

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración de Empresas



**"DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL
DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD"**

Trabajo de Investigación Presentado Por:

**Figueroa Hernández, Esmeralda Carolina
Martínez Cáceres, Karen Esmeralda
Morales Cartagena, Susana Patricia**

Para Optar al Grado de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Enero de 2003

San Salvador,

El Salvador,

Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector(a) : Dra. María Isabel Rodríguez.

Secretario(a) : Lic. Lidia Margarita Muñoz Vela

Decano de la facultad de
Ciencias Económicas : Lic. Emilio Resino Fuentes

Asesor : Lic. Francisco Cruz Letona.

Tribunal Examinador : Lic. Rafael Arístides Campos
Lic. Mario Adalberto Machón Escoto
Lic. Francisco Cruz Letona

Enero de 2004

San Salvador,

El salvador,

Centro América

AGRADECIMIENTOS

A DIOS por que hasta en los momentos que me olvidaba de él, siempre esta con migo.

A MI PAPÁ por su apoyo durante toda mi carrera, **A MI MAMÁ** por su amor, cuidados, atenciones y apoyo en los momentos más difíciles.

A MI HERMANA por alentarme a seguir adelante.

Un agradecimiento especial **A MI HERMANO REYNALDO** ya que si él esto no fuera posible, por todo su cariño, ayuda, comprensión y consejos en todo momento; mil gracias.

Finalmente **A TODOS MIS AMIGOS** que me brindaron su apoyo durante la formación de todo mi carrera.

Esmeralda Carolina Figueroa Hernández

Agradezco primeramente **A DIOS** por iluminarme y guiarme por el buen camino

A MI MADRE por su sacrificio y dedicatoria al poner todo su esfuerzo y empeño para que este día llegara

A MI HERMANO por estar siempre dispuesto a brindarme todo su apoyo y comprensión

A MI ABUELITA (Q.D.D.G.) por su amor y buenos consejos

A MIS AMIGOS en especial **NELSON JONATHAN** por su apoyo incondicional en todos los momentos de mi carrera, en especial aquellos que fueron los más difíciles.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS por su valentía y coraje al afrontar los problemas con el propósito de culminar esta carrera.

Karen Esmeralda Martínez Cáceres.

A DIOS TODOPODEROSO Y A MARÍA SANTÍSIMA por haberme iluminado y brindado el conocimiento, el entendimiento y la fortaleza necesaria para culminar esta etapa de mi vida profesional.

A MIS PADRES por todo el apoyo que me han brindado durante todo este proceso y especialmente por los consejos brindados en aquellos momentos de decaimientos; en los cuales sin sus palabras no hubiera seguido adelante.

A MIS HERMANAS por el apoyo incondicional recibido de cada una de ellas y por las palabras de aliento brindadas en aquellos momentos difíciles.

A MI ABUELA por sus oraciones diarias, las cuales me dieron la fortaleza y el empuje para culminar esta etapa de mi vida.

Susana Patricia Morales Cartagena

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE	
Y MARCO TEÓRICO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	
A. Generalidades de la Alcaldía	
1. Antecedentes	1
2. Objetivos	3
3. Importancia	4
4. Leyes que rigen las Alcaldías	5
B. Generalidades del Municipio y Alcaldía de la Ciudad de Quezaltepeque	
1. Antecedentes	6
2. Estructura Organizativa	8
3. Misión	13
4. Visión	14
C. Descripción de los Servicios Públicos	
1. Concepto	14
2. Características	15
3. Clasificación	16

D.	Generalidades del Control Interno Administrativo	
1.	Control	
a.	Concepto	17
b.	Clasificación	18
2.	Control Interno	
a.	Concepto	21
b.	Objetivos	22
c.	Elementos	23
d.	Clasificación	24
3.	Control Interno Administrativo	
a.	Concepto	26
b.	Objetivos	27
c.	Importancia	28
d.	Elementos	28

CAPÍTULO II

**DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE**

A.	Metodología de la investigación	30
1.	Objetivos de la investigación	
a.	General	31
b.	Específicos	31
2.	Determinación del universo y la muestra	31

3.	Métodos y técnicas	
a.	Análisis	34
b.	Síntesis	34
4.	Recolección de datos	35
5.	Tabulación, análisis e interpretación de datos	36
B. Diagnóstico de control Interno Administrativo de los		
Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque		
1.	Plan de Organización	
a.	Planes y objetivos	36
b.	Estructura organizativa	37
c.	Medidas de control	37
2.	Procedimientos	38
3.	Prácticas Sanas de Control Interno Administrativo	
a.	Respaldo documental de las operaciones	39
b.	Reuniones con el personal	39
c.	Responsabilidad de las operaciones	39
4.	Personal	
a.	Descripción de puestos	40
b.	Reclutamientos y selección de personal	40
c.	Capacitación	40
d.	Motivación	41
5.	Ambiente de control	
a.	Relaciones internas	41
b.	Relaciones externas	41

6.	Conclusiones y recomendaciones	
a.	Conclusiones	43
b.	Recomendaciones	45

CAPÍTULO III

**DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PROPUESTO PARA LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE**

A.	Consideraciones generales	
1.	Objetivos	48
a.	General	48
b.	Específicos	49
2.	Importancia	49
3.	Políticas	50
4.	Requisitos	50
B.	Diseño de Control Interno Administrativo de los Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque	
1.	Plan de Organización	
a.	Manual de Organización	
1)	Introducción	51
2)	Objetivos	52
3)	Importancia	52
4)	Ámbito de aplicación	53
5)	Instrucciones para su uso	53

6)	Estructura Organizativa	53
7)	Descripción de las unidades	55
b.	Manual de Descripción de Puestos	
1)	Introducción	65
2)	Objetivos	66
3)	Importancia	66
4)	Ámbito de aplicación	67
5)	Instrucciones para su uso	67
6)	Cuerpo del Manual	69
2.	Procedimientos de Control	
a.	Manual de Procedimientos	
1)	Introducción	91
2)	Objetivos	91
3)	Importancia	91
4)	Ámbito de aplicación	92
5)	Instrucciones para su uso	92
6)	Cuerpo del Manual	96
3.	Prácticas Sanas de Control Interno	124
4.	Personal Idóneo	124
5.	Auditoría Interna	126
6.	Ámbito de Control	126
7.	Plan de Implementación	
a.	Objetivos	
1)	General.....	127

2) Específicos.....	128
b. Políticas	128
c. Actividades Administrativas	129
d. Recursos	130
e. Cronograma de Actividades	132
BIBLIOGRAFÍA	133
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación está orientada a un Diseño de Control Interno Administrativo para los Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, Departamento de La Libertad, con el objeto de contribuir al fortalecimiento administrativo de la Alcaldía, proporcionándole una guía para la interrelación de las actividades al fin de lograr la eficiencia en la ejecución de las mismas.

Para recolectar la información fue necesario realizar una entrevista estructurada al jefe del Departamento de Servicios Públicos Municipales; y así mismo se extrajo una muestra, del cual se tomó del universo de los empleados del departamento, a los cuales se les pasó una encuesta con el propósito de identificar y conocer los problemas, vacíos y deficiencia en el departamento dando como resultado las siguientes conclusiones:

- No cuentan con un Control Interno Administrativo adecuado que contribuya a la eficiencia de las operaciones.
- Cuentan con un objetivo definido, sin embargo este no se encuentra plasmado en un documento.

- Carecen de manuales administrativos que faciliten el seguimiento de funciones y de procedimientos a realizar.

Finalmente, con base a las conclusiones antes mencionadas se plantean las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que se implemente el Control Interno Administrativo.
- Se recomienda que se instruya a la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos Municipales para que desarrolle planes de trabajo orientados al logro de los objetivos y difundirlos a todo el personal.
- Se recomienda que se implemente el manual de organización, de descripción de puestos y de procedimientos para el personal del departamento el cual tendrá un costo de implementación aproximado de \$380.

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Quezaltepeque tiene como objetivo fundamental velar por el bienestar de la comunidad y a la vez prestar un buen servicio a la misma.

Por lo anterior, con este documento titulado "Diseño de Control Interno Administrativo para los Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, Departamento de La Libertad", se pretende contribuir a que los servicios municipales se presten con mayor eficiencia. Ello como consecuencia de las debilidades encontradas en el control interno administrativo actual. Para tal efecto, éste trabajo contiene tres capítulos estructurados de manera secuencial en términos de investigación bibliográfica y de campo, los cuales se detallan a continuación:

El capítulo I, comprende la misión, visión, estructura organizativa entre otros, de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque así como también del Departamento de Servicios públicos Municipales, de igual manera se plantean las bases teóricas acerca del Control Interno Administrativo, sus

Objetivos, Importancia y sus Elementos; los cuales sirvieron de guía para el desarrollo de la investigación.

El capítulo II, contiene prácticamente la Investigación de Campo los Objetivos; dándose a conocer la metodología para la ejecución de la misma, al mismo tiempo se detallan las fuentes utilizadas para la recopilación de la información, la determinación del universo y la muestra y las técnicas que se utilizaron para la recopilación de datos, así como también se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el capítulo III, se presenta el Diseño de Control Interno Administrativo para los Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque con la finalidad que se implemente en el departamento de Servicios Públicos Municipales para fortalecer las operaciones administrativas logrando así mayor eficacia y eficiencia de éstas.

CAPÍTULO I. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE Y MARCO TEÓRICO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.

Este capítulo comprende, Generalidades de las Alcaldías, la misión, visión, estructura organizativa entre otros, de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque así como también del Departamento de Servicios Públicos Municipales; de igual manera se plantean las bases teóricas de los servicios públicos, del control interno administrativo, sus objetivos, importancia y sus elementos; los cuales servirán de guía para el desarrollo de la investigación.

A. GENERALIDADES DE LAS ALCALDÍAS

1. ANTECEDENTES

Para conocer y comprender aspectos importantes relacionados con las alcaldías se vuelve necesario hacer una reseña histórica para lo cual debe de remontarse a las ciudades o estados más antiguos que surgieron por primera vez en la ciudad de Atenas (495-442 AC)

Según tratadistas, el nombre de alcaldía se originó en Roma. En esa época, los romanos dividieron a las ciudades en cinco categorías:¹

- Ciudades Libres
- Ciudades Federales
- Ciudades Estipendiarias
- Ciudades Coloniales
- Ciudades Municipales

Las ciudades municipales, gozaban de una autonomía plena, en donde los habitantes tenían derecho a ejercer un comercio libre, podían contraer matrimonio con los ciudadanos romanos, sin embargo no tenían derecho a voto y por ende no podía elegir ni ser electos funcionarios.²

En El Salvador el primer ayuntamiento que se fundó fue la Villa de San Salvador que dependía directamente de México.

¹ Merino, Sandra y Otros. Control Interno Contable aplicado a la Municipalidades de El Salvador, Trabajo de Graduación. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Abril 1997.

² Ibíd. P.1

Independizado El Salvador, la forma de gobierno continuó con pocas modificaciones y el Ayuntamiento por decreto de la Asamblea constituyente de la República Federal se llamó a partir de entonces Alcaldía Municipal.

El Salvador actualmente está constituido por 262 municipios, éstos son conocidos como: la base para impulsar la estrategia del desarrollo, basado en el fortalecimiento de las Alcaldías.

2. OBJETIVOS

Los objetivos primordiales de las alcaldías son los siguientes:

- Involucrar a los ciudadanos de los diferentes extractos sociales en las actividades y decisiones del gobierno local.
- Velar por el desarrollo equitativo de la población, en relación con el Desarrollo Nacional.
- Representar y defender los intereses locales.
- Mejorar el nivel de vida Urbana y Rural.
- Contribuir con el fortalecimiento del Sistema Democrático de la Nación.

Las alcaldías a través de sus autoridades representan y defienden los intereses locales, contribuyen al fortalecimiento

del Sistema Democrático de la Nación y se encargan de velar por el mejoramiento Económico, Social, Cultura y Ambiental de la población, por consiguiente necesita involucrar a los ciudadanos en el desarrollo de las actividades.

3. IMPORTANCIA

El artículo 2 del Código Municipal, establece: "El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte instrumental del municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente".

De acuerdo con el artículo anterior se puede decir que el desarrollo de las actividades de las alcaldías están íntimamente relacionadas con las necesidades de la comunidad. Estas son de vital importancia para el desarrollo de la nación, debido a que constituyen la base del estado y su finalidad es el bienestar del pueblo a través de sus gobiernos locales.

4. LEYES QUE RIGEN LAS ALCALDÍAS

Entre las principales leyes y reglamentos que rigen las alcaldías municipales se pueden mencionar:

- Constitución de la República de El Salvador.

Es la ley fundamental de la organización del Estado.

Esta ley expresa del artículo 202 al 207 lo relativo a las alcaldías, su forma de gobierno, su autonomía, e instrumentos legales que deben normar las mismas.

- Código municipal.

Es el que expresa el aspecto legal al cual están regidas las alcaldías para cumplir con sus deberes y obligaciones.

El Código Municipal en su artículo 1 establece que, esta ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios.

- Ley General de Cementerio

Esta ley tiene por objeto regular el establecimiento, organización y funcionamiento de cementerio en toda la república.

- Ley General Tributaria Municipal

El objetivo de la Ley Tributaria Municipal según lo manifestado en el artículo 1 de la misma expresa que tiene como finalidad establecer los principios básicos y el marco normativo general que requieren los municipios para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria, de conformidad con el artículo 204 ordinales 1 y 6 de la Constitución de la República.

B. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO Y ALCALDÍA DE LA CIUDAD DE QUEZALTEPEQUE

1. ANTECEDENTES

El Municipio de Quezaltepeque recibe el título de Villa el 10 de Marzo de 1874. Acreditó este título por su creciente número de vecinos, progreso de su agricultura y de su comercio. Ascende su categoría de ciudad el 6 de abril de 1905, se llevan a dicho rango por llevar adelante obras de positivo progreso y utilidad.

Por decreto legislativo el 5 de mayo de 1915, se le confiere a Quezaltepeque el nombre del tercer distrito administrativo en el Departamento de La Libertad.

El Municipio de Quezaltepeque se encuentra limitado al norte por San Pablo Tacachico y El Paisnal; al este por Nejapa y Aguilares; Al sur por Colón y Nueva San Salvador y al oeste por San Matías y San Juan Opico.

El Gobierno local lo ejerce un Concejo Municipal integrado por un Alcalde, un Síndico y ocho Regidores Propietarios y cuatro Suplentes. Así mismo, para la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, la importancia de ésta radica que a través de ella se contribuye al mejoramiento y progreso del Municipio así como proporcionar servicios a la comunidad.

Entre los servicios prestados por la Alcaldía se detallan los siguientes: Aseo Público, Seguridad Ciudadana, Preservación del Medio Ambiente entre otros, con el fin de que la prestación de estos servicios sean los adecuados. Para el desarrollo del Municipio la Alcaldía está organizada por departamentos, entre los cuales están: Planificación, Finanzas, Servicios Públicos Municipales, Administración y Participación Ciudadana.

El Departamento de Servicios Públicos Municipales tiene como función proporcionar un servicio satisfactorio a los contribuyentes en cuanto al Aseo y el Mantenimiento del Municipio y de la Alcaldía.

2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL

La Alcaldía Municipal de Quezaltepeque actualmente tiene la estructura organizativa que se muestra en la figura 1.

- Concejo municipal.

El Código Municipal en su artículo 24 establece que el Concejo Municipal es la máxima autoridad del municipio, posee carácter deliberante y normativo. Integrado por un alcalde, un síndico y ocho regidores propietarios y cuatro suplentes.

- Alcalde.

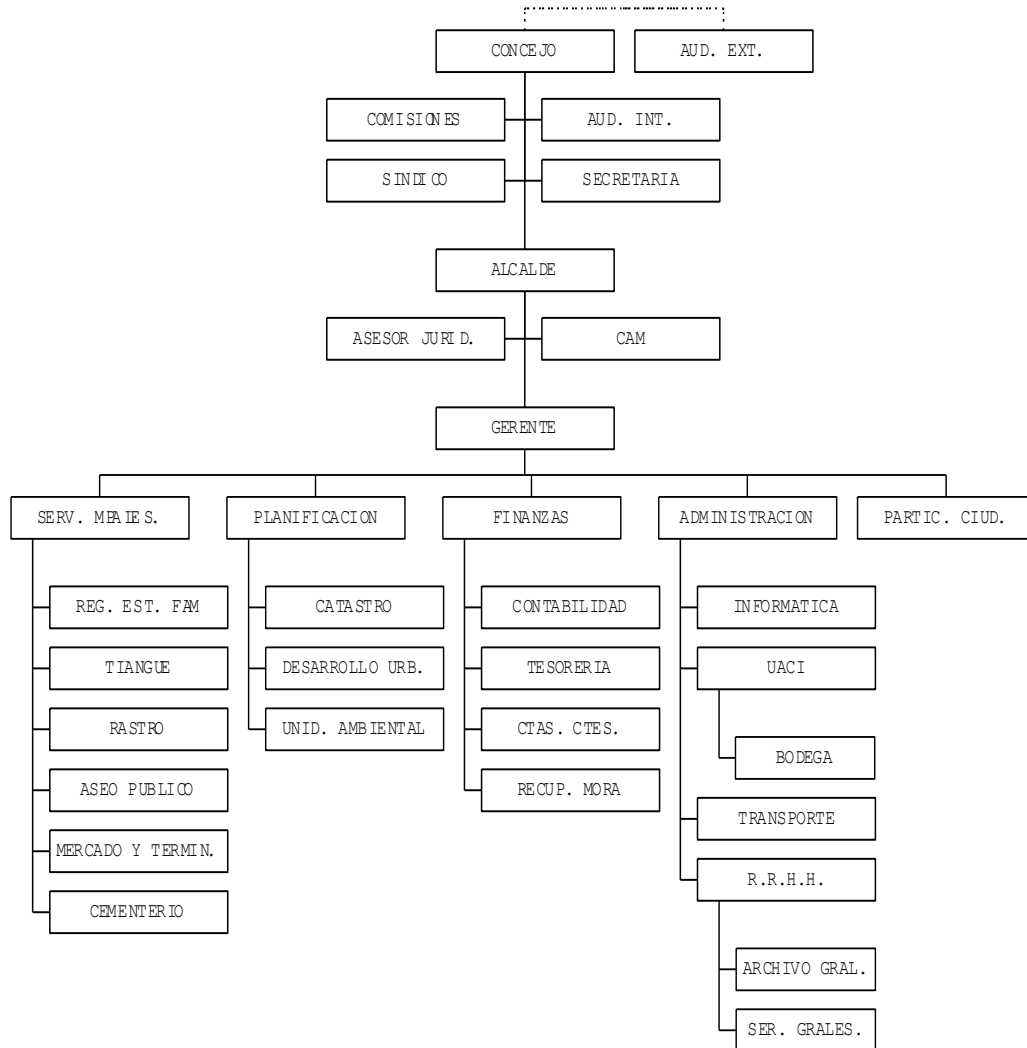
El alcalde es el representante legal y administrativo del municipio, el titular del gobierno local y de la administración municipal. De acuerdo a lo establecido en el artículo 47 del Código Municipal.

- Comisiones.

Las comisiones son las que se encargan de ayudar al Concejo Municipal en la ejecución de los planes de trabajo establecidos por el gobierno local a favor de la comunidad.

Las comisiones están formadas por dos o más miembros del Concejo Municipal, de las cuales se pueden mencionar: comisión de salud, de mercados, de seguridad etc.

FIGURA 1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE



FUENTE: Alcaldía Municipal de Quezaltepeque año 2003.

- Auditor Externo.

El Código Municipal en su artículo 107 establece que el Auditor Externo deberá ser contratado para efectos del control,

vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes municipales.

- Auditor Interno.

El Código Municipal en su artículo 106 expresa que el Auditor Interno deberá controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes municipales.

- Síndico.

Le corresponde representar judicial y extrajudicialmente los intereses del municipio en todo lo relacionado con los bienes y derechos y obligaciones municipales conforme a la ley y a las instrucciones del concejo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 del Código Municipal.

- Secretaría del Concejo.

La Secretaría del Concejo como lo establece en el artículo 55 del Código Municipal se encarga de asistir a las sesiones del concejo y elaborar las correspondientes actas, comunicar a los concejales las convocatorias para que concurran a las sesiones, llevar los libros, expedientes y documentos del concejo, entre otros.

- Asesor Jurídico

Corresponde al Asesor Jurídico brindar asesoría al Alcalde, Gerente y Unidades Administrativas en los aspectos jurídicos y legales relacionados de acuerdo a las necesidades de las alcaldías.

- Cuerpo de Agentes Municipales (CAM)

El Cuerpo de Agentes Municipales tiene como función mantener la seguridad de las instalaciones de la alcaldía así mismo se encargan de mantener el orden en los alrededores de esta.

- Departamento de Planificación

El Departamento de Planificación se encarga de preparar los procesos de planificación y operación para el desarrollo y ejecución del ordenamiento territorial que contribuya al desarrollo del municipio.

- Departamento de Finanzas

El Departamento de Finanzas se encarga de organizar, coordinar y garantizar adecuadamente el funcionamiento de la unidad.

- Departamento de Administración

El Departamento de Administración se encarga de garantizar una adecuada gestión administrativa, acorde a las políticas, ordenanzas y acuerdos de Concejo Municipal.

- Departamento de Servicios Públicos Municipales

El Departamento de Servicios Públicos Municipales se encarga de proveer, administrar y controlar los servicios de: Registro Civil (Nacimientos, Matrimonios, Divorcios, Defunciones y Carnetización) y otros registros (Licencias, Matrículas etc.); así como los diferentes servicios públicos de aseo, alumbrado, mantenimiento de calles urbanas y rurales, parques, plazas y zonas verdes, mercados, cementerios, rastro, etc.

Para prestar estos servicios se divide en las siguientes secciones:

Registro de Estado Familiar: se encarga que la comunidad del municipio reciba oportuna, eficaz y eficientemente los servicios básicos de registro y documentación para su respectiva inscripción e identificación legal.

Tiangué: esta sección es la encargada de brindar y controlar que el proceso de comercialización del ganado sea eficiente, así como también vigilar que los precios sean razonables.

Rastro: esta sección se encarga de cuidar que se presten los servicios de rastro de acuerdo a los requisitos legales y las normas de salubridad existente, así mismo se encarga del manejo, distribución y comercialización de la carne.

Aseo Público: esta sección tiene como función principal mantener un municipio limpio y atractivo para satisfacción de sus habitantes.

Mercado y Terminales: mantener en condiciones optimas e higiénicas las instalaciones físicas de los mercados municipales y terminales.

Cementerio: se encarga de proveer a los habitantes del municipio los servicios referentes al cementerio, garantizando a los usuarios calidad, prontitud y seguridad en la prestación de los mismos.

3. MISIÓN

Actualmente la misión que posee la alcaldía es la siguiente: "Trabajar por el desarrollo local de Quezaltepeque en lo social en la salud, económico, cultural...

