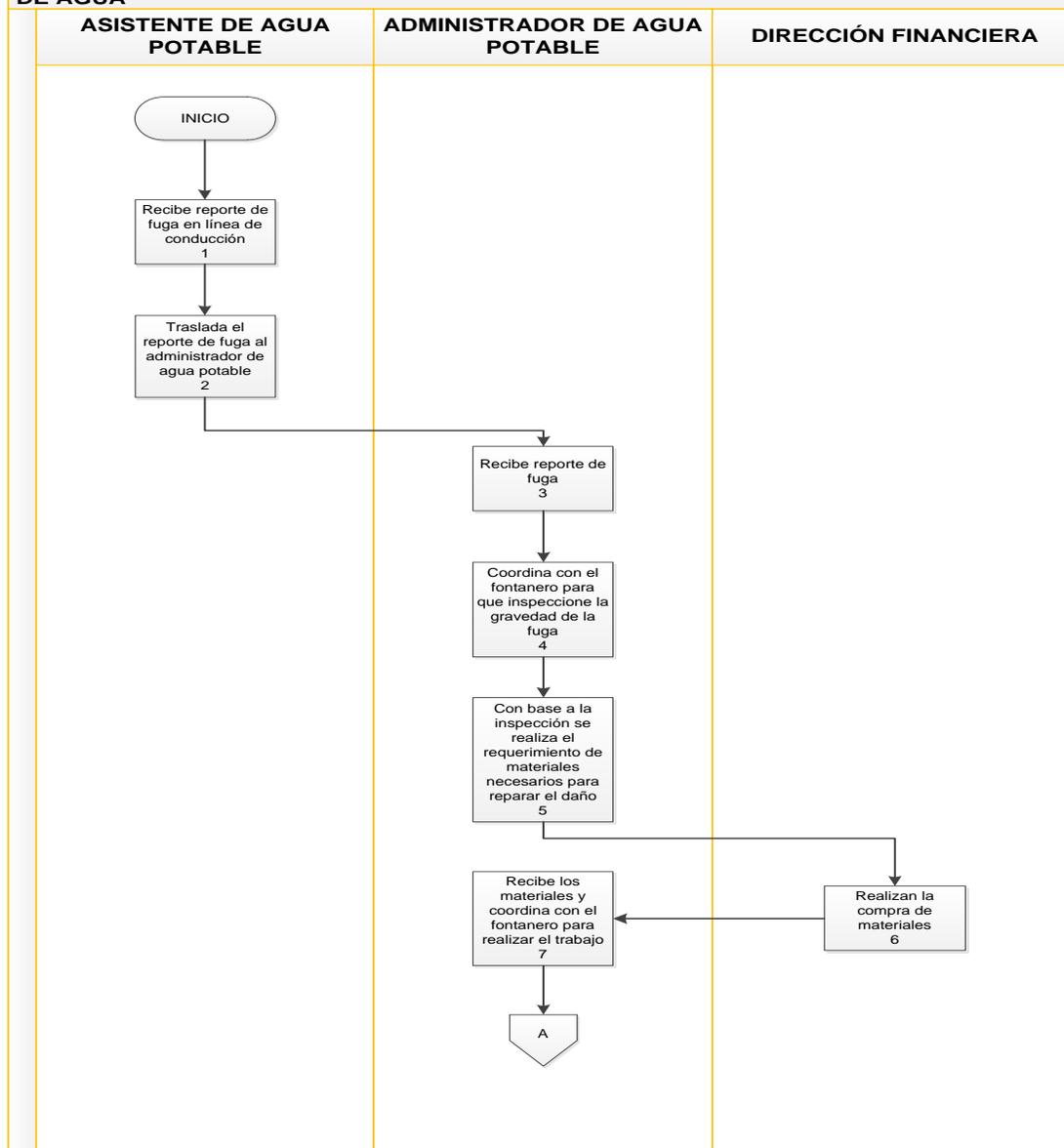
- Ninguno.

