

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DE RETALHULEU**

Trabajo de Graduación

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

GUSTAVO ALBERTO VICENTE PÉREZ

**Previo a optar el título de
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Revisora:
LCDA. FLOR DE MARÍA PÉREZ**

SUCHITEPÉQUEZ, GUATEMALA, FEBRERO DE 2,016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Secretario General

CONSEJO DIRECTIVO

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma

Presidenta

Representante de Docentes

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

Representante de Egresados

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

Representantes Estudiantiles

TS. Elisa Raquel Martínez González

Vocal

Br. Irrael Estuardo Arriaza Jerez

Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

COORDINADOR ACADÉMICO

MSc. Carlos Antonio Barrera Arenales

COORDINADOR CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

COORDINADOR CARRERA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

COORDINADOR DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA

MSc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA EN ALIMENTOS

Dr. Marco Antonio del Cid Flores

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN AGRONOMÍA TROPICAL

MSc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

COORDINADORA CARRERA LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGADO Y NOTARIO

Lic. Tania María Cabrera Ovalle

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

MSc. Celso González Morales

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC

COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

COORDINADORA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

MSc. Paola Marisol Rabanales

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
- CUNSUROC -

Mazatenango, Suchitepéquez, 24/02/2016

Miembros del Consejo Directivo
CUNSUROC/USAC

Apreciables Miembros del Consejo Directivo; Organismo Colegiado del Centro Universitario de Suroccidente, les saludo deseándoles éxitos en sus labores y al mismo tiempo les solicito su autorización para realizar Acto Público de Graduación, mis datos son:

1. Gustavo Alberto Vicente Pérez
2. Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
3. Aldea Sibaná, Sector Loma Sur, Km. 194.2 carretera a Coatepeque, El Asintal, Retalhuleu.
4. Teléfono 5711 2921
5. Carné no. 200942202
6. Nit: 87259923
7. gustavobaktun@gmail.com
8. Graduación el día sábado 12, o 19, de marzo del 2016 a las 10:00 horas
9. Mi padrino de graduación es:
Licenciado Miguel Ángel Pérez López, colegiado _____, adjunto copia de la constancia de Colegiado Activo.

Agradeciendo su atención a la presente

Atentamente,


Gustavo Alberto Vicente Pérez
Periodista Profesional
2009 42202

DEDICATORIA

AL GRAN AJAW: Por crear las condiciones necesarias para que nuestra existencia pueda ser posible.

A LA MADRE TIERRA: Por proveerme de un hogar y alimento para el sustento de mi templo que es mi cuerpo, mi mente y mi espíritu.

A MI MADRE: María del Carmen Pérez López

Porque siempre creíste y depositaste tu confianza en mí, por tu lucha incansable para darnos a mí y a mi hermana las oportunidades para poder desarrollarnos como personas íntegras. Te quiero mucho.

A MIS ABUELOS: Francisco Pérez López y Ciriaca López Dueñas

Por tantas muestras de cariño, por ser más que mis abuelos, mis padres. Y especialmente, porque siempre se han preocupado por mi bienestar y el de mi hermana.

A MI HERMANA: Evelyn del Carmen Vicente Pérez

Porque juntos hemos pasados por tantos momentos, tanto buenos como trágicos. Te quiero mucho y siempre serás mi hermana querida.

A MI FAMILIA: Tíos, tías, primos y primas, gracias por todo el apoyo y por sus buenos deseos, que este logro sirva para poner en alto a la familia Pérez López.

A MIS AMIGOS: Especialmente a Luna, Rodrigo, Natalí, René, Jimmy Wannam y Luis, porque sin el apoyo de cada uno de ustedes no habría podido llegar hasta aquí. Los quiero mucho a todos y les deseo lo mejor.

A MIS DOCENTES: A todos los que me instruyeron desde mis primeros años escolares, la primaria, el básico, diversificado y la universidad, muchas gracias por el esfuerzo que realizaron para transmitirme conocimientos.

A MIS ANCESTROS: Por la inspiración y porque después de tantos siglos de opresión todavía guardamos la esperanza de que algún día seremos libres nuevamente, y al fin podremos disfrutar de ese mundo unificado que tanto anhelamos, todos como hermanos.

AGRADECIMIENTOS

AL PUEBLO

DE GUATEMALA: Porque gracias a los impuestos que generan esas manos honradas y trabajadoras tuve la oportunidad de cursar mis estudios superiores en la Gloriosa y Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala.

AL CENTRO UNIVERSITARIO

DEL SUR OCCIDENTE: Templo del saber, gracias por albergarme durante el tiempo que fue necesario para poder culminar mi carrera de Periodista Profesional y de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

A MIS ASESORAS: Licenciada Miriam Sandoval y Licenciada Flor de María Pérez, por su valioso aporte durante la realización del E.P.S. y en la elaboración del presente Trabajo de Graduación.

Índice General

Introducción.....	1
I. Diagnóstico	3
1. Objetivos.....	3
1.1 Objetivo general	3
1.2 Objetivos específicos.....	3
2. Metodología.....	4
II. Informe.....	5
1. Objetivos.....	5
1.1 Objetivo General.....	5
1.2 Objetivos Específicos	5
2. Descripción General de la Unidad de Práctica.....	6
2.1 Institución.....	6
2.1.1 Ubicación Geográfica.....	6
2.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	7
2.1.2.1 Policía Nacional Civil –PNC–	8
2.1.2.2 Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–.....	8
2.1.2.3 Supervisión Educativa	8
2.1.2.4 Centro de Salud	8
2.1.2.5 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS–	8
2.1.2.6 Hospital Nacional.....	9
2.1.2.7 Juzgado de Paz.....	9
2.1.2.8 Ministerio Público –MP–	9
2.1.2.9 Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH–.....	9
2.1.2.10 Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación –MAGA–.....	9
2.1.2.11 Fondo de Inversión Social –FIS–.....	10
2.1.2.12 Instituto Nacional de Bosques –INAB–.....	10

2.1.2.13 Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales – MARN–	10
2.1.2.14 Consejo Nacional de Áreas Protegidas –CONAP–	10
2.1.2.15 Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional –SESAN–	11
2.1.3 Origen e Historia.....	11
2.1.4 Departamentos o Dependencias de la Institución	12
2.1.4.1 Estructura organizacional y delegación de autoridad.....	12
2.1.4.1.1 Nivel 1: Gobierno Municipal o nivel superior	12
2.1.4.1.2 Nivel 2: Funcionarios municipales y asesoría	13
2.1.4.1.3 Nivel 3: Direcciones o unidades.....	13
2.1.4.1.4 Nivel 4: Secciones o puestos	13
2.1.4.2 Funciones de las dependencias municipales	13
2.1.4.2.1 Concejo Municipal	14
2.1.4.2.2 Alcalde Municipal	14
2.1.4.2.3 Funcionarios Municipales.....	15
2.1.4.2.3.1 Secretario	15
2.1.4.2.3.2 Auditoría Interna	15
2.1.4.2.3.3 Alcaldías Comunitarias o Auxiliares	15
2.1.4.2.3.4 Registro Civil.....	16
2.1.4.2.3.5 Asistente Administrativo de Alcaldía.....	16
2.1.4.2.3.6 Registro de Vecindad	17
2.1.4.2.3.7 Gerencia	17
2.1.4.2.4 Subgerencia de Servicios Públicos	17
2.1.4.2.4.1 Aguas y Drenajes.....	17
2.1.4.2.4.2 Mercados.....	18
2.1.4.2.4.3 Sanidad y Ornato	18
2.1.4.2.4.4 Planta Generadora Ocosito	18
2.1.4.2.5 Subgerencia Administrativa	18
2.1.4.2.5.1 Recursos Humanos	19

2.1.4.2.5.2 Relaciones Públicas	19
2.1.4.2.5.2.1 Objetivo	19
2.1.4.2.5.2.2 Jefe de Relaciones Públicas.....	20
2.1.4.2.5.3 Informática	22
2.1.4.2.5.4 Cultura, Deportes y Recreación	22
2.1.4.2.6 Sub gerencia de mantenimiento.....	23
2.1.4.2.6.1 Servicios generales	23
2.1.4.2.6.2 Carpintería.....	23
2.1.4.2.6.3 Electricidad	23
2.1.4.2.6.4 Mecánica automotriz y soldadura	24
2.1.4.2.6.5 Albañilería	24
2.1.4.2.7 Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM– .	24
2.1.4.2.7.1 Tesorería	24
2.1.4.2.7.2 Presupuesto	25
2.1.4.2.7.3 Contabilidad	25
2.1.4.2.7.4 Adquisiciones	25
2.1.4.2.7.5 Almacén.....	25
2.1.4.2.8 Oficina Municipal de Planificación.....	26
2.1.4.2.8.1 Promoción y Desarrollo Urbano y Rural.....	26
2.1.4.2.8.2 Planificación y supervisión	27
2.1.4.2.8.3 Estadísticas Municipales	28
2.1.4.2.8.4 Oficina de Catastro Municipal	28
2.1.4.2.9 Juzgado de Asuntos Municipales	29
2.1.4.2.10 Policía Municipal.....	29
2.1.4.2.11 Policía Municipal de Tránsito –PMT–.....	29
2.1.4.2.12 Empresa Eléctrica Municipal	30
2.1.5 Misión	30
2.1.6 Visión.....	30

2.1.7 Objetivos Institucionales	30
2.1.7.1 Objetivo General	30
2.1.7.2 Objetivo Específico	31
2.1.8 Público Objetivo	31
3. Informe de la o las estrategias comunicacionales relevantes	31
3.1 Definición del problema	33
3.2 Justificación	36
3.3 Objetivos específicos.....	37
3.4 Materiales y métodos	38
3.4.1 Observación.....	38
3.4.1.1 Aspectos positivos:.....	38
3.4.1.2 Aspectos negativos:.....	39
3.4.2 Documentación.....	41
3.4.3 Entrevistas a Profundidad	41
3.4.3.1 Principales hallazgos:	41
3.4.4 Grupos Focales	43
3.4.5 Encuestas.....	44
3.4.5.1 Aspectos metodológicos	44
3.4.5.2 Grupos objetivos	44
3.4.5.3 Universos	45
3.4.5.4 Muestras.....	45
3.4.5.5 Resultados de las encuestas.....	47
3.4.5.5.1 ENCUESTA EMPLEADOS	47
3.4.5.5.2 ENCUESTA VECINOS.....	49
3.5 Presentación y discusión de resultados.....	50
3.5.1 Proyecto implementado	50
3.5.2 Áreas Geográficas de Acción.....	50
3.5.3 Recursos Humanos	50

3.5.4 PRODUCTOS IMPRESOS	52
3.5.5 PRODUCTOS DE AUDIO	53
3.5.6 PRODUCTOS MULTIMEDIA	53
3.5.7 TALLERES Y CAPACITACIONES	54
3.6 Conclusiones	55
3.7 Recomendaciones	57
3.8 Referencias bibliográficas	59
3.9 E-grafía.....	61
3.10 Anexos.....	63
a. Organigrama de la Institución	64
b. Árbol del problema.....	65
c. FODA	66
d. Modelos de las encuestas	69
e. Gráficas estadísticas.....	74
f. Fotografías	101
g. Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia	104
h. Ejemplos de materiales ejecutados en el proyecto	105
i. Guion del spot de radio:.....	113
j. Guion del spot de televisión	114
k. Propuesta de manual de funciones de la Unidad de Información Pública: ...	116
l. Propuesta de manual de funciones de la Unidad de Atención al Usuario:....	121
m. Propuesta de implementación de Departamento de Comunicación Social...	126
n. Manual de Comunicación para el Departamento de Comunicación Social:..	138

Índice de figuras

Figura 1.....	64
Figura 2.....	65
Figura 3.....	74
Figura 4.....	75
Figura 5.....	76
Figura 6.....	77
Figura 7.....	78
Figura 8.....	79
Figura 9.....	80
Figura 10.....	81
Figura 11.....	82
Figura 12.....	83
Figura 13.....	84
Figura 14.....	85
Figura 15.....	86
Figura 16.....	87
Figura 17.....	88
Figura 18.....	89
Figura 19.....	90
Figura 20.....	91
Figura 21.....	92
Figura 22.....	93
Figura 23.....	94
Figura 24.....	95
Figura 25.....	96
Figura 26.....	97
Figura 27.....	98
Figura 28.....	99
Figura 29.....	100

Figura 30.....	101
Figura 31.....	101
Figura 32.....	101
Figura 33.....	102
Figura 34.....	102
Figura 35.....	102
Figura 36.....	103
Figura 37.....	103
Figura 38.....	103
Figura 39.....	105
Figura 40.....	106
Figura 41.....	106
Figura 42.....	107
Figura 43.....	107
Figura 44.....	107
Figura 45.....	107
Figura 46.....	107
Figura 47.....	107
Figura 48.....	108
Figura 49.....	108
Figura 50.....	109
Figura 51.....	109
Figura 52.....	110
Figura 53.....	110
Figura 54.....	111
Figura 55.....	111
Figura 56.....	112
Figura 57.....	112
Figura 58.....	126

Índice de cuadros

Cuadro 1. Fortalezas y Debilidades.....	66
Cuadro 2. Oportunidades y Amenazas.....	67
Cuadro 3. Cronograma de actividades.....	104
Cuadro 4. Guion del spot de radio.....	113
Cuadro 5. Guion del spot de radio.....	114
Cuadro 6.....	119
Cuadro 7.....	124
Cuadro 8.....	139
Cuadro 9.....	140
Cuadro 10.....	141
Cuadro 11.....	142
Cuadro 12.....	143
Cuadro 13.....	144
Cuadro 14.....	145
Cuadro 15.....	148
Cuadro 16.....	150
Cuadro 17.....	151
Cuadro 18.....	151
Cuadro 19.....	152

Introducción

El presente documento constituye el Trabajo de Graduación basado en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, realizado por Gustavo Alberto Vicente Pérez, estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en el Centro Universitario de Suroccidente –CUNSUROC–, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. De acuerdo al normativo aprobado para tal efecto por el Consejo Directivo del centro regional mencionado, el EPS tuvo una duración de 800 horas para desarrollar las fases de diagnóstico comunicacional, elaboración de plan de intervención y ejecución del proyecto comunicacional planteado con base al diagnóstico.

La Unidad de Práctica donde se realizó el EPS fue la Municipalidad de Retalhuleu, institución gubernamental de carácter autónoma. Para poder implementar un proyecto comunicacional confiable en dicha institución se hizo necesario realizar un diagnóstico comunicativo, el cual se llevó a cabo a través de técnicas cualitativas como la observación y entrevistas a profundidad, y técnicas cuantitativas como la encuesta y documentación brindada por la Dirección Municipal de Planificación.

Luego de realizar el análisis correspondiente a los resultados del diagnóstico se procedió a elaborar una propuesta de proyecto comunicacional con la finalidad de resolver los problemas de comunicación detectados, entre los cuales podemos mencionar: Algunas oficinas sin identificación, ausencia de un directorio de oficinas, desconocimiento de la población sobre la ubicación de las oficinas, horario de atención, números telefónicos, Misión, Visión y Objetivos de la institución.

Otras problemáticas que se identificaron fueron la ausencia de una Unidad de Información Pública, la inexistencia de un departamento de Comunicación Social, y además una Oficina de Atención al Usuario. Basados en estas problemáticas se

presentó la propuesta del proyecto comunicacional denominado: Reforzamiento de la Imagen Institucional de la Municipalidad de Retalhuleu.

El proyecto consistió en una serie de estrategias comunicacionales destinadas a solucionar la mayoría de las deficiencias detectadas y, consecuentemente, a reforzar la imagen institucional del Ayuntamiento de Retalhuleu. Entre las estrategias implementadas podemos mencionar: Identificación de oficinas, creación de un directorio de oficinas, socialización de la Misión y Visión de la entidad, y la implementación de una campaña informativa a través de trifoliales, radio, televisión e Internet.

Otra estrategia se basó en la habilitación de un correo electrónico, una página web y una fan page en Facebook, con la finalidad de establecer un enlace más entre la población y la Municipalidad, así como aprovechar las nuevas Tecnologías para la Información y la Comunicación.

El financiamiento necesario para la ejecución del proyecto de comunicación fue costado en su mayoría por el estudiante encargado de implementar las estrategias; por su parte, la Municipalidad de Retalhuleu proporcionó tiempo de aire en un canal local y en una radio privada para la trasmisión de spots publicitarios.

Después de realizar las fases de diagnóstico, planificación e intervención se pudo establecer una serie de conclusiones respecto a la situación comunicativa de la Unidad de Práctica, entre las cuales podemos mencionar que es importante que la institución tenga mayor acercamiento con la población para que haya más seguridad y confianza con la entidad, además es indispensable que las instituciones públicas cuenten con personal capacitado para el manejo de equipo destinado a la comunicación, como cámaras fotográficas y de video, así como para el uso y administración de plataformas electrónicas como páginas Web, blogs, fan page, entre otros.

I. Diagnóstico

En esta fase del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– se procedió a realizar un diagnóstico a través de un proceso de investigación por inmersión en el contexto institucional de la Unidad de Práctica, con tal de analizar objetivamente la situación histórica contextual en que ha venido funcionando y la problemática particular de ésta; a fin de plantear proyectos comunicacionales y servicios para solucionarla.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

- Conocer el contexto comunicacional de la Municipalidad de Retalhuleu.

1.2 Objetivos específicos

- Detectar las deficiencias comunicacionales de la Municipalidad de Retalhuleu.
- Plantear estrategias de comunicación que contribuyan a solucionar las deficiencias detectadas.
- Crear productos comunicacionales que contribuyan a la solución de los problemas detectados.

2. Metodología

Para llevar a cabo el proceso de diagnóstico, se utilizaron como instrumentos de recolección de información cualitativa, la observación y entrevistas a profundidad.

En el caso de la técnica de observación, específicamente se utilizó la observación directa participante durante la primera semana de realización del Ejercicio Profesional Supervisado, durante este lapso se procedió a tomar notas sobre los aspectos comunicacionales negativos y positivos, también se tomaron fotografías para documentar lo detectado.

Para las entrevistas a profundidad se utilizó la entrevista focalizada, la cual fue realizada a los señores Esteban Rubén Barrios, Jefe de Relaciones Públicas, y José Luis Galindo de León, Alcalde de Retalhuleu, en la oficina de Tesorería ubicada en el segundo nivel de los Edificios Anexos de la Municipalidad de Retalhuleu. Para ello se utilizó una grabadora de voz y una libreta de notas para hacer anotaciones acerca de las declaraciones relevantes.

Por otra parte, entre los instrumentos de recolección de información cuantitativa se encuentran la encuesta y documentación brindada por la Dirección de Planificación Municipal.

Para llevar a cabo la encuesta se establecieron dos grupos conformados por los empleados de la Municipalidad de Retalhuleu y los vecinos del municipio de Retalhuleu, tanto del sexo masculino como femenino, cuyas edades oscilan desde los 15 años en adelante, sin discriminación de nivel educativo, ni del área en el cual habitan (Urbano y rural).

La muestra fue calculada por medio de un programa que se encuentra en la siguiente dirección Web: <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>. En este programa se introdujeron los datos numéricos de 89,832 como

universo de los vecinos y automáticamente arrojó el tamaño muestral de 36; de la misma forma se introdujo la cantidad de 411 como universo de los empleados municipales y arrojó la cifra de 33 encuestas. Para ambos muestreos se utilizó un nivel de confianza del 95.5% y un margen de error del 10%.

Las encuestas fueron realizadas en las oficinas de la Municipalidad de Retalhuleu, ubicadas en el Palacio Departamental de Retalhuleu.

Asimismo, se utilizaron documentos brindados por la Dirección de Planificación Municipal los cuales sirvieron para conocer mejor el contexto institucional y comunicacional de la Municipalidad de Retalhuleu.

II. Informe

El informe consiste en un documento escrito elaborado por el estudiante con la orientación oportuna del Supervisor del Trabajo de Graduación, el cual contiene todo lo realizado en las fases de diagnóstico, planificación y ejecución del proceso de EPS.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

- Evidenciar la forma en que se realizó cada una de las fases del Trabajo de Graduación.

1.2 Objetivos Específicos

- Documentar el trabajo comunicacional realizado en la Municipalidad de Retalhuleu.

- Exponer los resultados del Trabajo de Graduación ante las autoridades de la Universidad y de la Municipalidad de Retalhuleu.

2. Descripción General de la Unidad de Práctica

2.1 Institución

Municipalidad de Retalhuleu (Institución Gubernamental), departamento de Retalhuleu.

Se dice que “El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito”¹.

El mismo goza de autonomía constitucional y se consolida como una “institución autónoma del derecho público, (que) tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, y en general para el cumplimiento de sus fines en los términos legalmente establecidos, y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües”².

2.1.1 Ubicación Geográfica

Las oficinas de la Municipalidad de Retalhuleu están distribuidas en el edificio conocido como Palacio Departamental, ubicado en la 6ª avenida entre 5ª y 6ª calle de la zona 1 de la ciudad de Retalhuleu (cabecera departamental); y en sus edificios anexos, situados en la 5ª calle entre 6ª y 7ª avenida de la zona 1. Cabe destacar que el Ayuntamiento comparte el inmueble del Palacio Departamental con Gobernación Departamental.

¹ Código Municipal, 2002. Art. 2.

² Código Municipal, 2002. Art. 7.

Algunas dependencias se encuentran dispuestas en puntos estratégicos de la localidad, entre ellas podemos mencionar: La Biblioteca Municipal, la Planta Hidroeléctrica de Ocosito, la Planta de Tratamiento de Agua Potable, la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas y el Departamento Técnico de la Empresa Eléctrica Municipal.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Públicas, esta es una dependencia que no posee un espacio propio y que actualmente funciona en las instalaciones de un canal local, situado en la 4ª calle 9-42 de la zona 1. Esta fue la dependencia designada por el Jefe de Recursos Humanos para desarrollar el Ejercicio Profesional Supervisado.

2.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas

Según declaraciones del alcalde de Retalhuleu, la Municipalidad funciona con el presupuesto que el Gobierno le asigna anualmente, el cual anteriormente alcanzaba un techo presupuestario de Q16 millones pero, este año hubo un recorte por lo que fueron Q12 millones y medio lo que el Gobierno aportó para el funcionamiento de la Municipalidad y la implementación de proyectos de desarrollo social.

La Municipalidad de Retalhuleu no cuenta con el apoyo, ayuda o financiamiento de otras entidades ajenas al Gobierno, pero sí recauda fondos propios a través del cobro de impuestos como el ornato, IUSI, agua, luz eléctrica, entre otros.

Para garantizar el bienestar de toda la población del municipio, la Municipalidad trabaja conjuntamente con el Consejo Departamental de Desarrollo –CODEDE–, así como con los diferentes Consejos Comunitarios de Desarrollo –COCODE– registrados en el municipio, quienes hacen cierto aporte para los proyectos que se llevan a cabo en las comunidades.

Asimismo, la Municipalidad trabaja en coordinación con todas las entidades del Gobierno que están asignadas al Municipio de Retalhuleu como lo son:

2.1.2.1 Policía Nacional Civil –PNC–

Vela por el orden del público, evitando que sucedan robos, abusos y demás faltas a la moral. Se sabe que fue fundada en 1883, por el Jefe Político José María Flores y Mazaira. En la actualidad el Jefe de la Policía Nacional Civil o Jefe de la Comisaría No. 34 del municipio de Retalhuleu es el comisario Cesar Díaz.

2.1.2.2 Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–

Es el órgano delegado para percibir los derechos sobre las mercancías importadas o exportadas.

2.1.2.3 Supervisión Educativa

Tiene a su cargo velar porque todos los funcionarios y empleados de las Direcciones Departamentales de Educación cuenten con un Manual de Operaciones como instrumento técnico, orientado a establecer lo que tienen que realizar como atribuciones mínimas asignadas a sus puestos de trabajo, así como en aquellas en que participen de manera indirecta en el proceso de educación a la población.