Ser la municipalidad líder en la región, que los quezaltecos reciban los beneficios por el pago de sus impuestos y vivamos en armonía e igualdad de derechos, con participación ciudadana".

4. VISION

La alcaldía posee la siguiente visión:

“Ser la municipalidad emprendedora de los cambios, de la fortaleza social, humana, económica, deportiva, cultural...

Los quezaltecos son la razón de nuestro trabajo; a ellos nos debemos cada día; para ellos desarrollamos obras”.

C. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. CONCEPTO

- Es la prestación que efectúa la administración en forma directa o indirecta para satisfacer una necesidad de interés general.³
- Toda actividad cuyo cumplimiento debe ser asegurado, regulado y controlado por los gobernantes.⁴

De acuerdo a los conceptos anteriores Servicios Públicos son aquellos que van destinados a satisfacer necesidades de interés colectivo y para verificar el cumplimiento de la prestación de dichos servicios estos son vigilados por autoridades establecidas por el gobierno.

³ Diez, Manuel María, Manual de derecho administrativo tomo II Editorial Plus ultra, Buenos Aires, 1979.

⁴ Fraga, Gabino Derecho administrativo Editorial Porrúa México 15° Edición, 1973.

2. CARACTERES

El Derecho Administrativo señala cuatro caracteres fundamentales de los servicios públicos⁵:

- Continuidad

Es el carácter esencial del servicio público, ya que hace a su propia existencia y ello quiere decir que la prestación no puede interrumpirse ni paralizarse, dado que se ha establecido en beneficio de toda la colectividad.

- Regularidad

Es regular cuando se presta en forma correcta y de acuerdo a la reglamentación vigente. A los efectos que de el servicio se preste en condiciones razonables de buen funcionamiento es preciso que la administración pueda en toda momento efectuar las modificaciones que sean necesarios en la organización.

- Igualdad

El servicio debe prestarse en igualdad de condiciones pero ello no impide que se establezca diversas categorías de usuarios manteniéndose en estricta igualdad a todos los que están en la misma situación.

⁵ Diez, Manuel María. Manual de derecho administrativo tomo II Editorial Plus ultra, Buenos Aires, 1979.

- Generalidad

El servicio público es para todos y no para determinadas personas. La prestación del servicio es, como dijimos, una obligación de la administración, que debe efectuarse sin distinción de personas.

3. CLASIFICACIÓN

De acuerdo a diversos criterios los Servicios Públicos se clasifican así⁶:

- Por la Titularidad del Servicio.

Si se conoce cual es el titular del servicio estos se dividen en: Servicios Nacionales, Provinciales y Municipales.

- Por la necesidad de su prestación

De acuerdo a esto los servicios se clasifican en: necesarios o voluntarios y en obligatorios o facultativos, según que la administración está obligada a su establecimiento.

- Por el carácter de su prestación

Este permite distinguir al servicio público en esencial y secundario. Los primeros son aquellos cuya prestación constituye la base para el mantenimiento del Estado, mientras que los otros

⁶ Ibid

responden a necesidades no esenciales, condicionadas por el grado de desarrollo técnico y cultural que una determinada comunidad política haya alcanzado.

- Por la razón de su utilización

Esta clasificación se relaciona directamente con los usuarios y comprende las categorías de utilización necesaria y de utilización facultativa. Las primeras son los que el usuario forzosamente debe utilizar, los otros pueden o no pueden ser utilizados por los usuarios.

- Por el carácter de la necesidad

Los servicios pueden ser permanentes o accidentales. Pueden ser también intermitentes.

D. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

1. CONTROL

a. Concepto

- Es evaluar el desempeño y si es necesario, aplicar medidas correctivas de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo a los planes⁷

⁷ Terry , George y Franklin Stephen. Principios de administración. México: Editorial continental 4º Edición. 1987

- Es el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.⁸

Según las definiciones anteriores se puede decir que el control vigila todas las actividades de una empresa, ya que mide los resultados con lo esperado, permite analizar las desviaciones y aplicar las medidas correctivas en el momento oportuno.

b. Clasificación

Según el que lo ejerce, o sea la unidad que lo aplica, el control puede ser⁹:

- Control Interno.

Este comprende el plan de organización y el conjunto de medidas adoptadas por una empresa para salvaguardar sus recursos, verifica la exactitud y veracidad de la información financiera / administrativa. Así mismo promueve la eficiencia en las operaciones, estimula la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

⁸ Robbins, Stephen P. Administración. Prentice-Hall Hispanoamérica, s.a., 5° Edición, Pág. 656

⁹ Parada, Sandra e Iris Rodríguez. Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo Aplicable a la Asociación de Cooperativa de Aprovechamiento de Cañicultores de San José La Paz de R.L (ACOCAPAZ de R.L.) de El Salvador. Trabajo de Graduación, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Septiembre 2001.

- Control Externo.

Este es un conjunto de procedimientos, técnicas y métodos aplicados en una empresa, con el fin de verificar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, además determinar el grado de eficiencia y efectividad con que han sido utilizados todos los recursos, así como evaluar el logro de las metas y objetivos que se han programado para hacer las recomendaciones y correcciones necesarias.

Según su naturaleza pueden ser:

- Control Financiero.

Es el plan de la organización, procedimientos y registros que conciernen a la custodia y salvaguardar de los recursos de la entidad, verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, estados financieros e información financiera gerencial.

- Control Administrativo

Es el plan de organización y todas las medidas y métodos debidamente coordinados que han sido adoptados dentro de la empresa para promover eficiencia en las operaciones y fomentar adhesión a las políticas administrativas.

Según el momento de su aplicación, el control se divide en.

- Control Previo.

Es el conjunto de mecanismos y procedimientos, que deben establecer las entidades para analizar las operaciones que hayan proyectado realizar antes de su autorización.

- Control Posterior.

Es el examen posterior a las operaciones financieras o administrativas que se practican en las empresas, por medio de auditoria, sea esta interna o externa.

Existen dos tipos generales de controles organizacionales:

- Controles Preventivos.

Son los mecanismos destinados a disminuir errores, ejerciéndose con anterioridad a la acción y por lo tanto reducir al mínimo la necesidad de acciones correctivas.

- Controles Correctivos.

Son mecanismos destinados a reducir o eliminar conductas o resultados indeseables después de una actividad determinada, y conseguir, por lo tanto, el apego a los reglamentos y normas de la organización.

2. CONTROL INTERNO

a. Concepto

- De acuerdo con la definición del Instituto Mexicano de Contadores Públicos en las Declaraciones sobre Normas de Auditoría "El Control Interno comprende el Plan de Organización y todos los métodos y Procedimientos que en forma coordinada adopta la Administración de una empresa para salvaguardar sus recursos, obtener la suficiente información oportuna y confiable, promover la eficiencia operacional y asegurar la adhesión a las leyes, normas y políticas en vigor, con objeto de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos".
- El control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas generales establecidas.¹⁰

¹⁰ Del fíese, Philip L. Auditoria Montgomery. Editorial Limusa, 1º Edición .1988

De los conceptos anteriores se puede determinar que el control interno es un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la dirección. Por consiguiente, la responsabilidad en cuanto a la idoneidad y eficacia de la estructura de control interno incumbe a la dirección. El director de toda institución pública debe asegurar no solo el establecimiento de una estructura de control interno adecuada, sino también la revisión y actualización de la misma para mantener su eficacia.

b. Objetivos

Las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República, en su artículo 4 establece que los objetivos del control interno son:

- Fomentar la buena administración de los Recursos Humanos, Materiales, Financieros y Tecnológicos, al servicio del sector público.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables a sus operaciones.

- Promover la transparencia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de las operaciones técnicas, administrativas y financieras de las entidades.
- Buscar la obtención de productos y servicios de calidad acorde con la misión que las entidades deben cumplir.
- Proveer información exacta, veraz, completa y oportuna de las operaciones de las entidades.

c. Elementos

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, en las Declaraciones Sobre Normas de Auditoría, establece que la estructura de Control Interno de una entidad contiene los siguientes elementos:

- El Ambiente de Control

El ambiente de control representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realzar o mitigar la efectividad de políticas específicas.

El ambiente de control refleja la actitud conciencia y acciones en general, del concejo de administración, la gerencia, los dueños y otros, en la relación a la importancia de control y su incidencia en la entidad.

- Sistema Contable

Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad, así como mantener la contabilización del activo y pasivo que le es relativo.

- Procedimientos de Control

Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y del sistema contable establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de una entidad. Los procedimientos de control incluyen diferentes objetivos y se aplican a diferentes niveles organizativos y de procesamiento de datos. Así mismo podrán integrarse a componentes específicos del ambiente de control y del sistema contable.

d. Clasificación

La definición de control interno conlleva a determinar tres clases de control, según sus objetivos¹¹:

- Control Interno Administrativo u Operacional

La gerencia debe de desarrollar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades de la empresa tales como

¹¹ Ibid

compra, producción, distribución e investigación. También debe de implantarlas a través de una apropiada selección de entrenamiento y compensación de personal, informándoles de los medios para realizarlas y vigilando su ejecución a través de supervisión y controles operativos. Los controles operacionales se distinguen de los otros dos tipos de control interno por su propósito principal que es operativo y porque generalmente se ejerce por departamento de operación mas bien que por los financieros y contables.

- Control Interno Contable

Los controles que verifican la corrección y confiabilidad de los datos contables o más precisamente, los controles diseñados para elaborar un registro y resumen adecuados de las operaciones financieras autorizadas, se conocen como "Controles Internos Contables", la implantación y mantenimiento de los controles internos contables corresponde claramente al departamento de contabilidad o de Finanzas. También es obvio que esos controles son de gran interés para el auditor independientemente que debe opinar sobre los estados financieros obtenidos de los registros para cuya protección están diseñados esos controles.

- Verificación Interna

Comprende los procedimientos contables o los controles físicos, estadísticos o de otra clase, diseñados para salvaguardar los activos contra desfalcos y otras irregularidades similares o contra otras pérdidas evitables. Algunas formas de verificación interna de carácter físico tales como cercas, rejas, veladoras e inspección de la salida de material o de personal, son normalmente responsabilidad de los departamentos operativos. El departamento de contabilidad es normalmente responsable de la instalación y mantenimiento de aquellos sistemas de verificación interna que pueden lograrse a través de los procedimientos contables o mediante una apropiada segregación de las labores contables. La coordinación entre departamentos es, desde luego, necesaria para tener un sistema eficiente de verificación interna.

3. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

a. Concepto

- Está constituido por el plan de organización, los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, que conducen a la autorización de las transacciones por parte de los niveles jerárquicos superiores, de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la

observancia de políticas y normas prescritas y el logro de las metas y objetivos programados¹².

Por lo anterior, se puede decir que en el control interno administrativo, se encuentran incluidas las medidas y evaluaciones que deben realizarse a todos los procesos operativos, el cual está orientado a detectar problemas y de esa manera proponer medidas correctivas.

b. Objetivos

El Control Interno Administrativo tiene como objetivos los siguientes:

- Promover la eficiencia en todas las áreas de la empresa mediante la inherencia estricta de las políticas, metas y objetivos propuestos, logrando con ello el máximo aprovechamiento del uso de los recursos
- Facilitar la toma de decisiones adecuadas y pertinente a los problemas o deficiencia que se presentan sobre la base de información confiable y oportuna que mediante procedimientos y registros adecuados a cada unidad de la organización, permita detectar posibles desviaciones de los objetivos programados y de esta se puedan hacer las correcciones según el caso que se presente.

¹² Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la Republica

c. Importancia.

El Control Interno Administrativo es importante porque ayuda a fomentar la eficiencia en las operaciones a través de un plan de organización que lo establecen los niveles jerárquicos para lograr las metas y los objetivos programados.

d. Elementos

El control interno administrativo contiene los siguientes elementos:

- Plan de organización.

Es el conjunto de funciones y responsabilidades que se le asignan al personal de una institución, caracterizándose principalmente por la separación apropiada de funciones y responsabilidades, sin que esto implique las rupturas de las comunicaciones.

El plan de organización comprende: el organigrama, manual de organización y manual de descripción de puestos.

- Organización y procedimientos

Comprende una serie de pasos interrelacionados entre si, orientados al logro de los objetivos de una institución, involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempo de realización el uso de recursos materiales y

tecnológicos de métodos de trabajo y control para lograr el exacto, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

- Prácticas sanas

Son aquellas prácticas adoptadas para el desarrollo de las actividades de una institución, las cuales contribuyen al funcionamiento del control interno. Así como, de propiciar el buen resultado de las operaciones planeadas.

- Personal idóneo

Uno de los elementos importantes en el funcionamiento del control interno en una institución es contar con el personal idóneo capaz de desempeñar las obligaciones y responsabilidades que le son asignadas.

Siendo la supervisión la forma más directa de control sobre el desempeño del trabajo de los empleados, corrigiendo las fallas en el momento que surgen.

Otra forma de control sobre el rendimiento es a través de la evaluación del desempeño cuyo resultado permite reforzar el comportamiento del empleado con una recompensa o corregir las desviaciones encontradas si fuese el caso.

- Auditoría interna

Es la evaluación continua del control interno la cual es llevada a cabo por la misma institución.

**CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE.**

Este capítulo contiene la Investigación de Campo que se realizó, así también se detallan los objetivos de este capítulo; Dándose a conocer la Metodología para la ejecución de la misma, al mismo tiempo se detallan las fuentes utilizadas para la Recopilación de la Información, la Determinación del Universo y la Muestra y las Técnicas que se utilizaron para la recopilación de datos. Con lo anterior se obtuvo un diagnóstico de la situación actual de los Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, además se incluye el análisis respectivo de las mismas y finalmente una serie de conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron con la investigación de campo.

A. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este literal contiene la metodología utilizada para realizar la investigación de campo, con el objeto de recolectar la información que permitió conocer la problemática del Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque y así determinar el respectivo diagnóstico.

1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a. general

Recopilar la información necesaria para conocer la situación actual del Control Interno Administrativo en el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, que sirva de base para el Diseño de un Control Interno Administrativo.

b. específicos

- Conocer en la administración las herramientas técnicas, para constatar y verificar si tienen un Control Interno Administrativo y en que forman lo desarrollan.
- Analizar y evaluar el desempeño de funciones y la participación del elemento humano, para verificar si se está ejerciendo evaluaciones al personal del departamento.
- Verificar si el recurso humano con que cuenta el Departamento de Servicios Públicos contribuye al desarrollo de las actividades eficientemente.

2. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA

Para efectos de la investigación se tomó como universo a los 60 empleados del Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.

Para el estudio se extrajo una muestra, la cual se tomó del universo de los empleados del departamento de Servicios Públicos Municipales.

Debido a que el universo es finito se utilizó la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

E = Error permisible

Q = Probabilidad de rechazo

P = Probabilidad de éxito

Z = Valor del área bajo la curva normal (nivel de confianza).

Datos

n = ?

N = 60 empleados

E = 0.10

Q = 0.50

P = 0.50

Z = 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (60)}{(0.10)^2 (60-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

n = 37 Empleados

La investigación se realizó en el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, en el cual se encuestó a 37 empleados de dicho departamento.

La muestra se distribuyó de la siguiente manera:

SECCIONES	CARGOS ENCUESTADOS
Mercados	1 Administrador, 1 Auxiliar Administrativo 3 Colectores.
Cementerio	1 Administrador y 1 Asistente.
Rastro	1 Guarda Rastro y 1 Inspector de productos Cárnicos.
Visto Bueno	1 Encargado de Visto Bueno y 1 Secretaria.
Terminal	2 Colectores Municipales.
Aseo	1 Encargado de Aseo, 5 Barredores, 2 Motoristas de camión y 4 Mozos de camión.
Guarda Parque	1 Guarda Parque y 2 Jardineros.
Unidad Ambiental	1 Técnico Ambiental y 3 Operadores de planta de compos.
Transporte	1 Encargado.

Saneamiento

Ambiental 1 Inspector.

Registro de

Estado Familiar 1 Encargado de registro y 2 auxiliares de
registro.

3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

El método que se utilizó para la investigación es el de análisis y síntesis, los cuales se definen a continuación:

a. análisis

Se utilizó este método porque mediante él se logró, descomponer el todo en sus partes, permitiendo así conocer la estructura, funcionamiento y procedimientos del Departamento de Servicios Públicos Municipales en la aplicación del Control Interno Administrativo.

b. síntesis

En la investigación se aplicó este método debido a que éste permitió integrar las funciones, estructura y procedimientos en la aplicación del Control Interno Administrativo en el Departamento de Servicios Públicos Municipales.

Las técnicas utilizadas para recopilar la información fueron las siguientes:

- Observación: esta técnica permitió estudiar directamente a un fenómeno dentro del medio que se presenta, a fin de contemplar todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de su campo utilizando instrumentos como fichas de contenido para poder hacer las notas correspondientes.
- Entrevista estructurada: esta permitió al igual que la observación obtener información para estructurar un marco teórico y conceptual congruente con la realidad que se estudia. Para realizar dicha entrevista fue necesario contar con una guía de preguntas.
- Encuesta: puede considerarse como una entrevista estructurada, que consistió en recopilar información, empleando instrumentos como el cuestionario; con el propósito de identificar información y conocer.

4. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se obtuvo mediante la técnica de la encuesta utilizando para ello el instrumento cuestionario, el cual fue dirigido al jefe y personal del Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.

5. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De acuerdo a la información obtenida, se elaboró la tabulación de la siguiente manera:

- El cuestionario contenía preguntas abiertas y cerradas.
- Se formuló el objetivo para cada pregunta del cuestionario.
- Se elaboró cuadros para preguntas individuales, así como también se realizaron cruces de variables.
- La interpretación consistió en hacer una comparación con las respectivas respuestas que dieron los encuestados, así mismo dando un comentario de éstas.

B. DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE.

1. PLAN DE ORGANIZACIÓN

a. planes y objetivos

La mayoría de los empleados del Departamento de Servicios Públicos no conoce el objetivo al cual deben dirigir las actividades que desarrollan, lo cual dificulta el cumplimiento de planes y por ende la eficiencia de las operaciones, por no haber un seguimiento sobre la base de objetivos y planes, lo cual consecuentemente no estimula la generación de adecuados

informes para una efectiva toma de decisiones, lo que origina una deficiencia del control administrativo. (Anexo I, cuadro No1, No2 Y No3)

Así mismo, en la entrevista realizada en el departamento de Servicios Públicos se detectó que una de las causas de lo antes expuesto es la falta de prevención y planeación del jefe del dicho departamento al dejarse llevar por la improvisación y su experiencia.

b. estructura organizativa

En lo que respecta a la estructura organizativa del departamento de Servicios Públicos Municipales la mayoría del personal encuestados manifestó no conocer el organigrama de dicho departamento, esto ocasiona que los empleados desconozcan como están divididas y coordinadas las actividades del mismo y por ende dificulta el logro del objetivo; ya que ven de forma aislada cada sección que integra dicho departamento. (Anexo I, cuadro No4y No5)

c. medidas de control

La mayoría de empleados del Departamento de Servicios Públicos manifestó que no se lleva control entre las actividades planificadas y ejecutadas; sin embargo mediante la entrevista

realizada al jefe del Departamento de Servicios Públicos se detecto que las medidas de control que este emplea sobre las actividades son a través de un informe que este solicita a los encargados de cada sección que integra el departamento y mediante observación directa. Cabe mencionar que los informes que solicita no le son de mayor utilidad ya que no les ha proporcionado un formato de lo que debería contener dicho informe. (Anexo I, cuadro No15)

2. PROCEDIMIENTOS

En el departamento de Servicios Públicos carecen de procedimientos definidos, mucho menos escritos para la realización de las operaciones. No obstante, los empleados manifiestan que la forma en que realizan los procedimientos de trabajo es la adecuada, pero aun así estos pueden ser mejorados mediante la utilización de herramientas técnicas; ya que estos desarrollan las actividades según criterio personal que en el momento maneja la persona que ejecuta dicha actividad. Esta situación no permite que los responsables realicen las operaciones dentro de un procedimiento uniforme que contribuya a una eficiente prestación del servicio. (Anexo I, cuadro No8)

3. PRÁCTICAS SANAS DE CONTROL INTERNO.

a. respaldo documental de las operaciones

En el departamento de Servicios Públicos se utilizan formularios para el registro de las operaciones, estableciendo un adecuado control administrativo basado en la evidencia que éstos contienen de las operaciones realizadas, lo que facilita consultar la información posteriormente. (Anexo I, cuadro No9)

b. reuniones con el personal

De acuerdo con la entrevista realizada al jefe del departamento, éste no realiza reuniones con los empleados, lo cual ocasiona que éste no tenga una relación directa con el personal a su cargo que le permita conocer las dificultades que se le presentan en el desarrollo de las actividades y de esa manera buscar la alternativa de solución más adecuada.

c. responsabilidad de las operaciones

Dentro de cada sección del departamento de Servicios Públicos existe una persona responsable de las operaciones que originan compromisos y obligaciones, lo que indica que existe un control sobre las actividades que involucran dinero. Lo cual se constato a través de la entrevista realizada al jefe del departamento. (Anexo I, cuadro No10)

4. PERSONAL

a. descripción de puestos

Actualmente en el departamento de Servicios Públicos no existen documentos que orienten el desarrollo de todas las actividades, lo que afecta el buen funcionamiento y desempeño de las mismas, ya que dichos instrumentos podrían servir de guía y apoyo en cada puesto de trabajo. (Anexo I, cuadro No6 y No7)

b. reclutamiento y selección del personal

En el departamento de Servicios Públicos no cuentan con una adecuada selección del personal ya que para atraer candidatos y llenar plazas vacantes lo hace a través de un amigo o por medio del Alcalde y no siguiendo un proceso técnico de selección, lo cual trae como consecuencia una deficiente apreciación de las potencialidades físicas y mentales de los candidatos, permitiendo que las plazas vacantes sean ocupadas por un personal no idóneo. (Anexo I, cuadro No11)

c. capacitación

En el departamento de Servicios Públicos son pocas las expectativas para la fuerza laboral ya que no existe un plan de capacitación constante y adecuada que ayude a solventar las dificultades que se presentan en el desarrollo de las actividades de modo que éstas se realicen con mayor eficiencia y

que ayude a mejorar la prestación de los servicios; ya que están descuidando áreas importantes para mejorar la administración y la atención al público. (Anexo I, cuadro No12 y No18)

d. motivación

Un aspecto importante relacionado con la eficiencia del personal lo constituye el grado de motivación con el que éste desarrolla sus actividades. De acuerdo a la información obtenida en el departamento de Servicios Públicos no se preocupan porque el personal se encuentre debidamente motivado, ya que no se les brindan incentivos que los motiven a realizar sus tareas con entusiasmo y al mismo tiempo no existen controles para evaluar el desempeño de sus funciones; Por lo tanto, no existen parámetros de calificación por méritos para evaluar y controlar al personal, situación que genera una deficiente prestación de los servicios. (Anexo I, cuadro No13 y No14)

5. AMBIENTE DE CONTROL

a. Relaciones Internas

Las relaciones internas que se dan en el departamento de Servicios Públicos son las siguientes:

- a) Entre secciones. La cual a través de la investigación se constató que éstas no están identificadas por los empleados

de cada sección, afectando así la fluidez de la información y por ende el desarrollo de las actividades del departamento.