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				

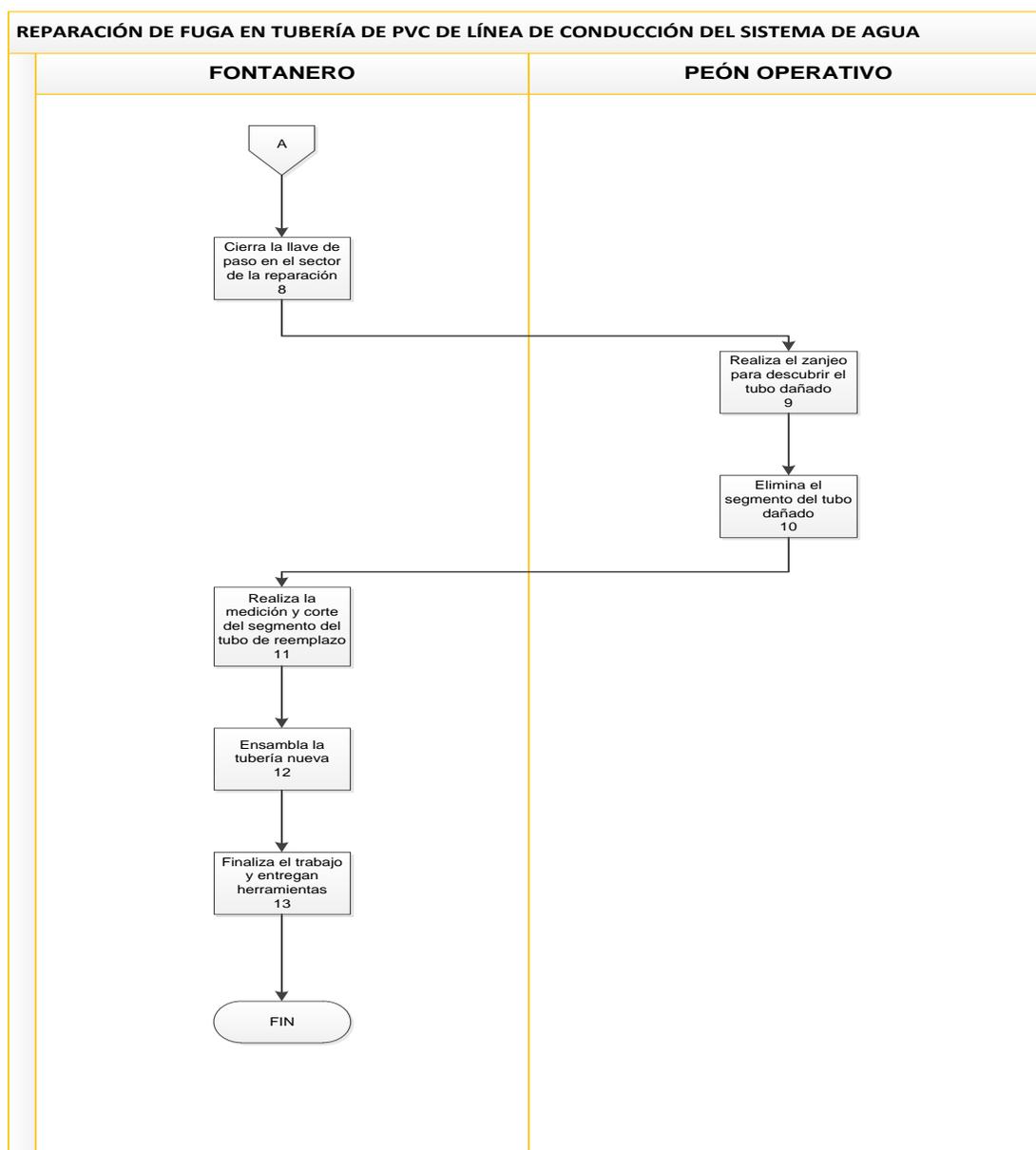
No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Recibe reporte de fuga en línea de conducción.	Asistente de Agua Potable
2	Traslada el reporte de fuga.	
3	Recibe reporte de fuga.	Administrador de Agua Potable
4	Coordina con el fontanero para que inspeccione la gravedad de la fuga.	
5	Con base 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 zanqueo 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>	Kyriat Meléndez	<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				





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 02 de marzo 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 PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ”**.

Que presentó: **EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO**

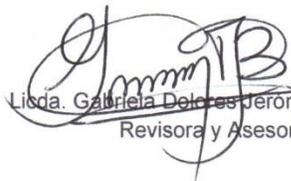
En mi calidad de revisora y asesora de dicho trabajo, me permito hacer de su conocimiento que el mismo se realizó cumpliendo con los requerimientos académicos que la Universidad establece. Por tal razón me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, se le traslada un ejemplar en físico 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”**



Lidia Gabriela Dolores Jerónimo Bautista  
Revisora y Asesora



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 18 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 UNIDAD DE AGUA POTABLE, 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: **EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO**

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



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 18 de abril 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 PRECEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ"**.

Que presentó: **EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO**

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. Benjamin Ascencio Veliz  
Coordinador de Carrera de Administración de Empresas



San Miguel Chicaj B.V. 22 de abril de 2017.

Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos  
Director y Presidente Consejo Directivo  
Centro Universitario de Baja Verapaz  
CUNBAV

Estimado Ingeniero:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, le transcribo el Punto SEXTO, inciso 6.1, del Acta No. 04-2017, de sesión celebrada por el Organismo de Coordinación Académica del Centro Universitario de Baja Verapaz -CUNBAV-, el día miércoles diecinueve de abril de dos mil diecisiete, que literalmente dice:

**"SEXTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES: -----**

6.1 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DE EVELYN KARINA CUELLAR ORREGO, ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y SOLICITUD DE ORDEN DE IMPRESIÓN AL SEÑOR DIRECTOR DEL CUNBAV.-----

Se tiene a la vista el Trabajo de Informe de Graduación de Evelyn Karina Cuellar Orrego, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, se procede a revisarlo y tomando en cuenta los dictámenes favorables de la Revisora y Asesora, de la Coordinadora de la Comisión de Trabajos de Graduación y del Coordinador de la Carrera, se concluye que el siguiente paso es solicitar al señor Director del CUNBAV la orden de impresión para que finalmente sea aprobado y la estudiante pueda solicitar fecha del Acto de graduación. Luego de conocer el documento y de amplia deliberación al respecto el organismo de Coordinación Académica del Centro Universitario de Baja Verapaz, ACUERDA: **Aprobar el Documento de Graduación de Evelyn Karina Cuellar Orrego, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas y trasladarlo al señor Director del CUNBAV para que continúe el proceso de aprobación y su respectiva orden de impresión."**

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para suscribir la presente.

**"ID Y ENSEÑADA TODOS"**

Lic. Ricardo Antonio Samayoa Herrera  
Coordinador Académico





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 de la estudiante **Evelyn Karina Cuellar Orrego** por parte de la Comisión de trabajos de Graduación, AUTORIZA.

**“IMPRIMASE”**

*“Id y Enseñad a Todos”*

Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos  
DIRECTOR