2.1.2.4 Centro de Salud

El Centro de Salud –CS– o Centro de Atención Primaria –CAP– es el ente encargado de atender a la población en un primer nivel asistencial sanitario.

2.1.2.5 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS–

Tiene como objetivo proteger a la población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley.

2.1.2.6 Hospital Nacional

Su función principal es brindar servicios de salubridad en todos los niveles a toda la población.

2.1.2.7 Juzgado de Paz

El Juzgado de Paz o Juzgado Menor es un tribunal menor perteneciente al Organismo Judicial, este tribunal está a cargo de jueces que son dispuestos según las órdenes de la Corte Suprema de Justicia, quienes tienen la facultad de juzgar todos aquellos casos que dispongan las leyes nacionales.

2.1.2.8 Ministerio Público –MP–

Es una institución con funciones autónomas, promueve la persecución penal y dirige la investigación de los delitos de acción pública; además vela por el estricto cumplimiento de las leyes del país.

2.1.2.9 Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH–

Entidad estatal, comisionada por el Congreso de la República de Guatemala para garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, convenios y tratados suscritos y ratificados por el país sobre dicha materia.

2.1.2.10 Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación –MAGA–

Atiende los asuntos referentes al régimen jurídico que rige la producción agrícola, pecuaria e hidrobiológica, ésta última en lo que le atañe, así como aquellas que

tienen por objeto mejorar las condiciones alimenticias de la población, la sanidad agropecuaria y el desarrollo productivo nacional.

2.1.2.11 Fondo de Inversión Social –FIS–

Es el ente responsable de coordinar la finalización de los proyectos ejecutados por la anterior administración; coordina con el Fondo Social de Solidaridad –FSS– el pago y liquidación de cada proyecto realizado y recolecta la documentación de soporte de pago; le da seguimiento al archivo físico y documentación que estaba en custodia de la anterior administración; atiende casos legales de adjudicación de cada proyecto realizado.

2.1.2.12 Instituto Nacional de Bosques –INAB–

Órgano de dirección y autoridad competente del Sector Público Agrícola en materia Forestal.

2.1.2.13 Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales – MARN–

Rector del sector ambiental, con la función de diseñar, establecer, ejecutar y supervisar la política nacional y sectorial ambiental.

2.1.2.14 Consejo Nacional de Áreas Protegidas –CONAP–

Ente gubernamental con jurisdicción en todo el territorio nacional, sus costas marítimas y su espacio aéreo. Tiene autonomía funcional y su presupuesto está integrado por una asignación anual del Estado y el producto de las donaciones específicas particulares, países amigos, organismos y entidades internacionales. Propicia y fomenta la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural del país.

2.1.2.15 Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional –SESAN–

Coordina y pacta la operación interministerial del Plan Estratégico de Seguridad Alimentaria y Nutricional –SAN–. Igualmente tiene que organizar aquellos programas y proyectos que realizan otras instituciones gubernamentales en dicha materia.

2.1.3 Origen e Historia

En la antigüedad los pueblos de Santa Catalina (Suchitepéquez) y San Antonio (Retalhuleu), solo estaban divididos por una calle, eran considerados los lugares de mayor comercio de la provincia por ser tránsito para Soconusco y Tehuantepeque, México. Al transcurrir el tiempo ambos pueblos se fusionaron: el de Santa Catalina y el de San Antonio, formando lo que fue la Villa de Retalhuleu, esta fue elevada a la categoría de ciudad por Acuerdo Gubernativo el 15 de octubre de 1892. Actualmente la ciudad de Retalhuleu es la cabecera del departamento que lleva el mismo nombre.

En lo que respecta al Palacio Departamental de Retalhuleu, este fue construido durante el gobierno de Manuel Estrada Cabrera, bajo las órdenes del coronel Jorge Ubico, quien era el Gobernador Departamental de Retalhuleu en esa fecha. Fue diseñado en 1911 por el ingeniero Erick Kuba y construido bajo la dirección del ingeniero Luis Niquet, quien le dio un fino estilo renacentista.

Fue inaugurado el 21 de noviembre de 1913 y destinado para el funcionamiento de las Oficinas de la Jefatura Política y Comandancia de Armas, Juzgado Departamental, Municipalidad y Correos y Telégrafos.

Hasta los primeros días de agosto del 2006, la mayoría de dependencias municipales funcionaban dentro del Palacio Departamental, una joya arquitectónica con vestigios de estructura colonial. Pero, tristemente, este fue destruido parcialmente por un voraz incendio durante la madrugada del 25 de agosto de ese año, el que redujo a cenizas

algunas oficinas, archivos, mobiliario y equipo³. Debido a esta situación la mayoría de las oficinas del Ayuntamiento tuvieron que ser reubicadas en los Edificios Anexos de la Municipalidad, los cuales fueron construidos para tal efecto en un predio que dista media cuadra del Palacio. Actualmente solo funcionan en el Palacio Departamental las oficinas de: Secretaría, Despacho Municipal, Oficina de la Mujer, Registro de Personas Jurídicas, Departamento de Construcción Municipal, Casa de la Cultura, Ventanilla Única (Dirección General del Patrimonio), y la Dirección Municipal de Planificación.

2.1.4 Departamentos o Dependencias de la Institución

2.1.4.1 Estructura organizacional y delegación de autoridad

La delegación de autoridad se define en los niveles jerárquicos establecidos en la clasificación y agrupación de actividades. La Municipalidad de Retalhuleu está estructurada por cuatro niveles jerárquicos, así:

2.1.4.1.1 Nivel 1: Gobierno Municipal o nivel superior

Le compete al gobierno del municipio como ente colegiado y con exclusividad el ejercicio de la autoridad, se conforma por las unidades ejecutoras en la toma de decisiones y administración municipal.

- Concejo Municipal
- Alcaldía Municipal
- Alcaldías Comunitarias o Auxiliares

³ Monografía del Municipio de Retalhuleu. Sánchez Salazar, Miriam Magaly. 2009. Pg. 15-17.

2.1.4.1.2 Nivel 2: Funcionarios municipales y asesoría

A los funcionarios municipales les compete ejercer la autoridad de segundo nivel delegada por el gobierno del municipio y es la encargada de velar por el fiel cumplimiento de las políticas de desarrollo y la administración de la Municipalidad.

Adicionalmente, se integran por las unidades o entidades asesoras, que orientan las acciones encaminadas al mejoramiento y modernización, en cuanto a lo interno, se encuentra la Auditoría Interna.

2.1.4.1.3 Nivel 3: Direcciones o unidades

Los departamentos o unidades, son el tercer nivel de autoridad, están encargados de dirigir las actividades relacionadas con su departamento o unidad y son responsables de aplicar las políticas que impulsa la municipalidad

2.1.4.1.4 Nivel 4: Secciones o puestos

Las secciones o puestos realizan las actividades operativas; tanto administrativas como del campo.

2.1.4.2 Funciones de las dependencias municipales

De conformidad con la estructura orgánica anterior, a continuación se describen los objetivos, funciones y actividades las cuales se han clasificado y agrupado de acuerdo a las competencias propias y atribuidas por delegación de las unidades que conforman la Municipalidad de Retalhuleu:

2.1.4.2.1 Concejo Municipal

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

Es un órgano en el cual todos sus miembros tienen la misma calidad y el mismo poder de decisión. Dada su categoría, le corresponden las características siguientes: Autónoma, superior, deliberante y decisoria.

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 Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración.

El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

2.1.4.2.2 Alcalde Municipal

Representa a la Municipalidad y al municipio, electo democráticamente, es el personero legal de la misma, jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal, miembro del Consejo Departamental de Desarrollo respectivo y presidente del Consejo Municipal de Desarrollo.

2.1.4.2.3 Funcionarios Municipales

Tienen la calidad de funcionarios municipales los siguientes:

2.1.4.2.3.1 Secretario

El Concejo Municipal contará con un secretario, quien, a la vez, lo será del alcalde. Para ser nombrado secretario se requiere ser guatemalteco de origen, ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos y tener aptitud para optar al cargo, de conformidad con el reglamento municipal respectivo.

2.1.4.2.3.2 Auditoría Interna

La unidad de auditoría interna está bajo la responsabilidad del Contador Público, auditor colegiado activo, quien es guatemalteco de origen, ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos, pudiendo contar con asistentes de acuerdo al alcance de la complejidad de las finanzas municipales.

2.1.4.2.3.3 Alcaldías Comunitarias o Auxiliares

Ejercen en las comunidades la toma de decisión, son vínculo de relación con el gobierno municipal, en aldeas, caseríos, cantones, barrios, zonas, colonias, parcelamientos urbanos y agrarios y fincas en donde se considere necesario.

Se constituyen para promover la organización y la participación sistemática y efectiva de la comunidad en la identificación y solución de los problemas locales, colabora en la identificación de las necesidades locales y en la formulación de propuestas de solución a las mismas, así como proponer lineamientos e instrumentos de coordinación en la comunidad para la ejecución de programas o proyectos por parte de personas, instituciones o entidades interesadas en el desarrollo de las comunidades.

La persona que ocupa el cargo será un ejecutivo a cuyo titular le corresponde representar al Alcalde Municipal, por delegación en el lugar poblado urbano o rural, para el que haya sido nombrado. Es un cargo voluntario y gratuito, con excepción de aquel alcalde auxiliar que por causas justificadas deba ser retribuido, según Acuerdo del Concejo Municipal.

Son unidades delegadas del gobierno municipal constituidas como un medio para contribuir y hacer efectivo el mandato constitucional, referido a que la administración pública debe ser descentralizada.

2.1.4.2.3.4 Registro Civil

El Código Civil, en su Artículo 369, lo define como "La Institución pública encargada de hacer constar todos los actos concernientes al estado civil de las personas".

Entre sus funciones están registrar partidas de nacimiento, reposición de partidas de nacimiento, rectificaciones de nombres, transcripciones de matrimonio ante notarios, certificaciones de defunciones, certificaciones de matrimonio, asientos de mortuorios, asientos extemporáneos, certificaciones negativas, adopciones, reconocimientos de hijos, matrimonios, uniones de hecho, capitulaciones matrimoniales, insubsistencia y nulidad del matrimonio, divorcio, separación y reconciliación posterior, tutelas, pro-tutelas y guardas, inscripción de extranjeros y de guatemaltecos naturalizados y de personas jurídicas, en el último caso, previo cumplimiento de requisitos legales. (Anulada por creación del Registro Nacional de las Personas –RENAP–).

2.1.4.2.3.5 Asistente Administrativo de Alcaldía

Es la encargada del control administrativo del respectivo despacho relacionado con la programación de audiencias, control de citas de los vecinos, organismos

nacionales o internacionales, así como gubernamentales, dando énfasis en el protocolo necesario para dar una buena imagen a los visitantes de la Alcaldía.

2.1.4.2.3.6 Registro de Vecindad

Constituye la unidad administrativa encargada de atender los actos relacionados con la vecindad de sus habitantes. Hacer constar la calidad de cada vecino y los demás datos que lo identifican. (Anulada por creación del Registro Nacional de las Personas –RENAP–).

2.1.4.2.3.7 Gerencia

Con la finalidad de que el Alcalde Municipal delegue algunas funciones administrativas que no son competencia de otros funcionarios, se crea la Gerencia Municipal que está bajo la responsabilidad de un Gerente Municipal. Sus funciones principales son planear, organizar y evaluar los programas y actividades que tienen relación directa con: a) la administración municipal; b) los servicios municipales a la comunidad; c) los servicios de educación y salud; d) las obras municipales; e) la cultura y el deporte; y, f) las relaciones públicas.

2.1.4.2.4 Subgerencia de Servicios Públicos

Tendrá bajo su responsabilidad la administración de los servicios públicos municipales que se proporcionan a la población, adicional a los servicios administrativos.

2.1.4.2.4.1 Aguas y Drenajes

Garantiza que la población disponga de suficiente agua potable para contribuir a que tenga una vida más saludable, mediante el aprovisionamiento, purificación constante del líquido y mantenimiento del sistema de distribución. Asimismo facilita

un sistema que permita recoger las aguas negras y el agua de lluvia, mediante conexiones a nivel domiciliario, industrial e institucional, a efecto de reducir enfermedades causadas por el estancamiento de agua y por el mal uso de aguas contaminadas.

2.1.4.2.4.2 Mercados

El servicio de Mercado Municipal está bajo la responsabilidad del Jefe del Departamento de Mercados y Comercio y tiene como función principal dirigir y coordinar los programas de administración de los mercados y el ordenamiento y cumplimiento de normas del comercio que opera en el municipio.

2.1.4.2.4.3 Sanidad y Ornato

Sanidad y ornato abarca las unidades de limpieza pública, recolección, almacenamiento y transporte de desechos sólidos, así como rastro y cementerio.

2.1.4.2.4.4 Planta Generadora Ocosito

La Planta Generadora Ocosito tiene como objetivo generar y distribuir energía eléctrica de acuerdo al requerimiento y capacidad de generación, con el objetivo de lograr su sostenibilidad.

2.1.4.2.5 Subgerencia Administrativa

La Subgerencia Administrativa está bajo la responsabilidad del Subgerente Administrativo y tiene como función general organizar y dirigir las actividades relacionadas con la administración del personal y los servicios internos.

2.1.4.2.5.1 Recursos Humanos

Unidad administrativa que le corresponde apoyar en las gestiones de evaluación y selección de aspirantes a laborar en la Municipalidad, promover la capacitación de los trabajadores y grupos de apoyo a través del establecimiento de mecanismos para el bienestar de todo el personal.

Adicionalmente tiene como función principal dirigir y coordinar el reglamento interno de trabajo y las normativas relacionadas con el personal que trabaja para la municipalidad.

2.1.4.2.5.2 Relaciones Públicas

Es la Unidad responsable de la divulgación de los planes y logros municipales, mediante la elaboración, distribución y control de boletines informativos u otros materiales divulgativos, a través de los medios de comunicación adecuados.

2.1.4.2.5.2.1 Objetivo

Informar a la población de los planes, programas y proyectos, como de los servicios que proporciona en beneficio de la población. Tiene asignada las siguientes funciones:

- 1) Atender y orientar al público que desee entrevistarse con funcionarios y autoridades de la Municipalidad.
- 2) Redactar boletines informativos destinados a la prensa, televisión y radio, para que divulguen las actividades relevantes de la Municipalidad.
- 3) Preparar entrevistas con la prensa nacional o local, para informar sobre acciones y gestiones realizadas por la Administración Municipal.

- 4) Recopilar la información publicada en los medios de comunicación e informar a las autoridades de la Municipalidad, en aquellos asuntos que afecten o beneficien sus intereses.
- 5) Divulgar en forma sistemática y de acuerdo con los medios disponibles, las actividades más relevantes de la Municipalidad y aquellas obras realizadas junto con la participación de los vecinos y otras organizaciones.
- 6) Mantener vínculo con las entidades de gobierno central, empresas privadas y organismos nacionales e internacionales en aquellos aspectos que son necesarios de acuerdo a los planes, programas y proyectos municipales.
- 7) Realizar las demás actividades de su competencia cuando sea necesario o lo indique la Alcaldía.

2.1.4.2.5.2 Jefe de Relaciones Públicas

Descripción del puesto:

A. Identificación del puesto

Ubicación administrativa:	Dirección Administrativa
Título del puesto:	Jefe de Relaciones Públicas
Inmediato Superior:	Director Administrativo
Subalternos:	Secretaria

B. Objeto del puesto

Dirigir la estrategia de comunicación social de la Municipalidad.

C. Atribuciones del puesto

1. Establecer mecanismos de comunicación con los vecinos.

2. Organizar los eventos públicos que el Concejo Municipal impulsa.
3. Apoyar las reuniones comunitarias.
4. Sistematizar memoria de labores de la Municipalidad.
5. Sistematizar informe de labores trimestrales.
6. Desarrollar gestiones con instituciones del Gobierno central, empresas privadas, organismos nacionales e internacionales, que por la naturaleza de su trabajo estén vinculados.
7. Diseñar políticas de comunicación social con los medios impresos, radiales y televisivos a nivel local y nacional.

D. Relaciones de trabajo

Coordina su trabajo con el Director Administrativo y con Jefes de otras unidades cuando su trabajo lo requiera.

E. Autoridad

Tiene autoridad con el personal a su cargo.

F. Responsabilidad

Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades.

G. Especificaciones del puesto

Educación: Tener título o Diploma de Educación Media, preferiblemente con estudios universitarios vinculado a Ciencias de la Comunicación.

H. Habilidades y destrezas requeridas:

- Buen manejo de las Relaciones Públicas
- Buena personalidad
- Facilidad de comunicación
- Facilidad de disertación en público
- Capacidad de redacción
- Conocimiento del manejo en medios de comunicación
- Manejo de equipo de computación
- Manejo de equipo de equipo vinculado a la comunicación social

2.1.4.2.5.3 Informática

Es la unidad responsable del mantenimiento preventivo y actualización de los programas y equipos de cómputo de las diferentes dependencias de la Municipalidad, así como la capacitación y asistencia a los empleados municipales.

2.1.4.2.5.4 Cultura, Deportes y Recreación

Abarca las unidades de Casa de la Cultura, Biblioteca, Estadio, Gimnasio, Parque recreativo, Salones Sociales y Teatros. Coordina los programas de cultura, deportes y recreación del municipio.

Facilita a personal de la Municipalidad y público en general, especialmente estudiantes, la bibliografía y demás material educativo disponible, como medio para contribuir en la formación académica y cultural de la población.

Organiza y dirige los programas y actividades relacionadas con el deporte, cultura y recreación del municipio y el centro recreativo de Ocosito.

2.1.4.2.6 Sub gerencia de mantenimiento

Tiene como función principal dirigir y coordinar los programas de servicios generales de mantenimiento que demanda la administración municipal, tales como mantenimiento, organización y limpieza del Palacio Municipal; así como mantenimiento de equipo y suministros en general que demanda el personal.

Adicionalmente vela por el buen funcionamiento de los bienes y servicios municipales; debe contar con secciones especializadas en las áreas necesarias para poder cumplir con su trabajo las cuales son:

2.1.4.2.6.1 Servicios generales

Presta servicio de conserjería a las diferentes dependencias municipales, Parque Central, Mercados, Cementerio general, Salones de usos múltiples, Biblioteca, Gimnasio, Estadio, Alcaldías Auxiliares y los lugares donde se realizan los eventos en las comunidades del municipio, Teatros, etc. Adicionalmente abarca el servicio de mensajería y manejo de vehículos a través de los pilotos contratados para el efecto.

2.1.4.2.6.2 Carpintería

Los servicios de carpintería se prestan para el mantenimiento a todos los bienes propiedad de la municipalidad o que por convenio o disposición del Concejo Municipal también lo requieran.

2.1.4.2.6.3 Electricidad

Los servicios de electricidad se prestan para el mantenimiento a todos los bienes propiedad de la Municipalidad o que por convenio o disposición del Concejo Municipal también lo requieran.

2.1.4.2.6.4 Mecánica automotriz y soldadura

Los servicios de mecánica automotriz y soldadura, se prestan a los vehículos y maquinaria de las dependencias de la Municipalidad o que por convenio o disposición del Concejo Municipal también lo requieran.

2.1.4.2.6.5 Albañilería

Los servicios de albañilería se prestan para el mantenimiento a todos los bienes propiedad de la municipalidad e infraestructura del municipio o que por convenio o disposición del Concejo Municipal también lo requieran.

2.1.4.2.7 Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM–

La DAFIM estará a cargo de un director o jefe nombrado por el Concejo Municipal. El nivel jerárquico dependerá de la complejidad o tamaño de la organización en la municipalidad.

La DAFIM elabora en coordinación con la Oficina Municipal de Planificación, la programación y formulación del presupuesto, la programación de la ejecución presupuestaria, y con los responsables de cada programa, la evaluación de la gestión presupuestaria. También administra la gestión financiera del presupuesto, la contabilidad integrada, la deuda municipal, la tesorería y las recaudaciones.

Para tener clara las funciones de la DAFIM, a continuación se describen algunas de las funciones básicas por área:

2.1.4.2.7.1 Tesorería

Diseña, mantiene y actualiza las normas, procedimientos e instructivos que regulan el funcionamiento del área de tesorería, de acuerdo a las normas establecidas por

la entidad rectora. Planifica, dirige, coordina y controla las labores del servicio de tesorería. Recauda los diferentes ingresos que perciben las municipalidades en concepto de impuesto, arbitrios, tasas, contribuciones por mejoras, aportes y otros.

2.1.4.2.7.2 Presupuesto

Diseña, mantiene y actualiza los reglamentos, instructivos y procedimientos internos, que permitan mejorar la técnica presupuestaria, en las fases de formulación, programación, ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto municipal.

2.1.4.2.7.3 Contabilidad

Administra la gestión financiera del registro de la ejecución, de conformidad al Sistema Financiero y a los lineamientos emitidos por la Dirección de Contabilidad del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas como órgano rector de la Contabilidad Integrada Gubernamental.

2.1.4.2.7.4 Adquisiciones

Es la unidad responsable de administrar el proceso de compras, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la legislación vigente. Adquiere en las mejores condiciones de precio, calidad y tiempo de entrega los materiales e insumos que se requieran para el cumplimiento de los objetivos de la administración municipal.

2.1.4.2.7.5 Almacén

Unidad encargada de resguardar los bienes y suministros disponibles. El Almacén Municipal debe contar con un encargado, al que se le puede denominar "Guardalmacén", quien será responsable de la custodia y control de todos aquellos bienes que por su naturaleza son sujetos de esta clase de control.

2.1.4.2.8 Oficina Municipal de Planificación

Coordina y consolida diagnósticos comunitarios y municipales y su correspondiente actualización; identificación, priorización, selección y formulación de planes, programas y proyectos de desarrollo, su monitoreo y evaluación. Podrá contar con el apoyo sectorial de los ministerios y secretarías de Estado que integran el Organismo Ejecutivo, asimismo, es responsable de generar la información precisa y de calidad requerida para la formulación y gestión de las políticas públicas municipales, para el fortalecimiento institucional municipal.

La OMP brinda asesoría y asistencia técnica a la Alcaldía Municipal como también al Concejo Municipal y Consejo Municipal de Desarrollo –COMUDE–, referente a los procesos de Desarrollo Integral del Municipio; participa en reuniones del COMUDE y del Consejo Departamental de Desarrollo –CODEDE–, como en la elaboración del Plan de Desarrollo Integral Municipal y Planes Operativos Anuales.

Formula proyectos y participa en la Gestión de recursos técnicos y financieros, coordinando con el Departamento de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM– en la formulación del anteproyecto del presupuesto de Inversión Municipal; coordina acciones técnicas y administrativas con la Oficina de Servicios Públicos Municipales, así también con Registro Civil el Proceso de actualización de integrantes y legalización de los Consejos Comunitarios de Desarrollo –COCODE– y con Secretaria Municipal la suscripción de oficios, acuerdos, actas y otros documentos que registren información relacionada con la OMP.

2.1.4.2.8.1 Promoción y Desarrollo Urbano y Rural

Mantiene contacto con la población del Municipio tanto del área urbana y rural; orientando y capacitando a la población organizada sobre el fomento de la participación ciudadana, las fases del ciclo de proyectos y el control integral de las gestiones municipales.

Asesora sobre la formulación de políticas, programas y proyectos de desarrollo integral de promoción de oportunidades equitativas (económicos, sociales, culturales y políticos) de las comunidades y sectores, (incorporando acciones de protección y promoción integral para la niñez, la adolescencia, la juventud y la mujer).

2.1.4.2.8.2 Planificación y supervisión

Unidad responsable de elaborar estudios de pre-inversión y factibilidad de los proyectos para el desarrollo del municipio, diseña, cuantifica, revisa y supervisa toda clase de proyectos. Elabora las especificaciones técnicas constructivas y especiales para cada uno de los proyectos municipales. Lleva el control del avance físico y financiero de los proyectos en ejecución por administración, o por contrato con empresas particulares, por consiguiente elabora los respectivos informes o dictámenes.