(Anexo I, cuadro No16)

- b) Entre departamentos. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que dicha relación está definida en su mayoría por cada sección del departamento de Servicios Públicos, lo cual contribuye al buen funcionamiento de las actividades de cada departamento que integra la alcaldía. (Anexo I, cuadro No17)

b. Relaciones Externas

Según la entrevista realizada al jefe del departamento se determinó que las relaciones externas que mantiene el departamento de Servicios Públicos son con diferentes instituciones como: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), Alcaldía Municipal de Santa Tecla, Alcaldía de San Salvador, Ministerio del Medio Ambiente, Centro Nacional de Registro (CNR), Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), y otras entidades que brindan su ayuda a la municipalidad, para que pueda cumplir con los diferentes objetivos y metas propuestas, proporcionándole asistencia técnica y financiera lo que indica que a través de esto se contribuya al beneficio de la municipalidad.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Considerando la información planteada en el diagnóstico y las diferentes deficiencias, que experimentó el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, en este numeral se plantean las conclusiones a las que se han llegado en el presente capítulo, con el propósito de plantear recomendaciones que orienten a la solución de las fallas detectadas.

a. Conclusiones

1. El Departamento de Servicios Públicos cuenta con un objetivo definido sin embargo este no se encuentra plasmado en un documento, lo que dificulta que sea del conocimiento de los empleados afectando así el cumplimiento de los planes debido a que no existe un seguimiento de objetivos hacia los cuales dirigir las actividades realizadas.
2. El personal del Departamento de Servicios Públicos no conoce la estructura organizativa del departamento al que pertenecen.
3. En el Departamento de Servicios Públicos no se elaboran informes adecuados que contengan lo más relevantes de las actividades realizadas por el personal de las diferentes secciones, ocasionando problemas de coordinación y en la toma de decisiones por parte del jefe del departamento.

4. El Departamento de Servicios Públicos Carece de manuales administrativos que faciliten el seguimiento de funciones y procedimientos a realizar.
5. La Jefatura del Departamento de Servicios Públicos no mantiene una relación directa con el personal a su cargo que le permita conocer las dificultades que se le presenta en el desarrollo de las actividades.
6. El Departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque no selecciona al personal del Departamento de Servicios Públicos sobre la base de un proceso de reclutamiento y selección adecuado que aprecie las potencialidades físicas y mentales de los candidatos.
7. El Departamento de Recursos Humanos no ejecuta programas permanentes de capacitación para el personal de servicios públicos que contribuyan al desarrollo de las habilidades y destrezas de éstos.
8. El personal del Departamento de Servicios Públicos no recibe incentivos que los motive a realizar su trabajo eficientemente.
9. La Jefatura del Departamento de Servicios Públicos no evalúa el desempeño del personal de dicho departamento lo que provoca desconocimiento sobre el grado de eficiencia que éstos poseen.

10. El departamento de Servicios Públicos Municipales no cuenta con un Control Interno Administrativo adecuado que contribuya a la eficiencia de las operaciones.

b. Recomendaciones

1. Se le recomienda al Concejo Municipal que instruya a la jefatura del Departamento de Servicios Públicos, para que desarrolle planes de trabajo orientados al logro de los objetivos que persigue el departamento y de esta manera analizar y difundir a todo el personal dichos objetivos y así contribuir al desempeño de las actividades.
2. Se le recomienda al Concejo Municipal que instruya a la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos para que divulgue y coloque en lugares estratégicos la estructura organizativa de dicho departamento para que oriente al personal sobre la distribución de su área de trabajo.
3. Se le recomienda al Concejo Municipal que instruya a la Jefatura de Departamento de Servicios Públicos para que diseñe formatos que faciliten al personal del departamento elaborar los informes respectivos sobre las actividades realizadas.
4. Se recomienda al Concejo Municipal que por medio del Departamento de Recursos Humanos diseñe e implemente manuales de organización, de descripción de puestos y de

procedimientos para el personal del Departamento de Servicios Públicos, con el propósito de orientarlo en la realización de las tareas y así ejecutarlas en el menor tiempo posible y lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

5. Se recomienda al Concejo Municipal que instruya a la jefatura del Departamento de Servicios Públicos Municipales para que realice reuniones periódicas con el personal a su cargo, con el fin de conocer las dificultades que éstos enfrentan en sus puestos de trabajo, al mismo tiempo fomentar las relaciones interpersonales en el departamento.
6. Se recomienda al Concejo Municipal que solicite al Departamento de Recursos Humanos la participación de la jefatura de Servicios Públicos Municipales en el proceso de reclutamiento y selección del personal, con el fin que la persona que va a ocupar un puesto de trabajo sea la idónea.
7. Se le recomienda al Concejo Municipal que solicite a la Jefatura de Recursos Humanos que elaboré un diagnóstico que le permita detectar las necesidades de capacitación existentes en el personal del Departamento de Servicios Públicos y así seleccionar capacitaciones que vayan dirigidas a las necesidades específicas de cada persona en su puesto de trabajo.
8. Se le recomienda al Concejo Municipal que solicite al Departamento de Recursos Humanos que elaboré e implemente un

sistema de incentivos que motive al personal del Departamento de Servicios Públicos a trabajar con eficiencia.

9. Se le recomienda al Concejo municipal que solicite a la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos en coordinación con Recursos Humanos que evalúe periódicamente el desempeño del personal de dicho departamento para conocer el grado de eficiencia y de esa manera mantenerla o mejorarla.
10. Se le recomienda al Concejo Municipal que implemente el Control Interno Administrativo para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque para que permita la eficiencia de las operaciones.

CAPÍTULO III. DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PROPUESTO PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE.

En este capítulo se presenta el Diseño de un Control Interno Administrativo para los Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque con la finalidad que se implemente en el Departamento de Servicios Públicos Municipales, para fortalecer las operaciones administrativas logrando así mayor eficiencia y eficacia de éstas.

A. CONSIDERACIONES GENERALES

1. OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden alcanzar con la aplicación de un control interno administrativo son los siguientes:

a. General.

Que el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque cuente con una herramienta técnica Administrativa, que contribuya a fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de políticas, el logro de las metas y objetivos programados.

b. Específicos.

- Coordinar esfuerzos para alcanzar los objetivos de las diferentes secciones del Departamento de Servicios Públicos y así lograr el objetivo general de éste.
- Lograr que la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos desarrolle las actividades conforme a un plan de trabajo para mejorar la eficiencia de las operaciones.
- Elaborar manuales administrativos que definan en forma clara las diferentes secciones y funciones que componen la estructura organizativa del Departamento de Servicios Públicos Municipales, permitiendo así al control interno administrativo un eficaz desarrollo de las funciones.

2. IMPORTANCIA

El control interno administrativo propuesto para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque se ha elaborado tomando en cuenta las necesidades y problemas existentes que fueron detectadas en la investigación de campo realizada. Por lo que el control interno administrativo propuesto contiene los siguientes componentes: Plan de Organización, Procedimientos de Control, Prácticas Sanas, Personal Idóneo, Auditoría Interna y Ambiente de Control; los cuales facilitarán el desarrollo de las operaciones.

3. POLÍTICAS.

Las políticas que ayudarán al accionar de los objetivos que se pretenden alcanzar, con el Control Interno Administrativo son las siguientes:

- Hacer del conocimiento a cada una de las secciones del Departamento de Servicios Públicos Municipales de los objetivos que contribuyan al logro de las metas establecidas en dicho departamento.
- En el Departamento de Servicios Públicos Municipales se deben elaborar planes de trabajo en forma analítica, a efecto de orientar adecuada y oportunamente los recursos asignados, para el logro del objetivo del departamento.
- El Departamento de Servicios Públicos Municipales debe contar con herramientas técnicas administrativas que deberán estar sujetas a revisión y evaluación en forma permanente, con el objeto de que se ajusten a las necesidades de dicho departamento.

4. REQUISITOS

Los requisitos que debe cumplir el Control Interno Administrativo son los siguientes:

- La propuesta deberá ser conocida y aprobada por el Concejo Municipal y la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos

de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, para su correspondiente ejecución.

- El diseño de un Control Interno Administrativo deberá ser conocido por el personal de las diferentes secciones que conforman el Departamento de Servicios Públicos.
- Que el Control Interno Administrativo propuesto sirva como guía de orientación de las actividades, que deberá realizar el personal del Departamento de Servicios Públicos.
- Que se de seguimiento por parte de la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos a la implementación de los manuales en dicho departamento.

B. DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE.

1. PLAN DE ORGANIZACIÓN

a. Manual de organización

1) Introducción

El presente manual se ha diseñado específicamente para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque, el cual contiene información sobre la organización, los objetivos, funciones, dependencia

jerárquica y unidades subordinadas, que se consideran necesarias en la ejecución del trabajo.

2) Objetivos

- Proporcionar una herramienta administrativa que contenga las funciones del Departamento de Servicios Públicos, que oriente al jefe y empleados en el desarrollo de las labores.
- Proporcionar una herramienta administrativa que sirva de orientación al personal de nuevo ingreso, con el fin de que estas se familiaricen con la estructura organizativa del Departamento de Servicios Públicos.
- Establecer las dependencias jerárquicas que deben existir en las diferentes secciones del Departamento de Servicios Públicos a fin de contribuir al control interno administrativo.

3) Importancia.

El manual de organización y funciones para el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, servirá de guía a la Jefatura de dicho departamento; así como también al personal bajo su cargo en la orientación de las funciones que le corresponden realizar a cada sección, contribuyendo de esta manera al buen desempeño del personal.

4) Ámbito de aplicación

El ámbito en el cual se desarrollará el manual de organización y funciones, es en el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque. El cual comprende el personal administrativo y operativo del mismo.

5) Instrucciones para su uso.

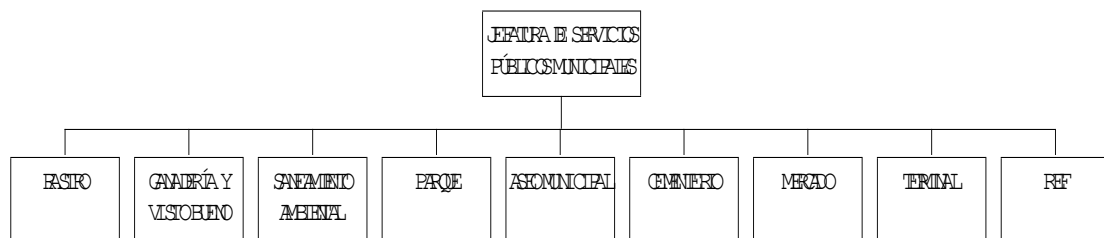
- El Departamento de Servicios Públicos Municipales deberá responsabilizarse por el cumplimiento de su respectivo objetivo.
- La jefatura del departamento deberá reunirse con el personal bajo su cargo para verificar criterios en el significado de conceptos y objetivos.
- En caso que se hayan omitido funciones importantes en el manual, la jefatura del departamento debe reunirse con el personal bajo su cargo y establecer el contenido del manual.
- La Jefatura del Departamento de Servicios Públicos deberá evaluar periódicamente el contenido del manual para determinar si se está cumpliendo con el objetivo del mismo.

6) Estructura organizativa.

El diseño de la estructura organizativa que se presenta a continuación se elaboró tomando como base las relaciones de jerarquía y dependencia que existe dentro del departamento.

Como se podrá observar en el organigrama del departamento, la máxima autoridad dentro de éste es el jefe del Departamento quien tendrá bajo su cargo a los encargados de las nueve secciones que conforman el departamento, quienes se encargaran de de supervisar a cada sección y de reportar al jefe del departamento lo que sucede en cada una de las secciones.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
ACADÉMICA DE QUEZOTEPEC**



7) Descripción de las unidades

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE ORGANIZACIÓN		PÁGINA: 1 DE : 1
Unidad Organizativa : Departamento de Servicios Públicos Dependencia Jerárquica: Gerencia General Secciones subordinadas: Mercado, Cementerio, Rastro, Visto Bueno, Terminal, Aseo Público, Parque, Saneamiento Ambiental y Registro del Estado Familiar (REF)		
OBJETIVO: Brindar un servicio eficiente y eficaz a los habitantes del municipio con el fin que estos se sientan satisfechos con los servicios que la municipalidad presta.		
FUNCIONES. <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el desarrollo de las actividades de cada una de las secciones que conforman el departamento. • Velar por el uso adecuado de los recursos con que se cuentan en el departamento. • Gestionar proyectos que vayan encaminados a la prestación de un mejor servicio. • Controlar el desarrollo de los planes de trabajo de las secciones del departamento. 		
RELACIONES DE TRABAJO:		
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • Concejo Municipal • Gerencia General • Departamento de Finanzas • Participación Ciudadana • Departamento de Servicios Públicos 		
EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Estadística y Censos • Instituto Salvadoreño del Desarrollo Municipal (ISDEM) • Ministerio del Medio Ambiente • Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social • Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) • Funcionarios de otras alcaldías. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		PÁGINA: 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		DE : 1	
<p>Unidad Organizativa : Sección Rastro Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna</p>			
<p>OBJETIVO: Crear, impulsar y regular los servicios que faciliten el mercadeo y abastecimiento de productos cárnicos al mercado municipal.</p>			
<p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el buen estado de los productos cárnicos • Controlar el tratamiento de los productos no aptos para el consumo humano. • Vigilar el buen estado del ganado para su destace. • Controlar con el Ministerio de Agricultura y Ganadería la sanidad de los animales que se sacrifican. • Verificar la procedencia de los animales que ingresan a las instalaciones. • Registrar los destazadores, comerciantes y matarifes. • Controlar la transferencia y reposición de matriculas de fierro. • Controlar el buen estado de todas las instalaciones del rastro 			
<p>RELACIONES DE TRABAJO:</p>			
<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Finanzas Secciones: Tesorería Cuentas Corrientes. 			
<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social • Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
Unidad Organizativa : Sección Ganadería y Visto Bueno			
Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales.			
Secciones subordinadas: Ninguna			
OBJETIVO:			
Crear, impulsar y regular los servicios que faciliten la comercialización del ganado.			
FUNCIONES.			
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de cartas de venta para la comercialización del ganado. • Regular el comercio los días de plaza. 			
RELACIONES DE TRABAJO:			
INTERNAS:			
<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Finanzas <li style="padding-left: 20px;">Secciones: Tesorería <li style="padding-left: 40px;">Cuentas Corrientes. 			
EXTERNAS:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mataderos Privados • Comerciantes y ganaderos • Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
Unidad Organizativa : Sección Saneamiento Ambiental Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna			
<p>OBJETIVO: Velar por el uso de calles, aceras, zonas verdes y otros sitios públicos municipales y locales que contribuya a la higiene y seguridad del municipio.</p> <p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el aseo de áreas verdes • Controlar los botaderos de basura no autorizados en el municipio. • Mantener en condiciones adecuadas tragantes y quebradas del municipio. • Mantener en condiciones adecuadas los sitios públicos municipales. <p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Participación Ciudadana • Departamento de Planificación • Departamento de Servicios Públicos Sección: Aseo Público <p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio DE Salud Pública y Asistencia Social 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		PÁGINA: 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		DE : 1	
<p>Unidad Organizativa : Sección Parque Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna</p>			
<p>OBJETIVO: Velar por el ornato del parque y zonas verdes del municipio.</p> <p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener en buenas condiciones las zonas verdes y parques del municipio <p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Servicios Públicos Secciones: Cementerio Rastro <p>EXTERNAS: Ninguna.</p>			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		PÁGINA: 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		DE : 1	
<p>Unidad Organizativa : Sección Aseo Público Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna</p>			
<p>OBJETIVO: Prestar el servicio de aseo, barrido de calles, recolección y disposición final de basura.</p> <p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolectar los desechos sólidos que generen los habitantes del municipio. • Trasladar los desechos sólidos a los lugares de disposición final. <p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Servicios Públicos Secciones: Mercado Saneamiento Ambiental <p>EXTERNAS: Ninguna.</p>			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		PÁGINA: 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		DE : 1	
<p>Unidad Organizativa : Sección Cementerio. Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna</p>			
<p>OBJETIVO: Prestar y controlar los servicios de cementerio garantizando a los habitantes del municipio un servicio eficiente y eficaz.</p>			
<p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar las defunciones de los habitantes del municipio • Tramitar las ventas de puesto a perpetuidad • Velar por la seguridad, orden y aseo del cementerio. • Autorizar exhumaciones, atendiendo siempre a lo prescrito por la ley. • Coordinar con el ministerio de salud la realización de exhumaciones. 			
<p>RELACIONES DE TRABAJO:</p>			
<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Servicios Públicos Sección: Registro del Estado Familiar • Departamento de Finanzas Secciones: Tesorería Cuentas Corrientes 			
<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Salud Pública y Asistencia social. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE ORGANIZACIÓN		PÁGINA: 1 DE : 1
Unidad Organizativa : Sección Mercado Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna		
OBJETIVO: Crear, impulsar y regular los servicios que faciliten el mercadeo y abastecimiento de productos de consumo de primera necesidad.		
FUNCIONES. <ul style="list-style-type: none"> • Registro de las diferentes zonas que conforman el mercado. • Vigilar por que se cumpla la distribución de los puestos de venta en el mercado. • Coordinar con el Ministerio de Salud y Asistencia Social campañas de limpieza y fumigación en el mercado. • Llevar un registro actualizado de los arrendatarios pendientes de pago. • Buscar mecanismos para recuperación de cuentas pendientes de pago. • Recaudar y registrar los impuestos abonados por los arrendatarios. 		
RELACIONES DE TRABAJO:		
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Finanzas Secciones: Tesorería Cuentas Corrientes. • Departamento de planificación Sección Catastro • Departamento de Servicios Públicos Sección Aseo Público. 		
EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social • Ministerio de Economía • Arrendatarios. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		PÁGINA: 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		DE : 1	
Unidad Organizativa : Sección Terminal Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna			
<p>OBJETIVO: Regular el funcionamiento del transporte local y de terminales de transporte de pasajeros.</p> <p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar el impuesto asignado al transporte público. • Registrar los impuestos cobrados a las unidades de transporte. <p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Finanzas Secciones: Tesorería Cuentas Corrientes • Departamento de Servicios Públicos <p>EXTERNAS: Ninguna.</p>			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		PÁGINA: 1	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		DE : 1	
Unidad Organizativa : Sección Registro del Estado Familiar Dependencia Jerárquica: Departamento de Servicios Públicos Municipales. Secciones subordinadas: Ninguna			
<p>OBJETIVO: Controlar y garantizar la legítima emisión de documentos a los ciudadanos con la finalidad de que estos cuenten con documentos que los amparen legalmente.</p> <p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asentar y expedir partidas de nacimiento, defunción, matrimonio, divorcio, y adopciones. • Marginar partidas de nacimiento, matrimonio, divorcio y adopciones. • Llevar a cabo juicios subsidiarios • Informar a la dirección general de estadística y censo sobre los movimientos de registros que se realizan. • Elaborar rectificaciones, reposiciones y constancias de cualquier documento que se solicite. <p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Finanzas Sección Tesorería • Departamento de Servicios Públicos Sección Cementerio • Asesor Jurídico <p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Estadística y Censo • Procuraduría General de la República • Tribunal Supremo Electoral • Funcionarios y empleados de otras alcaldías. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

b. Manual de descripción de puestos.

1) Introducción

Con el propósito de que el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque, cuente con información objetiva, uniforme y confiable, referentes a las funciones más importantes de todos los puestos que a la fecha integran la estructura organizativa de dicho departamento, se ha diseñado el presente manual con el objetivo de que dispongan de una descripción o enumeración de las funciones y actividades que desempeñan en cada uno de los puestos, cubriendo con ello algunas de las necesidades administrativas detectadas tales como: asignación y delimitación de funciones por puesto, establecimiento de líneas de autoridad, análisis de la organización y perfiles de contratación del personal.

Es importante aclarar que las descripciones de puesto de este manual, son el reflejo de las funciones, responsabilidades y requerimientos de todos los puestos existentes en estos momentos en el Departamentos de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal y que por lo tanto, deberá ser tomada como una base que se modificará de acuerdo a las necesidades y características que en el transcurso de los años tenga el departamento.

2) Objetivos.

- Contar con una herramienta técnica administrativa básica que defina qué hacer, y cómo hacer en cada una de las actividades de los puestos de trabajo existentes en las secciones que conforman el Departamento de Servicios Públicos Municipales.
- Proporcionar una herramienta técnica administrativa que sirva como guía al Departamento de Recursos Humanos y la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos en lo relacionado a reclutamiento, selección y contratación del personal con el fin de obtener el recurso humano idóneo para cada puesto de trabajo.
- Proporcionar una herramienta técnica administrativa que sirva como guía de dirección a la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos Municipales, proporcionando el conocimiento de los diferentes puestos bajo su cargo y así desarrollar los procesos adecuados de delegación y supervisión de funciones.
- Definir los puestos de trabajo, estableciendo a su vez las funciones, conocimientos, habilidades, aptitudes, valores y requisitos básicos para el desempeño del mismo.

3) Importancia

El manual de descripción de puesto para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque, servirá de guía a la jefatura del mismo; así

también, al personal bajo su cargo en el establecimiento de funciones, conocimientos, habilidades, aptitudes, valores y requisitos básicos de los puestos de trabajo. Así mismo, orientarán el proceso de capacitación del personal mediante una formación integral basada en las características y requisitos de cada puesto.

4) Ámbito de aplicación.

El manual de descripción de puesto tendrá como ámbito de aplicación los puestos existentes en cada una de las secciones que conforman la estructura organizativa del Departamento de Servicios Públicos Municipales de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque.

5) Instrucciones para su uso.

- La jefatura de servicios públicos deberá revisar y actualizar periódicamente este manual, para lograr mayor efectividad del propósito del mismo.
- El manual de descripción de puestos deberá dársele a conocer a la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos como el personal subordinado, con el fin que el recurso humano conozca su dependencia jerárquica y responsabilidades de su puesto de trabajo.

- El manual deberá usarse para fines de coordinación, control y evaluación del desempeño del personal.
- Si se asignan nuevas responsabilidades a los puestos, estas deberán señalarse por escrito en el manual.

