

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO

PROPUESTA DE MANUAL PARA APLICACIÓN DE LA LEY DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ALCALDÍA DE SANTA ROSA
GUACHIPILÍN

PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR

JACQUELINE YAJAYRA GARCÍA VALDÉS

CARLOS LUIS PEREIRA ORTIZ

CRISTIAN ALEXANDER SÁNCHEZ MARTÍNEZ

DOCENTE ASESOR

LICENCIADO FRANCISCO FERNANDO MORÁN PEÑA

OCTUBRE, 2020

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJIA LIPE

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M. Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

M. Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

M. Sc. WALDEMAR SANDOVAL

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme este triunfo, que bajo su infinita misericordia he alcanzado, por ser guía en este camino con el fin de lograr una de mis metas a lo largo de mi vida.

Doy gracias a mi madre Marta Emilia Valdés, a mis hermanas Marina Valdés, Fátima Valdés y Joselyn Valdés por haberme apoyado, darme sus consejos y comprensión durante todo el camino y estar ante todas las circunstancias son una guía en el diario vivir, a mi tía Dolores del Carmen García por apoyarme siempre de manera incondicional y por ser ellos los principales autores de este logro tan importante.

Doy gracias a Roberto Carlos Guzmán Guerra y su familia por haber estado durante todo este proceso a mi lado, por brindarme su apoyo, tiempo, dedicación, amor y ánimos cuando más lo necesitaba.

Doy gracias a mis compañeros y amigos de tesis Cristian Alexander Sánchez Martínez y Carlos Luis Pereira Ortiz, por darme la oportunidad de ser parte de este proyecto y darme todo su apoyo, a todos mis amigos que han sido un pilar importante en todo momento.

Por último y no menos importante a nuestro asesor de tesis, Francisco Fernando Morán Peña siendo él la pieza fundamental en este trabajo de grado y la persona que me motivo durante la carrera a lograr este triunfo.

Jacqueline Yajayra García Valdés

Al llegar a este momento tan importante en mi vida, tanto personal, como en lo profesional, quiero agradecer a Dios por darme sabiduría, salud y fuerzas durante todos estos años de mi formación universitaria, y por ayudarme a cumplir esta meta.

Asimismo, quiero agradecer a mi hija Génesis Scarlett Pereira Linares por ser la motivación que Dios me mandó para seguir adelante y poder seguir luchando y soñando con obtener mi título de licenciado en administración de empresas a pesar de tantas dificultades.

A mi madre Roxana Maribel Ortiz, a mi tía Norma Carmina Hernández que siempre ha estado ayudándome y apoyándome en todos mis planes y proyectos, a mis compañeros de tesis

Jacqueline Yajaira García Valdés y Cristian Alexander Sánchez Martínez por darme la oportunidad y privilegio de poder formar parte de su equipo en este paso tan importante de nuestra carrera profesional.

Asimismo, a todos los catedráticos que de una u otra forma fueron parte fundamental en nuestra carrera a lo largo de todos estos años, en especial a nuestro asesor de tesis Francisco Fernando Morán Peña.

Carlos Luis Pereira Ortiz.

Agradezco a Dios, por darme la salud, fuerza y sabiduría para poder lograr esta meta a pesar de las dificultades que se presentaron a lo largo de esta carrera. A mi madre Libbi Marlene Martínez Duarte y a mi padre Froilán Otilio Velado Flores., a mi hermano Carlos Enrique Sánchez Martínez y a toda mi familia siendo este un pilar muy importante en mi vida, que siempre me alentaron a seguir luchando, brindándome su apoyo incondicional y por las oraciones que siguen haciendo por mí.

A mis compañeros de tesis Jacqueline Yajayra García Valdés y Carlos Luis Pereira Ortiz, a todos mis amigos por cada palabra de aliento que tuvieron para mí cuando estaba en momentos críticos de mis estudios y vida.