Efectúa levantamientos topográficos para generar información gráfica para la planificación. Contribuye a promover procesos informativos de avance de proyectos y de actividades creando la cartelera informativa municipal. Mantiene actualizada la información sobre los recursos financieros de los diferentes proyectos a ejecutar o en ejecución para efectos de elaboración y conocer el avance del Plan de Inversión Municipal.

Identifica la infraestructura social y productiva con que cuenta cada centro poblado. Analiza los aspectos de operación y sostenibilidad de los proyectos tanto a nivel del área urbana y rural, en base a ello define mecanismos que garanticen la funcionalidad de los proyectos.

2.1.4.2.8.3 Estadísticas Municipales

Organiza, sistematiza, actualiza y administra la estadística socioeconómica del municipio, la información geográfica de ordenamiento territorial y de recursos naturales, de planes, programas y proyectos en sus fases de perfil, factibilidad, negociación y ejecución; mantiene actualizado el inventario permanente de la infraestructura social y productiva con que cuenta cada centro poblado, así como la cobertura de los servicios con los que gozan estos.

Suministra la información que le sea requerida por las autoridades municipales y otros interesados con base a los registros existentes, mantiene actualizado el catastro municipal.

2.1.4.2.8.4 Oficina de Catastro Municipal

Oficina Municipal responsable directa de mantener actualizado, física y digitalmente, el registro cruzado de datos sobre propiedades y propietarios del municipio. Recibe y extiende documentación diversa, relacionada con la propiedad de bienes inmuebles existentes en el municipio.

Lleva un registro y control de propietarios de bienes inmuebles rurales y urbanos, con fines de recaudación tributaria justa y equitativa (Impuesto del IUSI, arbitrios, tasas y contribuciones: servicios públicos – agua, drenajes, etc., mejoras urbanísticas, establecimientos comerciales y de servicio).

Genera datos e información con fines multifinalitarios: Potencialidad de administración racional de los servicios urbanos: mantenimiento de calles, limpieza y recolección de residuos, mercados, etc. Así también, administrar adecuadamente los bienes municipales: Ejidos, lotes urbanos y municipales, parques, plazas y sitios de recreación.

2.1.4.2.9 Juzgado de Asuntos Municipales

Es la dependencia municipal encargada de la ejecución de las ordenanzas y del cumplimiento de las disposiciones, resoluciones, acuerdos y reglamentos emitidos por el Concejo Municipal.

Vela por el cumplimiento de las normas que regulan diversas actividades que se desarrollan en la jurisdicción del municipio e impone sanciones cuando se cometen faltas y violaciones a los reglamentos y demás normas de la Municipalidad.

2.1.4.2.10 Policía Municipal

Es la unidad organizativa que depende del Alcalde, constituida por un cuerpo de servidores públicos, de carácter civil que tiene a su cargo, la ejecución de las ordenanzas y el cumplimiento de las disposiciones municipales para la protección de los intereses legítimos del municipio y el respeto a las leyes y demás normas que regulan la actividad municipal.

Mantiene el orden, la seguridad y moral públicas, debidamente reguladas en las leyes de la República y en las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones emitidos por el Concejo Municipal.

2.1.4.2.11 Policía Municipal de Tránsito –PMT–

Es la unidad organizativa que depende de la Alcaldía, constituida por un cuerpo de servidores públicos, de carácter civil que tiene a su cargo, la ejecución de las ordenanzas y el cumplimiento de las disposiciones municipales en cuanto a la regulación del tránsito urbano aplicando la legislación y demás normas que regulan esta materia.

Mantiene el orden, la seguridad del tránsito peatonal y vehicular, así como el estudio de mejoras en cuanto a la viabilidad u ordenamiento de vías para hacer más eficaz la fluidez del tránsito en el municipio, aplicando debidamente las leyes de la República y las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones emitidos por el Concejo Municipal.

2.1.4.2.12 Empresa Eléctrica Municipal

Está ubicada en la 10a. Calle 8-95 zona 1, fue inaugurada en 1,935. Actualmente tiene una cobertura de un 75% a nivel Municipal siendo el Gerente el Alcalde Municipal y el Subgerente la empresa –INDE–.

2.1.5 Misión

“Somos una institución autónoma, que maneja recursos propios y del Estado, con el fin de promover un desarrollo económico, social, cultural y de infraestructura del municipio de Retalhuleu, administrando con eficiencia todos los recursos con que se cuentan”.

2.1.6 Visión

“Seremos una institución auto sostenible económica y financieramente, enfocada a la descentralización del Estado, que capta recursos económicos y los canaliza para el desarrollo económico y social de la población de este municipio y sus comunidades”.

2.1.7 Objetivos Institucionales

2.1.7.1 Objetivo General

“Cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal y asegurar el manejo eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales, para la ejecución de sus programas de trabajo”.

2.1.7.2 Objetivo Específico

“Impulsar el desarrollo integral del municipio, proporcionando a la comunidad los servicios públicos necesarios que demandan”.

2.1.8 Público Objetivo

De acuerdo con el artículo 3 del Código Municipal, el municipio está organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.

3. Informe de la o las estrategias comunicacionales relevantes

La imagen de una institución se refiere a la percepción que la población tiene sobre una entidad, ya sea pública o privada. Dicha noción que existe en el imaginario colectivo puede ser positiva o negativa, sin embargo, en dado caso también podría no existir por desconocimiento de la entidad; esta percepción varía según la satisfacción que las personas obtengan del producto o servicio que recibieron. El hecho de que un cliente o usuario quede satisfecho representa una complacencia considerable para el ente involucrado, porque significa que se ha realizado un buen trabajo.

Sin embargo, puede suceder que la institución o la empresa hayan llevado a cabo una excelente labor pero, por la falta de divulgación de los logros obtenidos, el público apenas nota tal situación. Otro caso pudiera ser que la entidad no le brinde la importancia adecuada a su imagen y por lo tanto las personas que hacen uso de sus productos o servicios no son conscientes de los beneficios que obtienen gracias al trabajo que realiza tal institución o empresa. He ahí la importancia de manejar cuidadosamente la imagen que se proyecta ante la población o los beneficiarios.

Es por ello que, basándose en los resultados del diagnóstico comunicacional realizado en el Ayuntamiento, se procedió a elaborar el plan de intervención denominado: Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Municipalidad de Retalhuleu, el cual

consistió en una estrategia que conllevó una serie de acciones destinadas a solucionar la mayoría de las problemáticas detectadas durante la fase del diagnóstico, y consecuentemente, a reforzar la noción que la población tiene respecto a esta institución.

La estrategia que conformó el plan de intervención consistió:

- 1) Elaboración, impresión y colocación de una manta vinílica con soporte de “araña” para poner a la vista del público y de los empleados la Misión y la Visión del Ayuntamiento.
- 2) Identificación de las oficinas que se encuentran dentro del Palacio Departamental por medio de rótulos.
- 3) Colocación de un directorio de las Dependencias Municipales que se encuentran en el Palacio Departamental y en los Edificios Anexos.
- 4) Colocación de un rótulo para informar sobre el horario de atención y los números de teléfono de la Municipalidad.
- 5) Implementación de una página web y una fan page en Facebook, con el objetivo de establecer un enlace más entre la población y la Municipalidad, así como de sacar provecho de las nuevas Tecnologías para la Información y la Comunicación.
- 6) Implementación de una campaña de información que se difundió a través de radio, televisión de cable cerrado, Internet y trifoliales, para ello se elaboraron:
 - a. 1 spot de radio.
 - b. 1 spot de televisión.
 - c. 1 portafolio de fotografías de la Municipalidad.

- d. Material informativo y publicitario para Internet.
- e. 200 trifolios para informar sobre aspectos diversos de la Municipalidad como: Ubicación de oficinas, teléfonos, horario de atención, entre otros.

Con la implementación de esta campaña informativa se dio a conocer ante la población el trabajo que realizan las diferentes dependencias del Ayuntamiento ya que como se vio en los resultados de la encuesta algunos, como el Juzgado de Asuntos Municipales, no eran tan conocidos.

- 7) Igualmente, se procedió a capacitar al personal de relaciones públicas, y de otras dependencias interesadas en ser parte de la capacitación, la cual trató sobre fotografía básica y administración de página web y redes sociales.
- 8) Otra actividad que se realizó fue la elaboración de una propuesta de implementación de una Unidad de Atención al Usuario, una Unidad de Información Pública y un Departamento de Comunicación Social, para lo cual se procedió a redactar un manual de comunicación para la persona que llegara a estar a cargo de esta dependencia.

3.1 Definición del problema

Se detectó una debilidad en lo que se refiere a la administración de los aspectos comunicacionales de la Municipalidad de Retalhuleu, en gran parte porque no existe una dependencia dedicada específicamente a la dirección de la comunicación de la entidad.

A continuación se presenta un listado de los problemas comunicativos que se desglosan por la debilidad de la comunicación social de la Municipalidad de Retalhuleu:

- No existe una Unidad de Información Pública: Esta situación es crítica porque no se garantiza el derecho de los ciudadanos al acceso a la información pública.

- Hace falta un Departamento de Comunicación Social: Si bien se cuenta con la Dirección de Relaciones Públicas, también es prioritario que se cree un Departamento de Comunicación Social para que se encargue de manejar y difundir la información de carácter social que se genera en la Municipalidad. Esto permitiría que la Dirección de Relaciones Públicas pueda dedicarse específicamente a coordinar las alianzas estratégicas con otras entidades y el Departamento de Comunicación Social a difundir toda la información de interés social.

- Se necesita una Unidad de Atención al Usuario: Es muy importante su implementación para que así los usuarios que acuden a la Municipalidad tengan una orientación pertinente y de esta manera se puedan formar una buena imagen de la misma.

- El equipo que posee Relaciones Públicas además de escaso está discontinuado: Esto representa una seria desventaja puesto que si no se cuenta con las herramientas y las habilidades necesarias para su manipulación se torna difícil la creación de materiales comunicativos sobre el trabajo que realiza el Ayuntamiento.

- La Misión y Visión no están a la vista del público, ni de los empleados municipales: Esto impide que la población pueda conocer cuáles son las funciones y proyecciones de la Municipalidad.

- Las oficinas municipales que se ubican dentro del Palacio Departamental no están debidamente identificadas: Debido a esta situación se torna difícil distinguir cada una de las oficinas que se encuentran dentro del Palacio.

- No hay un directorio de las dependencias municipales: Esto provoca desorientación en la población porque no todas las oficinas se encuentran dentro

del Palacio Departamental, pues como ya se mencionó la mayoría se ubican en los Edificios Anexos de la Municipalidad.

- No hay un rótulo que indique el horario de atención al cliente: Esto evita que la población pueda tener conocimiento de cuándo puede acudir a la Municipalidad a realizar sus diligencias.
- La población no conoce los números de teléfonos de la Municipalidad: En la actualidad el teléfono constituye un medio de comunicación relevante para el intercambio de información, y que la población desconozca un aspecto tan básico de la Municipalidad se toma como una desventaja para la institución y las comunidades.
- La Municipalidad no utiliza las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC–: La implementación de página Web, redes sociales y otros soportes electrónicos ayuda a fortalecer la imagen de las instituciones públicas, en este caso el de la Municipalidad de Retalhuleu.
- Hace falta divulgar el trabajo que realizan las diferentes dependencias de la Municipalidad. Esto es importante porque un 33% de la población desconoce el trabajo que realizan las dependencias municipales, entre las cuales la que menos se conoce es el Juzgado de Asuntos Municipales.

3.2 Justificación

La comunicación es un aspecto fundamental en el desenvolvimiento de cualquier institución que genere proyectos de desarrollo social y que mantenga contacto con diversidad de personas de una sociedad, en especial cuando se trata de un ente gubernativo. En este contexto se consideró prioritario dar a conocer, en el menor tiempo posible, los logros obtenidos y los proyectos realizados para beneficio de la sociedad, lo cual serviría para ayudar a consolidar la confianza de la población hacia la entidad benefactora.

Por ello, es importante señalar que los problemas detectados a partir del diagnóstico comunicacional afectan no solo a los vecinos del municipio de Retalhuleu, sino que también a los empleados municipales debido a que les genera constantes interrupciones en sus labores, pues tienen que estar aclarando dudas a los vecinos que se acercan a preguntarles sobre distintas situaciones, como por ejemplo: dónde queda tal oficina o dónde tienen que realizar determinado trámite, entre otros inconvenientes.

Luego de haber identificado las deficiencias comunicativas de la Unidad de Práctica se procedió a elaborar la propuesta del proyecto comunicacional denominado: Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Municipalidad de Retalhuleu. Dicha propuesta fue aprobada para su ejecución por la Licenciada Miriam Sandoval, Supervisora de E.P.S., así como por Rubén Barrios, jefe de Relaciones Públicas, y por el Licenciado Hugo Rodas, Gerente Municipal.

La importancia de la ejecución de este proyecto se basa en que fue implementado con el fin de optimizar la función de la Municipalidad como instrumento que genera bienestar social. Pues, como bien se ha dicho, la comunicación es imprescindible para el funcionamiento de cualquier entidad, especialmente cuando se tratan de instituciones gubernamentales, que tienen la obligación de rendir cuentas ante la población.

Con esta intervención se considera que fueron beneficiados alrededor de 5,000 vecinos que acuden mensualmente a las instalaciones del Ayuntamiento, de acuerdo con estimaciones del Gerente Municipal, a realizar diversos trámites y que provienen tanto del área rural como urbana, e incluso de otros municipios. Se incluyen a los más de 400 empleados municipales pues el proyecto también sirvió para informar sobre el trabajo que realizan las distintas dependencias de la Municipalidad.

Finalmente, cabe destacar que en la actualidad nuestro país atraviesa por un proceso de integración a un mundo globalizado, esto ha provocado que las distintas organizaciones tengan que estar actualizadas en cuanto a las innovaciones que se van dando en los distintos ámbitos, en este caso la comunicación; sin embargo, este aspecto ha sido desatendido por la Municipalidad de Retalhuleu, lo cual dio cabida a que se presentaran los problemas descritos.

3.3 Objetivos específicos

- A. Socializar la Misión, Visión y Objetivos para que estén a la vista de empleados y personas que visitan las instalaciones de la Municipalidad en el Palacio Departamental.
- B. Elaborar material publicitario, para ser colocado dentro de las instalaciones de la Municipalidad en el Palacio Departamental, que servirá para orientar a las personas que visitan la institución.
- C. Implementar página Web y redes sociales para difundir información sobre la Municipalidad.
- D. Capacitar al personal seleccionado que se encargará de administrar y actualizar las plataformas electrónicas de la Municipalidad.

- E. Realizar una campaña de información sobre los aspectos de la Municipalidad que la población desconoce, como lo son: horario de atención, teléfonos, ubicación de las oficinas, Juzgado de Asuntos Municipales, proyectos de beneficio social, entre otros. Tal actividad será realizada mediante la transmisión de 1 spot televisivo por cable cerrado a través del canal 46 y 1 spot de radio en la emisora “La Voz de la Costa Sur” 1130 AM y 105.1 FM, durante un mes. También se publicará contenido informativo y publicitario en medios electrónicos; otro medio a utilizar serán trifoliales los cuales serán repartidos entre los vecinos que acuden a la Municipalidad.
- F. Reforzar la imagen institucional de la Municipalidad de Retalhuleu a través de medios de comunicación como radio, televisión, Internet, rotulación de oficinas y trifoliales.

3.4 Materiales y métodos

3.4.1 Observación

Durante las primeras dos semanas de realización del Ejercicio Profesional Supervisado, se llevó a cabo un proceso de observación que permitió conocer a fondo el contexto organizacional, funcional y comunicativo de la Municipalidad de Retalhuleu. Mediante la observación se pudieron notar ciertas ventajas y deficiencias en lo que respecta a la comunicación externa de la Municipalidad de Retalhuleu, entre las cuales se pueden mencionar:

3.4.1.1 Aspectos positivos:

- a. El Ayuntamiento posee equipos de cómputo con software actualizado, impresoras a color, fotocopadoras, escáner y teléfonos de oficina.

- b. La Municipalidad de Retalhuleu tiene a su disposición espacio publicitario en los canales de televisión de cable cerrado: 20 y 46, así como en la emisora de radio: La Voz de la Costa Sur 1130 AM y 105.1 FM.
- c. La Dirección de Relaciones Públicas realiza constantemente labores de servicio social, como conseguir víveres para personas de escasos recursos o afectadas por algún flagelo. De la misma manera, publica información de carácter social en el canal 46 de manera gratuita, esto ha permitido que la Municipalidad obtenga la simpatía de la población de escasos recursos.
- d. Relaciones Públicas hace las funciones de mediador entre la población y el Concejo Municipal.
- e. La mayoría del personal está debidamente uniformado e identificado, con ello se promociona la imagen de la Municipalidad.
- f. El organigrama de la institución se encuentra a la vista del público, aunque se constató que en él no se hallan todas las dependencias del Ayuntamiento.
- g. El Alcalde mantiene una buena relación con la población y los atiende por las mañanas y por las tardes, ya sea en su vivienda, en su despacho o en el Área de Tesorería, procurando una solución eficaz a las diversas consultas, quejas o peticiones que los vecinos le realizan.

3.4.1.2 Aspectos negativos:

- a. La falta de una Unidad de Atención al Usuario, para orientar a los vecinos que llegan a la Municipalidad a realizar diligencias de naturaleza variada.
- b. No existe una Unidad de Información Pública.

- c. No existe un Departamento de Comunicación Social.
- d. Las oficinas municipales que se encuentran en el Palacio Departamental estaban sin identificación, lo cual generaba desorientación en las personas que la visitaban.
- e. No existía un directorio de las dependencias municipales y su ubicación respectiva pues, como ya se mencionó, las oficinas de la Municipalidad están distribuidas en el Palacio Departamental y en sus Edificios Anexos.
- f. La Misión, Visión y Objetivos de la institución no estaban a la vista del público, ni de los empleados municipales.
- g. No había un rótulo que indicara el horario de atención a los usuarios.
- h. La Municipalidad no le otorga la debida importancia a las Relaciones Públicas ni a la Comunicación Social, lo cual se ve reflejado en las pocas herramientas que le han proporcionado a la primera dependencia mencionada y a la inexistencia de la segunda, además las herramientas brindadas a Relaciones Públicas son escasas y están descontinuadas.
- i. La Dirección de Relaciones Públicas no aprovecha las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC–.
- j. Relaciones Públicas solo cuenta con dos auxiliares que cumplen las funciones de programadores y camarógrafos. El material realizado por estos auxiliares se transmite a la población a través del canal 46. Existe más personal que trabaja de manera independiente y que cumplen las funciones de reporteros y editores, a quienes se les paga por los servicios profesionales que prestan a la Municipalidad.

3.4.2 Documentación

Para la realización del diagnóstico, la Municipalidad de Retalhuleu proporcionó algunos documentos como: Manuales de organización y puestos de la Municipalidad, diagnósticos socioeconómicos del municipio; los cuales permitieron conocer a fondo la organización y el funcionamiento de la institución, asimismo, se consultó el Código Municipal.

3.4.3 Entrevistas a Profundidad

Con el propósito de conocer a profundidad el contexto comunicacional de la Municipalidad de Retalhuleu se entrevistó a: Esteban Rubén Barrios, Jefe de la Dirección de Relaciones Públicas, y a José Luis Galindo de León, Alcalde de Retalhuleu.

3.4.3.1 Principales hallazgos:

Según las declaraciones del señor Esteban Rubén Barrios, Jefe de la Dirección de Relaciones Públicas, la dependencia bajo su cargo no realiza un trabajo de oficina a fondo, sino que se dedica más a realizar un trabajo de campo, recolectando información sobre las situaciones positivas y negativas del municipio, así como de los eventos relevantes que acontecen en la Municipalidad, para luego difundirlas a través del canal 46 en un noticiero conducido por el Jefe de Relaciones Públicas.

Respecto al personal de Relaciones Públicas y sus funciones, el señor Esteban Barrios manifestó que solamente cuentan con dos asistentes, los cuales realizan un trabajo de campo con cámaras y como tienen a su disposición un medio de comunicación propio, el trabajo que realizan se enfoca en divulgar lo que hace la Municipalidad, e identificar las deficiencias que reciben a través de llamadas telefónicas, como si fuera una oficina de servicio.

Refiriéndose a los servicios que presta Relaciones Públicas, el señor Barrios señaló: “Hacemos un trabajo social, nos encargamos de relacionarnos con instituciones de servicio como por ejemplo hospitales que están al servicio de la comunidad...inclusive nos ha servido para tener esa relación pública con otros municipios...Lo que hacemos nosotros son labores como conseguir medicinas y conseguir jornadas de operaciones”.

El Jefe de Relaciones Públicas puntualizó que no trabajan medios escritos, como boletines o revistas, sino que más bien se dedican a elaborar materiales para radio y televisión. Agregó que solamente al inicio de cada año se entrega un informe del trabajo que realiza la Municipalidad, el cual le corresponde a Secretaría Municipal realizarlo en coordinación con Relaciones Públicas.

Barrios también señaló que el Ayuntamiento le otorgó a Relaciones Públicas únicamente “una computadora, una cámara y una memoria USB” como herramientas para llevar a cabo su trabajo, todo el equipo restante lo ha aportado el personal de Relaciones Públicas entre los cuales podemos mencionar: cámaras, micrófonos, computadoras, mezcladoras, interfaces, entre otros.

El jefe de Relaciones Públicas señaló que uno de los aspectos importantes a optimizar es el económico, para poder ir tecnificando la comunicación, pues para ello se necesita presupuesto. En palabras del señor Barrios: “El presupuesto se tiene pero lamentablemente es muy restringido su manejo, de hecho no lo manejamos nosotros directamente, lo maneja tesorería municipal”.

Por su parte, el señor José Luis Galindo de León, al ser cuestionado sobre los medios de comunicación que utilizan para dar a conocer, tanto su labor como Alcalde, como el del Ayuntamiento, señaló que solo hacen uso de la televisión (canales de cable cerrado 20 y 46) y la radio (La Voz de la Costa Sur 1130 AM y 105.1 FM).

Respecto a su relación con los vecinos del municipio el señor Galindo expresó: “Las personas me buscan en mi casa cuando no estoy en la Municipalidad, en la mañana los atiendo y de ahí me vengo a Tesorería a seguir atendiendo los problemas de la Municipalidad, y ver también los pagos que se tengan que hacer. Si no estoy en mi despacho ahí está mi secretaria, Mildred, quien recibe todos los problemas que haya y al ratito me está llamando para solucionar los problemas”.

3.4.4 Grupos Focales

Los miembros de los grupos focales del diagnóstico manifestaron las siguientes necesidades e inquietudes:

1. **ALTOS FUNCIONARIOS:** *“La muni no maneja boletines, sino que todos los años hacemos un libro donde damos a conocer todo lo que hacemos durante todo el año.”* José Luis Galindo, Alcalde de Retalhuleu.
2. **EMPLEADOS MUNICIPALES:** *“Se necesita una oficina de Información al Usuario porque hay muchos vecinos que no saben a dónde deben avocarse para realizar sus diligencias”.* Empleada del Área Administrativa (Entrevistada de forma anónima).
3. **DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS:** *“Uno de los aspectos importantes que se debe mejorar es el económico, para poder ir tecnificando la comunicación”.* Esteban Rubén Barrios, Jefe de Relaciones Públicas.
4. **VECINOS:** *“Me cuesta encontrar las oficinas ahora, porque hicieron cambios”.* Vecino del municipio (Entrevistado de forma anónima).