6) Cuerpo del manual

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS			
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Título del puesto:	Jefe del departamento		
Sección a la que pertenece:	Jefatura de Servicios Públicos		
Jefe inmediato:	Administrador General		
Supervisa a:	Encargados de las secciones que integran el departamento de Servicios Públicos.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL			
Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los servicios públicos municipales.			
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar las actividades del departamento. • Analizar los planes de trabajo a ejecutar en cada una de las secciones que conforman el departamento. • Revisar los reportes proporcionados por los encargados de las diferentes secciones que conforman del departamento. • Elaborar y proponer planes de trabajo sobre los servicios a las autoridades superiores de la alcaldía. • Programar y realizar reuniones con los encargados de las diferentes secciones. • Elaborar informes y enviarlos a las autoridades superiores. 			
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.			
1. EDUCACIÓN			
Graduado o egresado en Licenciatura en Administración de Empresas.			
2. EXPERIENCIA LABORAL			
1 año en puestos similares.			
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de computación • Capacidad para la toma de decisiones • Habilidad para trabajar en equipo • Capacidad de análisis, síntesis y expresión verbal y escrita. • Don de mando 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Auxiliar de Servicios Públicos	
Sección a la que pertenece:	Departamento de Servicios Públicos	
Jefe inmediato:	Jefe del departamento	
Supervisa a:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Brindar apoyo administrativo a la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos Municipales.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Mecanografiar notas diversas • Realizar y recibir llamadas telefónicas • Recepción de documentos • Archivar documentos • Otorgar constancias de cédula y carné de minoridad • Atender al contribuyente. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO		
1. EDUCACIÓN		
Bachiller en comercio y administración		
Opción: Secretariado		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
1 año en puestos similares		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de redacción • Conocimientos de computación • Facilidad de expresión • Iniciativa • Creatividad • Capacidad para relacionarse con el contribuyente • Habilidad para recibir instrucciones verbales y escritas. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Guardarastro. Sección a la que pertenece: Rastro. Jefe inmediato: Jefe del departamento. Supervisa a: Inspector de productos cárnicos.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Supervisar todo lo relacionado al destace de ganado vacuno y porcino.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Registro diario de ganado que queda en corretaje. • Supervisar el buen estado de los cuartos de sacrificio y las instalaciones del rastro municipal. • Comparar cartas de venta con los fierros del ganado. • Supervisar que los matarifes usen la vestimenta adecuada para sacrificar el ganado. • Verificar el boleto de destace otorgado por los propietarios de los cerdos sea el que le corresponde. • Llevar registro diario de reces y cerdos sacrificados • Cobrar los servicios de corretaje. • Llevar el registro actualizado de matarifes, destazadores y comerciantes autorizados por la alcaldía. • Realizar transferencias y reposición de matriculas de fierros. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN Bachiller en Comercio y Administración Opción: Contador.		
2. EXPERIENCIA LABORAL 1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de ganado porcino y vacuno. • Dominio de operaciones aritméticas • Conocimiento de Higiene y Seguridad. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Inspector de productos Cárnicos.	
Sección a la que pertenece:	Rastro.	
Jefe inmediato:	Guardarastro.	
Supervisa a:	Ninguno.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Servir como personal de apoyo en todo lo relacionado a ganado al destace de ganado vacuno y porcino.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que los matarifes usen la vestimenta adecuada para realizar el sacrificio de ganado. • Revisar el estado de los productos cárnicos. • Supervisar que las vísceras se desechen correctamente. • Supervisar que la carne que se comercializa sea apta para el consumo humano. • Realizar reporte de inspección • Revisar que el ganado se encuentre en condiciones adecuadas para el destace. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN		
Bachiller en Comercio y Administración		
Opción: Contador.		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos sobre inspección de productos cárnicos. • Dominio de operaciones aritméticas • Conocimientos de Higiene y Seguridad. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Encargado de Ganadería y Visto Bueno. Sección a la que pertenece: Ganadería y Visto Bueno. Jefe inmediato: Jefe del Departamento. Supervisa a: Auxiliar de Ganadería y Visto Bueno		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Supervisar todo lo relacionado a la comercialización del ganado.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Revisar cartas de ventas con antecedentes. • Describir partidas de asentamiento de ganado mayor. • Supervisar que el personal cuenta con el equipo y herramientas adecuadas. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN Bachillerato en Comercio y administración Opción: Contador.		
2. EXPERIENCIA LABORAL 1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de operaciones aritméticas • Conocimientos de ganadería. • Capacidad para relacionarse con el público. • Facilidad de expresión. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Auxiliar de Ganadería y Visto Bueno	
Sección a la que pertenece:	Ganadería y Visto Bueno.	
Jefe inmediato:	Encargado de Ganadería y Visto Bueno.	
Supervisa a:	Ninguno.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Servir como personal de apoyo a l sección de ganadería y visto bueno en todo lo relacionado al área administrativa.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cartas de ventas • Elaborar manifiestos sobre ganado vacuno y porcino sacrificado. • Recibir pago por manifiestos elaborados. • Sellar y preparar los talonarios que se utilizan el día de venta de ganado. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN		
Bachiller en Comercio y Administración		
Opción: Contador.		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de computación. • Conocimientos de redacción • Dominio de operaciones aritméticas • Capacidad para relacionarse con el público • Facilidad de expresión • Habilidad para recibir instrucciones verbales y escritas. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Inspector de saneamiento ambiental	
Sección a la que pertenece:	Saneamiento ambiental.	
Jefe inmediato:	Jefe de Servicios Públicos Municipales.	
Supervisa a:	Ninguno.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Supervisar y controlar la propagación de focos de infección en el municipio.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar en que estado se encuentran los contenedores de basura. • Supervisar el aseo de áreas verdes. • Mantener el control de los botaderos de basura no autorizados por la alcaldía. • Regular el uso de calles, aceras, rastro municipal, cementerio general y otros sitios públicos municipales. • Supervisar el estado en que se encuentran las quebradas del municipio. • Supervisar la limpieza del mercado. • Supervisar la limpieza de tragantes del municipio. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN		
Técnico en Higiene y Seguridad.		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Higiene y Seguridad. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS			
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Título del puesto:	Guardaparque.		
Sección a la que pertenece:	Parque.		
Jefe inmediato:	Jefe de Servicios Públicos Municipales.		
Supervisa a:	Jardinero.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL			
Supervisar y realizar actividades referentes a jardinería.			
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades diarias. • Realizar trabajos de jardinería. • Asignar actividades correspondientes a jardinería. • Solicitar semillas y plantas para vivero. • Mantenimiento de viveros. • Mantenimiento de áreas verdes. 			
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.			
1. EDUCACIÓN			
Noveno grado.			
2. EXPERIENCIA LABORAL			
6 meses en puestos similares.			
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad en el manejo de herramientas para jardinería. • Conocimientos de jardinería. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Jardinerero. Sección a la que pertenece: Parque. Jefe inmediato: Guardaparque. Supervisa a: Ninguno.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Mantenimiento de zonas verdes municipales.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Poda de árboles. • Cortar grama • Mantenimiento de rosales • Reforestación de zonas verdes. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN Noveno grado.		
2. EXPERIENCIA LABORAL 6 meses en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad en el manejo de herramientas para jardinería. • Conocimientos de jardinería. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Inspector sección de aseo	
Sección a la que pertenece:	Aseo.	
Jefe inmediato:	Jefe de Servicios Públicos Municipales.	
Supervisa a:	Mozos de camión, Barredores y Motoristas.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Coordinar y supervisar las actividades del personal bajo su cargo en todo lo relacionado al aseo del municipio.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informe de las actividades realizadas • Asignar el uso de los camiones al personal • Supervisar al personal bajo su cargo. • Reportar ausencias, permisos, incapacidades del personal bajo su cargo. • Llevar un registro del combustible utilizado en los camiones. • Programar las rutas y horarios de trabajo al personal • Coordinar reuniones con el personal de la sección. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN		
Bachiller.		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
Ninguna.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para dirigir y coordinar grupos de trabajo. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Barrendero. Sección a la que pertenece: Aseo. Jefe inmediato: Inspector sección de aseo Supervisa a: Ninguno.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Mantener limpia la zona de trabajo asignada.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el barrido de calles en las zonas asignadas. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN. No indispensable.		
2. EXPERIENCIA LABORAL Ninguna		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS. <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para el trabajo a realizar. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS			
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Título del puesto:		Motorista de camión	
Sección a la que pertenece:		Aseo.	
Jefe inmediato:		Inspector sección de aseo	
Supervisa a:		Mozo de camión.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL			
Realizar todo lo concerniente al mantenimiento de las unidades para llevar a cabo las actividades de recolección de desechos sólidos domiciliar.			
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y reportar el nivel de aceite de motor, agua y solución de frenos de los camiones. • Elaborar una hoja de control diario del recorrido realizado por los camiones. • Realizar el recorrido asignado para la recolección de desechos sólidos domiciliar. • Trasladar los desechos sólidos recolectados al lugar de disposición final. • Supervisar al personal bajo su cargo. 			
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.			
1. EDUCACIÓN.			
Noveno grado.			
2. EXPERIENCIA LABORAL			
Ninguna.			
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de señales de tránsito. • Saber conducir • Conocimiento de mantenimiento de vehículos. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Mozo de camión Sección a la que pertenece: Aseo. Jefe inmediato: Motorista de camión Supervisa a: Ninguno.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Realizar las actividades concernientes a la recolección de desechos sólidos domiciliar.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Recolectar los desechos sólidos domiciliarios. • Trasladar los desechos sólidos recolectados al lugar de disposición final. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN. No indispensable.		
2. EXPERIENCIA LABORAL Ninguna.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS. <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para el trabajo a realizar • Habilidad para trabajar en equipo. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Administrador del Cementerio.	
Sección a la que pertenece:	Cementerio.	
Jefe inmediato:	Jefe de Servicios Públicos Municipales.	
Supervisa a:	Colaborador del administrador del Cementerio.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Administrar los diferentes servicios que se prestan referentes al cementerio.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el registro de las defunciones. • Realizar la venta de puestos a perpetuidad. • Llevar registro actualizado de las fosas ocupadas y las disponibles. • Atender al público. • Llevar control de las herramientas y materiales utilizados. • Mantener el orden, el aseo y la seguridad dentro del cementerio. • Autorizar exhumaciones. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN.		
Bachillerato.		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
Ninguna.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la ley general de cementerio y su respectivo reglamento. • Habilidad para tratar con el público. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Colaborador del Administrador del Cementerio. Sección a la que pertenece: Cementerio. Jefe inmediato: Administrador del cementerio. Supervisa a: Ninguno.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Apoyar a la administración en lo referente a la prestación de los diferentes servicios del cementerio.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el mantenimiento, el orden y el aseo del cementerio. • Colaborar con el registro de los entierros realizados • Atender al público. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN. Bachillerato.		
2. EXPERIENCIA LABORAL Ninguna.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS. <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la ley general de cementerio y su respectivo reglamento. • Habilidad para tratar con el público. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS	PÁGINA: 1 DE : 2
<p>I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>Título del puesto: Administradora de Mercado Sección a la que pertenece: Mercado. Jefe inmediato: Jefe de Servicios Públicos Municipales. Supervisa a: Colector Municipal</p>	
<p>II. DESCRIPCIÓN GENERAL</p> <p>Coordinar actividades administrativas referentes al mercado.</p>	
<p>III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades con el personal a su cargo. • Recibir especies municipales. • Realizar informes de trabajo. • Llevar un registro actualizado de las diferentes zonas del mercado. • Solucionar problemas relacionados con los puestos del mercado • Asistir a reuniones programadas • Coordinar con el comité de mercado para las fiestas patronales del municipio. • Solicitar y programar las fumigaciones del mercado • Mantener el orden en el mercado • Asignar puesto de venta para el día de finados • Abrir y cerrar el mercado • Realizar cobros a las personas que se encuentran pendientes de pago. 	
<p>IV. REQUISITOS DEL PUESTO.</p> <p>1. EDUCACIÓN.</p> <p>Bachiller en comercio y administración Opción: Contador.</p> <p>2. EXPERIENCIA LABORAL</p> <p>Ninguna.</p>	

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 2 DE : 2	
<p style="text-align: center;">3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de computación • Conocimientos de contabilidad • Conocimientos referentes a la ley de mercados • Habilidad para tratar con las personas • Iniciativa para solucionar problemas • Capacidad para tomar decisiones • Habilidad para supervisar al personal • Habilidad numérica. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS			
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Título del puesto:		Colector municipal	
Sección a la que pertenece:		Mercado.	
Jefe inmediato:		Administradora de Mercado	
Supervisa a:		Ninguno.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL			
Registrar y cobrar impuesto diario de las personas que venden en el mercado.			
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Colocar fecha y sello a tiquete de cobros • Cobrar impuestos municipales • Llevar el registro actualizado de pago de impuesto. • Actualizar tarjetas de pagos • Velar por el cumplimiento del orden en el mercado • Informar sobre anomalías en el mercado. • Elaborar informes de personas pendientes de pago 			
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.			
1. EDUCACIÓN.			
Noveno grado.			
2. EXPERIENCIA LABORAL			
Ninguna.			
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.			
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de operaciones aritméticas • Habilidad para tratar con las personas. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		DE : 1	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS			
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Título del puesto:	Colector habilitado municipal		
Sección a la que pertenece:	Terminal.		
Jefe inmediato:	Jefe de Servicios Públicos Municipales.		
Supervisa a:	Colector de microbuses.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL			
Controlar y garantizar el pago del impuesto exigido a los transportistas de autobuses por viaje realizado.			
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Cobrar el impuesto asignado al transporte público. • Llevar un registro del impuesto cobrado a las unidades de transporte. • Elaborar un informe de las actividades realizadas. 			
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.			
1. EDUCACIÓN.			
Bachiller en comercio y administración			
2. EXPERIENCIA LABORAL			
Ninguna.			
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.			
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de operaciones aritméticas • Capacidad para relacionarse con el público. 			
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:	APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Colector de Microbuses.	
Sección a la que pertenece:	Terminal.	
Jefe inmediato:	Colector habilitado municipal	
Supervisa a:	Ninguno.	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Registrar y cobrar la tarifa por viaje realizado a los microbuses asociados en las cooperativas existentes en el municipio.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro de viaje realizado por los microbuses • Reportar el registro de los viajes a contabilidad • Entrega del dinero recolectado a cuentas corrientes • Elaborar informe de actividades realizadas en el puesto de trabajo. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN.		
Noveno grado.		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
Ninguna.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS.		
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de operaciones aritméticas • Habilidad para tratar con las personas. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		PÁGINA: 1 DE : 1
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Título del puesto: Encargada del Registro del Estado Familiar. Sección a la que pertenece: Registro del Estado Familiar Jefe inmediato: Jefe del departamento Supervisa a: Auxiliar del Registro del Estado Familiar.		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL Planificar y controlar los servicios jurídicos y administrativos de la sección.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Organizar y dirigir al personal a su cargo. • Llevar un registro de recién nacidos, defunciones, matrimonios, adopciones y juicios de identidad. • Realizar marginaciones de matrimonios, adopciones y divorcios. • Certificación de partidas y constancias de cualquier documento que se soliciten. • Llevar a cabo juicios subsidiarios. • Elaborar informes a estadísticas y censos. • Elaborar informes de actividades realizadas al jefe del departamento. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN Cuarto año de Licenciatura en Ciencias Jurídicas.		
2. EXPERIENCIA LABORAL 1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio. • Habilidad para trabajar en equipo • Don de mando • Facilidad de expresión oral • Conocimiento de computación • Capacidad para dirigir y coordinar grupos de trabajo. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		PÁGINA: 1 DE : 1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto:	Auxiliar de Registro del Estado Familiar.	
Sección a la que pertenece:	Registro del Estado Familiar	
Jefe inmediato:	Encargada de Registro del Estado Familiar.	
Supervisa a:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL		
Apoyar a la administración en lo referente a la prestación de los diferentes servicios prestados en el REF.		
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar matrimonios, ya sea ante alcaldes o notarios. • Revisar y preparar documentación para actas de matrimonio. • Colaborar en la celebración de matrimonios. • Realizar asentamiento de matrimonios, nacimientos, defunciones y adopciones. • Elaboración de recibos de pagos • Entrega de constancias solicitadas por el público. • Realizar marginaciones de matrimonio, adopciones y divorcios. • Mantener los archivos y libros de registros actualizados. • Atender al público. 		
IV. REQUISITOS DEL PUESTO.		
1. EDUCACIÓN		
Bachillerato en Comercio y administración		
2. EXPERIENCIA LABORAL		
1 año en puestos similares.		
3. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio. • Habilidad para tratar con el público. • Conocimientos de redacción • Conocimientos de computación • Habilidad para recibir ordenes verbales y escritas. 		
VIGENCIA:	REFORMAS:	REVISADO:
		APROBADO:

2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

a. Manual de procedimientos.

1) Introducción

El Manual de Procedimientos se ha diseñado para el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, a fin de que cuente con instrumentos de control interno administrativo que oriente al personal de dicho departamento en el desarrollo de cada uno de los procedimientos en la ejecución de las actividades.

2) Objetivos

- Facilitar el control a través de procedimientos bien definidos así como la revisión periódica de las diferentes actividades.
- Agilizar las operaciones que se realizan en cada procedimiento, reduciendo tiempo y simplificando el trabajo.
- Delimitar claramente a los responsables que intervienen en los procesos de trabajo.

3) Importancia.

El manual de procedimientos para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque servirá de guía a la jefatura del mismo y al personal bajo su

cargo, facilitando el procedimiento de las actividades realizadas en las diferentes secciones de dicho departamento.

4) Ámbito de aplicación.

El manual de procedimientos tendrá como ámbito de aplicación el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.

5) Instrucciones para su uso.

- El manual deberá ser aprobado por el Concejo Municipal y darse a conocer a todas las secciones involucradas en los procedimientos que se realizan en el Departamento de Servicios Públicos Municipales.
- El manual de procedimientos debe estar disponible para el personal del Departamento de Servicios Públicos Municipales, a fin que lo puedan consultar cuando lo consideren necesario.
- El manual deberá ser revisado y actualizado periódicamente por la jefatura del departamento de Recursos Humanos, previa autorización del Concejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.
- Si el personal desea modificar procedimientos, deberá solicitarlo a la jefatura del departamento y expresar por escrito sus motivos.

SIMBOLOGÍA.

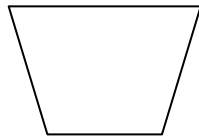
La simbología a utilizar en cada uno de los procedimientos descritos en la Gráfica de Proceso se presenta a continuación:

Inicio-Fin



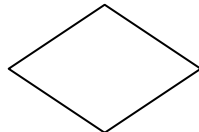
Se utiliza para indicar el inicio o finalización del procedimiento.

Operación



Se utiliza para indica aquella Acción que realizan las personas involucradas en el procedimiento.

Decisión



Esta figura sirve para evidenciar decisiones que se manifiestan como preguntas con respuestas (si o no), también puede evidenciar una condición o situación que origina 1 ó 3 caminos de acción.

Documento

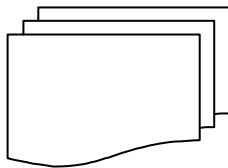


se utiliza para representar

un documento que hace su aparición en forma de formulario, tarjeta, recibo, mandamiento, expediente, etc. y son generadas en el proceso o el uso de otro.

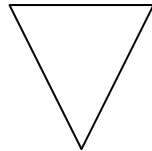
Documento

Original y copias



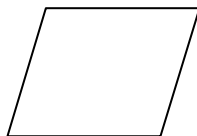
Juego completo de un solo documento y sus copias. sin número significan cuando son diferentes documentos y sin copias.

Archivo



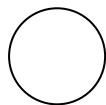
Este símbolo significa archivar documentos en forma temporal y permanente.

Entrada-Salida



Entrada o salida, traslado o envío de un documento hacia otro puesto o unidad.

Conector

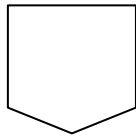


Indica el enlace de una de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana

del mismo o transferencia de un documento a otro puesto o unidad sin especificar las acciones posteriores que sobre el se realicen

Conector

Fuera página

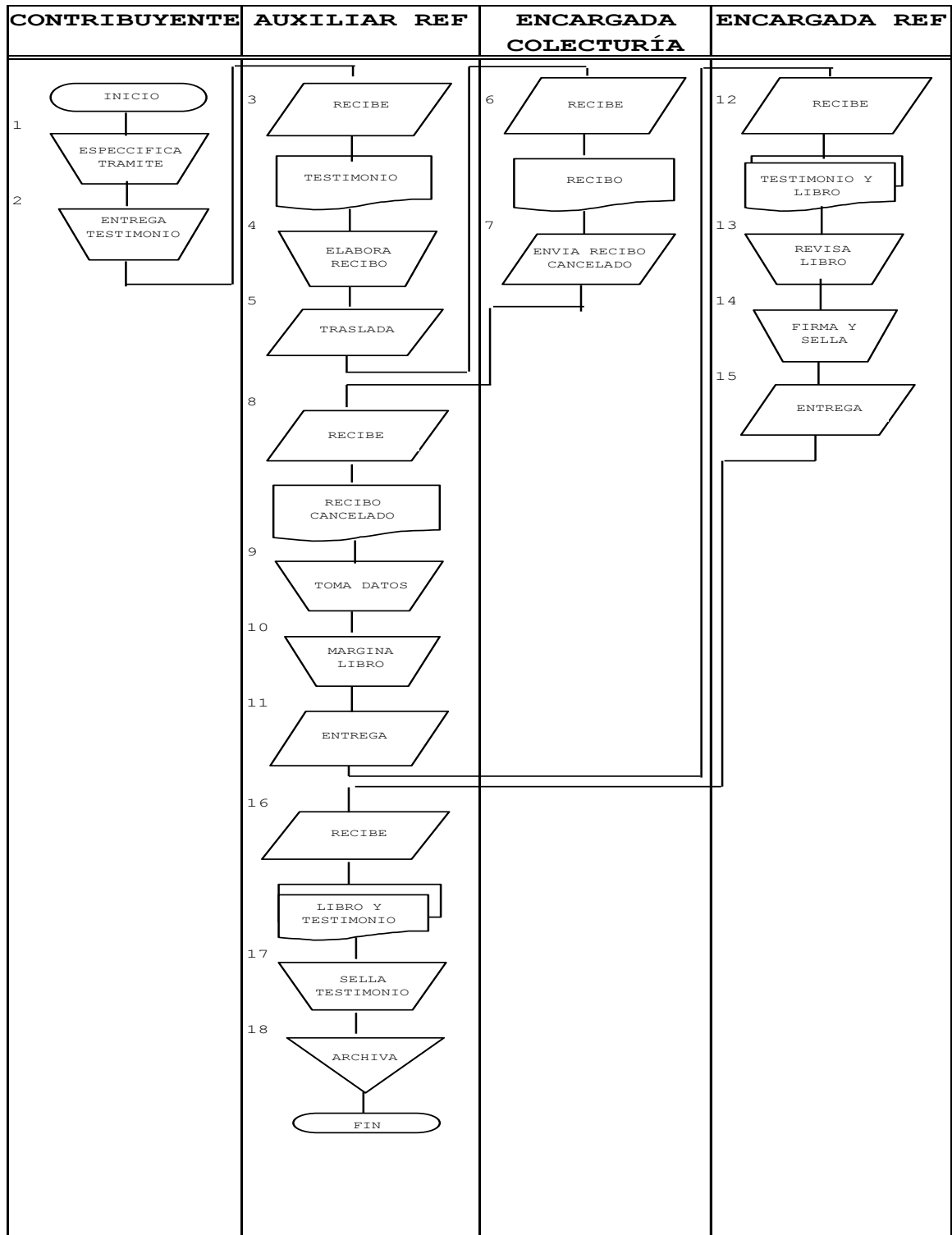


Representa entrada y Salida del flujo en una página o enlace de una parte del diagrama de flujo con otro del mismo.