3.4.5 Encuestas

Se realizaron dos encuestas con el objetivo de analizar y conocer mejor los aspectos referentes a la comunicación interna y externa de la Municipalidad: Una dirigida a los empleados de la Municipalidad y la otra enfocada a los vecinos del municipio de Retalhuleu, ya que son los principales involucrados en los procesos comunicativos que se dan en la Municipalidad.

Se buscó conocer qué tipo de relación existe entre los empleados municipales, entre ellos y con el resto de la población del municipio. Asimismo, saber qué medios utilizan los vecinos para informarse sobre lo que sucede en la Municipalidad, además de otros aspectos comunicativos.

3.4.5.1 Aspectos metodológicos

A continuación se presentan los elementos básicos que determinaron el proceso metodológico de la encuesta y que permitieron fundamentar cuantitativa, numérica y estadísticamente el proceso de diagnóstico.

3.4.5.2 Grupos objetivos

Los grupos objetivos a nivel cuantitativo están conformados por: 1) Los empleados de la Municipalidad y 2) Los vecinos del municipio de Retalhuleu, tanto del sexo masculino como femenino, cuyas edades oscilan desde los 15 años en adelante, sin discriminación del nivel educativo, ni del área en el cual habitan (Urbano y rural).

3.4.5.3 Universos

Los universos de los dos grupos objetivos se definen de la siguiente manera:

- 1) Empleados municipales:411⁴
- 2) Vecinos del municipio:89,832⁵

3.4.5.4 Muestras

Para estimar la proporción de ambos universos se utilizó un programa digital para determinación de muestras en línea en la siguiente dirección Web: <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>. En este programa se introdujeron los datos numéricos de 89,832 como universo de los vecinos y automáticamente arrojó el tamaño muestral de 36; de la misma forma se introdujo la cantidad de 411 como universo de los empleados municipales y arrojó la cifra de 33 encuestas. Para ambos muestreos se utilizó un nivel de confianza del 95.5% y un margen de error del 10%.

La fórmula en la cual se basa la aplicación virtual es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N: Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean

⁴ Dato proporcionado por la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad de Retalhuleu.

⁵ Según estimaciones de la Población total por municipio. Período 2008-2020. Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Ejemplo:

- **Ejemplo 1:** Si los resultados de una encuesta dicen que 100 personas comprarían un producto y tenemos un error muestral del 5% comprarán entre 95 y 105 personas.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

3.4.5.5 Resultados de las encuestas

3.4.5.5.1 ENCUESTA EMPLEADOS

Con base a la técnica de la encuesta se comprueba estadísticamente que: El 52% de la muestra está compuesta por mujeres en edades que van desde los 26 años en adelante. La mayoría de los encuestados posee estudios que van desde el nivel secundario hasta el universitario.

De acuerdo con el muestreo un 82% de los empleados mantiene una buena relación con el resto de sus compañeros, mientras que un 18% expresa que es regular y ninguno considera que tiene una mala relación con sus homólogos.

Un 61% de los colaboradores de la Municipalidad señala que los altos funcionarios de dicha institución son abiertos a recibir opiniones y sugerencias de los colaboradores de menor rango, un 30% asegura que no es así y un 9% se abstuvo de responder sobre este aspecto.

El 82% de los consultados opina que no tiene ningún roce o conflicto con el resto de sus compañeros. Los que aseguran que sí tienen algún tipo de problema con sus colegas conforman el 15% del total. Un 3% se rehusó a responder sobre esta cuestión.

Un 30% de los encuestados manifiesta que los superiores de la Municipalidad son autoritarios. Por otra parte un 21% de los consultados reconoce que no sabe cuáles son las funciones de la Oficina de Relaciones Públicas.

91% de los colaboradores municipales considera que sí es importante que la población esté enterada sobre el trabajo social que realiza la Municipalidad. Esto se considera como algo positivo para la Municipalidad porque sus servidores tienen conciencia de la importancia de mantener una buena comunicación con la población.

Un 9% de los consultados expone que los empleados municipales tratan mal a los vecinos que llegan a realizar trámites diversos, mientras que por otro lado un 33% asegura que ha visto que sus compañeros de trabajo tratan de forma inapropiada a los pobladores.

Según los resultados de la encuesta, el 97% de los funcionarios públicos de la Municipalidad de Retalhuleu afirma que orienta a la población que le realiza consultas sobre aspectos diversos de tal institución. Solamente una empleada asevera que les dice a los vecinos que no es de su competencia atender sus dudas argumentando que “son personas no estudiadas y acomodadas”.

Por otro lado, un 79% manifiesta que entrega la información correspondiente a su dependencia cuando alguien se la solicita, el resto remite a los interesados a la Unidad de Información Pública, sin embargo esta es una dependencia que no existe como tal dentro de la institución, lo cual lleva a pensar que un buen porcentaje de los empleados de la Municipalidad no conoce cómo están estructuradas las dependencias municipales.

Un 73% de los empleados municipales sostiene que se debe cuidar la imagen de la Municipalidad, el 27% restante declara que existe libertad de expresión y por lo tanto cada quien puede decir lo que quiera. Se considera de forma negativa el hecho de que algunos empleados no tengan conciencia de la importancia de promover una buena imagen de la Municipalidad ante la población.

Se registra entre un 3% y un 9% de abstinencia a responder sobre ciertos aspectos comunicacionales de la Municipalidad, como por ejemplo la comunicación entre empleados de distinta jerarquía. Esto se puede considerar como falta de seguridad en algunos empleados para emitir opinión sobre ciertos aspectos de la Municipalidad.

3.4.5.5.2 ENCUESTA VECINOS

Con base a la técnica de la encuesta se comprueba estadísticamente que: La mitad de los encuestados se compone de hombres y la otra mitad son mujeres, de las cuales tres vecinas reconocieron que no tienen instrucción académica alguna. Del total de los encuestados un 92% dice conocer la labor que realiza la Municipalidad y un 67% asegura tener una buena imagen de la misma, un 28% aclara que es regular y un 5% expresa que es mala. Estas cifras corresponden a la opinión que tienen los vecinos sobre el funcionamiento de dicha institución gubernativa.

33% de los vecinos consultados reconocen que se les dificulta encontrar las oficinas de la Municipalidad. Por otra parte, un 44% acepta que no sabe cómo realizar los diferentes trámites que se llevan a cabo en esta institución gubernamental. El 28% de los vecinos encuestados manifiesta que no conoce qué proyectos ha realizado el alcalde en lo que va del año, lo cual se considera como una debilidad comunicacional de la Municipalidad de Retalhuleu.

De acuerdo con las cifras de la encuesta los servicios municipales que menos conoce la población son: el Juzgado de Asuntos Municipales, lo referente a Cultura, Deportes y Recreación y el servicio de Rastro.

Según los resultados de la encuesta los medios de comunicación que los vecinos prefieren utilizar para informarse acerca del trabajo que realiza la Municipalidad son: radio, prensa y televisión, siendo este último el que mayor porcentaje obtuvo. Un 75% de la muestra indica que sí tiene conocimiento del servicio de comunicación social que presta esta institución a través del canal de cable cerrado: 46.

36% de los encuestados desconoce con quién debe solicitar la prestación y el establecimiento de un servicio municipal para la comunidad donde vive. La misma proporción manifiesta que no conoce el horario de trabajo de la Municipalidad y un 19% no sabe a dónde debe acudir para hablar personalmente con el Alcalde u algún otro

funcionario municipal. Por otro lado, un 64% asegura que no sabe cuáles son los números de teléfonos de esta institución, esto se puede tomar como una deficiencia más de este ente gubernativo.

3.5 Presentación y discusión de resultados

3.5.1 Proyecto implementado

Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Municipalidad de Retalhuleu.

3.5.2 Áreas Geográficas de Acción

El proyecto comunicacional denominado: *Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Municipalidad de Retalhuleu*, se desarrolló en el municipio de Retalhuleu del departamento que lleva el mismo nombre.

Una parte de la estrategia se implementó en las instalaciones de la Municipalidad de Retalhuleu las cuales se ubican en la cabecera departamental.

El resto del proyecto trató de cubrir la totalidad del municipio mediante una campaña informativa que fue lanzada a través de trifoliales, radio, televisión, e Internet.

3.5.3 Recursos Humanos

Para la ejecución de este proyecto comunicacional, *Fortalecimiento de la imagen institucional de la Municipalidad de Retalhuleu*, fue necesario el recurso humano que se enlista a continuación:

Comunicólogo Gustavo Alberto Vicente Pérez

Responsable de la ejecución del proyecto comunicacional

Comunicóloga Miriam Sandoval

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)

Licenciado Hugo Rodas

Apoyo Administrativo

Relacionista Público Rubén Esteban Barrios

Apoyo Técnico Administrativo

Presentador de radio Alex Estrada

Apoyo en producción de spot radial

Periodista Profesional Ceci Magaly Tiu Sánchez

Apoyo en grabación de voz institucional

Productor técnico Oscar Enrique Santiago Vásquez

Apoyo en producción de spot para televisión

Fotógrafo profesional Rodrigo Méndez Clemente

Apoyo en elaboración del portafolio de fotos de la Municipalidad

Periodista Francisco Nix

Apoyo en informática y en capacitación de fotografía y administración de página Web y *fan page*

Diseñador gráfico René Lima Morales

Apoyo en diseño y arte digital

3.5.4 PRODUCTOS IMPRESOS

- 1 manta vinílica de 60cm x 160cm con soporte de “arañita” para exponer la Misión y Visión de la Municipalidad a los empleados y público en general.
- 1 directorio de las dependencias de la Municipalidad impreso sobre “corroplast” con las dimensiones de 85cm x 130cm, para guiar a los vecinos que llegan a la Municipalidad a realizar trámites diversos.
- 8 rótulos impresos sobre “corroplast” con dimensiones de 50cm x 40 cm para identificar las siguientes oficinas municipales: 1) Dirección Municipal de Planificación, 2) Departamento de construcción, Casa de la Cultura, Ventanilla Única, 3) Oficina de la mujer, Registro de personas jurídicas, 4) Despacho Municipal, 5) Secretaría –2 rótulos–, 6) Juzgado de asuntos municipales, 7) Horario de atención, números de teléfono.
- 200 trifoliales informativos que fueron repartidos entre los vecinos que visitan la Municipalidad.

Resultados: Desde el primer momento en que se planteó la rotulación de las oficinas de la Municipalidad de Retalhuleu y la divulgación de información de la misma por medio de trifoliales, dicha propuesta fue bien recibida por el Licenciado Hugo Rodas, Gerente Municipal, asimismo, durante la colocación de los rotuladores varios empleados municipales se mostraron conformes con dicha acción pues las interrupciones para preguntar la ubicación de las oficinas eran constantes.

3.5.5 PRODUCTOS DE AUDIO

- 1 spot de radio con duración de 42 segundos para difundir la ubicación de las oficinas de la Municipalidad, horario de atención y números de teléfono.

Resultados: La transmisión del spot radial constituyó una de las acciones de mayor alcance puesto que pudo ser escuchado en todo el departamento de Retalhuleu.

3.5.6 PRODUCTOS MULTIMEDIA

- Creación de correo electrónico de la Municipalidad de Retalhuleu.
- Creación de *Fan page* en Facebook para difundir información sobre la Municipalidad.
- Rehabilitación de página Web para montar en Internet material informativo sobre la Municipalidad.
- Elaboración de banners publicitarios para postearlos en los soportes electrónicos.
- Retocar el escudo de la institución para que tenga una buena resolución en los materiales publicitarios que van a ser creados.
- 1 spot de televisión con duración de 58 segundos para difundir la ubicación de las oficinas de la Municipalidad, horario de atención, números de teléfono y dirección de la página Web y *Fan Page*.

Resultados: La implementación de medios de comunicación electrónicos tuvo una excelente repercusión en la tarea de difundir información sobre la Municipalidad de Retalhuleu y la labor que realiza, especialmente la *Fan Page* de Facebook, la cual

hasta octubre de 2015 ya tenía 851 seguidores, y la misma ha sido utilizada por los vecinos del municipio para realizar diferentes consultas.

3.5.7 TALLERES Y CAPACITACIONES

→ Capacitación sobre fotografía básica y administración de páginas web y redes sociales a los empleados municipales seleccionados para dicha actividad, el taller fue impartido por: Francisco Nix, fotógrafo profesional y gestor de plataformas electrónicas.

Resultados: Los empleados que fueron capacitados se mostraron satisfechos con la realización del mismo, puesto que los conocimientos y las habilidades que adquirieron les ayudaron a realizar sus funciones de una mejor manera.

3.6 Conclusiones

1. La socialización de la Misión y Visión de cualquier institución, en este caso el de la Municipalidad de Retalhuleu, es importante para que las personas beneficiadas con el trabajo que realiza la entidad, se sientan identificadas con las funciones y aspiraciones de la organización.
2. Es imprescindible que las distintas oficinas de la Municipalidad estén debidamente rotuladas porque así se evitan contratiempos, tanto para los vecinos como para los empleados municipales, ya que sirven para orientar a las personas que acuden a las instalaciones del ayuntamiento y no tengan que preguntar constantemente en dónde queda tal dependencia.
3. En la actualidad vivimos en un mundo globalizado y más tecnificado que en décadas anteriores, esta situación ha dado lugar al surgimiento de las nuevas Tecnologías para la Información y la Comunicación –TIC– como la Internet. Por ello es imprescindible que la Municipalidad de Retalhuleu ponga a disposición de la población este canal para establecer nexos con la misma.
4. Hoy más que cualquier otro momento es indispensable que las instituciones cuenten con personal capacitado para el manejo de equipo destinado a la Comunicación como cámaras fotográficas y de video. Asimismo que estén capacitados para el manejo y administración de plataformas electrónicas como páginas Webs, *blogs*, *fan pages*, entre otros.
5. Mientras más acercamiento tenga la institución con la población más seguridad y confianza se tendrá sobre la misma, por ello se deben de implementar el mayor número de medios de comunicación posible para que la información pueda fluir de un extremo a otro sin ningún tipo de restricción. En el caso de la Municipalidad de Retalhuleu por tratarse de un ente gubernamental este es un aspecto que cobra gran relevancia.

6. Se puede afirmar que la Comunicación constituye la columna vertebral de cualquier entidad, puesto que sin ella no se podría llevar a cabo su óptimo funcionamiento. En lo que respecta a la Municipalidad de Retalhuleu se hallaron ciertas deficiencias comunicacionales lo cual se toma como una desventaja para su desenvolvimiento como instrumento que genera bienestar social, fue por ello que se ejecutó el proyecto presentado en este informe. Sin embargo es importante que la Municipalidad de Retalhuleu tenga mayor presencia en los medios de comunicación convencionales como: radio, televisión y prensa.

3.7 Recomendaciones

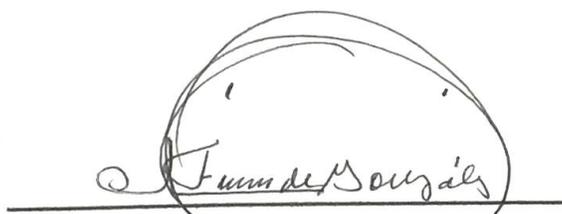
1. Se recomienda continuar divulgando la Misión, Visión, y los objetivos de la Municipalidad de Retalhuleu a través de la radio, televisión y la Web.
2. Se deben mantener debidamente identificadas todas las dependencias del Ayuntamiento, así como sus colaboradores, para que los vecinos no tengan inconvenientes a la hora de ubicarlos o identificarlos.
3. Se deben aprovechar las nuevas Tecnologías para la Información y la Comunicación divulgando información de la institución a través de ellas, ya que su implementación no resulta tan cara.
4. Contratar personal que posea conocimientos y habilidades sobre estrategias de comunicación, uso y manipulación de equipo técnico para comunicación, diseño y diagramación, administración de portales electrónicos, y facilidad de palabra, para que se encargue de llevar a cabo las tareas comunicativas que se requieran en la Municipalidad de Retalhuleu.
5. Es importante que los administradores de la Municipalidad de Retalhuleu le den la debida importancia al tema de la comunicación social.
6. Es de carácter primordial que se implemente la Unidad de Información Pública para que se garantice el derecho al acceso a la información pública de los ciudadanos del municipio en especial, y de la población en general, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008).
7. Se debe habilitar el Departamento de Comunicación Social para que se haga cargo de manejar y divulgar, de manera apropiada, toda la información de interés social que se genera en la Municipalidad de Retalhuleu.

8. Se necesita crear una Unidad de Atención al Usuario para que se ocupe de atender y orientar a las personas que acuden a la Municipalidad de Retalhuleu para realizar diferentes diligencias, puesto que se pudo constatar que buena parte de la población que llega a la institución tiene problemas para realizar los trámites que se realizan en la entidad.
9. Es importante mejorar las relaciones humanas de los empleados municipales por medio de charlas y capacitaciones, las cuales deben ser promovidas por la dependencia de Recursos Humanos.
10. Es necesario que se divulgue el trabajo que realiza la institución ya que con esto se contribuye a disminuir las opiniones negativas y las señalizaciones infundadas, ya que de acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a los vecinos, un 60% aseguró que tienen un buen concepto o una buena imagen de la Municipalidad de Retalhuleu, argumentado que esta percepción se debe a que el Ayuntamiento trabaja a nivel urbano y rural, se han mejorado los servicios esenciales, otorga ayuda social a las personas, entre otras justificaciones.

3.8 Referencias bibliográficas

1. Arévalo Orellana, V. M. (2002) *Primer Diagnóstico Socio-Económico-Ambiental sobre el Municipio de Retalhuleu*. (Promotor Local de Ambiente Y Recursos Naturales). Retalhuleu, GT.:
2. Ayuntamiento Isla Mujeres. (2011) *Manual de Organización General y Funciones de la Dirección de Comunicación Social*. Quintana Roo, MX.:
3. Ayuntamiento de Chihuahua. (2013) *Coordinación de Comunicación Social, Manual de Organización*. Chihuahua, MX.:
4. Cabrera Navas, O. R. (2010) *Manual para establecer Oficina de Comunicación Social en las Municipalidades*. Guatemala, GT.:
5. Fundación Iniciativa Civil para la Democracia (INCIDE). (2009) *Diagnóstico Socio-Económico y Planificación Estratégica para el Fortalecimiento Institucional Municipal*. Retalhuleu, GT.:
6. Guatemala. Congreso de la República. (2002) *Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008*. Ediciones Alenro.
7. Guatemala. Congreso de la República. (2001) *Ley de Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto 15-98*.
8. Guatemala. Congreso de la República. (2002) *Código Municipal – Decreto 12-2002*. Ediciones Alenro.

9. Instituto de Fomento Municipal (INFOM) / Fundación Iniciativa Civil para la Democracia (INCIDE). (2005) *Manual de Organización de la Municipalidad de Retalhuleu*. Retalhuleu, GT.:
10. Instituto de Fomento Municipal (INFOM) / Fundación Iniciativa Civil para la Democracia (INCIDE). (2005) *Manual de Puestos y Funciones de la Municipalidad de Retalhuleu*. Retalhuleu, GT.:
11. Instituto Nacional de Estadística (INE). (2008) *Guatemala: Estimaciones de la Población total por municipio. Período 2008-2020*. Guatemala, GT.:
12. Municipalidad de Mataquescuintla, departamento de Jalapa. (2009) *Manual de Funciones y Atribuciones de Puestos del Personal Municipal*. Jalapa, GT.:
13. Sánchez Salazar, M. M. (2009) *Monografía del Municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu*. Retalhuleu, GT.:



Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González

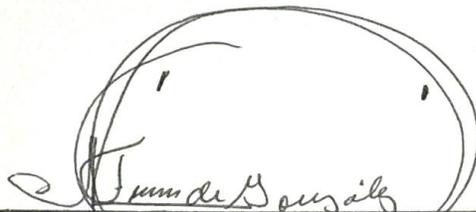
Bibliotecaria CUNSUROC.



3.9 E-grafía

1. ABD Sociales. (2012) *¿Qué es el Fortalecimiento Institucional de las Organizaciones?* Recuperado de: 24 de marzo de 2014. <http://www.canalsolidario.org/noticia/que-es-el-fortalecimiento-institucional-de-las-organizaciones/31262>
2. ¿Cuáles son las funciones del departamento de atención al cliente en una compañía? (s/f) Recuperado de: 29 de marzo de 2014. http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-funciones-del-departamento-atencion-cliente-acompania-lista_146650/
3. Feedback Networks. (2013) *Calcular la Muestra Correcta*. Recuperado de: 25 de marzo de 2014. <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>
4. Municipalidad de Guatemala. (2014) *Servicio al Cliente de los Departamentos de EMETRA*. Recuperado de: 26 de marzo de 2014. <http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/17-departamentosemetraii>
5. *¿Qué es el Fortalecimiento Institucional?* (2012) Recuperado de: 24 de marzo de 2014. <http://organismos.chubut.gov.ar/fortalecimiento/que-es-el-fortalecimiento/>

6. *Servicio de Atención al Cliente, Empresa.* (2011) Recuperado de: 29 de marzo de 2014. <http://www.mailxmail.com/curso-servicio-tencion-cliente-empresa/departamento-atencion-cliente-funciones-1-2>



Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC.



3.10 Anexos

a. Organigrama de la Institución

Figura 1:



b. Árbol del problema

Figura 2:



c. FODA

Cuadro 1. Fortalezas y Debilidades:

Fortalezas	Debilidades
Existe apoyo de parte del Jefe de Relaciones Públicas y del Gerente Municipal.	Un 21% de los empleados municipales no conoce las funciones de la Dirección de Relaciones Públicas.
Se cuenta con equipo propio como cámara, grabadora de voz y computadora portátil.	El Ayuntamiento no destina fondos para llevar a cabo labores de Comunicación Social.
Disposición de un canal de televisión de cable cerrado para difundir información de la Municipalidad.	Escasez de equipo técnico y actualizado para realizar trabajos de Relaciones Públicas.
Disposición de espacio publicitario en radio La Voz de la Costa Sur.	No disponer de suficiente recurso económico para llevar a cabo el proyecto comunicacional.
La Dirección de Relaciones Públicas realiza constantemente labores de comunicación social.	Algunos empleados podrían no querer colaborar con la recolección de información y material para la elaboración de productos comunicativos.
Se procesa suficiente información para crear materiales comunicativos.	No se le brinda el presupuesto suficiente a la Dirección de Relaciones Públicas.

El Alcalde mantiene una buena relación con la población.	La Municipalidad no le otorga la importancia suficiente a las Relaciones Públicas, ni a la Comunicación Social.
--	---

Cuadro 2. Oportunidades y Amenazas:

Oportunidades	Amenazas
Se tiene conocimiento que los medios más utilizados por los vecinos para informarse son: radio, prensa y televisión, sobresaliendo este último.	Los vecinos no estén dispuestos a colaborar con la encuesta, o que no crean en el proyecto.
Continuidad de los proyectos municipales.	
El Alcalde y la Municipalidad tienen buena reputación entre los vecinos, lo cual debe proyectarse todavía más de lo que se hecho hasta ahora.	

<p>Según la encuesta un 91% de los empleados considera importante que la población conozca el trabajo que realiza la Municipalidad.</p>	
<p>Documentar actividades que desarrolla la Municipalidad.</p>	

d. Modelos de las encuestas

Encuesta empleados:



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE –CUNSUROC–
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



ENCUESTA

Comunicación interna y externa de la Municipalidad de Retalhuleu

A continuación se le presentan una serie de preguntas con la finalidad de establecer qué tipo de comunicación existe entre los empleados de la Municipalidad de Retalhuleu, así como entre éstos últimos y el resto de la población del municipio. Los resultados serán utilizados para una investigación académica. Se ruega responder objetivamente. Marque con una “x” o complete según corresponda.

Sexo: Femenino Masculino Estado civil: Soltero Casado Unido Viudo

Edad: 15-25 26-35 36-45 46-55 56-65 o más

Nivel Educativo: Primaria Secundaria Diversificado Universitario

Cargo o puesto: _____

1. ¿Cómo califica su relación con los otros empleados de la Municipalidad?

1. Buena 2. Regular 3. Mala

Porqué:

2. ¿Son los superiores de la Municipalidad abiertos a recibir opiniones de los empleados de menor jerarquía?

1. Sí 2. No

3. ¿Tiene actualmente roces personales con alguno o varios de los empleados de la Municipalidad?

1. Sí 2. No

4. ¿Qué tipo de trato le dan los altos funcionarios de la Municipalidad a los empleados de menor jerarquía?

1. Son autoritarios 2. Son amables

5. ¿Conoce cuáles son las funciones de la oficina de Relaciones Públicas?

1. Sí 2. No

6. ¿Considera importante que la población esté enterada del trabajo que realiza la Municipalidad?

1. Sí 2. No

Porqué:

7. ¿Cómo tratan sus otros compañeros a los vecinos que vienen a realizar trámites a la Municipalidad?

1. Los tratan bien 2. Los tratan mal

8. ¿Alguna vez ha visto que un empleado Municipal trate de forma discriminatoria u ofensiva a algún vecino?

1. Sí 2. No

9. ¿Qué hace cuando un vecino le consulta sobre algún asunto cualquiera de la Municipalidad como un trámite o una audiencia con las autoridades Municipales?

1. Lo oriento 2. Le digo que eso no es de mi competencia

Otro:

10. ¿Qué hace cuando una persona llega a pedirle información sobre su dependencia?

1. Se la proporciono
2. No se la entrego
3. Lo remito a la Unidad de Acceso a la Información Pública

11. ¿Qué pensaría si algún empleado de la Municipalidad hablara mal de la misma?

1. Hay libertad de expresión y cada quién puede decir lo que quiera
2. Debemos cuidar la imagen de la Municipalidad porque somos parte de ella

Encuesta vecinos:

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE –CUNSUROC–
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ENCUESTA*****Comunicación entre la Municipalidad de Retalhuleu y la población del municipio***

A continuación se le presentan una serie de preguntas con la finalidad de establecer qué tipo de comunicación existe entre la población y la Municipalidad de Retalhuleu. Los resultados serán utilizados para una investigación académica. Se ruega responder objetivamente. Marque con una “x” o complete según corresponda.

Sexo: Femenino Masculino Estado civil: Soltero Casado Unido Viudo

Edad: 15-25 26-35 36-45 46-55 56-65 o más

Nivel Educativo: Primaria Secundaria Diversificado Universitario

Residencia: Casco urbano Área rural

Profesión u oficio: _____

1. ¿Conoce usted el trabajo que realiza la Municipalidad?

1. Sí 2. No

2. ¿Qué imagen tiene usted de la municipalidad?

1. Buena 2. Regular 3. Mala

Porqué:

3. ¿Cómo califica la atención al cliente por parte de los trabajadores de la Municipalidad?

1. Buena 2. Regular 3. Mala

Porqué:

4. ¿Se le dificulta encontrar las oficinas de las distintas dependencias de la Municipalidad cuando usted llega a realizar algún trámite?

1. Sí 2. No

5. ¿Sabe cómo realizar los diferentes trámites de la Municipalidad?

1. Sí 2. No

6. ¿Conoce qué proyectos ha realizado el Alcalde en lo que va del año?

1. Sí 2. No

7. ¿Cuáles de los servicios que presta la municipalidad conoce?

1. Agua y drenaje
2. Mercados
3. Tren de aseo
4. Sanidad y ornato
5. Energía eléctrica
6. Cultura, deportes y recreación
7. Juzgado de Asuntos Municipales
8. Policía Municipal
9. Policía Municipal de Tránsito
10. Cementerio general
11. Rastro

8. ¿Qué medios de comunicación considera que serían los más adecuados para enterarse de lo que realiza la Municipalidad? (puede marcar más de una casilla)

1. Radio
2. Prensa
3. Televisión
4. Página Web
5. Comunicados de prensa
6. Boletines
7. Redes sociales
8. Otro:

9. ¿Sabe que la municipalidad ofrece el servicio de comunicación social a través del canal 46?

1. Sí 2. No

10. ¿Considera importante que la población esté enterada del trabajo que realiza la Municipalidad?

1. Sí 2. No

Porqué:

11. ¿Sabe usted con quién se solicita la prestación y el establecimiento de un servicio municipal para la comunidad donde usted vive?

1. Sí 2. No

12. ¿Conoce el horario de trabajo de la Municipalidad?

1. Sí 2. No

13. ¿Sabe a dónde debe acudir para hablar personalmente con el Alcalde u algún otro funcionario de la Municipalidad?

1. Sí 2. No

14. ¿Conoce los números de teléfono de la Municipalidad?

1. Sí 2. No

e. Gráficas estadísticas

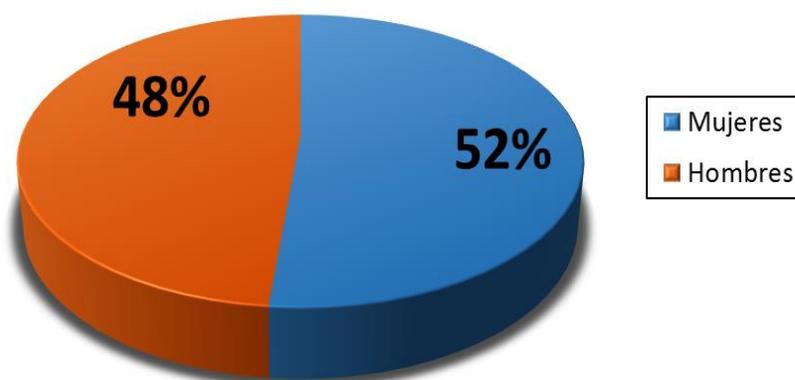
Encuesta Empleados Municipales

Comunicación interna y externa de la Municipalidad de Retalhuleu

Se encuestó a 33 empleados Municipales como muestra del universo, a manera de sondear las opiniones que se tienen sobre la comunicación interna y externa de la Municipalidad, así:

Figura 3:

División de la muestra de empleados por sexo



17 mujeres

Edades: 0 / 15-25 6 / 26-35 4 / 36-45 4 / 46-55 2 / 56 o más

Estado Civil: 7 Soltera / 3 Casada / 3 Unida / 1 Viuda

Nivel Educativo: .. 1 Primaria / 0 Secundaria / 7 Diversificado / 7 Universitario

No respondieron: 1 Edad / 3 Estado Civil / 2 Nivel Educativo

16 hombres

Edades: 3 / 15-25 3 / 26-35 6 / 36-45 4 / 46-55 0 / 56 o más

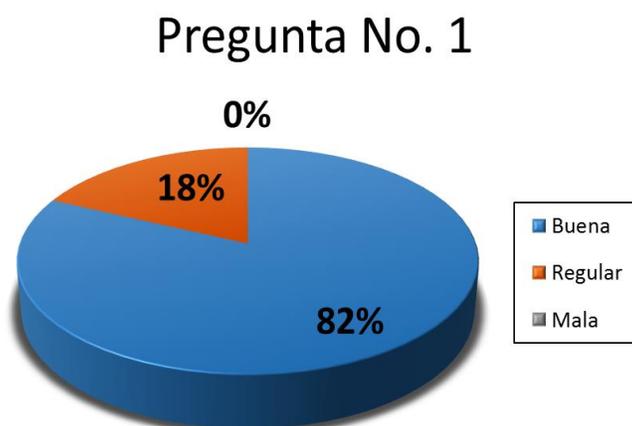
Estado Civil: 4 Soltero / 9 Casado / 1 Unido / 0 Viudo

Nivel Educativo: .. 1 Primaria / 2 Secundaria / 7 Diversificado / 5 Universitario

No respondieron: 2 Estado Civil / 1 Nivel Educativo

1. ¿Cómo califica su relación con los otros empleados de la Municipalidad?

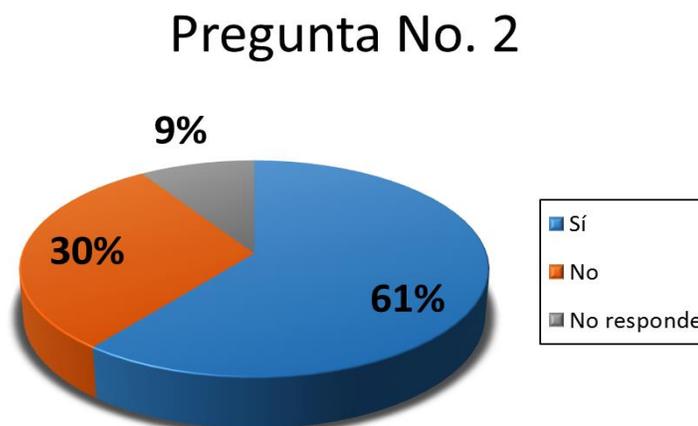
Figura 4:



Según las respuestas de los empleados existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad, tanto hombres como mujeres manifiestan esta opinión. Una mínima parte de los encuestados considera que la relación entre empleados es regular.

2. ¿Son los superiores de la Municipalidad abiertos a recibir opiniones de los empleados de menor jerarquía?

Figura 5:



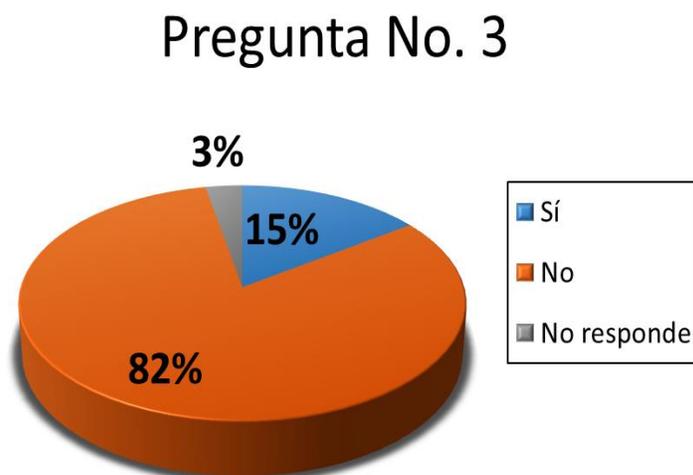
Más de la mitad de los empleados encuestados considera que los superiores de la Municipalidad son abiertos a recibir sugerencias y opiniones de los colaboradores de menor jerarquía.

Por otra parte casi una tercera parte de la muestra señala que no se atienden las propuestas de los empleados de menor rango.

Una mínima parte se abstuvo de responder esta pregunta.

3. ¿Tiene actualmente roces personales con alguno o varios de los empleados de la Municipalidad?

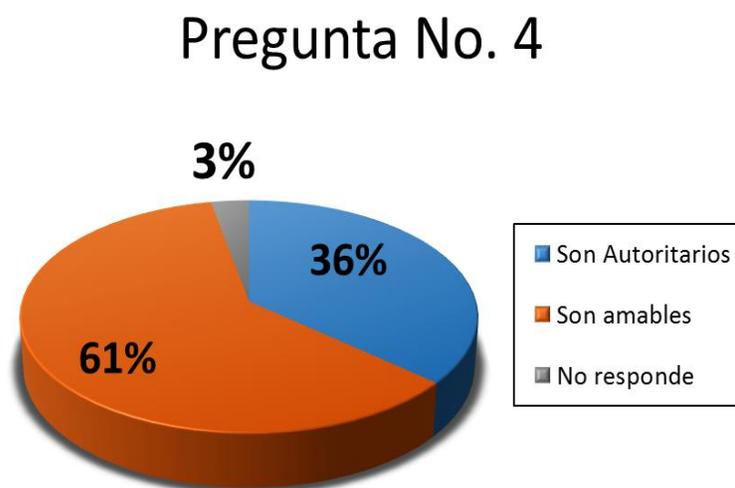
Figura 6:



Como se puede observar la mayoría de los empleados asegura no tener ningún roce o conflicto con los demás colaboradores municipales. Solamente una mínima parte manifiesta que sí tiene problemas con otros de sus compañeros. Por otro lado un pequeño segmento de los encuestados se privó de responder esta pregunta.

4. ¿Qué tipo de trato le dan los altos funcionarios de la Municipalidad a los empleados de menor jerarquía?

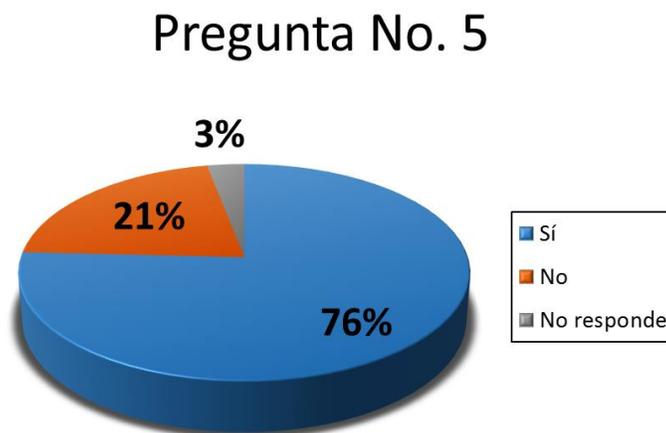
Figura 7:



Más de la mitad de la muestra señala que los altos funcionarios de la Municipalidad de Retalhuleu tienen un trato amable hacia los empleados de menor jerarquía. Mientras tanto una parte considerable exterioriza que el trato de los superiores hacia los subalternos es autoritario. Una mínima parte se abstuvo de responder esta interrogante.

5. ¿Conoce cuáles son las funciones de la Dirección de Relaciones Públicas?

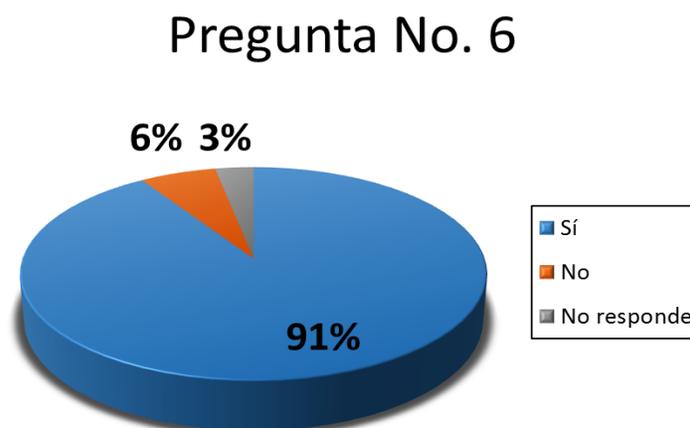
Figura 8:



Los empleados encuestados manifiestan que sí conocen las funciones de la Dirección de Relaciones Públicas, siendo una pequeña parte de la muestra la que expone que no conoce la finalidad de esta dirección. Una mínima porción se inhibió de responder la pregunta.

6. ¿Considera importante que la población esté enterada del trabajo que realiza la Municipalidad?

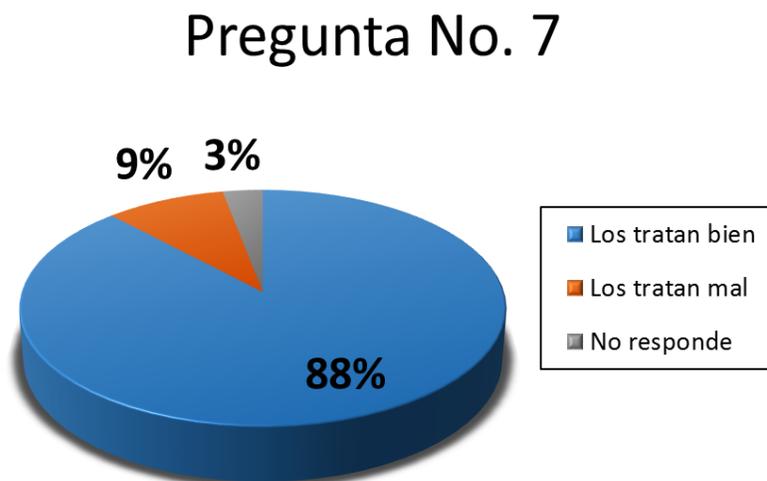
Figura 9:



La mayoría de los empleados concuerda en que sí es importante que la población esté enterada sobre las actividades y proyectos que realiza la Municipalidad. Una mínima porción señala que no es importante que la población esté informada sobre estos aspectos y una parte aún menor se abstuvo de responder esta interrogante.

7. ¿Cómo tratan sus otros compañeros a los vecinos que vienen a realizar trámites a la Municipalidad?

Figura 10:

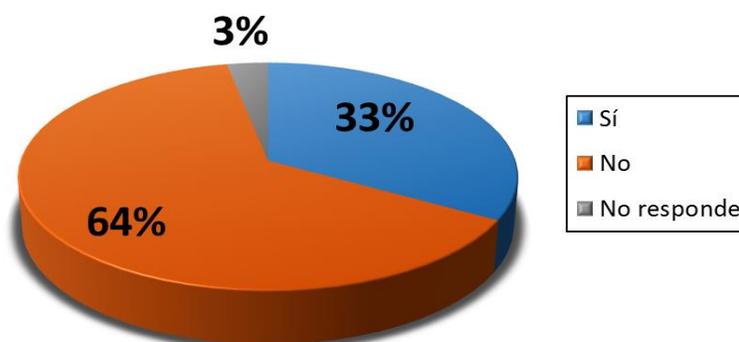


La mayoría de los empleados coincide en que sus otros compañeros tratan bien a los vecinos que llegan a la Municipalidad a realizar diligencias de diversa naturaleza. Una mínima porción de la muestra se abstuvo de responder esta pregunta.

8. ¿Alguna vez ha visto que un empleado Municipal trate de forma discriminatoria u ofensiva a algún vecino?

Figura 11:

Pregunta No. 8



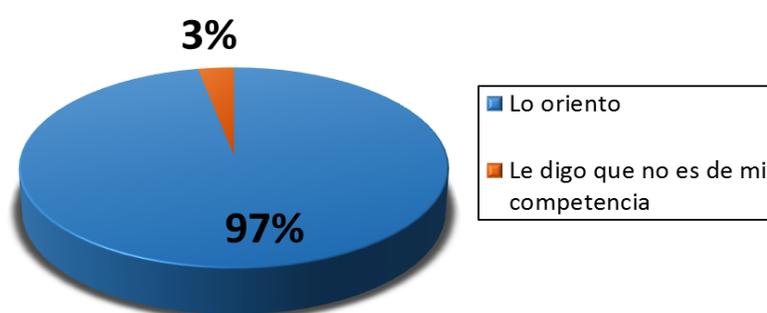
Más de la mitad de empleados encuestados manifiesta que no ha visto que alguno de sus compañeros haya tratado de forma discriminatoria u ofensiva a los vecinos que llegan a la Municipalidad a realizar sus diligencias. Mientras que por otro lado un 33% de los consultados, que es un porcentaje considerable, aseguran haber visto que sus compañeros han tratado de forma inadecuada a los vecinos del municipio.

Un mínimo porcentaje de la muestra se abstuvo de responder esta interrogante.

9. ¿Qué hace cuando un vecino le consulta sobre algún asunto cualquiera de la Municipalidad como un trámite o una audiencia con las Autoridades Municipales?

Figura 12:

Pregunta No. 9

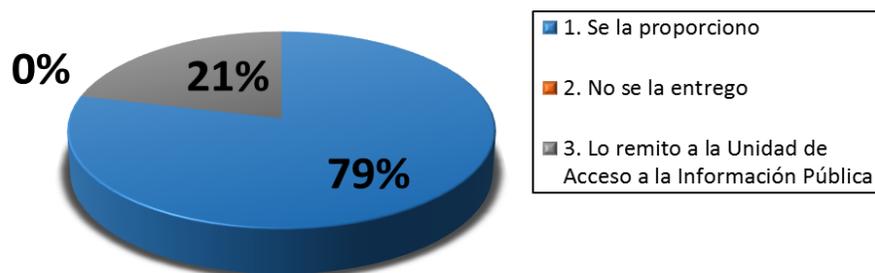


La mayoría de empleados encuestados asegura que orienta a los vecinos cuando le preguntan sobre algún asunto en específico de la Municipalidad. Uno de los encuestados manifestó que es necesario que exista una dependencia dedicada a atender a los vecinos. Solamente una encuestada expone que cuando un vecino o vecina le consulta sobre alguna situación, le responde que no es de su competencia.

10. ¿Qué hace cuando una persona llega a pedirle información sobre su dependencia?

Figura 13:

Pregunta No. 10



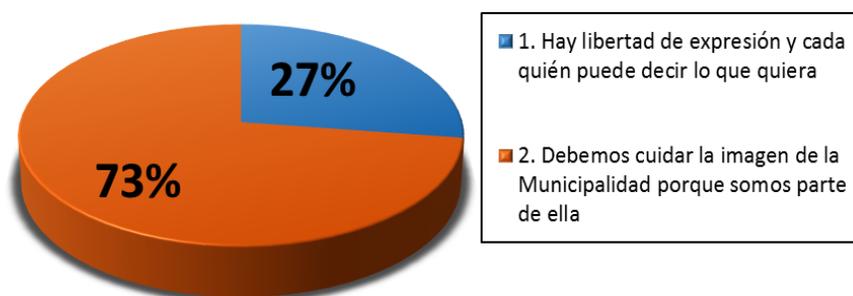
La mayoría de los encuestados expresa que proporciona la información correspondiente de su dependencia cuando alguna persona se lo solicita. Ninguno de los colaboradores indicó que no entrega la información de su área.

Un 21% de la muestra indica que remite a las personas a la Unidad de Acceso a la Información Pública.

11. ¿Qué pensaría si algún empleado de la Municipalidad hablara mal de la misma?

Figura 14:

Pregunta No. 11



Entre los empleados encuestados prevalece la opinión de que se debe cuidar la imagen de la Municipalidad por ser parte de ella, esto se percibe como algo positivo pues existe conciencia en los empleados de que cualquier cosa que se diga en detrimento de la Municipalidad puede generar desconfianza y descontento en los vecinos.

Un 27% por ciento de los colaboradores municipales expone que hay libertad de expresión y que por lo tanto cualquiera puede decir lo que desee sobre la Municipalidad.

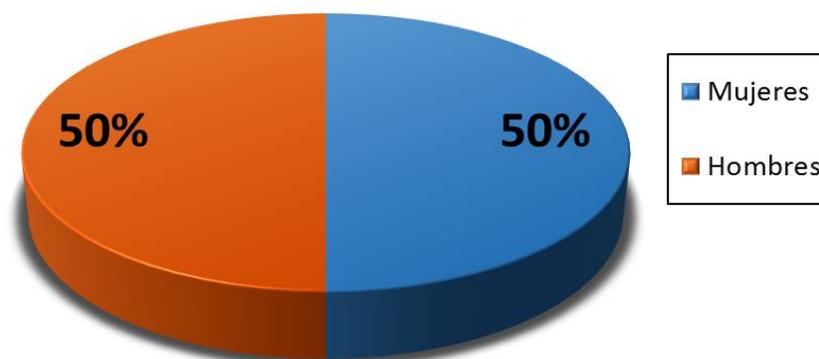
Encuesta vecinos del municipio de Retalhuleu

Comunicación entre la Municipalidad de Retalhuleu y la población del municipio

Se encuestó a 36 vecinos del municipio como muestra del universo a manera de sondear las opiniones de los pobladores en lo respectivo a la comunicación de la Municipalidad y la atención de los empleados municipales, así:

Figura 15:

División de la muestra de vecinos por sexo



18 mujeres

Edades: 3 / 15-25 5 / 26-35 5 / 36-45 3 / 46-55 2 / 56 o más

Estado Civil: 7 Soltera / 9 Casada / 1 Unida / 1 Viuda

Nivel Educativo: .. 4 Primaria / 4 Secundaria / 4 Diversificado / 3 Universitario

3 Nunca fueron a la escuela

Residencia: 8 Casco Urbano / 10 Área Rural

18 hombres

Edades: 2 / 15-25 4 / 26-35 2 / 36-45 4 / 46-55 6 / 56 o más

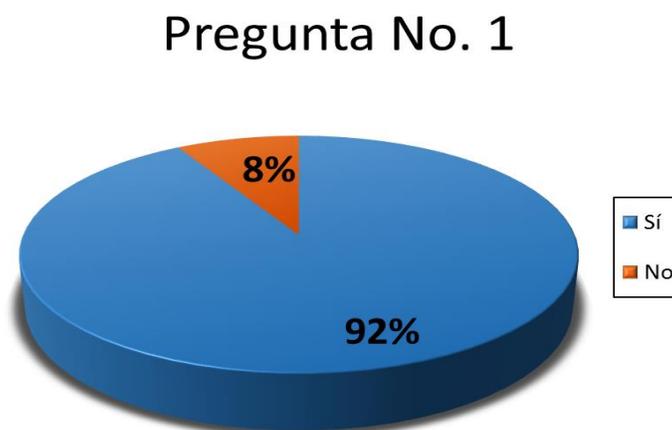
Estado Civil: 7 Soltero / 10 Casado / 1 Unido / 0 Viudo

Nivel Educativo: .. 7 Primaria / 5 Secundaria / 5 Diversificado / 1 Universitario

Residencia: 11 Casco Urbano / 7 Área Rural

1. ¿Conoce usted el trabajo que realiza la Municipalidad?