6) Cuerpo del manual.

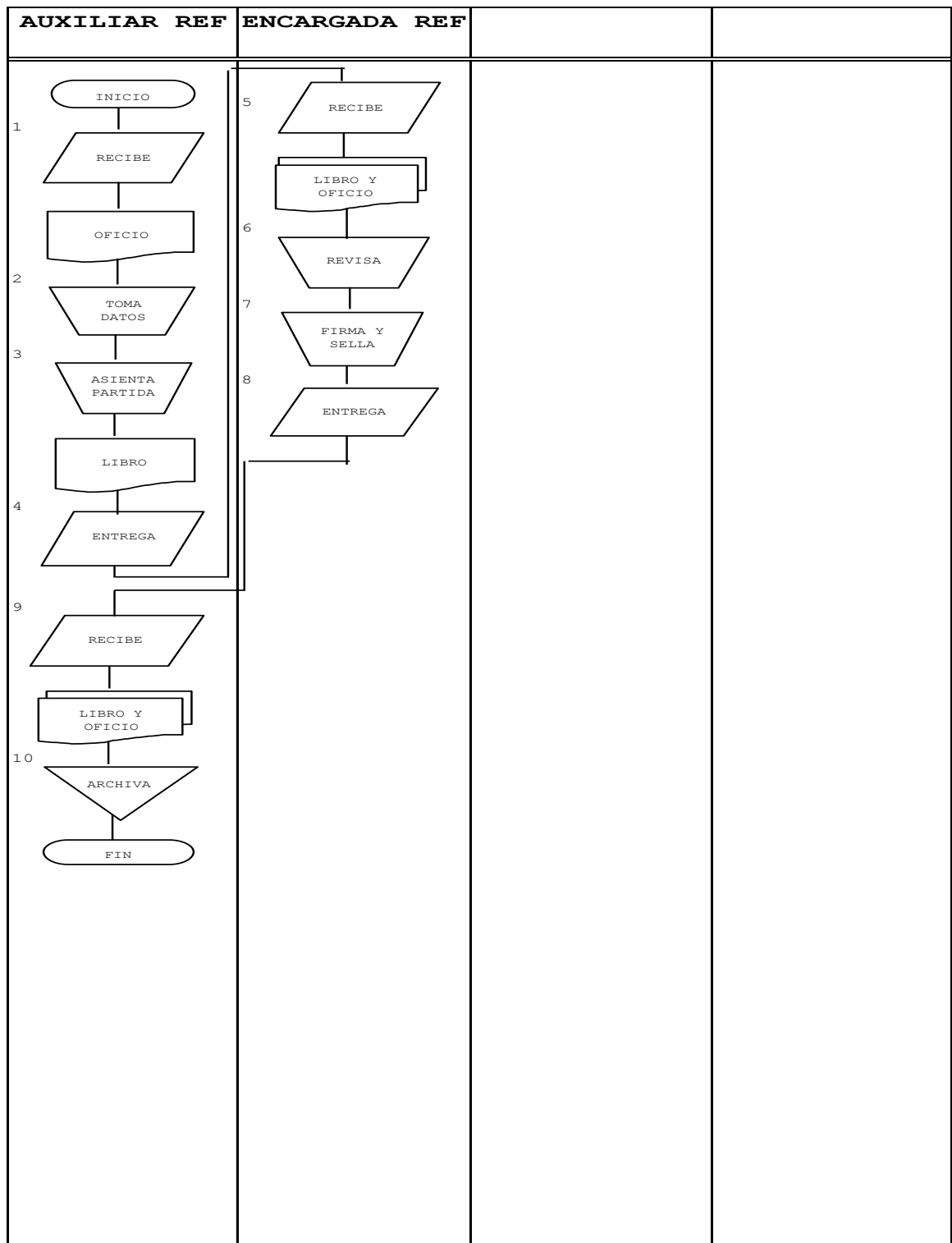
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO JUICIO DE IDENTIDAD		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	contribuyente	Especifica tramite a realizar
02	contribuyente	Entrega testimonio para realizar tramite al auxiliar del REF
03	Auxiliar REF	Recibe testimonio.
04	Auxiliar REF	Elabora recibo a cancelar
05	Auxiliar REF	Traslada a encargada de colecturía el recibo a cancelar por el contribuyente
06	Encargada de Colecturía	Recibe el recibo a cancelar
07	Encargada de Colecturía	Envía recibo cancelado por contribuyente a auxiliar del REF
08	Auxiliar REF	Recibe el recibo cancelado
09	Auxiliar REF	Toma los datos del testimonio para rectificar la identidad personal del interesado.
10	Auxiliar REF	Margina el libro con la identidad personal correcta.
11	Auxiliar REF	Entrega a la encargada del Registro del Estado Familiar el libro y el testimonio para sello y firma.
12	Encargada REF	Recibe libro y testimonio
13	Encargada REF	Revisa libro
14	Encargada REF	Firma y sella libro y testimonio
15	Encargada REF	Entrega libro y testimonio
16	Auxiliar	Recibe libro y testimonio
17	Auxiliar	Pone sello para afirmar que se ha marginado el documento extendido por abogado.
18	Auxiliar	Archiva testimonio
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCESO: JUICIO DE IDENTIDAD



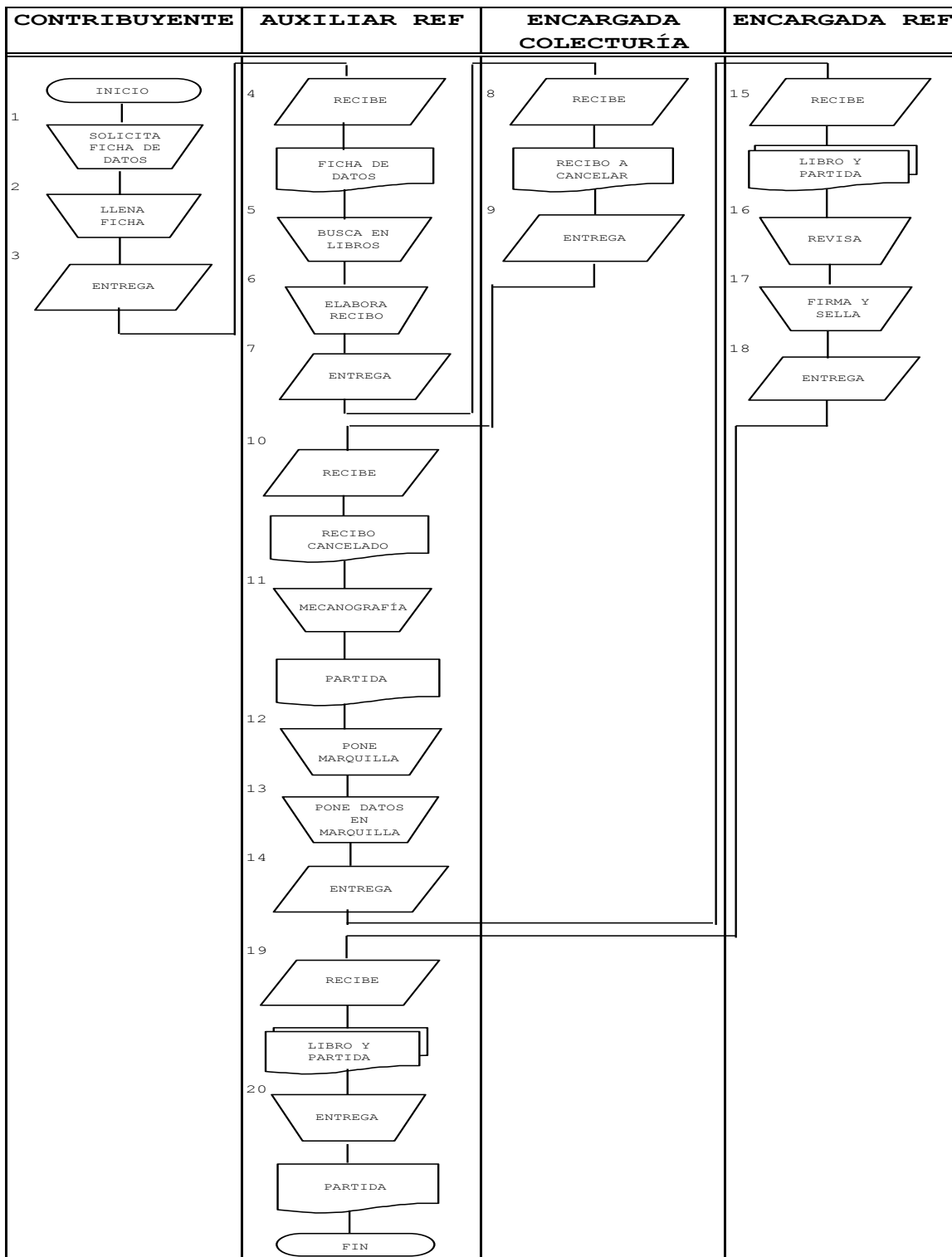
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO SUBSIDIARIOS (ASENTAMIENTO DE PARTIDAS ELABORADO POR JUEZ)		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Auxiliar REF	Recibe oficio elaborado por juez
02	Auxiliar REF	Toma datos del oficio
03	Auxiliar REF	Asienta la partida en libro (Transcribe a mano).
04	Auxiliar REF	Entrega el libro y oficio a la encargada de Registro del Estado Familiar para firma y sello.
05	Encargada REF	Recibe libro y oficio
06	Encargada REF	Revisa documentos
07	Encargada REF	Firma y sella libro y oficio
08	Encargada REF	Entrega libro y oficio
09	Auxiliar REF	Recibe libro y oficio
10	Auxiliar REF	Archiva oficio
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCESO: SUBSIDIARIOS



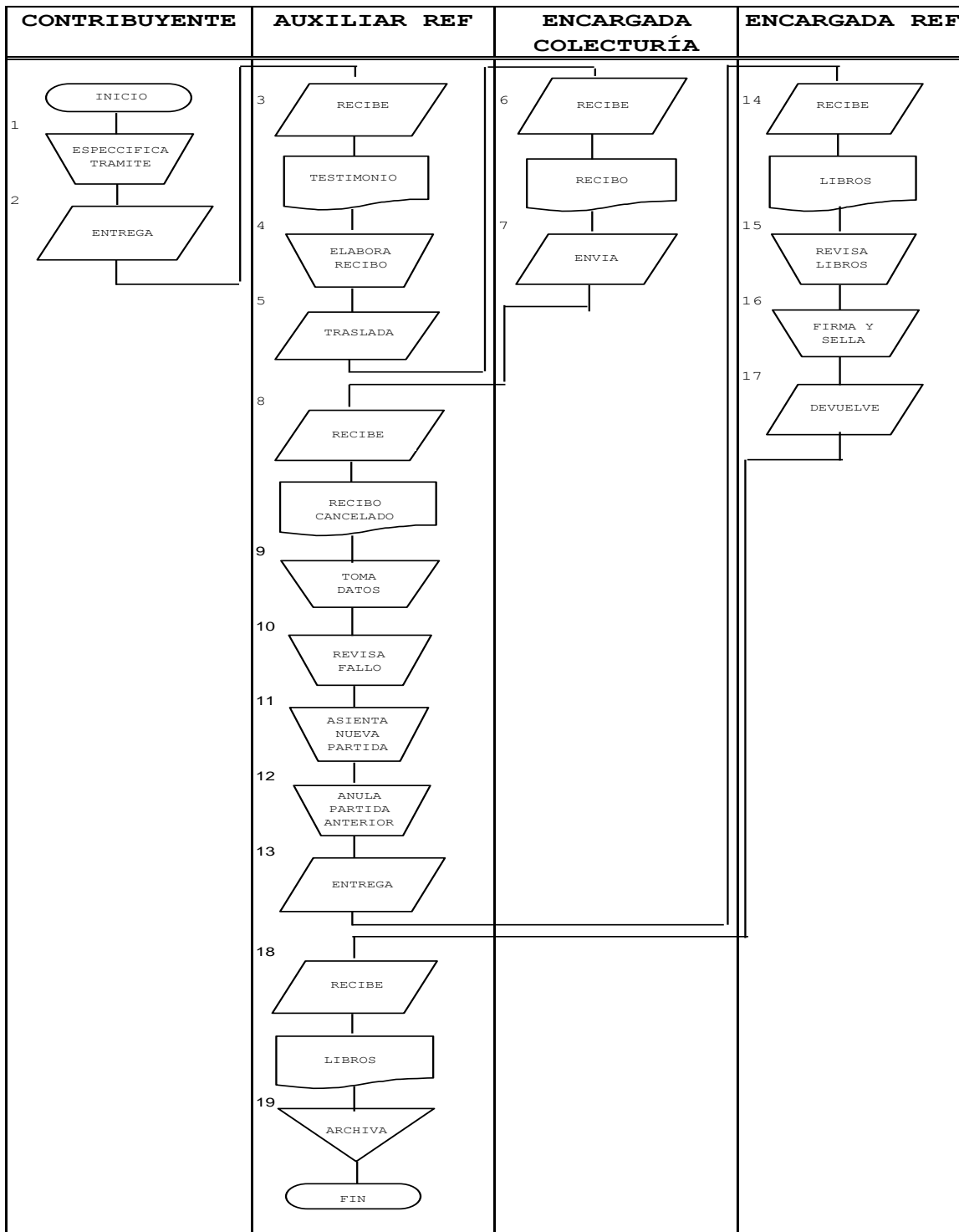
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO CERTIFICACIONES		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Solicita ficha de datos a auxiliar del REF
02	Contribuyente	Llena ficha y la entrega a auxiliar del REF.
03	Auxiliar REF	Recibe ficha de datos
04	Auxiliar REF	Busca en los libros la partida solicitada por el contribuyente.
05	Auxiliar REF	Elabora recibo de pago.
06	Auxiliar REF	Entrega recibo a encargada de colecturía
07	Encargada de	
08	Colecturía	Recibe recibo a cancelar por contribuyente
09	Encargada de	Entrega recibo cancelado a auxiliar del
10	Colecturía	REF.
11	Auxiliar REF	Recibe recibo cancelado
12	Auxiliar REF	Mecanografía partida
13	Auxiliar REF	Pone marquilla y pone los datos en marquilla
14	Auxiliar REF	Entrega libro y partida a la encargada del REF.
15	Encargada REF	Recibe libro y partida
16	Encargada REF	Revisa
17	Encargada REF	Firma y sella documentos
18	Encargada REF	Entrega libro y partida al auxiliar
19	Auxiliar REF	Recibe libro y partida sellados
20	Auxiliar REF	Entrega partida.
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCESO: CERTIFICACIONES



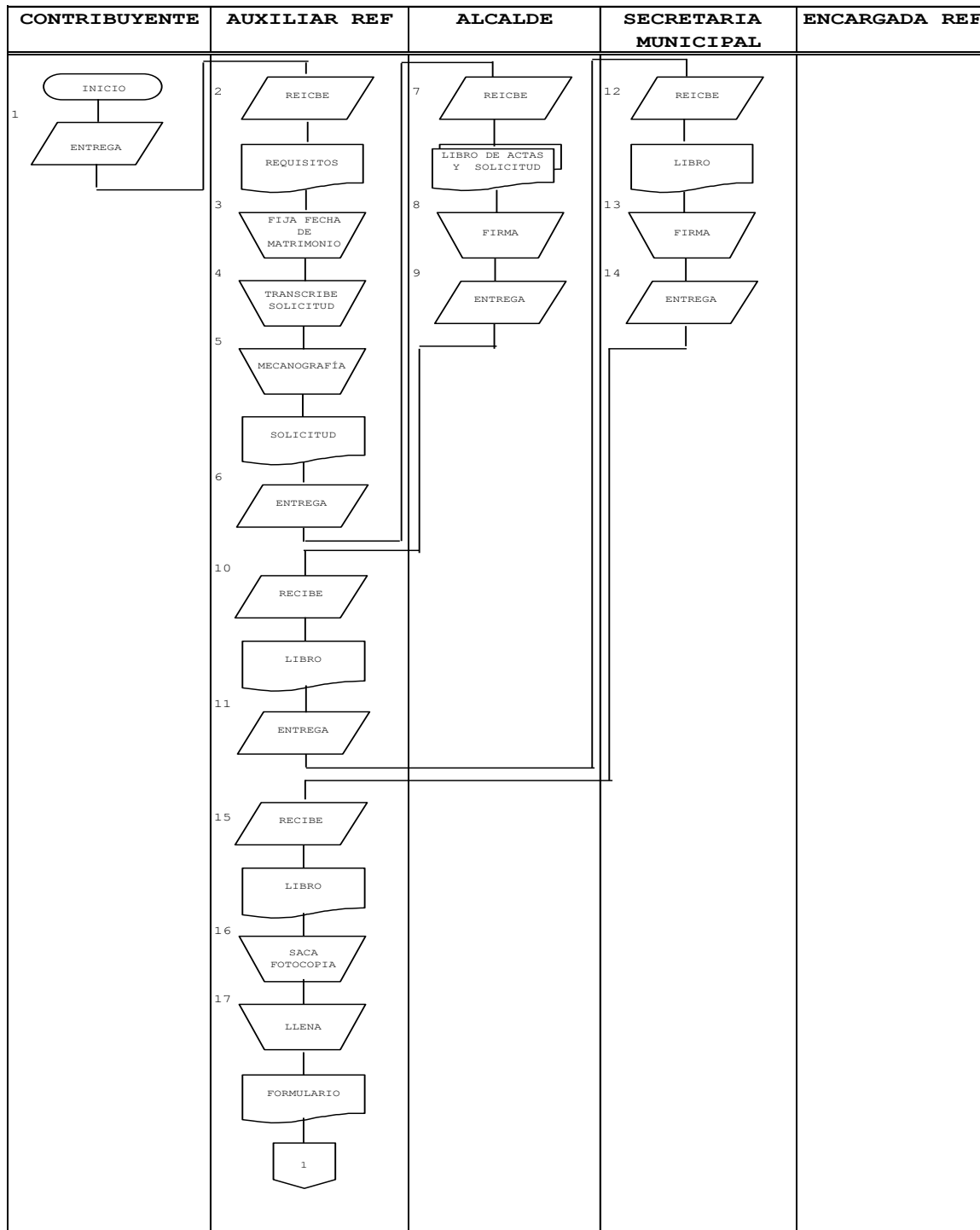
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ADOPCIONES		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	contribuyente	Especifica trámite a realizar al auxiliar del REF
02	Contribuyente	Entrega testimonio de adopción a auxiliar del REF.
03	Auxiliar REF	Recibe testimonio de adopción.
04	Auxiliar REF	Elabora recibo a cancelar
05	Auxiliar REF	Traslada a encargada de colecturía recibo a cancelar por el contribuyente
06	Encargada de Colecturía	Recibe recibo a cancelar
07	Encargada de Colecturía	Envía recibo cancelado por contribuyente a auxiliar del REF.
08	Auxiliar REF	Recibe recibo cancelado
09	Auxiliar REF	Toma los datos del testimonio
10	Auxiliar REF	Revisa el fallo
11	Auxiliar REF	Asienta nuevamente la partida en libro de adopciones.
12	Auxiliar REF	Anula la partida anterior
13	Auxiliar REF	Entrega los libros a encargada de Registro del Estado Familiar.
14	Encargada REF	Recibe los libros
15	Encargada REF	Revisa los libros
16	Encargada REF	Firma y sella la nueva partida y la anulada.
17	Encargada REF	Devuelve los libros donde se encuentran las partidas.
18	Auxiliar REF	Recibe los libros con partidas selladas y firmadas
19	Auxiliar REF	Archiva.
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCESO: ADOPCIONES



ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO MATRINONIO CELEBRADO POR ABOGADO		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Entrega testimonio de abogado
02	Auxiliar REF	Recibe testimonio de abogado
03	Auxiliar REF	Asienta en libro de partida de matrimonio
04	Auxiliar REF	Entrega libro de partidas de matrimonio a encargada de Registro del Estado Familiar.
05	Encargada REF	Recibe libro
06	Encargada REF	Revisa libro
07	Encargada REF	Firma y sella libro
08	Encargada REF	Entrega libro de partidas de matrimonio a auxiliar
09	Auxiliar REF	Recibe libro
10	Auxiliar REF	Archiva
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