Figura 16:

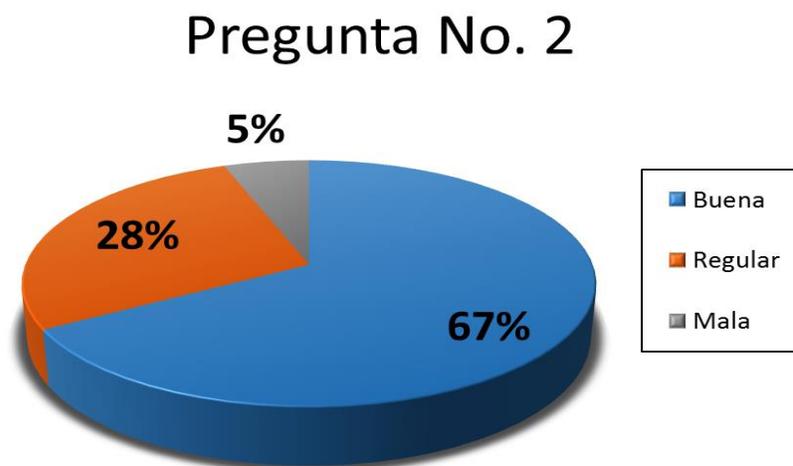


Un buen porcentaje de los vecinos encuestados afirman que sí conocen el trabajo que realiza la Municipalidad.

Un 8% de la muestra, conformado por mujeres en su total, reconoce que no sabe cuál es la función de esta institución gubernamental.

2. ¿Qué imagen tiene usted de la municipalidad?

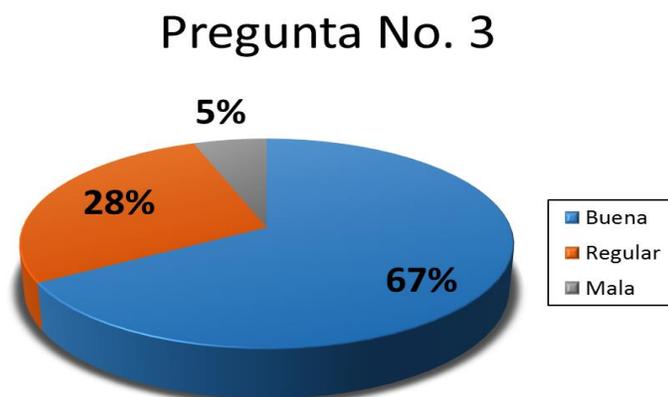
Figura 17:



Las respuestas de los consultados varía bastante, sin embargo más de la mitad de los vecinos acepta que tienen una buena imagen de la Municipalidad. Un 28% reconoce que tiene una imagen regular y un 5% señala que tiene una mala imagen de esta institución.

3. ¿Cómo califica la atención al cliente por parte de los trabajadores de la Municipalidad?

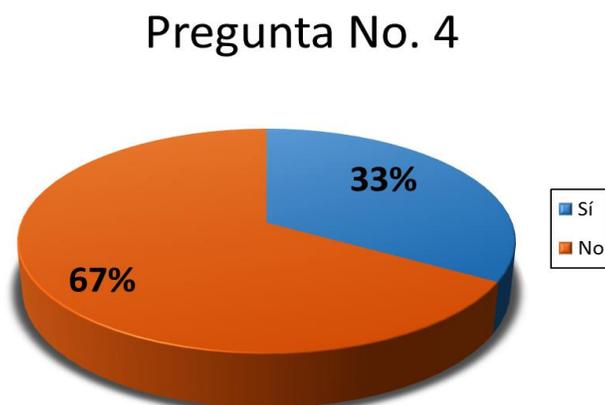
Figura 18:



Más de la mitad de la muestra manifiesta que la atención a los vecinos de parte de los empleados Municipales es buena. Un 28% expone que la atención es regular y una porción mínima señala que la atención es mala.

4. ¿Se le dificulta encontrar las oficinas de las distintas dependencias de la Municipalidad?

Figura 19:

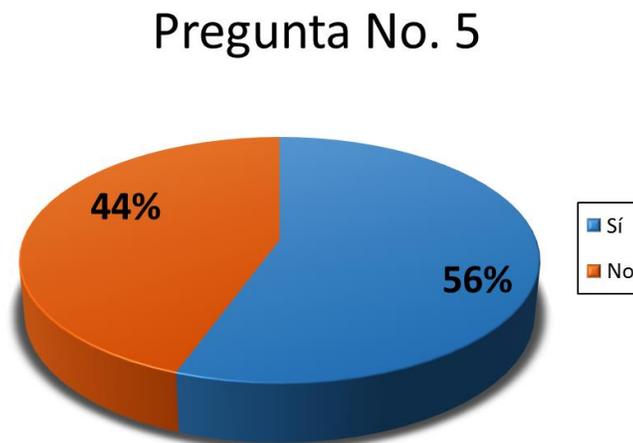


Una tercera parte de los encuestados manifiesta que sí tiene problemas para encontrar las oficinas de las distintas dependencias de la Municipalidad. Mientras tanto las otras dos terceras partes que restan señalan que no tienen problemas para ubicar las oficinas. Las respuestas aparecen empatadas entre hombres y mujeres tanto para los que dicen que sí y los que dicen que no.

Que un 33% de la muestra señale que se le hace difícil localizar las oficinas de la Municipalidad se considera como algo preocupante, debido a que representa a un buen segmento de la población que tiene problemas para incorporarse a los asuntos de la Municipalidad.

5. ¿Sabe cómo realizar los diferentes trámites de la Municipalidad?

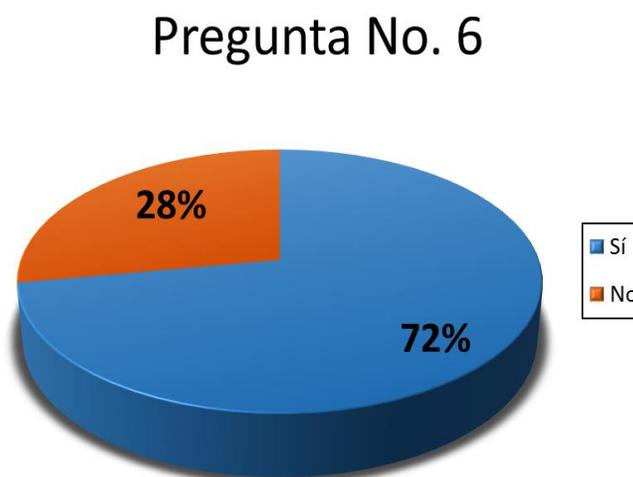
Figura 20:



Poco más de la mitad de los encuestados manifiesta que sí sabe cómo realizar los diferentes trámites de la Municipalidad. Mientras que por otro lado casi la mitad de la muestra expresa que no saben cómo realizar los trámites. Esta situación reduce la posibilidad de que la Municipalidad pueda cumplir óptimamente con sus funciones como generador de bienestar colectivo.

6. ¿Conoce qué proyectos ha realizado el Alcalde en lo que va del año?

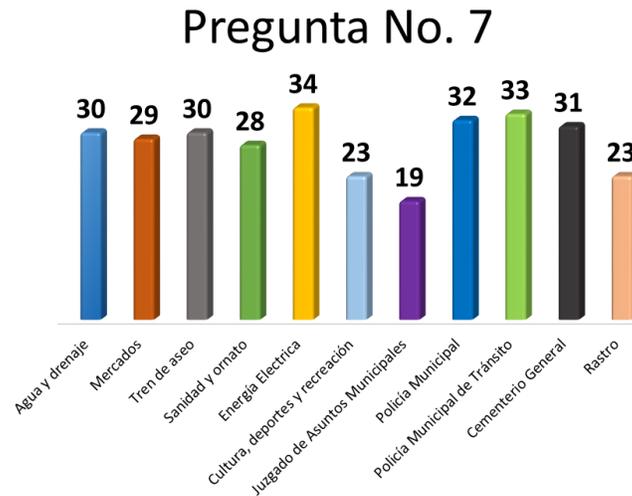
Figura 21:



Más de la mitad de la muestra señala que sí tiene conocimiento de los proyectos que ha realizado el Alcalde en lo que va del año. Mientras tanto un 28% pone de manifiesto que no conoce que trabajos ha realizado el Alcalde hasta el momento, esta porción es considerable ya que representa más de una cuarta parte de la muestra seleccionada.

7. ¿Cuáles de los servicios que presta la municipalidad conoce?

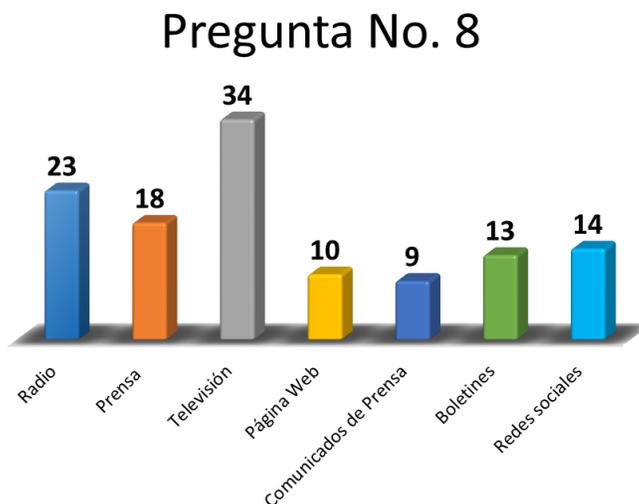
Figura 22:



De acuerdo con los resultados de la encuesta los servicios Municipales menos conocidos por los vecinos son: El Juzgado de Asuntos Municipales, el Rastro y lo respectivo a Cultura, Deportes y Recreación. El resto de servicios Municipales son de conocimiento de la población sobresaliendo entre ellos: Energía Eléctrica, la Policía Municipal de Tránsito y la Policía Municipal.

8. ¿Qué medios de comunicación considera que serían los más adecuados para enterarse de lo que realiza la Municipalidad?

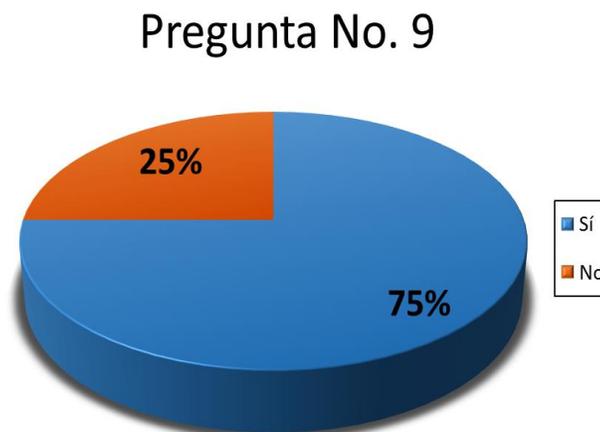
Figura 23:



De acuerdo con lo que se puede observar en las estadísticas los medios que más utilizan los vecinos para informarse sobre lo que sucede en el municipio son la radio, prensa y televisión, siendo este último el que más preferencia obtuvo. Por otro lado los comunicados de prensa, la página Web, boletines y redes sociales son los que medios que menos utilizan los pobladores para informarse sobre lo concerniente a los trabajos de la Municipalidad.

9. ¿Sabe que la municipalidad ofrece el servicio de comunicación social a través del canal 46?

Figura 24:

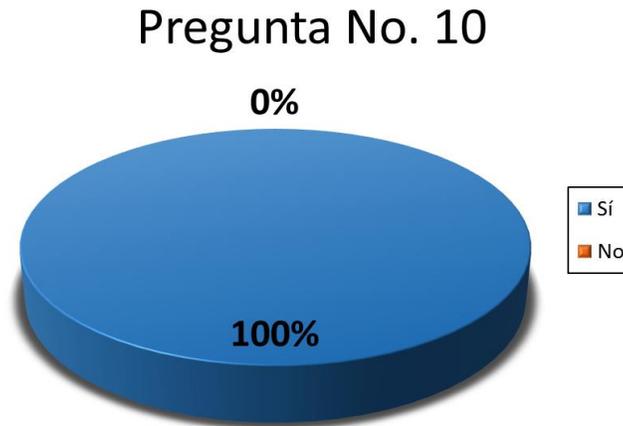


Tres cuartas partes de la muestra indican que sí tienen conocimiento de los servicios de comunicación social que la Municipalidad presta a través del canal 46. Mientras tanto la cuarta fracción que resta señala que no sabe de tales servicios de comunicación.

Las proporciones de las respuestas aparecen equiparadas entre hombres y mujeres, tanto para los que ponen de manifiesto que sí saben de los servicios de comunicación social que brinda la Municipalidad como para los que dicen que no conocen de estos servicios.

10. ¿Considera importante que la población esté enterada del trabajo que realiza la Municipalidad?

Figura 25:



Absolutamente todos los encuestados están de acuerdo en que es de suma importancia que la población conozca sobre los trabajos que realiza la Municipalidad.

11. ¿Sabe usted con quién se solicita la prestación y el establecimiento de un servicio municipal para la comunidad donde usted vive?

Figura 26:



Dos terceras partes de la muestra señalan que sí conocen con quién debe abocarse para solicitar la prestación y el establecimiento de un servicio municipal para su comunidad. La fracción restante menciona que no sabe con quién debe acercarse para pedir la instalación de un servicio público en su locación.

12. ¿Conoce el horario de trabajo de la Municipalidad?

Figura 27:



Dos terceras partes de los encuestados ponen de manifiesto que sí conocen el horario de trabajo de la Municipalidad. Mientras que por otro lado la tercera parte restante señala que desconoce dicho horario.

Es importante que la población tenga conocimiento sobre este aspecto de la Municipalidad para que haya una mejor relación entre vecinos y dicha institución gubernamental.

13. ¿Sabe a dónde debe acudir para hablar personalmente con el Alcalde u algún otro funcionario de la Municipalidad?

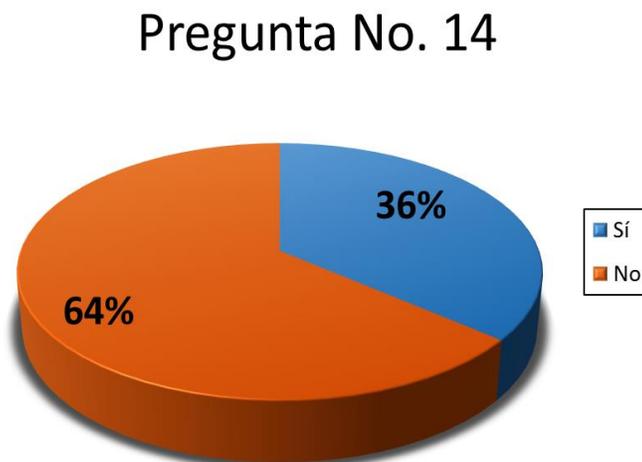
Figura 28:



Un buen porcentaje de la muestra expresa que sí conoce a donde debe acudir para tener una audiencia con el Alcalde o algún otro funcionario Municipal. Existe un porcentaje de menor dimensión que no sabe a dónde debe acudir para realizar una diligencia de esta naturaleza.

14. ¿Conoce los números de teléfono de la Municipalidad?

Figura 29:



Con respecto a esta pregunta una tercera parte de los vecinos encuestados manifiestan que sí conocen los números de teléfono de la Municipalidad. Entre tanto las otras dos terceras partes de la muestra señalan que no conocen dichos números de servicio.

f. Fotografías

Fachadas de las oficinas municipales ubicadas en el Palacio Departamental, como se puede observar no tenían identificación alguna.

Figura 30:



Figura 31:



Las dependencias que se ubican en los Edificios Anexos de la Municipalidad sí cuentan con la rotulación respectiva.

Figura 32:

Encuesta a vecina del municipio de Retalhuleu, frente al Palacio Departamental.



Figura 33:



Encuesta a empleado de la Municipalidad, dentro del Palacio Departamental.

Figura 34:

Colocación de la Misión y Visión a la vista del público en general y de los empleados municipales.



Figura 35:



Instalación de los identificadores en las oficinas municipales situadas en el Palacio Departamental.

Figura 36:

Capacitación a personal de la Municipalidad sobre fotografía básica y administración de página Web y *fan page*.



Figura 37:



Visita de la Licenciada Miriam Sandoval, supervisora de EPS, a la Unidad de Práctica, para esa ocasión fue atendida por el Licenciado Hugo Rodas, Gerente Municipal del Ayuntamiento de Retalhuleu.

Figura 38:

Realización de tomas para spot de televisión en las oficinas municipales del Palacio Departamental.



g. Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia

Cuadro 3. Cronograma de actividades:

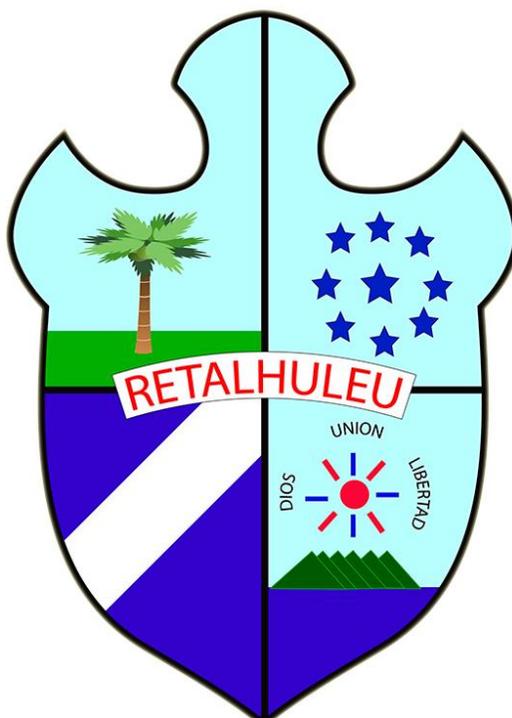
CRONOGRAMA	
Fecha	Actividad a desarrollar
19/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los lugares donde serán colocados el directorio y los rótulos que identificarán a las dependencias municipales.
22/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar diseño del material publicitario que se colocará en las instalaciones de la Municipalidad.
24/03/2014 18/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Recolectar y seleccionar información que servirá de contenido en la campaña informativa.
25/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar solicitud en la Ventanilla Única de la Dirección General del Patrimonio para colocar el directorio y los rótulos en las instalaciones de la Municipalidad. • Mandar a imprimir dicho material publicitario.
26/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Redibujar escudo de la Municipalidad.
27/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar correo electrónico y redes sociales.
28/03/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar página web.
31/03/2014 11/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Poner a la vista del público y de los empleados la Misión, Visión y Objetivos de la Municipalidad. • Colocar directorio de las dependencias municipales, y de los rótulos de las oficinas municipales y el horario de atención.
10/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación fotografía básica y administración de página web y redes sociales.

03/04/2014 18/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de portafolio de fotografías de la Municipalidad.
04/04/2014 18/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de banners publicitarios para postearlos en las plataformas electrónicas.
14/04/2014 17/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de trifoliar informativo de la municipalidad.
17/04/2014 18/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Producción de spot para televisión.
28/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Producción de spot para radio.
29/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de la campaña informativa.

h. Ejemplos de materiales ejecutados en el proyecto

Escudo de la Municipalidad de Retalhuleu redibujado digitalmente:

Figura 39:



Diseño de manta vinílica con la Misión y Visión de la unidad de práctica:

Figura 40:



Diseño del directorio de oficinas de la Municipalidad de Retalhuleu:

Figura 41:



Diseños de los identificadores de las oficinas y del horario de atención a los usuarios:

Figura 42:



Figura 43:



Figura 44:



Figura 45:



Figura 46:



Figura 47:



Figura 48:



Figura 49:



Diseño del trifoldar informativo:

Figura 50:

<p>Municipalidad de Retalhuleu</p> <p>Después del incendio del Palacio Departamental, suscitado la madrugada del 25 de agosto de 2006, las oficinas de la Municipalidad de Retalhuleu tuvieron que ser reubicadas en el sitio donde se encontraba la antigua Biblioteca Municipal, lugar que ahora es conocido como: Edificios Anexos, es aquí donde actualmente se ubican la mayoría de las oficinas de las Dependencias Municipales.</p> <p>Debido a esta situación la mayoría de las oficinas de la Municipalidad se ubican en dos lugares diferentes, siendo estos el Palacio Departamental y los Edificios Anexos. De esta forma las Dependencias quedaron distribuidas de la siguiente manera:</p> <p>Palacio Departamental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaría • Despacho Municipal • Oficina de la Mujer • Registro de Personas Jurídicas • Departamento de Construcción Municipal • Casa de la Cultura • Ventanilla Única (Dirección General del Patrimonio) • Dirección Municipal de Planificación  <p style="text-align: center; font-size: small;">Interior del Palacio Departamental</p>	<p>Edificios Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juzgado de Asuntos Municipales • Policía Municipal de Tránsito • Departamento de Empresa Eléctrica Municipal • Departamento de Aguas y Drenajes • Departamento de Catastro • Departamento de IUSI • Departamento de Tren de Aseo • Receptoría Empresa Eléctrica Municipal • Receptoría Municipal • Información Energía Eléctrica • Recursos Humanos • Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIM)  <p style="text-align: center; font-size: small;">Entrada de los Edificios Anexos</p> <p>Existen otras dependencias de la Municipalidad que se encuentran ubicadas en puntos estratégicos, entre las cuales podemos mencionar:</p> <p>Biblioteca Municipal: Se sitúa en la 2ª avenida de la zona 1, a un costado del Gimnasio Municipal. Su horario de atención es de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a 12:00. Para consultar cualquiera de los textos no se necesita traer ningún documento de identificación, a menos que desee prestarlo para obtener una copia.</p>	 <p style="text-align: center; font-size: small;">Policía Municipal de Tránsito y Juzgado de Asuntos Municipales</p> <p>Planta Hidroeléctrica de Ocosito: Ubicada en el cantón Concepción, al margen del río Ocosito. Genera más de 500 kW de energía por hora que sirven para abastecer a toda la ciudad de Retalhuleu.</p> <p>Planta de Tratamiento de Agua Potable: Se encuentra en los linderos de la finca Bruselas, en la zona 2. En ella se realizan los procesos de filtración y desinfección del agua, para que pueda ser utilizada en domicilios.</p> <p>Planta de Tratamiento de Aguas Servidas: Situada al final de la 14 calle de la zona 4, en el cantón Perú. Sus funciones son filtrar y oxigenar las aguas servidas para extraer el lodo y demás residuos tóxicos, con tal de que puedan ser reincorporadas al ciclo natural.</p> <p>Empresa Eléctrica Municipal: Sus oficinas se hallan en la 10ª calle 10-80, entre 9ª y 8ª avenida de la zona 1. Tiene a su cargo realizar las tareas de levantamiento de red eléctrica, conteo de postes, conteo de lámparas públicas, conteo de transformadores, entre otros.</p> <p>Si desea comunicarse a la Empresa Eléctrica Municipal puede hacerlo a través de los siguientes números telefónicos: 7771 2868 y 7771 4344. Será un gusto poder atenderle.</p>
--	---	--