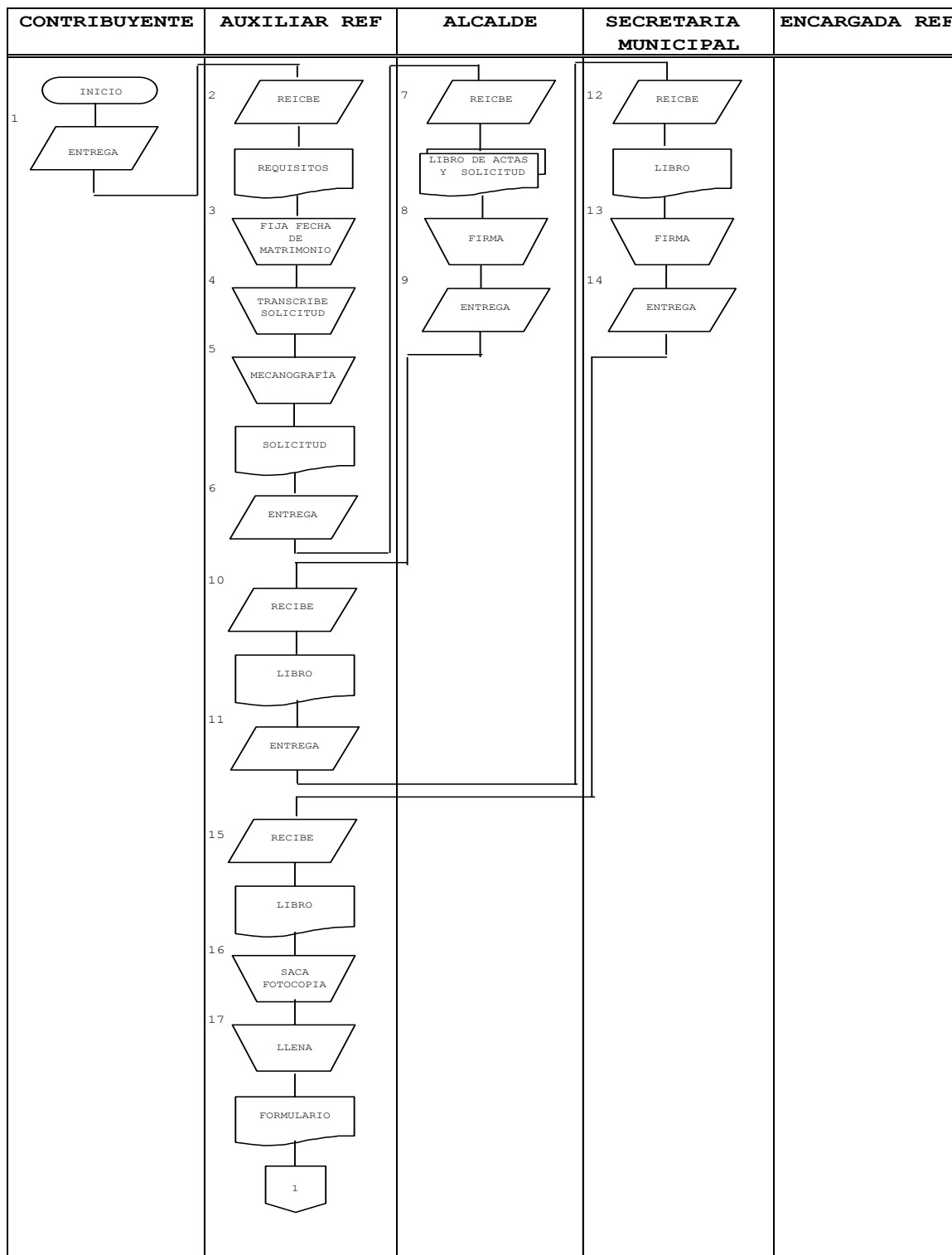
NOMBRE DEL PROCESO: MATRIMONIO CELEBRADO POR ALCALDÍA



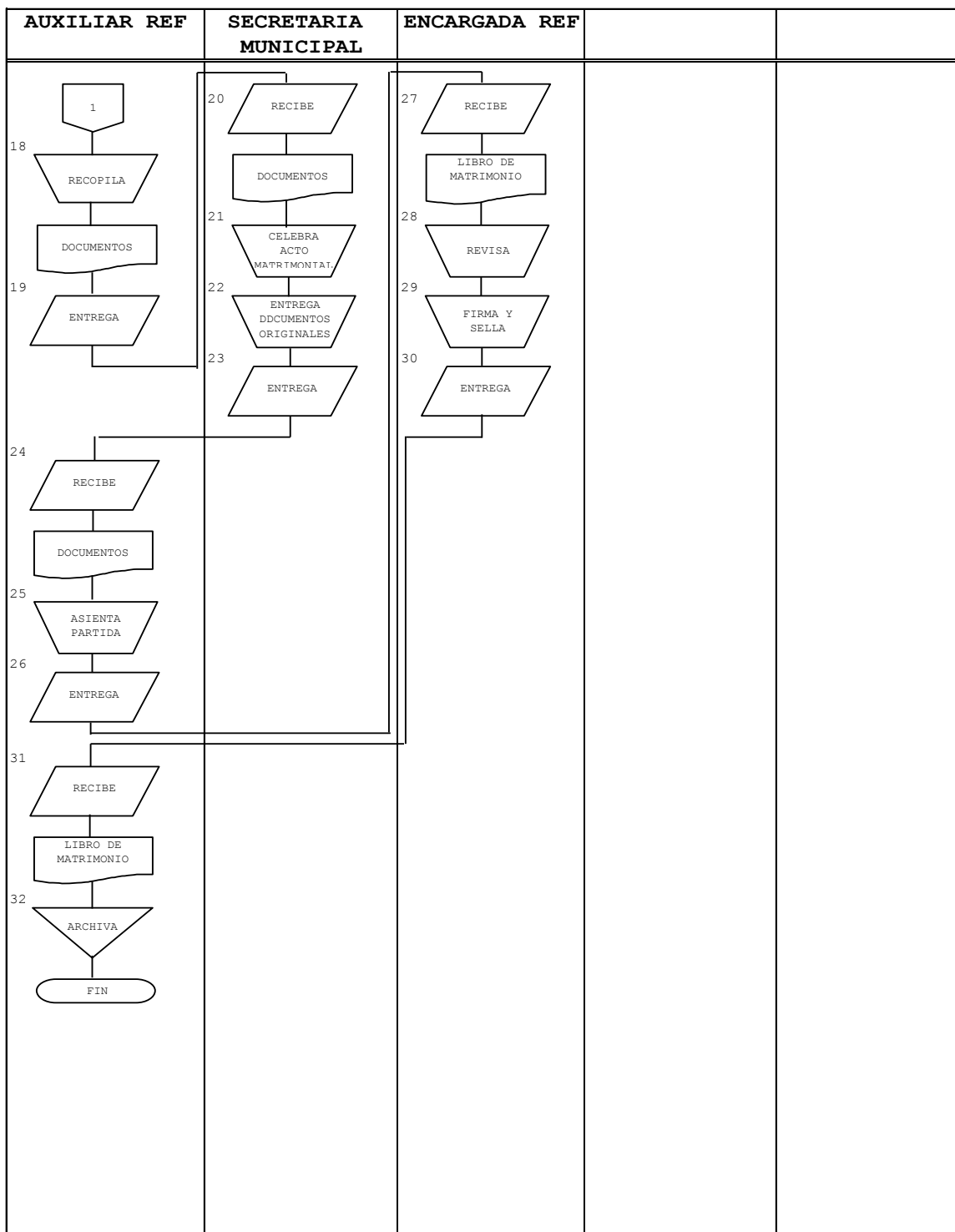
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 2
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO MATRIMONIO CELEBRADO POR ALCALDÍA		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Entrega requisitos
02	Auxiliar REF	Recibe requisitos
03	Auxiliar REF	Fija fecha de matrimonio
04	Auxiliar REF	Transcribe solicitud matrimonial
05	Auxiliar REF	Mecanografía solicitud matrimonial
06	Auxiliar REF	Entrega libro de actas y solicitud matrimonial a firma del alcalde.
07	Alcalde	Recibe libro y solicitud
08	Alcalde	Firma libro y solicitud
09	Alcalde	Entrega libro a auxiliar
10	Auxiliar REF	Recibe libro
11	Auxiliar REF	Entrega libro a secretaria municipal
12	Secretaria Municipal	Recibe libro
13	Secretaria Municipal	Firma libro
14	Secretaria Municipal	Entrega libro a auxiliar
15	Auxiliar REF	Recibe libro
16	Auxiliar REF	Saca fotocopia del libro de actas
17	Auxiliar REF	Llena formulario para acta matrimonial
18	Auxiliar REF	Recopila documentos
19	Auxiliar REF	Entrega documentos recopilados para acto de matrimonio
20	Secretaria Municipal	Recibe documentos
21	Secretaria Municipal	Celebra acto matrimonial
22	Secretaria Municipal	Entrega documentación original a contrayentes
23	Secretaria Municipal	Entrega documentos a auxiliar
24	Auxiliar REF	Recibe documentos
25	Auxiliar REF	Asienta matrimonio en libro de partidas de matrimonio

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 2 De : 2
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO MATRIMONIO CELEBRADO POR ALCALDÍA		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
26	Auxiliar REF	Entrega a la encargada de Registro del Estado Familiar libro de partidas de matrimonio para sello y firma
27	Encargada REF	Recibe libro
28	Encargada REF	Revisa libro
29	Encargada REF	Firma y sella libro
30	Encargada REF	Regresa libro a auxiliar
31	Auxiliar REF	Recibe libro
32	Auxiliar REF	Archiva libro
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCESO: MATRIMONIO CELEBRADO POR ALCALDÍA

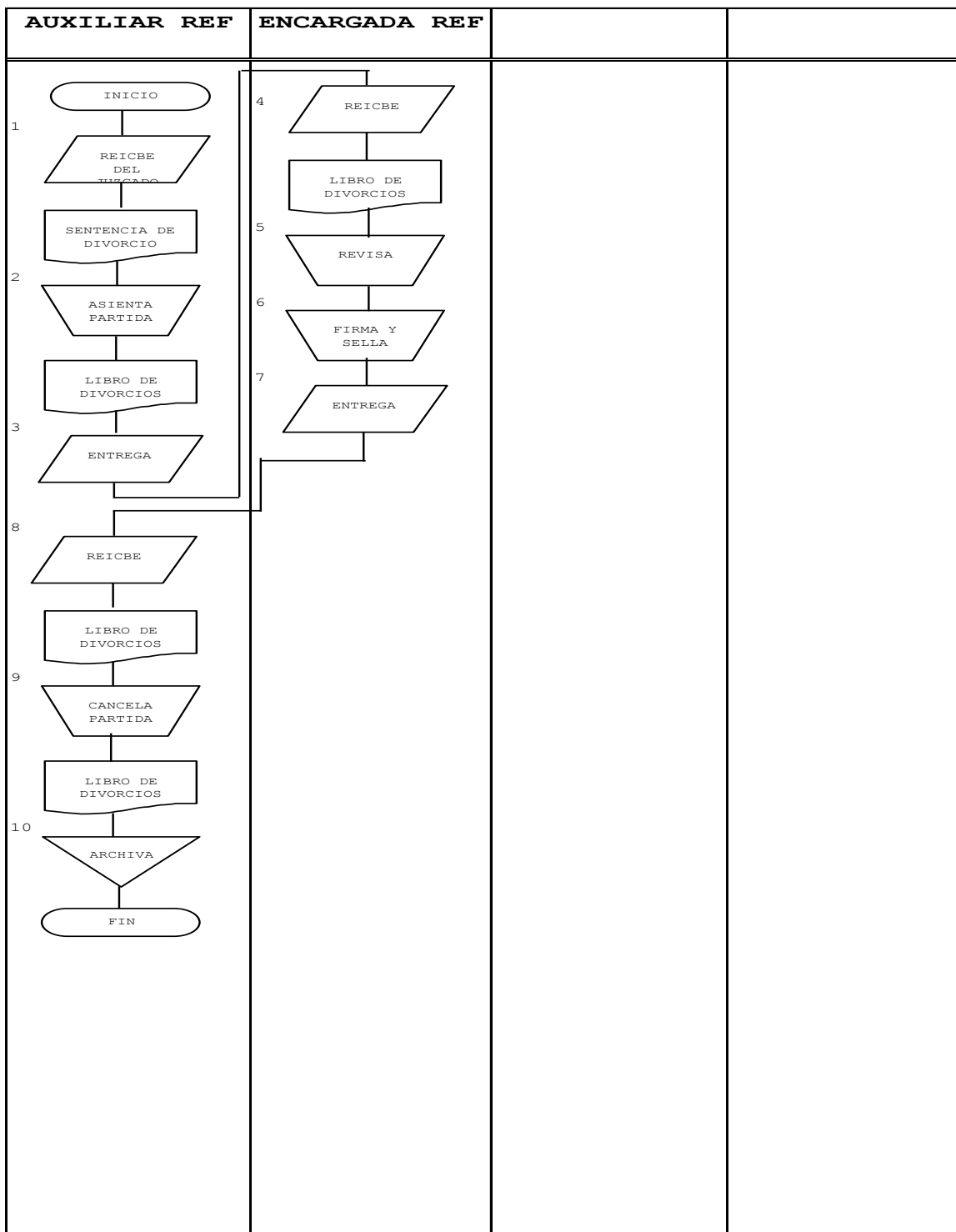


NOMBRE DEL PROCESO: MATRIMONIO CELEBRADO POR ALCALDÍA



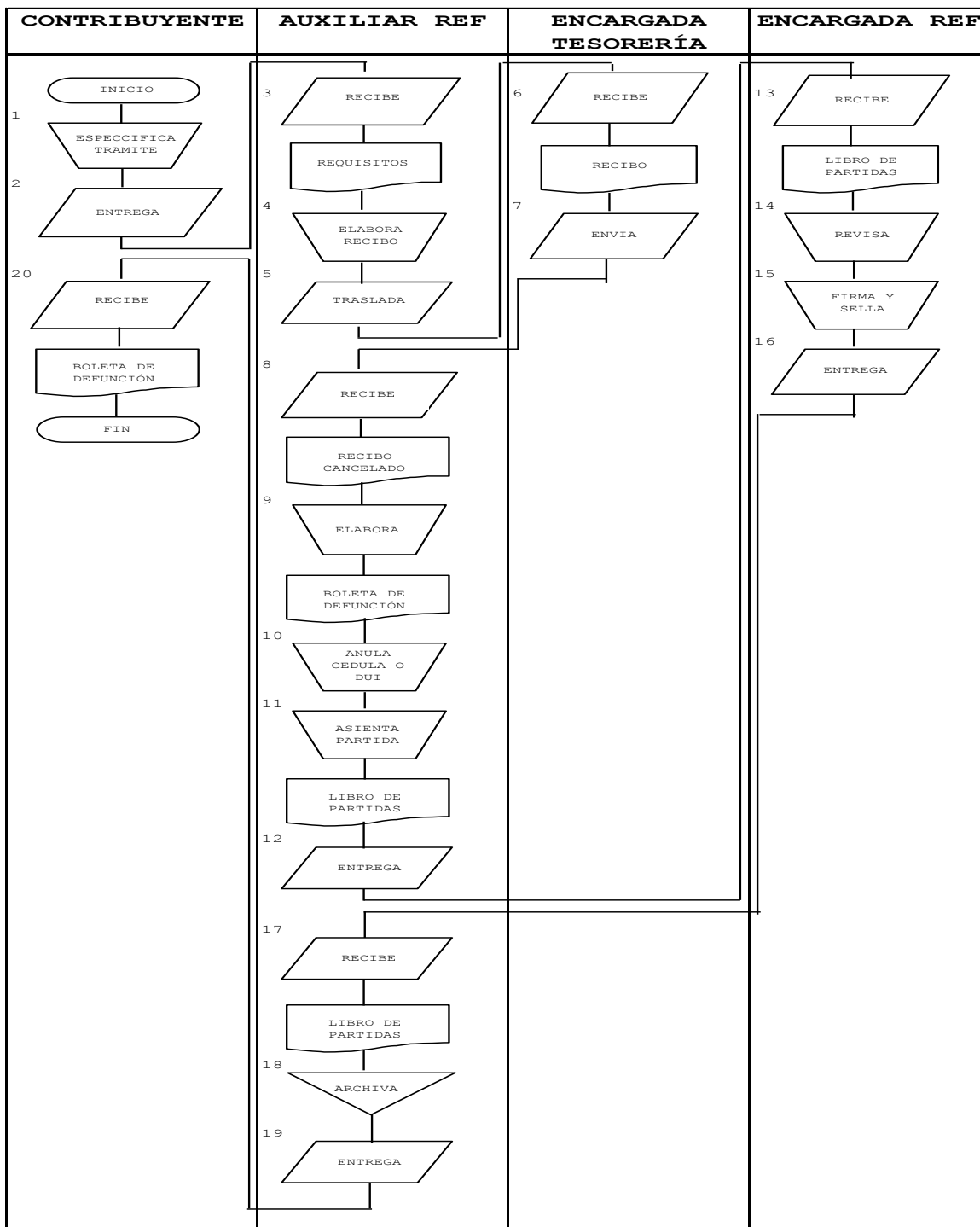
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DIVORCIO		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Auxiliar REF	Recibe del juzgado sentencia de divorcio
02	Auxiliar REF	Asienta en libro de divorcio
03	Auxiliar REF	Envía libro al encargado de Registro del Estado Familiar para firma y sellos
04	Encargada REF	Recibe el libro de divorcio
05	Encargada REF	Revisa libro
06	Encargada REF	Firma y sella libro
07	Encargada REF	Entrega el libro al auxiliar
08	Auxiliar REF	Recibe libro
09	Auxiliar REF	Cancela partida en el libro de matrimonio
10	Auxiliar REF	Archiva
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DIVORCIO



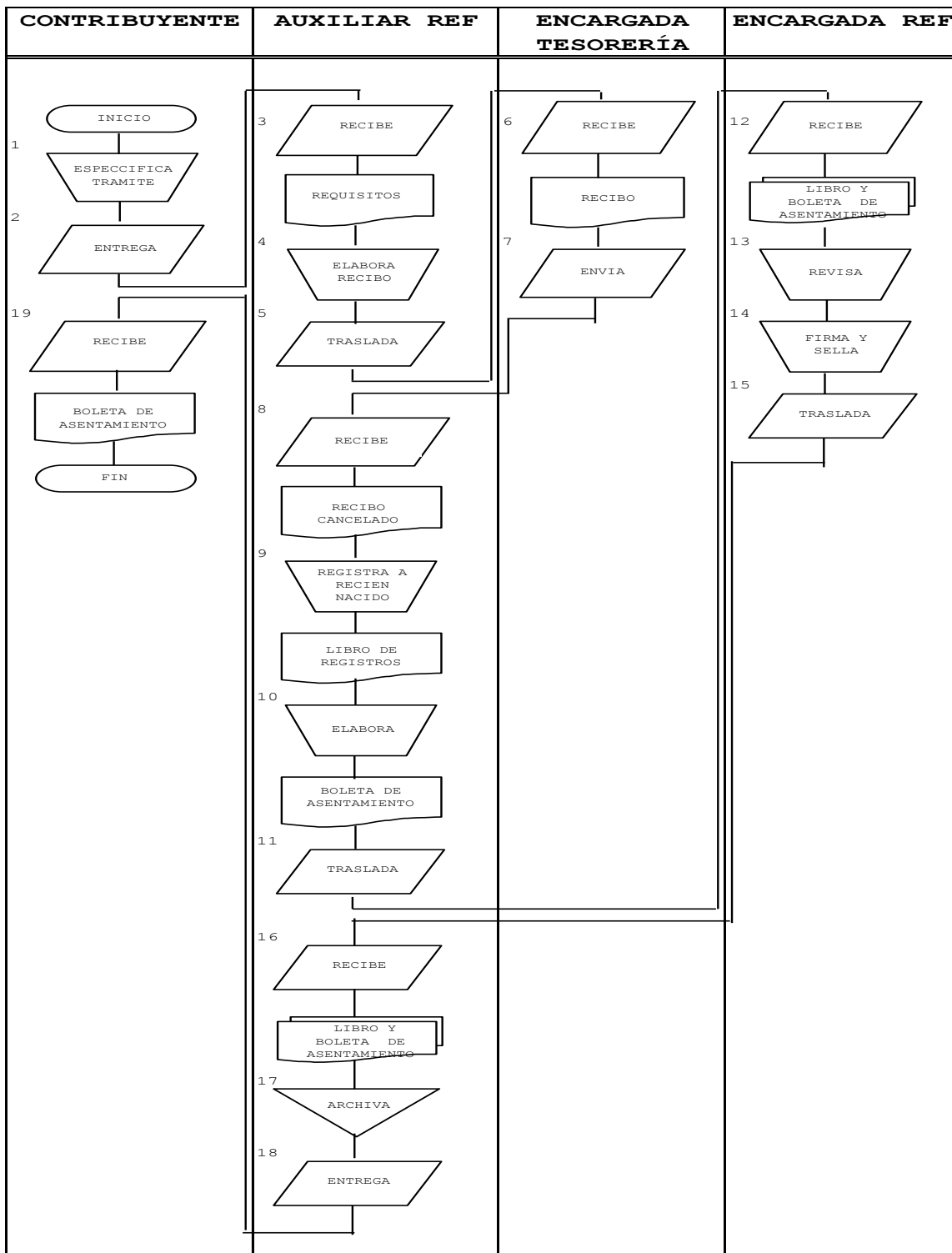
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DEFUNCIONES.		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Especifica trámite a realizar al auxiliar del REF
02	Contribuyente	Entrega requisitos exigidos para realizar trámite al auxiliar del REF.
03	Auxiliar REF	Recibe requisitos
04	Auxiliar REF	Elabora recibe de pago
05	Auxiliar REF	Traslada a encargada de colecturía recibo a cancelar por el contribuyente.
06	Encargada de Colecturía	Recibe recibo a cancelar
07	Encargada de Colecturía	Envía recibo cancelado por contribuyente a auxiliar del REF
08	Auxiliar REF	Recibe recibo cancelado
09	Auxiliar REF	Elabora la boleta de defunción
10	Auxiliar REF	Elimina cédula o DUI del difunto
11	Auxiliar REF	Asienta partida en libro de defunciones
12	Auxiliar REF	Entrega a encargada de Registro del Estado Familiar libro de partida para firma y sello
13	Encargada REF	Recibe el libro de defunciones
14	Encargada REF	Revisa libro
15	Encargada REF	Firma y sella libro
16	Encargada REF	Entrega a auxiliar libro de defunciones firmado y sellado
17	Auxiliar REF	Recibe libro de defunciones
18	Auxiliar REF	Archiva partida de defunción
19	Auxiliar REF	Entrega boleta de defunción
20	Contribuyente	Recibe boleta de defunción
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DEFUNCIONES



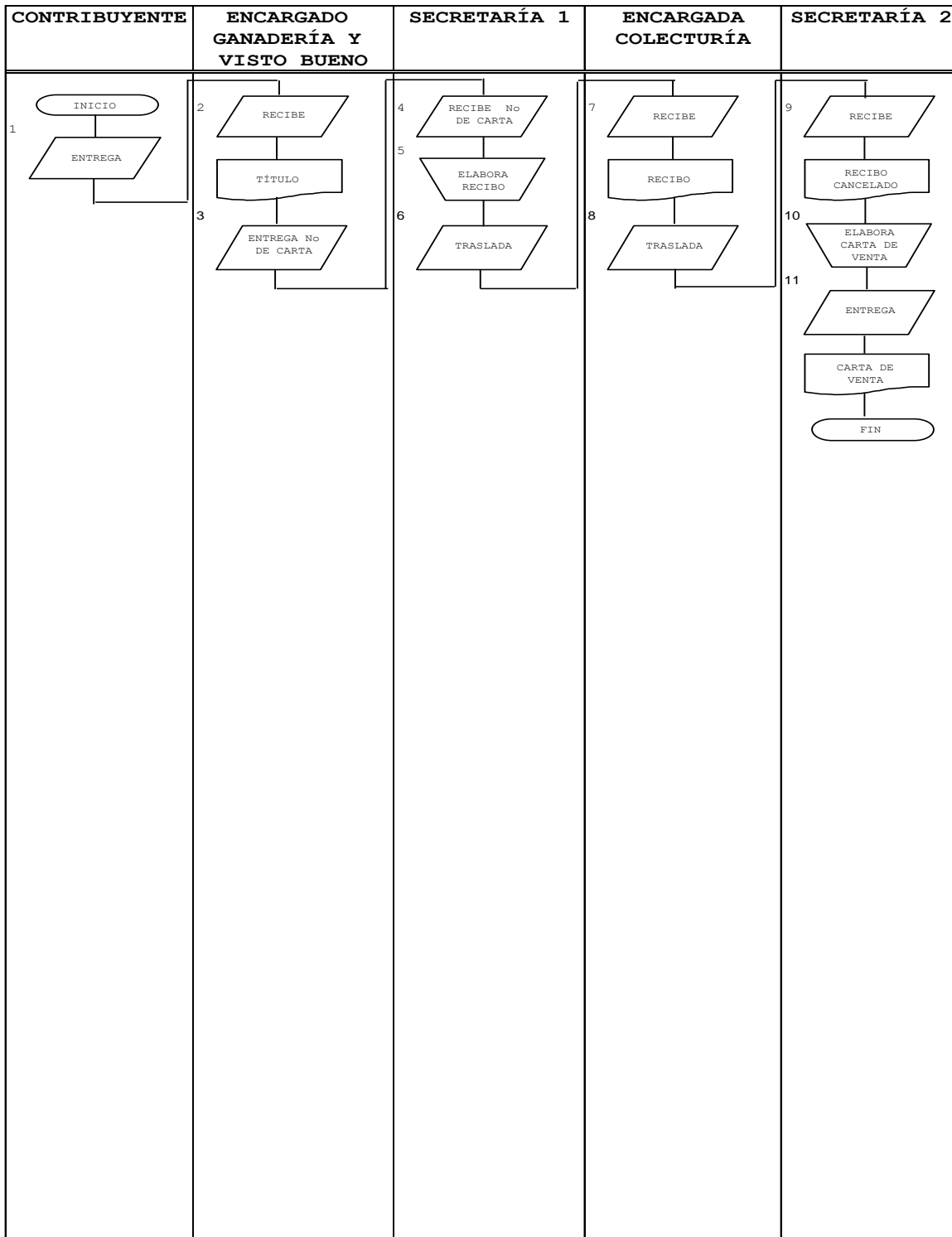
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ASENTAMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Especifica trámite a realizar al auxiliar del REF
02	Contribuyente	Entrega requisitos exigidos para realizar trámite al auxiliar del REF.
03	Auxiliar REF	Recibe requisitos
04	Auxiliar REF	Elabora recibo de pago
05	Auxiliar REF	Traslada a encargada de colecturía recibo a cancelar por el contribuyente.
06	Encargada de colecturía	Recibe recibo a cancelar
07	Encargada de colecturía	Envía recibo cancelado por contribuyente a auxiliar del REF
08	Auxiliar REF	Recibe recibo cancelado
09	Auxiliar REF	Registra al recién nacido en folio de hijos legítimos, ilegítimos o naturales
10	Auxiliar REF	Elabora boleta de asentamiento
11	Auxiliar REF	Traslada libro de registro y boleta de asentamiento a la encargada del REF
12	Encargada REF	Recibe libro de registro y boleta
13	Encargada REF	Revisa
14	Encargada REF	Firma y sella recibo y boleta
15	Encargada REF	Devuelve libro de registro y boleta auxiliar
16	Auxiliar REF	Recibe libro y boleta
17	Auxiliar REF	Archiva libro
18	Auxiliar REF	Entrega boleta de asentamiento
19	usuario	Recibe boleta de asentamiento
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO



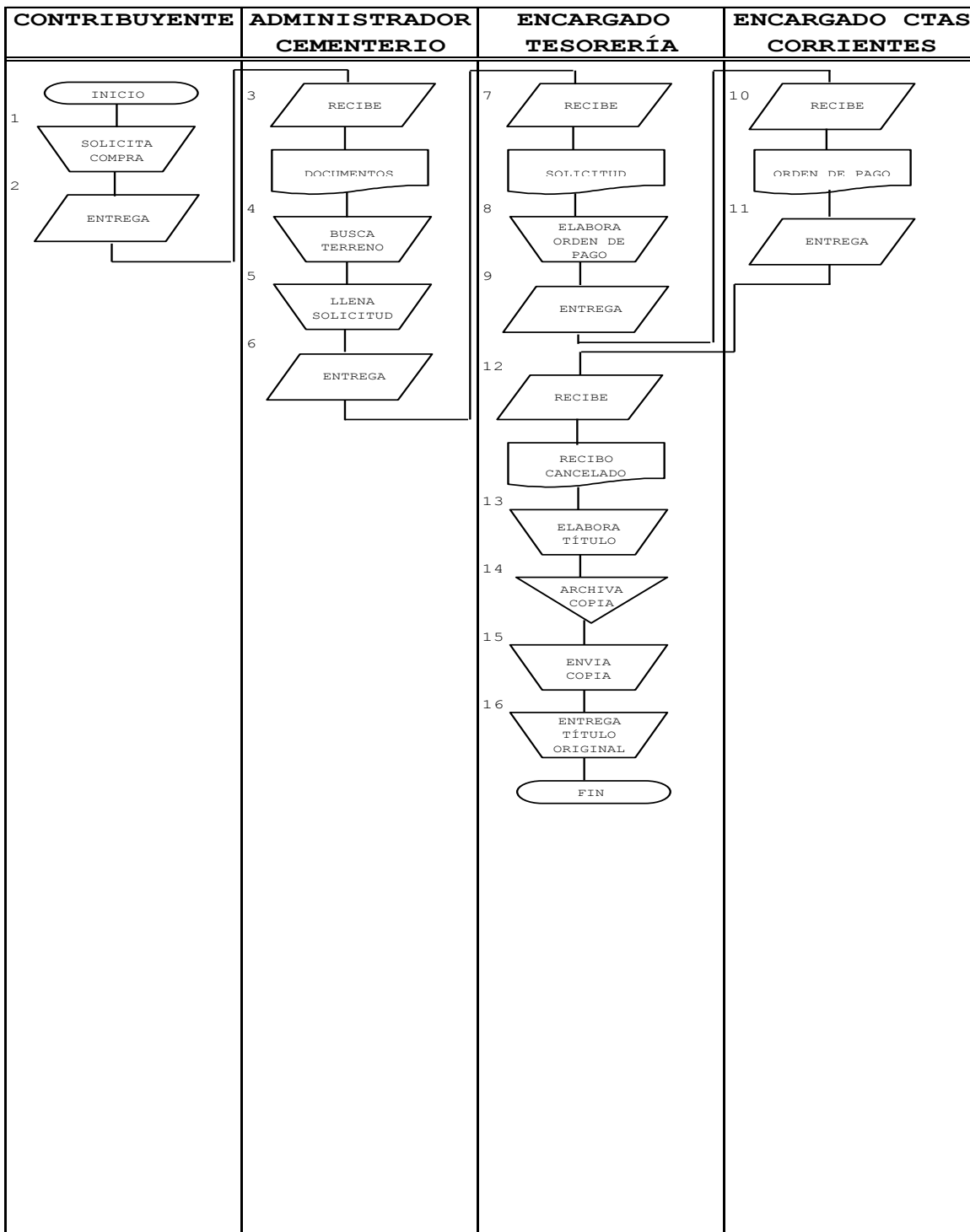
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN GANADERÍA Y VISTO BUENO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO VENTA DE GANADO		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Entrega título de propiedad al encargado de ganadería y visto bueno.
02	Encargado de ganadería y visto bueno	Recibe título de propiedad
03	Encargado de ganadería y visto bueno	Entrega número de carta de venta a secretaria #1 para elaborar recibo.
04	Secretaría #1	Recibe número de carta de venta.
05	Secretaría #1	Elabora recibo de pago
06	Secretaría #1	Traslada recibo a colecturía.
07	Encargada de colecturía	Recibe el recibo a cancelar por contribuyente.
08	Encargada de colecturía	Traslada recibo cancelado por contribuyente a secretaria #2
09	Secretaría #2	Recibe recibo cancelado.
10	Secretaría #2	Elabora carta de venta.
11	Secretaría #2	Entrega carta de venta a contribuyente.
VIGENCIA:		REFORMAS:
REVISADO:		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VENTA DE GANADO



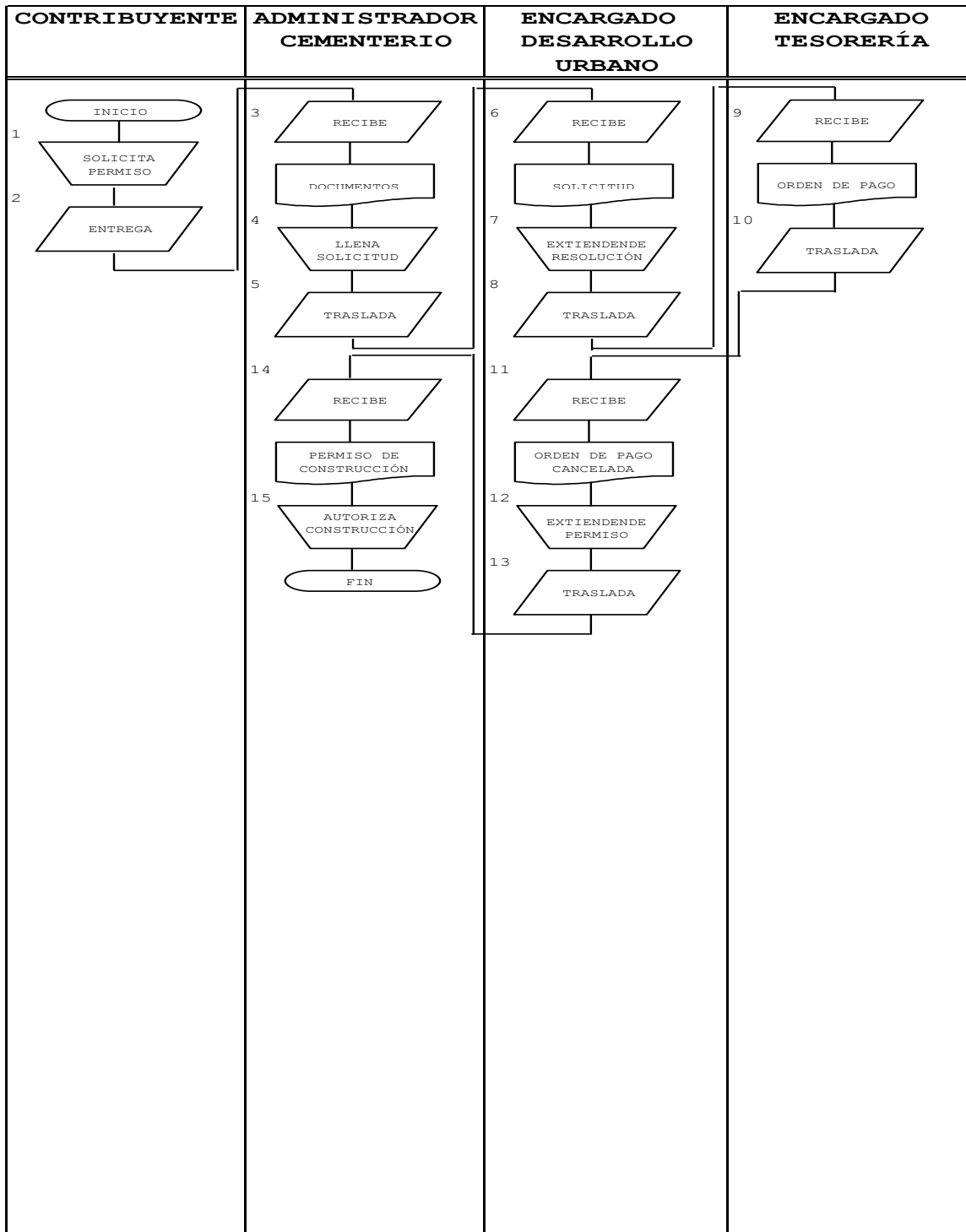
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN CEMENTERIO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO COMPRA DE TÍTULO DE PUESTO A PERPETUIDAD		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Solicita a administrador de cementerio la compra de un título de puesto a perpetuidad.
02	Contribuyente	Entrega a administrador de cementerio documentos de identidad.
03	Administrador cementerio	Recibe documentos
04	Administrador cementerio	Busca terreno disponible
05	Administrador cementerio	Llena solicitud de compra de terreno
06	Administrador cementerio	Entrega solicitud a encargado de tesorería
07	Encargado de tesorería	Recibe solicitud
08	Encargado de tesorería	Elabora orden de pago
09	Encargado de tesorería	Entrega orden de pago a encargado de cuentas corrientes
10	Encargado cuentas corrientes	Recibe orden de pago a cancelar por contribuyente
11	Encargado cuentas corrientes	Entrega recibo cancelado a encargado de tesorería
12	Encargado de tesorería	Recibe recibo cancelado
13	Encargado de tesorería	Elabora título de puesto a perpetuidad
14	Encargado de tesorería	Archiva copia
15	Encargado de tesorería	Envía copia a administrador de cementerio
16	Encargado de tesorería	Entrega título original a contribuyente.
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: COMPRA DE TÍTULO DE PUESTO A PERPETUIDAD



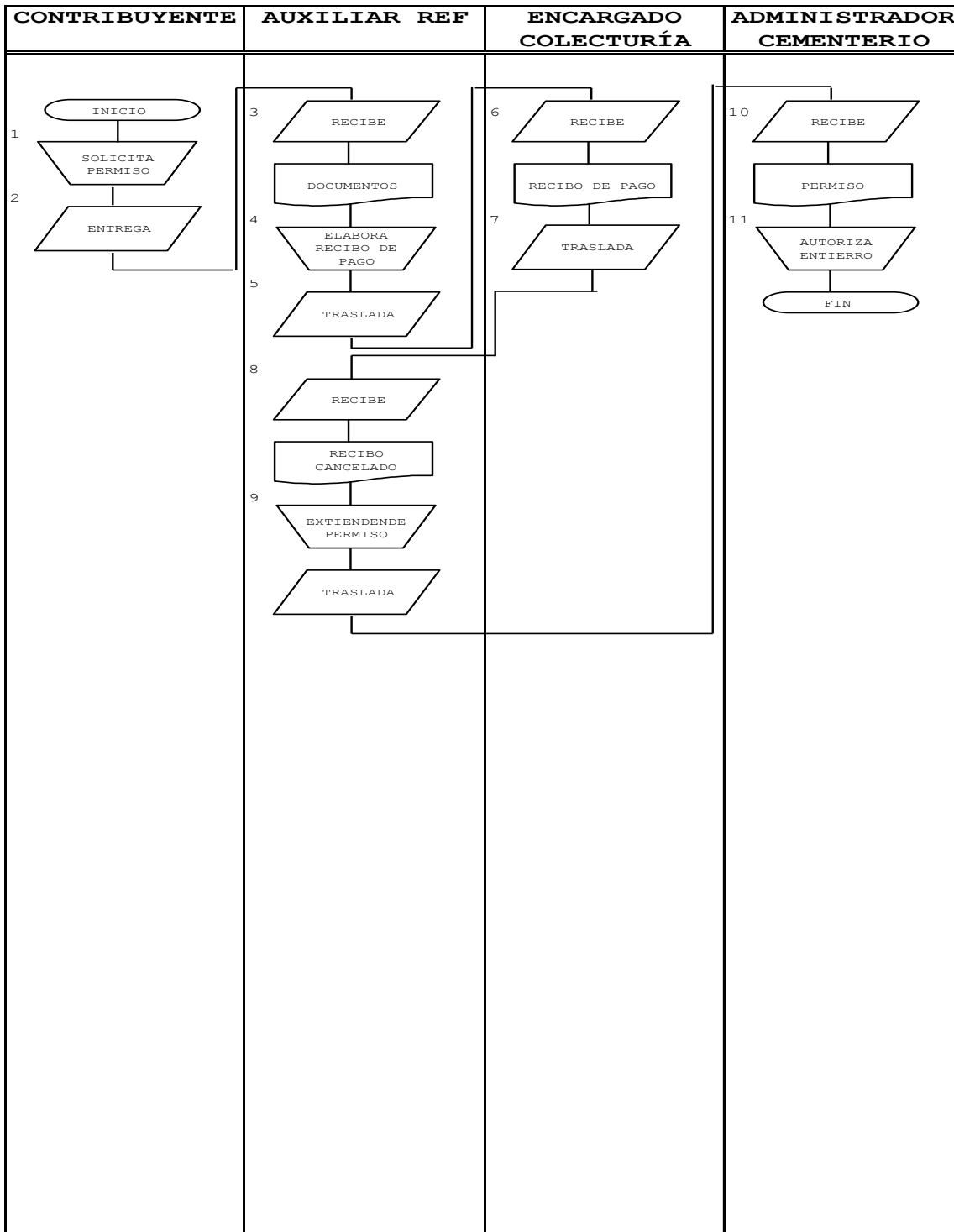
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN CEMENTERIO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PERMISO DE CONSTRUCCIÓN		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Solicita a administrador de cementerio un permiso de construcción.
02	Contribuyente	Entrega documentación necesaria
03	Administrador cementerio	Recibe documentación
04	Administrador cementerio	Llena solicitud para permiso de construcción
05	Administrador cementerio	Traslada solicitud a encargado de desarrollo urbano.
06	Encargado de desarrollo urbano	Recibe solicitud para permiso de construcción
07	Encargado de desarrollo urbano	Extiende resolución para construcción
08	Encargado de desarrollo urbano	Traslada orden de pago a encargado de tesorería.
09	Encargado de tesorería	Recibe orden de pago a cancelar pro contribuyente.
10	Encargado de tesorería	Traslada orden de pago cancelada a encargado de desarrollo urbano.
11	Encargado de desarrollo urbano	Recibe orden de pago cancelada.
12	Encargado de desarrollo urbano	Extiende permiso de construcción
13	Encargado de desarrollo urbano	Traslada permiso de construcción a administrador de cementerio
14	Administrador cementerio	Recibe permiso de construcción
15	Administrador cementerio	Autoriza construcción
VIGENCIA:		REFORMAS:
		REVISADO:
		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PERMISO DE CONSTRUCCIÓN



ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES SECCIÓN CEMENTERIO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 De : 1
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PERMISO DE INHUMANACIÓN (ENTIERRO)		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Contribuyente	Solicita permiso de entierro en el Registro del Estado Familiar.
02	Contribuyente	Entrega documentación requerida
03	Auxiliar REF	Recibe documentación
04	Auxiliar REF	Elabora recibo de pago a cancelar por contribuyente en colecturía
05	Auxiliar REF	Traslada recibo de pago a colecturía
06	Encargado de colecturía	Recibe recibo de pago
07	Encargado de colecturía	Envía recibo cancelado a auxiliara del REF
08	Auxiliar REF	Recibe recibo cancelado por contribuyente
09	Auxiliar REF	Extiende el permiso de entierro
10	Auxiliar REF	Traslada permiso de entierro a administrador de cementerio.
11	Administrador cementerio	Recibe permiso de entierro
12	Administrador cementerio	Autoriza que se lleve a cabo el entierro.
VIGENCIA:		REFORMAS:
REVISADO:		APROBADO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PERMISO DE INHUMANACIÓN



3. PRÁCTICAS SANAS DE CONTROL INTERNO.

Para que el control interno administrativo propuesto responda a las necesidades del Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, se hace necesario adaptarse a las siguientes prácticas sanas:

- Las instrucciones dadas por la jefatura del departamento preferentemente se harán en forma escrita.
- Los formularios a utilizar deberán estandarizarse permitiendo así un mejor control de las actividades.
- Mantener en orden la documentación que ampare las operaciones realizadas en cada una de las secciones del departamento.
- El responsable de implementar las prácticas sanas será la Jefatura del Departamento de Servicios Públicos.

4. PERSONAL IDÓNEO.

El control interno administrativo propuesto para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, deberá funcionar con el empleo de personal idóneo a cada puesto de trabajo. Pero para una mejor ubicación al cargo a cada uno de los que van a participa el funcionamiento del control se le deberá dar entrenamiento; con ello se logrará:

- Reclutamiento:

El Departamento de Servicios Públicos en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, deberá realizar el reclutamiento, mediante un proceso que permita identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes.

- Selección del personal.

La jefatura del departamento de Recursos Humanos se coordinará con la jefatura del departamento de Servicios Públicos para seleccionar a la persona que ocupará una vacante, al mismo tiempo deberán realizar entrevistas, pruebas de idoneidad, verificación de datos y referencias, examen médico y otros; a efectos de determinar la capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal o ético para el desempeño del cargo.

- Inducción.

El Departamento de Servicios Públicos en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos deberá establecer un proceso de inducción a efecto de familiarizar a los candidatos con la institución, funciones, políticas, atribuciones del cargo y el personal con quien va a relacionarse.

- Capacitación.

El Departamento de Servicios Públicos en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos deberá ejecutar programas de capacitación para desarrollar las capacidades y aptitudes de

sus empleados en sus puestos de trabajo; sobre la base de un diagnóstico que contenga las necesidades de capacitación, sus objetivos y un sistema de evaluación y seguimiento.

- Evaluación.

El trabajo de los empleados del Departamento de Servicios Públicos será evaluado periódicamente; su rendimiento deberá estar acorde a los parámetros de eficiencia establecidos por la jefatura de dicho departamento.

5. AUDITORÍA INTERNA.

Una vez establecido el control interno administrativo en el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, se evaluará su funcionamiento. El control interno administrativo será actualizado constantemente como consecuencia de las evaluaciones efectuadas por el Departamento de Auditoría Interna.

6. AMBIENTE DE CONTROL

El Departamento de Servicios Públicos Municipales en coordinación con el Auditor Interno deberán establecer factores que ayuden a la efectividad y cumplimiento del control interno administrativo tales como:

- Supervisar y dar seguimiento al desempeño de las funciones.
- Políticas y practicas del personal

- Identificar las diferentes influencias en temas que podrían afectar el control interno administrativo.

7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Con el Plan de Implementación del control interno administrativo se pretende orientar la puesta en marcha de los diferentes manuales propuestos, su implementación dependerá de las autoridades de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.

Este plan contiene los siguientes aspectos: los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación del control interno administrativo, las políticas que deberán aplicarse para orientar el logro de los objetivos, además las actividades administrativas necesarias, los recursos indispensables para la orientación del mismo y por último el cronograma respectivo.

a. Objetivos.

1) General:

Proporcionar lineamientos necesarios para la puesta en marcha del control interno administrativo propuesto para el Departamento de Servicios Públicos Municipales de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque, con el fin de contribuir para que su aplicación sea eficiente, eficaz y sirva como una herramienta de apoyo.

2) Específicos:

- Identificar los recursos necesarios para la aplicación del control interno administrativo propuesto.
- Conseguir que los manuales de organización y funciones, descripción de puestos y procedimientos sean puestos en práctica en el menor tiempo posible.
- Establecer las etapas o fases de la secuencia cronológica de las actividades para la implementación del control interno administrativo.

b. Políticas.

- Establecer mecanismos efectivos para obtener una asignación de recursos necesarios para la ejecución del control interno administrativo.
- Contar con el apoyo del Concejo Municipal para la implementación del Control Interno Administrativo que se propone.
- Dar a conocer el control interno administrativo propuesto por medio de capacitación y boletines informativos para hacer del conocimiento de los empleados la aplicación del control interno administrativo.

c. Actividades administrativas.