EPS/COMUNICACIÓN/USAC/2014

Figura 51:

<p style="text-align: center;">Misión</p> <p>Somos una institución autónoma, que maneja recursos propios y del Estado, con el fin de promover un desarrollo económico, social, cultural y de infraestructura del municipio de Retalhuleu, administrando con eficiencia todos los recursos con que se cuentan.</p> <p style="text-align: center;">Visión</p> <p>Seremos una institución auto sostenible económica y financieramente, enfocada a la descentralización del Estado, que capta recursos económicos y los canaliza para el desarrollo económico y social de la población de este municipio y sus comunidades.</p>	<p style="text-align: center;">Oficinas Municipalidad de Retalhuleu</p> <p>Palacio Departamental: 6ª avenida entre 5ª y 6ª calle zona 1 Frente al Parque Central Ciudad de Retalhuleu.</p> <p>Edificios Anexos: 5ª calle entre 6ª y 7ª avenida de la zona 1 A un costado de la PNC Ciudad de Retalhuleu.</p>  <p style="text-align: center; font-size: small;">Parque Central de Retalhuleu</p> <p style="text-align: center;">Horario de Atención</p> <p>De 8:00 a 16:30 horas (lunes a viernes)</p> <p style="text-align: center;">Teléfonos</p> <p>7771 2233 7771 0008</p> <p style="text-align: center;"> www.munidereu.com www.facebook.com/munidereu </p>	<p style="text-align: center;">MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU</p>  
---	--	--

Admón. 2012 - 2016 EPS/COMUNICACIÓN/USAC/2014

Fan page de la Municipalidad de Retalhuleu:

Figura 52:

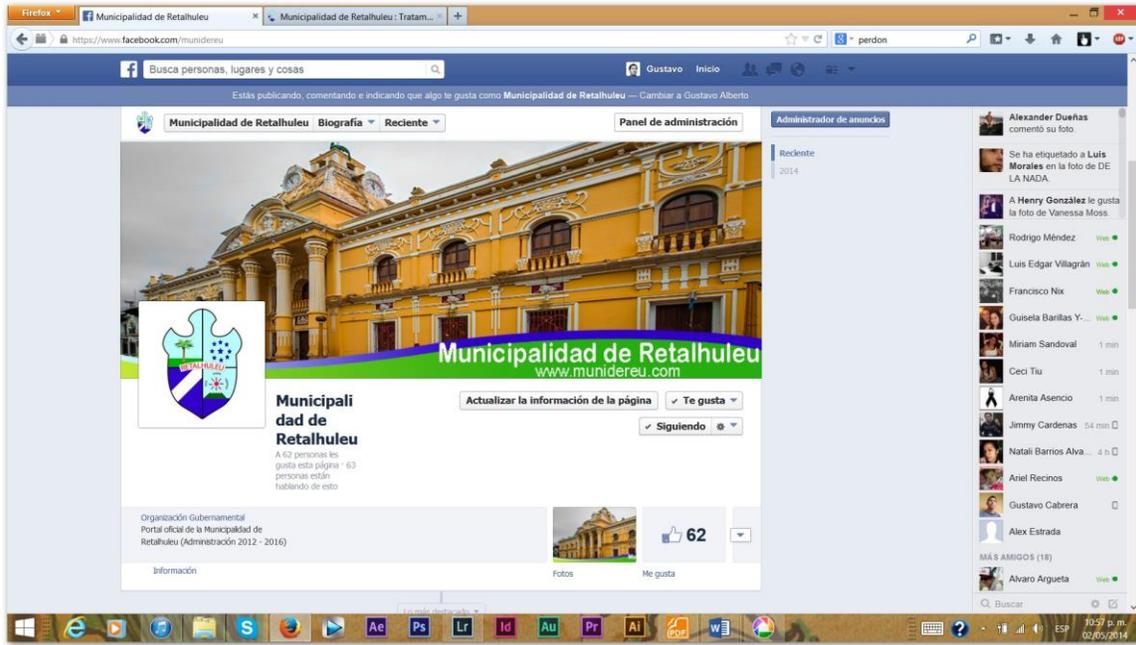
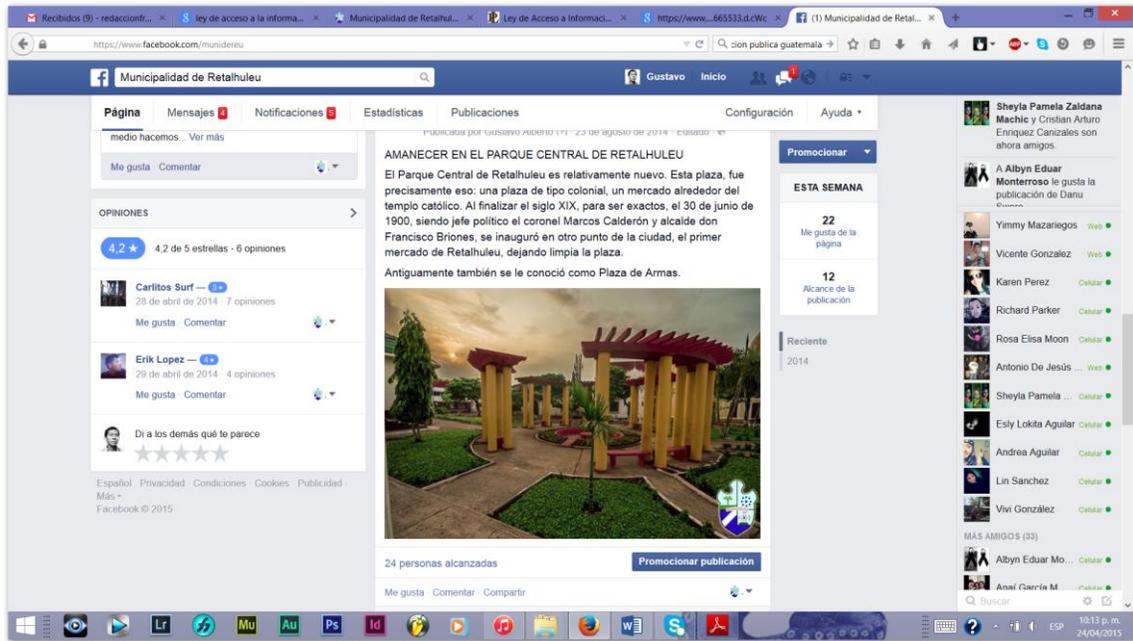


Figura 53:



Página Web de la Municipalidad de Retalhuleu:

Figura 54:



Figura 55:



Banners publicitarios para página Web y fan page:

Figura 56:



Figura 57:



i. Guion del spot de radio:

Transmisión: Radio La Voz de la Costa Sur 1130 AM y 105.1 FM.

Duración: 42 segundos

Cuadro 4:

OPERADOR	LOCUTOR
<p>Entra música.</p> <p>Se queda de fondo durante todo el anuncio.</p> <p>Efecto de sonido – marcando teléfono</p> <p>Sale música de fondo.</p>	<p>Música de fondo.</p> <p>La Municipalidad de Retalhuleu, informa a la población que las oficinas de sus diferentes dependencias, se ubican en el palacio departamental, frente al parque central, y en sus Edificios Anexos, en la quinta calle, entre sexta y séptima avenida de la zona uno, a un costado de la Policía Nacional Civil.</p> <p>Además comunica que la atención al público es de lunes a viernes de ocho a dieciséis treinta horas. Teléfonos: 7771 2233 y 7771 0008.</p> <p>Municipalidad de Retalhuleu, trabajando por tu bienestar.</p>

j. Guion del spot de televisión

Transmisión: Canal 46 (señal de cable cerrado).

Duración: 42 segundos

Cuadro 5:

OBSERVACIONES	AUDIO
<p>Entra música. Se queda de fondo durante todo el anuncio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imágenes del Palacio departamental - Imágenes del parque central. - <i>Time lapse</i> entrada edificios anexos - Imágenes comisaría de la PNC. - Imágenes oficinas Edificios Anexos. - Imágenes receptoría municipal, textos con números telefónicos. 	<p>Música de fondo.</p> <p>La Municipalidad de Retalhuleu, informa a la población que las oficinas de sus diferentes dependencias, se ubican en el palacio departamental, frente al parque central, y en sus edificios anexos, en la quinta calle, entre sexta y séptima avenida de la zona uno, a un costado de la Policía Nacional Civil.</p> <p>Nuestro horario de atención es de ocho a dieciséis treinta horas. Si desea comunicarse con nosotros puede hacerlo llamando a los números en pantalla.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Imágenes: entrada de Edificios Anexos, texto dirección página web. - Imágenes: oficinas Palacio Departamental, texto dirección de <i>fan page</i>. - Animación escudo Municipalidad y texto. <p>Sale música de fondo.</p>	<p>También puede buscarnos en internet en la dirección: tripe doble uve, munidereu punto com, y en Facebook punto com diagonal munidereu.</p> <p>Municipalidad de Retalhuleu, trabajando por tu bienestar.</p>
---	--

k. Propuesta de manual de funciones de la Unidad de Información Pública:

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TITULO DEL PUESTO:	Encargado de Unidad de Información Pública Municipal
INMEDIATO SUPERIOR:	Director Administrativo
SUBALTERNOS:	Ninguno

II. OBJETO DEL PUESTO:

Es un puesto administrativo, que a su vez atenderá los requerimientos de toda persona individual o jurídica, pública o privada sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública, que tenga que ver con la gestión administrativa de la Municipalidad.

III. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

1. Mantener formularios y modelos de solicitud de información, que tenga como propósito facilitar el acceso a la información pública, cuando la solicitud fuere por escrito.
2. La obligación de advertir al o a los interesados sobre la responsabilidad penal y civil por el uso, manejo y difusión de la información pública a la que tenga acceso, de conformidad con lo que establece la ley específica.

3. Mantener actualizada y disponible, en todo momento la información a la que se refiere el artículo 10 del decreto 57-2008 del Congreso de la República Ley de Acceso a la Información Pública, con las limitaciones que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, la que por disposición expresa de una ley sea considerada confidencial, y lo que se establezca de igual manera por los tratados o convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala que tengan cláusula de reserva.
4. Respetar y velar por que se cumplan con la información confidencial y reservada que señalan los artículos 22 y 23 del decreto 57-2008 del Congreso de la República Ley de Acceso a la Información Pública.
5. Actualizar la información en un plazo no mayor de treinta días, después de producirse cualquier cambio, respecto a la información que haya que proporcionar.
6. Verificar que la solicitud de información pública a petición del interesado llene o consigne los datos que señala el artículo 41 del decreto 57-2008 del Congreso de la República Ley de Acceso a la Información Pública.
7. Brindar la información requerida que llene los requisitos establecidos en la ley, en base a los plazos que señalan los artículos 42, 43 y 44 del decreto 57-2008 del Congreso de la República Ley de Acceso a la Información Pública.
8. Y todas aquellas que por su naturaleza o por mandato legal sean inherentes al cargo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO:

1. Con el Concejo Municipal, mediante su participación en sesiones con atributos de lo que el Concejo estime necesario en cuanto a sus funciones.

2. Con el Alcalde, para recibir instrucciones, presentar informes proyectos y demás gestiones, así como hacer consultas con personal de las diferentes áreas sobre la información que se deba tener actualizada.
3. Con todas las unidades ejecutoras dentro de la Municipalidad y unidades subalternas en cuanto a la organización de funciones y administración de las mismas.
4. Con los vecinos del municipio y/o cualquier persona que requiera información sobre la gestión administrativa de la Municipalidad.

V. RESPONSABILIDAD:

1. Por toda alteración, omisión, falsificación o suplantación cometida en los documentos o informes que extienda a las personas que soliciten información.

VI. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

1. Nacionalidad:
Ser guatemalteco de origen.
Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
2. Educación:
Título de nivel medio como mínimo.
3. Habilidades y Destrezas
Tener buenas relaciones personales, para atender a la población.
4. Otros Conocimientos

Conocer el Código Municipal, la Ley de Servicio Municipal y el Código de Trabajo, y de manera obligatoria el manejo del decreto 57-2008 del Congreso de la República Ley de Acceso a la Información Pública.

**PRESUPUESTO PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN
PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU**

Cuadro 6:

Gasto	Unidades	Proveedor	Monto
Computadora Dell Inspiron Serie 3000	1	Agencia Dell	Q 5,512.00
Escritorio gris jaspeado (con archivero)	1	Office Depot	Q 400.00
Silla plegable negra	5	Office Depot	Q 645.00
Impresora Canon ip 2700	1	Office Depot	Q 300.00
Resma de papel tamaño carta	1	Office Depot	Q 40.00
Resma de papel tamaño oficio	1	Office Depot	Q 40.00
Libro de actas 100h 200 folios empastado	1	Office Depot	Q84.90
Lapiceros rojos, azules y negros	6	Librería AyM	Q 6.00
Resaltadores	4	Librería AyM	Q 30.00

Clips estándar No 1 33mm cajita de 100 piezas	1	Librería AyM	Q 5.90
Cojín para sello metálico sin tinta	1	Librería AyM	Q 36.00
Tinta para sellos 60cc color negro	2	Librería AyM	Q 36.00
Sello Oficina de Información Pública	1	Librería AyM	Q 80.00
Sueldo mensual del encargado/a de la unidad	--	--	Q 2,500.00
Total:			Q 9,715.80

En el presupuesto no se toma en cuenta el costo para obtener un espacio físico para implementar el Departamento de Comunicación Social.

I. Propuesta de manual de funciones de la Unidad de Atención al Usuario:

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

VII. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TITULO DEL PUESTO:	Encargado de Unidad de Atención al Usuario
INMEDIATO SUPERIOR:	Director Administrativo
SUBALTERNOS:	Ninguno

VIII. OBJETO DEL PUESTO:

Tiene a su cargo la atención al público en general, en lo que respecta a recibir y responder denuncias, sugerencias; aclarar dudas e inquietudes respecto a las funciones, servicios y trámites que realiza la Municipalidad.

IX. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

9. Atender las necesidades y requerimientos del vecino, analizando y verificando su solicitud en un tiempo mínimo de respuesta, con el fin de brindar soluciones de beneficio a la ciudadanía; en coordinación con las Dependencias de la Municipalidad que tengan participación.
10. Brindar instrucción y acompañamiento al usuario para el correcto uso de formularios o papelería a presentar para realizar determinados trámites en la Municipalidad.

11. Recibir solicitudes, denuncias, sugerencias, inquietudes u otras que requiera cualquier ciudadano o empresa, respecto a las actividades y funciones que realiza el Ayuntamiento.
12. Formular estrategias para mejorar la calidad de los servicios y así lograr la superación de las expectativas de los vecinos.
13. Habilitar libro de quejas y sugerencias.
14. Conocer los procesos para realización de trámites en las diferentes dependencias de la Municipalidad.
15. Dar seguimiento a las quejas de los vecinos.
16. Realizar informe mensual de actividades y estadísticas, el mismo servirá para que la Municipalidad tenga conocimiento de las necesidades de los vecinos y las expectativas de los servicios y así generar estrategias para mejorar en los puntos vulnerables.

X. RELACIONES DE TRABAJO:

5. Con el Alcalde, para recibir instrucciones, presentar informes y demás gestiones, así como hacer consultas con personal de las diferentes áreas sobre la información que se deba tener actualizada.
6. Con todas las unidades ejecutoras dentro de la Municipalidad y unidades subalternas en cuanto a la organización de funciones y administración de las mismas.
7. Con los vecinos del municipio y/o cualquier persona que acuda a la Municipalidad para realizar cualquier trámite o aclaración de dudas.

XI. RESPONSABILIDAD:

1. Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades.

XII. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

5. Educación:

Título de nivel medio como mínimo.

6. Habilidades y Destrezas:

Tener buenas relaciones personales, para atender a la población.

Buena personalidad.

Facilidad de comunicación.

Manejo de equipo de computación.

7. Otros Conocimientos:

Conocer el Código Municipal y la Ley de Servicio Municipal.

**PRESUPUESTO PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU**

Cuadro 7:

Gasto	Unidades	Proveedor	Monto
Computadora Dell Inspiron Serie 3000	1	Agencia Dell	Q 5,512.00
Escritorio gris jaspeado (con archivero)	1	Office Depot	Q 400.00
Silla plegable negra	3	Office Depot	Q 387.00
Impresora Canon ip 2700	1	Office Depot	Q 300.00
Resma de papel tamaño carta	1	Office Depot	Q 40.00
Resma de papel tamaño oficio	1	Office Depot	Q 40.00
Libro de actas 100h 200 folios empastado	1	Office Depot	Q84.90
Lapiceros rojos, azules y negros	6	Librería AyM	Q 6.00
Resaltadores	4	Librería AyM	Q 30.00
Clips estándar No 1 33mm cajita de 100 piezas	1	Librería AyM	Q 5.90
Cojín para sello metálico sin tinta	1	Librería AyM	Q 36.00
Tinta para sellos 60cc color negro	2	Librería AyM	Q 36.00

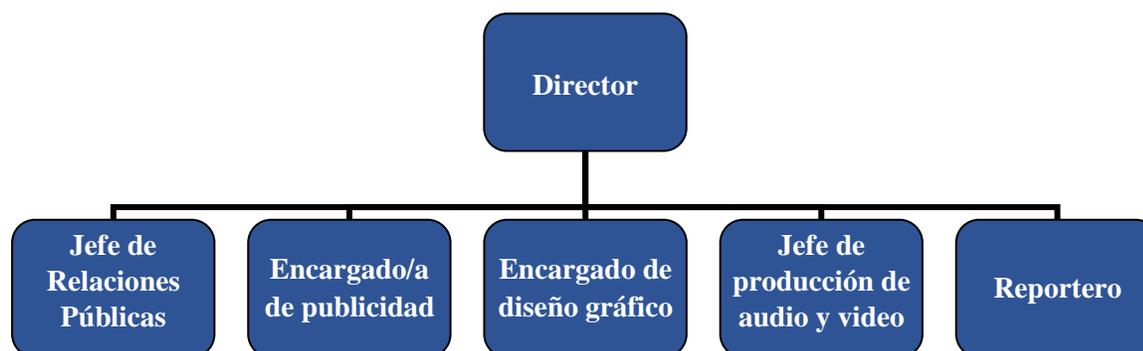
Sello Oficina Atención al Usuario	1	Librería AyM	Q 80.00
Sueldo mensual del encargado/a de la unidad	--	--	Q 2,500.00
Total:			Q 9,457.80

En el presupuesto no se toma en cuenta el costo para obtener un espacio físico para implementar el Departamento de Comunicación Social.

m. Propuesta de implementación de Departamento de Comunicación Social

Organigrama:

Figura 58:



Manual de funciones del Departamento de Comunicación Social:

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

XIII. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TÍTULO DEL PUESTO:	Director del Departamento de Comunicación Social
INMEDIATO SUPERIOR:	Director Administrativo
SUBALTERNOS:	Jefe de Relaciones Públicas, Encargado de publicidad, Encargado de diseño gráfico, Jefe de producción de audio y video, Reportero

XIV. OBJETO DEL PUESTO:

Coordinar la difusión de los avances, logros y proyectos de la administración municipal a través de los medios de comunicación social, con relación a las obras y servicios públicos que se ofrecen a la sociedad, atendiendo los requerimientos de los medios de comunicación social y reconociendo a través de la opinión pública las necesidades de la sociedad, haciéndoselo saber a las autoridades correspondientes.

XV. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

1. Difundir la información generada por la Administración Municipal.
2. Fomentar y, en su caso, coordinar la comunicación social que surja de las diferentes dependencias municipales.
3. Cubrir periódicamente los eventos oficiales del Alcalde y de las dependencias de la Administración Municipal.
4. Mantener buenas relaciones con los medios de comunicación social.
5. Atender a los representantes de los medios de comunicación social en la obtención de información oportuna, veraz y objetiva.
6. Dar a conocer a la sociedad, a través de los medios de comunicación social, los Informes de Gobierno y la información financiera del Municipio.
7. Monitorear las noticias que aparecen en todos los medios de comunicación social.
8. Reconocer las demandas de la sociedad, que se expresa a través de los medios de comunicación.
9. Diseñar los esquemas de comunicación interna necesarios para la motivación e integración en el ejercicio legal y operativo de la Administración Municipal.
10. Coordinar la comunicación social que surja de las diferentes dependencias municipales.

11. Cumplir las demás funciones que indiquen las disposiciones legales correspondientes y aquellas que le confiera expresamente el Alcalde Municipal.

XVI. RELACIONES DE TRABAJO:

8. Con el Alcalde, para recibir instrucciones, presentar informes y demás gestiones, así como hacer consultas con personal de las diferentes dependencias sobre la información que se deba tener actualizada.
9. Con todas las unidades ejecutoras dentro de la Municipalidad y unidades subalternas en cuanto a la organización de funciones y administración de las mismas.

XVII. AUTORIDAD:

1. Con el personal bajo su mando.

XVIII. RESPONSABILIDAD:

2. Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades. Así como de las acciones del personal bajo su cargo.

XIX. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

8. Educación:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Licenciado en Ciencias de la Información, Licenciado en Periodismo o carrera profesional afín.

9. **Habilidades y Destrezas:**

Debe tener capacidad para: Coordinar equipos, negociar con empresas, rescatar el esfuerzo individual de sus subordinados, ser proactivo, conocer la realidad a través de la opinión pública, ofrecer respuestas inmediatas a los problemas planteados.

Facilidad de expresión oral y escrita, capacidad analítica, amplitud de criterio, creatividad, iniciativa, trabajo en equipo, afán de servicio, trabajar bajo presión.

10. **Experiencia:**

Se requiere haber tenido experiencia en el área de comunicación social, ya sea a través de un trabajo previo en medios de comunicación o en un área afín de una empresa o dependencia gubernamental, mínima de un año, de preferencia que se haya realizado dentro de los límites territoriales del Municipio.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TITULO DEL PUESTO:	Encargado de publicidad
INMEDIATO SUPERIOR:	Director del Departamento de Comunicación Social
SUBALTERNOS:	Ninguno

II. OBJETO DEL PUESTO:

Planificar, negociar medios, diseñar investigaciones publicitarias y conducir la transformación de las propuestas de campañas en piezas finales para su divulgación.

III. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

1. Seleccionar y contratar espacios en los medios de comunicación social para realizar campañas especiales de la Administración Municipal.
2. Mandar a realizar y aprobar los spots radiofónicos y televisivos, así como los banners que aparecen en las páginas de Internet contratados como publicidad.
3. Distribuir material videográfico, de audio, fotográficos y boletines de prensa a los medios de comunicación social.
4. Lograr y mantener el mejor posicionamiento entre los gobiernos municipales de la región.
5. Obtener y mantener un alto nivel de identificación y aceptación con los vecinos.
6. Diseñar la Agenda Temática y políticas bajo la cual se difundirá la información generada por la Administración Municipal.
7. Diseñar y/o aprobar la realización de los productos de comunicación requeridos según agenda temática municipal.

IV. RELACIONES DE TRABAJO:

1. Con el Director del Departamento de Comunicación Social, para recibir instrucciones, presentar informes y demás gestiones.
2. Con todas las unidades que forman parte del Departamento de Comunicación Social.

V. RESPONSABILIDAD:

1. Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades.

VI. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

1. Educación:

Título a nivel medio, preferentemente de Bachiller en Ciencias y Letras con orientación en Publicidad y Mercadeo, Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Licenciado en Periodismo o carrera afín.