Para que el control interno administrativo propuesto pueda implementarse, debe realizarse las siguientes actividades administrativas:

- Presentar el diseño de control interno administrativo al Concejo Municipal de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque.
- Aprobación del control interno administrativo pro parte del Concejo Municipal de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque.
- Reproducir e implementar el control interno administrativo del Departamento de Servicios Públicos Municipales de la alcaldía Municipal de Quezaltepeque.
- Distribuir las herramientas técnicas administrativas en las diferentes secciones del Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.
- Capacitar en lo referente al puesto de trabajo a ejecutar para que conozca el alcance de sus funciones y responsabilidades, así como también los procedimientos a desarrollar.
- El informe sobre el control interno administrativo deberá ser revisado por el Concejo Municipal, para verificar si las metas de los niveles administrativos y operativos satisfacen el objetivo del mismo.

d. Recursos.

Los recursos con que debe contar el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque para implementar la propuesta son:

- Humanos:

La Alcaldía Municipal de Quezaltepeque debe contar con el personal idóneo en el Departamento de Servicios Públicos Municipales. Para ello es necesario capacitar a dicho personal sobre el uso del plan que se propone.

- Materiales:

Dentro de los recursos materiales a utilizar en la implementación se encuentran, equipo audiovisual, local mobiliario.

- Financieros:

Incluye aquellos gastos en que incurra la alcaldía en el desarrollo de la propuesta. Como:

Copias	\$ 5.00
Capacitación (3 meses)	\$ 350.00
Papelería	\$ 5.00
Imprevistos	<u>\$ 20.00</u>
Total	\$ 380.00

- Técnicos administrativos:

Los manuales administrativos constituirán herramientas técnicas útiles al Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, ya que en ellos se reflejan aspectos importantes para dicho departamento, con el objeto de guiar al personal en las actividades que ellos realizan.

e. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	TIEMPO				MESES											
					1				2				3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Presentar el diseño de Control Interno Administrativo al Concejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.																
2. Aprobación del Control Interno Administrativo por parte del Concejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque																
3. Reproducir e implementar el Control Interno Administrativo del Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.																
4. Distribuir las herramientas técnicas en las diferentes secciones del Departamento de Servicios Públicos Municipales de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque																
5. Capacitar en lo referente al puesto de trabajo a ejecutar para que conozcan el alcance de sus funciones y responsabilidades, así como también los procedimientos a desarrollar.																
6. El informe sobre el control Interno Administrativo debera ser revisado por el Concejo Municipal, para verificar si las metas de los niveles administrativos y operativos satisfacen el objetivo del mismo.																

BIBLIOGRAFIA

LIBROS.

- BONEO, HORACIO. Saber Ver las Empresas Públicas. Centroamérica: Editorial Universitaria Centroamericana, 1° Edición, 1980.
- IGLESIAS MEJIA, SALVADOR. Guía para la elaboración de trabajos de investigación monográfico o tesis. El salvador: 3° Edición corregida y aumentada.
- MASGRAU, E GIRONELLA. El Control Interno y la Censura de Cuenta. Prentice Hall Editorial Staff, 1976.
- PATZ L., ALAN Y ALAN J. ROWE. Control Administrativo y Sistema de Toma de Decisiones Texto, Casos y Lecturas. México: Editorial Limusa, S.A., 1° edición, 1982
- PERDOMO MORENO, ABRAHAM. Fundamentos de Control Interno. México: 5° Edición 1991.
- ROBBINS, STEPHEN P. Administración. Prentice Hall Hispanoamérica, 5° Edición.
- SAMPIERI HERNÁNDEZ, ROBERTO Y OTROS Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill, 1° Edición, 1991.
- SANTILLANA GONZÁLES, JUAN RAMON. Auditoría Interna Integral. Editorial ECASA, 1° Edición.

- TERRY R. GEORGE Y FRANKLIN STEPHEN Principios de Administración. México: Editorial Continental, 4° Edición, 1987.
- THIERAUF, ROBERT J. Auditoría Administrativa con Cuestionarios de Trabajo. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V., 1986
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, AC. Declaraciones sobre Normas de Auditoría. México: Talleres de Diseño Gráfico Mundial, 3° Edición, 1991.

TESIS

- ALVARADO, VERÓNICA Y OTROS. Diseño de un Sistema Administrativo para la Sección de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. Trabajo de Graduación, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Septiembre 1998.
- ALVARADO, VICTOR Y OTROS. Sistema de Control Interno Aplicable a la Subdirección Técnica de Sanidad Vegetal del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Trabajo de Graduación, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Junio 1992.
- ALVARADO, ALLISS Y OTROS. Diseño de un Control Interno Administrativo para el Hospital Nacional De Cojutepeque, Departamento de Cuscatlan, El Salvador. Trabajo de

Graduación, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Junio 2000.

- MERINO, SANDRA Y OTROS. Control Interno Contable Aplicable a las Municipalidades de El Salvador, Caso Practico. Trabajo de Graduación, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Abril 1997.

LEYES Y REGLAMENTOS

- Código Municipal. Decreto Legislativo No. 274, Diario Oficial No. 23 del 5 de Febrero de 1986.
- Constitución de la República de El Salvador, con sus Reformas, Decreto No. 3 1983.
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República. Decreto Legislativo No. 15, Diario Oficial No. 21 del 31 de Enero de 2000.

DOCUMENTOS

- INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL (ISDEM). Diagnóstico del municipio de Quezaltepeque. El salvador 2002.
- GUZMÁN PABLO ARNOLDO. Monografía del Departamento de La Libertad. El Salvador: Instituto Geográfico Nacional, 1990.

OTROS

- [HTTP://ORBITA.STARMEDIA.COM/UNAMOSAPUNTES/ORGANIGRAMAS.HTM](http://ORBITA.STARMEDIA.COM/UNAMOSAPUNTES/ORGANIGRAMAS.HTM).

ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS.

Anexo No. 1 Tabulación y comentario
De la información.

Anexo No. 2 Guía de entrevista.

ANEXO I

**TABULACIÓN Y COMENTARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

PREGUNTA No 1:

¿Conoce el objetivo del Departamento de Servicios Públicos?

OBJETIVO:

Determinar si las personas que laboran en el Departamento de Servicios Públicos tienen conocimiento del objetivo de dicho departamento.

CUADRO No1

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	5	13.5%
NO	32	86.5%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de encuestados el 13.5% presenta una claridad en el trabajo que desarrolla, debido a que conoce cual es el objetivo que persigue el Departamento y el 86.5% expresó no conocerlo, lo que refleja que la mayoría de empleados no están identificados con el servicio que pretende brindar la Alcaldía.

PREGUNTA No 2:

¿Son de su conocimiento los planes de trabajo del Departamento?

OBJETIVO:

Determinar si los empleados del Departamento de Servicios Públicos conocen los planes de trabajo que se elaboran en dicho departamento.

CUADRO NO 2

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	6	16.2%
NO	31	83.8%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

De acuerdo a los datos recopilados el 16.2% afirma conocer los planes de trabajo y el 83.8% manifestó no conocer los planes de trabajo. Esto implica que los empleados realizan su trabajo sin una guía que les ayude a desarrollar sus actividades de una forma efectiva y adecuada.

PREGUNTA No 3:

¿Participa usted en la elaboración de planes de trabajo del departamento?

OBJETIVO:

Conocer si los empleados del Departamento de servicios Públicos Participan en la elaboración de los planes de trabajo de dicho departamento.

CUADRO No3

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	4	10.8%
NO	33	89.2%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de los empleados encuestados el 10.8% participa en la elaboración de los planes de trabajo del departamento y el 89.2% manifestó no participar en la elaboración de dichos planes. Esto indica que al jefe del departamento no le interesa las sugerencias de sus empleados para la elaboración de los planes de trabajo.

PREGUNTA No 4:

¿Cuenta el Departamento de Servicios Públicos con una estructura organizativa?

OBJETIVO:

Conocer si el departamento de Servicios Públicos posee un organigrama que refleje las líneas de autoridad y niveles de responsabilidad de las secciones que lo conforman.

CUADRO No4

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	5	13.5%
NO	32	86.5%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

De acuerdo a los datos recopilados el 13.5% del total de empleados encuestados afirman conocer la estructura organizativa del departamento. Caso contrario el 86.5% restante no la conoce. Esto indica que gran parte de los empleados no conocen las líneas de autoridad y los niveles de responsabilidad al cual corresponde cada uno de ellos.

PREGUNTAS No5 y No6:

¿De cuantas personas recibe órdenes e instrucciones de trabajo?

¿De acuerdo al cargo que desempeña cuando se le presenta un problema en el departamento a quien se dirige?

OBJETIVO:

Conocer si existe unidad de mando y si se respetan las líneas de autoridad existentes en el Departamento de Servicios Públicos.

CUADRO No5

A QUIEN SE DIRIGE No DE PERSONAS	JEFE INMEDIATO	JEFE SUPERIOR	OTROS	TOTAL	
				V. ABSOLUTO	V. PORCENTUAL
UNA PERSONA	24	0	0	24	64.9%
DOS PERSONAS	13	0	0	13	35.1%
TRES PERSONAS	0	0	0	0	0.0%
MÁS DE TRES	0	0	0	0	0.0%
TOTAL	37	0	0	37	100.0%

COMENTARIO:

El 64.9% del total de empleados encuestados manifiestan que en el desarrollo de su trabajo recibe ordenes e instrucciones de una persona siendo este su jefe inmediato. Por lo tanto, el principio de unidad de mando y línea de autoridad se cumplen, aunque no de forma absoluta ya que un 35.1% reciben órdenes de dos personas; pero aún así se reportan a su jefe inmediato.

PREGUNTA No 7:

¿Conoce algún documento, donde estén plasmadas las actividades que debe ejecutar?

OBJETIVO:

Determinar si en el Departamento de Servicios Públicos poseen documentos técnicos administrativos donde se describen actividades a ejecutar en cada puesto de trabajo.

CUADRO No6

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	12	32.4%
NO	25	67.6%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

El 32.4% de los empleados encuestados afirman conocer documentos en los cuales se les señalen las actividades que corresponden a su puesto de trabajo, lo que significa que tienen claras las tareas a realizar; sin embargo, el 67.6% manifiesta no conocer algún documento que oriente el desarrollo de todas las actividades, lo que afecta el buen funcionamiento y desempeño de las mismas, pues dichos instrumentos les podrían servir de guía y apoyo.

PREGUNTA No 8:

¿Cuál de los siguientes documentos posee?

OBJETIVO:

Conocer si existen herramientas técnicas administrativas que faciliten el desarrollo de las actividades del departamento.

CUADRO No7

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	0	0.0%
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	2	5.4%
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	0	0.0%
OTROS	0	0.0%
NINGUNO	35	94.6%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de encuestados el 5.4% expreso que poseen manual de descripción de puestos y el 94.6% manifiesta no tener ningún documento. Esto indica que en el departamento no cuentan con documentos que detallen la información en forma ordenada, explicando las obligaciones de cada unidad, así mismo las actividades que deben desarrollarse y los procedimientos a seguir en cada puesto de trabajo.

PREGUNTAS No 9 y No 10:

¿Considera usted que la forma en que realiza los procedimientos de trabajo es la adecuada?

¿Qué sugerencias podría aportar para mejorar los procedimientos?

OBJETIVO:

Determinar si los empleados del departamento consideran adecuada la forma en que realizan los procedimientos de trabajo y las mejoras que ellos podrían aportar a dichos a dichos procedimientos.

CUADRO No 8

MEJORAS PROC. DE TRABAJO	COMUNICACIÓN	EQUIPO COMPUTARIZADO	SUPERVISIÓN	COORDINACIÓN	INFORMACIÓN ACTUALIZADA	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	TODAS LAS ANTERIORES	OTRAS	TOTAL	
									V. ABSOLUTO	V. PORCENTUAL
SI	4	1	1	3	0	9	3	7	28	75.7%
NO	0	0	0	0	0	1	0	8	9	24.3%
TOTAL	4	1	1	3	0	10	3	15	37	100.0%

COMENTARIO:

El 24.3% de los empleados encuestados consideran que los procedimientos de trabajo no son adecuados. Caso contrario el 75.7% restante opinó que los procedimientos de trabajo son los adecuados, pero al mismo tiempo pueden ser mejorados utilizando herramientas técnicas administrativas que contengan con claridad los pasos y operaciones que deben seguirse para realizar una actividad, así como también teniendo una estrecha comunicación y coordinación en el trabajo.

PREGUNTA No 11:

¿Se utilizan formularios para las operaciones administrativas que se realizan en el departamento?

OBJETIVO:

Establecer si las operaciones administrativas quedan debidamente registradas, de modo que puedan ser consultadas posteriormente.

CUADRO No9

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	32	86.5%
NO	5	13.5%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

El 86.5% de los empleados del departamento utilizan formularios par el registro de las operaciones administrativas, lo que hace posible consultar posteriormente dichas operaciones, no así el 13.5% manifestó que en su puesto de trabajo no utiliza formularios, debido a que sus actividades son operativas.

PREGUNTA No 12:

¿Existe una persona responsable de la autorización de las operaciones que originan compromiso y obligaciones?

OBJETIVO:

Identificar si existe una persona responsable de la autorización de las operaciones que originan compromiso y obligaciones en el Departamento de Servicios Públicos.

CUADRO No10

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	28	75.7%
NO	9	24.3%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

El 75.7% del total de empleados encuestados afirma que existe una persona responsable de la autorización de operaciones que originan compromisos y obligaciones y el 24.3% opinan que no existe dicha persona. Esto indica que existe un control sobre las transacciones o actividades que involucran dinero.

PREGUNTA No 13:

¿Qué métodos de reclutamiento y selección de personal se utilizan en la Alcaldía?

OBJETIVOS:

Conocer que métodos de reclutamiento y selección de personal se utilizan en la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque.

CUADRO No11

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
A TRAVES DE UN AMIGO	21	56.8%
POR MEDIO DEL ALCALDE	14	37.8%
SIGUIENDO UN PROCESO DE SELECCIÓN	0	0.0%
OTROS	2	5.4%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

El 56.8% de las personas encuestadas manifestó que la forma en la que se ingresa a la alcaldía es por medio de un amigo, el 37.8% considera que es por medio del alcalde y un 5.4% por medio de otros métodos. Esto indica que la alcaldía para atraer candidatos y llenar plazas vacantes lo hace por medio de amistades, lo cual no es recomendable para la institución; ya que debería de desarrollarse de una mejor manera la contratación del personal, porque de ahí depende en gran medida la prestación de un servicio eficiente a la comunidad.

PREGUNTAS No 14 y No15:

¿Se le proporcionan cursos de capacitación que ayude en el desempeño de sus actividades?

¿En que área se capacita al personal?

OBJETIVO:

Conocer si se le proporcionan cursos de capacitación al personal del departamento y en que área los reciben.

CUADRO No12

CURSOS DE CAPACITACIÓN	AREA DE CAPACIÓN	ATENCIÓN AL CLIENTE	TRABAJO EN EQUIPO	COMPUTACIÓN	LAS ANTERIORES	OTRAS	NINGUNA	TOTAL	
								V. ABSOLUTO	V. PORCENTUAL
SI		0	0	0	5	13	0	18	48.6%
NO		0	0	0	0	0	19	19	51.4%
TOTAL		0	0	0	5	13	19	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de encuestados el 48.6% afirmó que reciben cursos de capacitación, especialmente en las áreas de atención al cliente, trabajo en equipo y computación. Caso contrario el 51.4% del total de encuestados expresan no recibir capacitación en ninguna área. Esto indica que en el departamento no cuentan con programas de capacitación y adiestramiento para su personal afectando tal situación a los usuarios pues existe deficiencia en la prestación de los servicios, ya que están descuidando áreas tan importantes para mejorar la administración y la atención al público.

PREGUNTA No 16:

¿Existen controles para evaluar el desempeño de su trabajo?

OBJETIVO:

Conocer si existen controles sobre las actividades que realizan los empleados del Departamento de Servicios Públicos.

CUADRO No13

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	8	21.6%
NO	29	78.4%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de empleados encuestados el 21.6% afirmaron que existen controles para evaluar su desempeño y el 78.4% manifestó que no evalúan el desempeño de su trabajo. Esto indica que no existe una supervisión por parte de los jefes inmediatos de cada sección para que los empleados ejecuten las actividades que les han sido asignadas.

PREGUNTA No 17:

¿Le proporcionan alguna recompensa o incentivo para motivarlo en su trabajo?

OBJETIVO:

Conocer si en el Departamento de Servicios Públicos se preocupan por que el personal se encuentre motivado en su puesto de trabajo.

CUADRO No14

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	0	0.0%
NO	37	100.0%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

El 100% de los empleados encuestados expresaron no haber recibido ningún tipo de recompensa o incentivo que los motive en su puesto de trabajo. Esto indica que dentro del departamento no se preocupan por motivar a su personal para que este pueda desarrollar sus actividades de la mejor manera, afectando así el servicio que se presta en el departamento.

PREGUNTA No 18:

¿Se llevan controles entre las actividades planificadas y ejecutadas?

OBJETIVO:

Determinar si las actividades ejecutadas se desarrollan de acuerdo a lo planificado.

CUADRO No15

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	5	13.5%
NO	22	59.5%
NO SABE	10	27.0%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de empleados encuestados el 13.5% afirman que se lleva un control entre las actividades planificadas y ejecutadas, un 59.5% manifiesta que no se realiza dicho control y el 27% restante expreso no saber. Esto indica que a los empleados no se les controla la manera en que ejecutan sus actividades, afectando así el cumplimiento de los planes de trabajo.

PREGUNTA No 19:

¿Conoce con que otras secciones del Departamento de Servicios Públicos se relaciona la sección a la que pertenece?

OBJETIVO:

Conocer si los empleados saben con que otras secciones del departamento se relaciona la sección a la que pertenece.

CUADRO No16

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	13	35.1%
NO	24	64.9%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

El 35.1% de los empleados encuestados afirman conocer con que otras secciones se relaciona la sección a la que pertenecen y el 64.9% manifestó no conocer dicha relación. Esto indica que no se le da a conocer al empleado las relaciones que existen dentro del departamento debido al alto índice de desconocimiento que se presenta.

PREGUNTA No 20:

¿Conoce usted si la sección a la que pertenece se relaciona con algún departamento de la Alcaldía?

OBJETIVO:

Conocer si los empleados saben con que departamento se relaciona la sección a la que pertenece.

CUADRO No17

ALTERNATIVAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	25	67.6%
NO	12	32.4%
TOTAL	37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de encuestados el 67.6% afirmo conocer con que departamento de la alcaldía se relaciona la sección a la que pertenece y el 32.4% restante manifestó no tener conocimiento de dicha relación. Esto indica que existen relaciones internas entre secciones y departamentos de la alcaldía para el normal funcionamiento de esta.

PREGUNTAS No 21 y No 22:

¿Se le presentan dificultades en el desarrollo de sus actividades?

¿Que tipo de dificultades se le presenta?

OBJETIVO:

Determinar si al personal del Departamento de Servicios Públicos se le presentan dificultades en el desarrollo de sus actividades y cuales son esas dificultades.

CUADRO No18

TIPO DE DIFICULTADES	COMUN. CON CONTRIBUYENTE	FALTA INFORM. OPORTUNA	EJECUCIÓN DE PROYEC.	FALTA HERRAM. TEC. ADMIN.	FALTA EQUIP. COMPUTARIZADO	TODAS LAS ANTERIORES	OTRAS	TOTAL	
								V. ABSOLUTO	V. PORCENTUAL
SI	2	1		2	2	1	12	20	54.1%
NO								17	45.9%
TOTAL								37	100.0%

COMENTARIO:

Del total de encuestados el 54.1% afirma tener dificultades para desarrollar sus actividades, por no contar con herramientas técnicas administrativas, aunque no de forma absoluta, pues un 45.9% opinó lo contrario. Lo que indica que la falta de herramientas técnicas afecta el desempeño de los empleados lo que repercute en la prestación del servicio que presta dicho departamento.

ANEXO II

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.**

OBJETIVO: Recolectar información necesaria que permita realizar el diagnóstico del Control Interno Administrativo en el Departamento de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque; así mismo, comprobar y complementar la información obtenida en las encuestas realizadas a los empleados de dicho departamento.

1. ¿Se elaboran objetivos dentro del Departamento de Servicios Públicos?
2. ¿Se elaboran planes de trabajo para los Servicios Públicos que presta la Alcaldía?
3. ¿Participa usted en la elaboración de planes de trabajo del Departamento al que pertenece?
4. ¿Se lleva un control de los planes de trabajo?

5. ¿Concuerdan los planes de trabajo con los objetivos del departamento?
6. ¿Considera usted que la organización del departamento contribuye al logro de los objetivos?
7. ¿De cuantas personas reciben ordenes los empleados del departamento?
8. ¿A quién reportan los empleados del departamento cuando se les presenta algún problema?
9. ¿Qué herramientas administrativas se les proporciona a los empleados para desarrollar sus funciones?
10. ¿Existe una persona responsable de la autorización de las operaciones que originan compromiso y obligaciones?
11. ¿Qué métodos de reclutamiento y selección de personal se utilizan dentro de la Alcaldía?
12. ¿Se proporcionan cursos de capacitación que ayuden al desempeño de los empleados dentro del Departamento?

13. ¿Existen controles para evaluar el desempeño de los empleados?
14. ¿Qué tipo de recompensas e incentivos se les proporcionan a los empleados del departamento?
15. ¿Se llevan controles entre las actividades planeadas y ejecutadas? ¿Cuáles?
16. ¿Considera usted que existe un control adecuado de las actividades para reducir o eliminar los cuellos de botellas?
17. ¿Se evalúan las diferencias obtenidas con respecto a lo planeado?
18. ¿Se toma una acción correctiva inmediata al detectar una deficiencia con respecto a lo planeado?
19. ¿Con qué otros departamentos dentro de la alcaldía se relaciona el departamento de Servicios Públicos?
20. ¿Cómo considera las relaciones laborales de su departamento con los demás departamentos de la Alcaldía?

21.¿Con qué otras instituciones se relaciona el departamento de Servicios Públicos?

22.Desde su punto de vista ¿Cuáles son los mayores problemas que enfrenta el Departamento de Servicios Públicos?

23.¿Considera que con los recursos que actualmente posee el departamento se logra realizar todas las actividades?

24.¿De qué tipo de recursos carece el Departamento de servicios Públicos?

25.¿Conoce usted el número de empleados que labora en el departamento?

26.¿Considera adecuado el número de empleados que labora en el departamento?

27.¿Qué porcentaje del personal que esta a su cargo considera que es eficiente en el desempeño de sus actividades?

28.¿A qué se debe el grado de deficiencia que presentan los empleados del departamento?

29.¿Con qué frecuencia reúne al personal de su departamento?

30.¿Posee el departamento una buena distribución para que la información fluya más rápidamente?

31.¿Existe una revisión adecuada de los informes de control con el objeto de mejorar el rendimiento del personal?