2. Habilidades y Destrezas:

- Cultura general amplia, diversa y universal.
- Dominar el proceso integrado de mercadeo.
- Creativo.
- Integral.
- Estratega.
- Creativo gráfico y visual.
- Planificador.
- Negociador de medios.
- Diseñador de las investigaciones.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TITULO DEL PUESTO:	Encargado de diseño gráfico
INMEDIATO SUPERIOR:	Director del Departamento de Comunicación Social
SUBALTERNOS:	Ninguno

II. OBJETO DEL PUESTO:

Atender los requerimientos de diseño de las publicaciones oficiales en los medios de comunicación social de la Administración Municipal, así como en impresos, propaganda, publicidad.

III. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

1. Diseñar la publicidad del Municipio que se publicará en la prensa escrita y en las páginas de Internet de noticias.
2. Diseñar trípticos, dípticos y cualquier clase de publicidad oficial de la Administración Municipal.
3. Diseñar las publicaciones oficiales del Ayuntamiento.
4. Diseñar diversas publicaciones de la Administración Municipal.
5. Cumplir las demás funciones que le confiera expresamente su superior.

IV. RELACIONES DE TRABAJO:

1. Con el Director del Departamento de Comunicación Social, para recibir instrucciones, presentar informes y demás gestiones.
2. Con todas las unidades que forman parte del Departamento de Comunicación Social.

V. RESPONSABILIDAD:

1. Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades. Así como de las acciones del personal bajo su cargo.

VI. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:**1. Educación:**

Técnico en Diseño Gráfico, Licenciado en Diseño Gráfico, Licenciado en Ciencias de la Comunicación o carrera técnica o profesional afín .

2. Habilidades y Destrezas:

Debe tener capacidad para: Diseñar publicidad, manejar programas computacionales afines a su trabajo.

Creatividad, espíritu de servicio, trabajar bajo presión, iniciativa.

3. Experiencia:

Se requiere haber tenido experiencia en el área de diseño de una empresa o dependencia gubernamental, mínima de un año.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TITULO DEL PUESTO:	Jefe de producción de audio y video
INMEDIATO SUPERIOR:	Director del Departamento de Comunicación Social
SUBALTERNOS:	Reportero

II. OBJETO DEL PUESTO:

Elaborar materiales de audio y video de la Municipalidad que serán difundidos en los medios de comunicación social.

III. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

1. Cubrir periódicamente los eventos oficiales de la Presidencia Municipal y de las dependencias de la Administración Municipal.
2. Lograr y mantener relación institucional con los medios de comunicación social.
3. Video filmar y audio grabar los eventos oficiales de la Administración Municipal, así como las entrevistas al Alcalde y funcionarios, con el fin de crear la videoteca y la audioteca municipal.
4. Difundir los Informes de Gobierno anuales, y en su caso, parciales o especiales que así plantee el Ayuntamiento.
5. Cumplir las demás funciones que le confieran expresamente sus superiores.

IV. RELACIONES DE TRABAJO:

1. Con el Director del Departamento de Comunicación Social, para recibir instrucciones, presentar informes y demás gestiones.
2. Con todas las unidades que forman parte del Departamento de Comunicación Social.

V. AUTORIDAD:

1. Con el personal bajo su mando.

VI. RESPONSABILIDAD:

1. Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades.

VII. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

1. Educación:

Título a nivel medio, con preferencia Bachiller en Ciencias y Letras con orientación en Ciencias de la Comunicación, Licenciado en Ciencias de la Comunicación, o carrera afín.

2. Habilidades y Destrezas:

Debe estar capacitado para manejar el equipo y las herramientas correspondientes a la producción de audio y video, así como los programas digitales afines a su trabajo.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Dirección Administrativa
TITULO DEL PUESTO:	Reportero
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe de producción de audio y video
SUBALTERNOS:	Ninguno

II. OBJETO DEL PUESTO:

1. Dar cobertura fotográfica a los eventos del Ayuntamiento que se efectúen dentro y fuera de sus instalaciones, mantener actualizada la memoria gráfica del Ayuntamiento, y brindar apoyo a los medios de comunicación.

III. ATRIBUCIONES DEL PUESTO:

1. Realizar la cobertura fotográfica de las actividades y eventos públicos de los servidores públicos de la dependencia.
2. Realizar las fotos, reportajes y entrevistas que se requieran, para los funcionarios o para los medios de comunicación.
3. Archivar los negativos.
4. Actualizar de manera permanente el archivo de fotos digitales, datos generales y noticias en computadora.
5. Grabación en audio de eventos públicos del Ayuntamiento.
6. Grabación en audio de las entrevistas a funcionarios del Ayuntamiento.
7. Confirmar la recepción de materiales periodísticos gráficos, en audio, video y fotografía, a los medios de comunicación.
8. Realizar las demás funciones que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO:

1. Con el Jefe de Producción de Audio y Video, para recibir instrucciones, presentar informes y demás gestiones.
2. Con todas las unidades que forman parte del Departamento de Comunicación Social.

V. RESPONSABILIDAD:

1. Es responsable de sus atribuciones y del mobiliario y equipo asignado para el desarrollo de sus actividades.

VI. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

1. Educación:

Periodista Profesional en el grado de técnico, Licenciado en Ciencias de la Comunicación, o carrera afín.

2. Habilidades y Destrezas:

Creativo, profesional con conocimientos técnicos y del dominio de la imagen como del desarrollo de la capacidad expresiva y comunicacional, con creatividad, flexibilidad, búsqueda de información, iniciativa.

Adaptabilidad, capacidad de trabajo en equipo y cooperación, preocupación por el orden y la calidad.

Conocimientos sobre los géneros periodísticos.

n. Manual de Comunicación para el Departamento de Comunicación Social:

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

El propósito del siguiente manual es determinar de forma sencilla, clara y ordenada los procedimientos para la ejecución de las funciones del Departamento de Comunicación Social.

1.1 Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica del Organismo Ejecutivo
- Decreto 9 “Ley de emisión del pensamiento”
- Ley ceremonial diplomático
- Decreto 43-97 “Interpretación del Himno Nacional”

1.2 Normas generales

El director del Departamento de Comunicación Social deberá poseer un ejemplar completo de este manual debiendo observar y supervisar el cumplimiento de las normas específicas y procedimientos contenidos en el mismo.

Los empleados son responsables ante su jefe superior a quien deberán notificar cualquier irregularidad, inconformidad o desacuerdo con lo descrito en los procedimientos o las modificaciones que sugiera para mejorarlos.

1.3 Descripción de procedimientos

A continuación se da una descripción de procedimientos que son necesarios para cumplir con las funciones del Departamento de Comunicación Social.

1.3.1 Monitoreo de noticias en prensa escrita:

Normas específicas

1. Los medios de prensa escrita que deben ser monitoreados son: Siglo XXI, Al Día, Prensa Libre, Nuestro Diario, Diario de Centroamérica, El Periódico, La Hora.

2. Los temas de interés para la Municipalidad son temas relacionados con la economía, la agricultura, sociedad, y demás temas generales donde se ubique la Municipalidad y sus alrededores y que sean de interés o bien que repercutan en la comunidad.

3. El monitoreo debe realizarse todos los días de la semana, de lunes a domingo.

Cuadro 8:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Recoger en garita o en recepción los ejemplares de prensa escrita que circulan en el país.	Reportero
2	Hacer monitoreo en cada uno de los ejemplares de prensa.	Profesional en Comunicación Social

3	Hacer informe o resumen, con una introducción del artículo de prensa, referencia a página y medio escrito, el informe se envía a despacho superior, directores, secretarías de cada dirección, alcalde municipal y algunos asesores.	Profesional en Comunicación Social
4	Recortar fotografías y/o artículos relacionados con temas de interés para la municipalidad.	Reportero
5	Pegar en formato para monitoreo.	Reportero
6	Archivar monitoreo diario por mes y tema.	Reportero

1.3.2 Monitoreo de noticias en Internet:

Normas específicas

1. El monitoreo se hace en horas de la tarde para el diario La Hora, u otro medio, ocasionalmente se monitorean medios de otros países, o medios electrónicos, este monitoreo se hace de lunes a viernes.

Cuadro 9:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Buscar en la red la página Web del diario La Hora u otro medio.	Profesional en Comunicación Social
2	Hacer monitoreo, buscando temas de interés para la Municipalidad referente a los temas de economía, agricultura y temas relacionados con la comunidad en estudio.	Profesional en Comunicación Social

3	Elaborar informe para el despacho superior, alcalde, y algunos asesores, con una introducción del artículo y referencia al medio que pertenece.	Profesional en Comunicación Social
4	Imprimir artículos y/o fotografía y recortar.	Reportero
5	Archivar por día, mes y tema.	Reportero

1.3.3 Proporcionar información a periodistas:

Normas específicas

1. La información es solicitada personalmente, vía telefónica, por correo electrónico, fax y es proporcionada, según el tipo de información por correo electrónico, fax o teléfono.

Cuadro 10:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Los periodistas hacen contacto con el Departamento de Comunicación Social solicitando información, preguntas específicas, cuestionario o datos estadísticos.	Profesional en Comunicación Social
2	Recabar la información solicitada.	Profesional en Comunicación Social
3	Proporcionar información por teléfono, fax o correo electrónico.	Profesional en Comunicación Social

1.3.4 Proporcionar información al público en general:

Normas específicas

1. Las personas que piden información son generalmente estudiantes, que están interesados en las actividades de la Municipalidad, o personas que desean hacer un trámite.

2. La información disponible para el público es sobre las actividades de la Municipalidad, Visión, Misión, objetivos, funciones, dirección general, administración, estructura organizacional.

Cuadro 11:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	La persona interesada se acerca al Departamento de Comunicación Social y solicita la información.	Reportero
2	Recabar la información solicitada.	Reportero
3	Proporcionar información y trifoliar, si no se tiene la información se remite a donde corresponde.	Reportero

2.1.1 Apoyo logístico en actividades de la municipalidad:

Normas específicas

1. La cobertura de medios, es la convocatoria y confirmación de asistencia de medios requeridos para una actividad en base a una lista.

2. Si alguna Dirección o despacho superior lo requiere se funge como maestro de ceremonias.

Cuadro 12:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Se recibe solicitud de apoyo para alguna actividad de la Municipalidad por parte de alguna dirección u oficina administrativa.	Profesional en Comunicación Social
2	Revisión de aspectos protocolarios.	Profesional en Comunicación Social
3	Tomar fotografías y grabar video durante la actividad.	Jefe de producción de audio y video y reportero
4	Brindar cobertura de medios, si es requerida para la actividad.	Profesional en Comunicación Social

2.1.2 Campañas Publicitarias:

Normas específicas

1. El plan de medios es diseñado entre la agencia publicitaria encargada de la campaña y el Departamento de Comunicación Social.
3. La agencia encargada de la campaña debe pasar por el proceso de subcontratación, pero si la campaña va a ser apoyada por empresas particulares (patrocinadoras) no se hace el proceso de subcontratación.

Cuadro 13:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Se recibe una propuesta de elaboración de campaña del despacho superior, dirección u oficina administrativa.	Profesional en Comunicación Social
2	Recopilar información que debe estar en la campaña publicitaria.	Profesional en Comunicación Social y Encargado de Publicidad
3	Redactar o determinar mensajes claves a transmitir.	Profesional en Comunicación Social y Encargado de Publicidad
4	Realizar el proceso de subcontratación.	Área financiera
5	Revisión de artes de la campaña y aprobación por parte de la dirección del Departamento de Comunicación Social.	Encargado de Publicidad y Encargado de diseño gráfico
6	Diseñar y aprobar plan de medios.	Profesional en Comunicación Social y Encargado de Publicidad
7	Trasladar plan de medios al despacho superior para visto bueno.	Reportero
8	Divulgar la campaña.	Agencia de publicidad a cargo de la campaña
9	Gestionar proceso de pago.	Profesional en Comunicación Social
9.1	Solicitar cotización, a quién se factura y toda información necesaria vía correo	Profesional en Comunicación Social

	electrónico.	
9.2	Verificar con el área respectiva, si hay fondos y a que renglón pertenece dicho gasto.	Reportero
9.3	Se recibe factura del proveedor y se verifica si los datos son correctos.	Reportero
9.4	Se traslada al área financiera, y se le da seguimiento.	Reportero

3.1.1 Elaboración de boletines de prensa:

Normas específicas

1. El boletín es enviado a cada medio de comunicación por fax o correo electrónico.
2. Si el boletín es para una conferencia de prensa, se entrega al terminar la conferencia.
4. Si el boletín es para una visita a un proyecto, se entrega durante el recorrido del proyecto, y luego se envía a los medios que no pudieron asistir a la vista por fax o correo electrónico.

Cuadro 14:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Recibir petición de oficina, dirección administrativa o despacho superior.	Profesional en Comunicación Social
2	Recopilar información para el boletín.	Profesional en Comunicación Social

3	Redacción de borrador.	Profesional en Comunicación Social
4	Trasladar el borrador al despacho superior para su aprobación de lo contrario hacer correcciones.	Reportero
5	Reproducción de boletín.	Reportero
6	Enviar boletín por correo electrónico o fax.	Reportero
7	Corroborar si medios recibieron el boletín.	Reportero
8	Publicar boletín en página web de la Municipalidad.	Profesional en Comunicación Social
9	Monitoreo y análisis sobre el impacto del boletín de prensa.	Profesional en Comunicación Social
10	Informe verbal al despacho superior.	Profesional en Comunicación Social

4.1.1 Actualizar página web del despacho:

Normas específicas

1. Para hacer actualizaciones es necesario tener una clave de ingreso.
2. Las actualizaciones que se le pueden hacer son referentes a información de la Municipalidad, Alcalde, quiénes somos, objetivos estratégicos, funciones, organigrama, directorio, boletines de prensa, eventos realizados, logros principales.
3. Cuando hay cambio de Alcalde o algún funcionario se actualizan datos y se ingresa su hoja de vida.

4. Para agregar una entidad nueva se le pide al administrador de la página, que es el Departamento de Informática de la Municipalidad que realice el cambio.

5. Los archivos de uso para hacer cambios deben tener formato PDF.

5.1.1 Organizar conferencias de prensa:

Normas específicas

1. La convocatoria para medios se hace por correo electrónico o fax, con 8 días hábiles de anticipación.

2. Los medios de comunicación para convocar son de radio, televisión y prensa escrita.

3. El lugar de la conferencia debe cumplir con las especificaciones del despacho superior.

4. Al terminar de hablar las conferencias se les da tiempo a los periodistas para hacer preguntas.

5. Atender e informar a periodistas que lleguen tarde a la conferencia sobre lo transcurrido en conferencia.

6. El personal del Departamento de Comunicación Social debe apoyar a conferencistas sobre dudas que tengan sobre alguna pregunta de los periodistas.

7. Proporcionar información adicional a los periodistas, sobre temas o presentaciones que el conferencista propone o proporciona.

8. Si la conferencia es en la Municipalidad se le da facilidades a periodistas de radio para trasladar información vía telefónica, si algún medio no trajo fotógrafo entonces se les envía por correo electrónico.

9. El profesional en comunicación debe llegar de 1 a 2 horas antes de la conferencia para verificar que todo esté conforme a lo especificado o atender cambios inesperados.

Cuadro 15:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Solicitar información al despacho sobre tema que se desea informar, y si la conferencia es fuera o dentro de la Municipalidad.	Profesional en Comunicación Social
2	Si la conferencia es dentro de la Municipalidad se solicita el salón de conferencias y personal de apoyo para atender a periodistas, si la conferencia es fuera se contrata el hotel, refacción, equipo de sonido y pantallas.	Profesional en Comunicación Social
3	Reunir información para el boletín.	Profesional en Comunicación Social
4	Redactar convocatoria.	Profesional en Comunicación Social
5	Convocar a medios de comunicación.	Reportero
6	Confirmación de medios.	Reportero
7	Verificación de instalaciones de conferencia para que cumpla con lo especificado por el despacho superior.	Profesional en Comunicación Social

8	Recibir y atender a periodistas.	Profesional en Comunicación Social
9	Recibir e informar a conferencistas sobre la situación actual y si los periodistas van a preguntar sobre otros temas.	Profesional en Comunicación Social
10	Inicio de conferencia, se les da la bienvenida a periodistas y se presenta a los conferencistas.	Profesional en Comunicación Social
11	Explicación de mecánica de conferencia.	Profesional en Comunicación Social
12	Entrega de boletín de prensa.	Profesional en Comunicación Social
13	Tomar fotografías y grabar video durante la conferencia.	Jefe de producción de audio y video y reportero
14	Hacer una lista de verificación de medios que asistieron.	Reportero
15	Atender a medios despejando dudas que tengan sobre algunos temas de la conferencia.	Profesional en Comunicación Social
16	Finaliza el evento y se despide a los periodistas y conferencistas.	Profesional en Comunicación Social
17	Enviar boletín y fotografías a medios que no asistieron a la conferencia.	Reportero
18	Archivar fotografías en archivo electrónico.	Reportero

5.1.2 Organización de acto protocolario:

Normas específicas

1. Para la organización de actos protocolarios tener en cuenta lo establecido en lo establecido en la Ley Ceremonial Diplomático –decreto 86-73–.

A. Ubicación de personalidades o funcionarios en mesa principal.

Cuadro 16:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Elaborar lista de personalidades presentes.	Reportero
2	Confirmar asistencia de personalidades.	Reportero
3	Hacer los rótulos con nombre y cargo.	Encargado de diseño gráfico
4	Hacer mapa de mesa principal donde se distribuyen los lugares de acuerdo al cargo.	Profesional en Comunicación Social
5	Traslado de mapa al despacho superior para su aprobación, si no se hacen correcciones.	Reportero
6	Colocar rótulos en la mesa.	Profesional en Comunicación Social
7	Recibir personalidades y llevarla a su lugar.	Reportero

B. Ubicación de bandera

Cuadro 17:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Elaborar lista de municipios de quienes participan en el proyecto y en el acto protocolario.	Reportero
2	Confirmación de asistencia.	Reportero
3	Hacer mapa de ubicación de banderas.	Profesional en Comunicación Social
4	Se prestan las banderas al hotel.	Reportero
5	Prestar o alquilar banderas.	Reportero
6	Llevar banderas para el acto y colocarlas según el mapa.	Profesional en Comunicación Social
7	Después del acto protocolario, se quitan las banderas y son devueltas a sus dueños.	Reportero

C. Orden en que hablan las personalidades

Cuadro 18:

Guía de procedimiento		
No.	Descripción	Responsable
1	Elaborar lista de personalidades presentes.	Reportero
2	Confirmación de asistencia.	Reportero
3	Determinar el orden según cargo o	Profesional en

	importancia de personalidad.	Comunicación Social
4	Elaborar programa.	Profesional en Comunicación Social
5	Traslado del programa al despacho superior para su aprobación, de lo contrario hacer correcciones.	Reportero
6	Impresión definitiva y entrega del programa el día del acto.	Reportero

PRESUPUESTO PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU

Cuadro 19:

Gasto	Unidades	Proveedor	Monto
Computadora Dell Inspiron Serie 3000	3	Agencia Dell	Q 16,536.00
Computadora Dell XPS 8700	1	Agencia Dell	Q 11,592.00
Escritorio gris jaspeado (con archivero)	6	Office Depot	Q 2,400.00
Silla plegable negra	6	Office Depot	Q 774.00
Impresora Canon ip 2700	2	Office Depot	Q 600.00
Escáner canon lide 110	1	Office Depot	Q 469.00
Resma de papel tamaño carta	1	Office Depot	Q 40.00

Resma de papel tamaño oficio	1	Office Depot	Q 40.00
Lapiceros rojos, azules y negros	12	Librería AyM	Q 12.00
Resaltadores	8	Librería AyM	Q 60.00
Clips estándar No 1 33mm cajita de 100 piezas	1	Librería AyM	Q 5.90
Cojín para sello metálico sin tinta	1	Librería AyM	Q 36.00
Tinta para sellos 60cc color negro	2	Librería AyM	Q 36.00
Sello Departamento de Comunicación Social	1	Librería AyM	Q 80.00
Cámara fotográfica tipo DSLR Nikon D5100	1	Radio Shack	Q 7,500.00
Flash Yongnuo YN-560	1	Radio Shack	Q 440.00
Tripode Ravelli APLT de aluminio	1	Radio Shack	Q 288.00
Cámara de vídeo Sony Handycam FDR-AX1	1	Sony Store	Q 36,000.00
Trípode VCT-VPR100	1	Sony Store	Q 5,600.00
Luz LED para vídeo Panasonic	1	Radio Shack	Q 176.00
Grabadora de voz	1	Sony Store	Q 480.00

Sony ICD-PX312f			
Micrófono profesional Emerson M189 con cable, dinámico	1	Radio Shack	Q 145.00
Filtro antipop para micrófono Nady	1	Radio Shack	Q 120.00
Consola Behringer Xenyx 302 USB Interface	1	Tropigas	Q 1,360.00
Discos compactos vacíos Maxell 48x (100 piezas)	1	Office Depot	Q 239.00
DVD vacíos Maxell (100 piezas)	1	Office Depot	Q 320.00
Sueldo mensual del director del departamento	--	--	Q 3,500.00
Sueldo mensual del Jefe de Relaciones Públicas	--	--	Q 3,000.00
Sueldo mensual del encargado de publicidad	--	--	Q 3,000.00
Sueldo mensual del encargado de diseño gráfico	--	--	Q 3,000.00
Sueldo mensual del jefe de producción de audio y vídeo	--	--	Q 3,000.00

Sueldo mensual del reportero/a	--	--	Q 3,000.00
Total:			Q 103,848.90

En el presupuesto no se toma en cuenta el costo para obtener un espacio físico para implementar el Departamento de Comunicación Social.

Mazatenango, 24 de octubre de 2015
DIC. T.G.C.P. No. 03-2015

Magister
Paola Marisol Rabanales
Coordinadora
Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
-CUNSUROC-
Mazatenango, Suchitepéquez
Presente

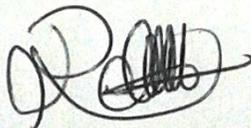
Apreciable coordinadora:

Por este medio, en mi calidad de docente de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC, y a lo establecido en el artículo 4 del **"Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente – CUNSUROC-"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACION** del trabajo de graduación titulado: "Fortalecimiento de la imagen institucional de la Municipalidad de Retalhuleu"; elaborado por el estudiante Periodista Profesional Gustavo Alberto Vicente Pérez, carné 200942202. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metodología de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito omitir: **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Sin otro Particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



Licenciada Rosa Flor de María Pérez Tzaquitza
REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Mazatenango, 24 de noviembre de 2015
SOL. L.C.C. No. 06-2015

Dra. Alba Ruth Maldonado de León
Directora
Centro Universitario de Suroccidente
-CUNSUROC-
Mazatenango, Such
Presente

Respetable Directora:

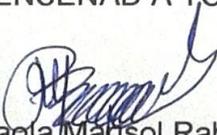
Basada en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACION, titulado: **FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU** elaborado por el estudiante Periodista Profesional **Gustavo Alberto Vicente Pérez**, carné **200942202**, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del "**Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente – CUNSUROC**-" se adjunta el trabajo de graduación completo, incluyendo una copia del dictamen respectivo, para su conocimiento, solicitándole el IMPRÍMASE del mismo, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Acto Público de Graduación, previo a obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro Particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



MSc. Paola Marisol Rabanales
Coordinadora de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, plan fin de semana CUNSUROC





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CUNSUROC/USAC-I-86-2015

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, veinticuatro de noviembre de dos mil quince.-----

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN:
“FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU”, del estudiante: **Gustavo Alberto Vicente
Pérez**, carné No. **200942202** de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



DRA. ALBA RUTH MALDONADO DE LEÓN
DIRECTORA