Por eso yago mención especial a mi asesor de tesis Francisco Fernando Morán Peña por el apoyo brindado en este proceso, también a mi novia Karen Elizabeth Quezada Barrera por su apoyo y amor incondicional hacia mi persona, por esta siempre pendiente de mí y de mis estudios a lo largo de este proceso, así mismo al licenciado Carlos Adalberto Portillo Alvarenga por cada palabra de aliento, apoyo incondicional en mis estudios y en mi vida.

Cristian Alexander Sánchez Martínez

INDICE

INTRODUCCION	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBELMA	12
1.1.SITUACION PROBLEMÁTICA.....	12
1.2.NUNCIADO DEL PROBLEMA	15
1.3.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	16
1.4.ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	17
1.4.1.ALCANCES	17
1.4.2.LIMITACIONES.....	17
1.5.DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	18
1.5.1.DELIMITACION TEMPORAL.....	18
1.5.2.DELIMITACION GEOGRAFICA	18
1.5.3.DELIMITACION ESPECIFICA O SOCIAL	18
1.6.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	18
1.6.1.OBJETIVO GENERAL	18
1.6.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	19
2.1. HISTORIA DE LA ADMINISTRACION	19
2.1.1. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACION.....	20
2.1.2. DEFINICIONES DE ADMINISTRACION	20
2.1.3 TIPOS DE ADMINISTRACION	21
2.1.4. DIFERENCIA ENTRE ADMINISTRACION PÚBLICA Y ADMINISTRACION PRIVADA	24

2.2. HISTORIA DEL MUNICIPIO.....	25
2.2.1. ETIMOLOGIA	25
2.2.2. DEFINICIONES DE MUNICIPIO	25
2.2.3. ORIGEN DE MUNICIPIO.....	25
2.3. HISTORIA DE LAS MUNICIPALIDADES EN EL SALVADOR.....	26
2.3.1. DESARROLLO DE MUNICIPIO EN EL SALVADOR	27
2.3.2. CONCEPTUALIZACIONES BASICAS.....	29
2.3.3. NATURALEZA DEL MUNICIPIO	31
2.4. ELEMENTOS DEL MUNICIPIO.....	31
2.4.1. EL TERRITORIO.....	31
2.4.2. LA POBLACION	31
2.5. CATEGORIAS DEL MUNICIPIO	32
2.5.1. MUNICIPIOS GRANDES	33
2.5.2. MUNICIPIOS MEDIANOS.....	33
2.5.3. MUNICIPIOS PEQUEÑOS	33
2.6. DIFERENCIA ENTRE MUNICIPIO Y MUNICIPALIDAD	33
2.6.1. IMPORTANCIA DE LAS MUNICIPALIDADES.....	34
2.6.2. CATEGORIAS DE LAS MUNICIPALIDADES	35
2.7. LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LAS MUNICIPALIDADES ..	38
2.7.1 ALCANCE DE LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	39
2.8. MUNICIPIO DE SANTA ROSA GUACHIPILIN	41
2.8.1. ANTECEDENTES	41
2.8.2. GENERALIDADES DE LA MUNICIPALIDAD	43
2.8.3. ATRIBUCIONES DE LA MUNICIPALIDAD	48
2.8.4. MARCO LEGAL	48

2.9. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	50
2.9.1. DEFINICIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	50
2.9.2. OBJETIVOS DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	50
2.9.3. IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	50
2.9.4. FUNCIONES DE LOS PROCEDIMIENTO ADMINMISTRATIVOS.....	51
2.10. MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	51
2.10.1. GENERALIDADES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	51
2.10.2. DEFINICION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	51
2.10.3. OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	53
2.10.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	53
2.10.5. CUADRO RESUMEN DE LOS TIPOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS....	54
2.10.6. ELABORACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS	57
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.....	60
3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	60
3.1.1. INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA Y DOCUMNETAL	60
3.1.2. INVESTIGACION DE CAMPO.....	60
3.1.3. SUJETOS DE ESTUDIO	61
3.1.4. POBLACION Y MUESTRA	61
3.1.5. TIPO DE ESTUDIO.....	62
1.3.6. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	63
3.2. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS DE LA INVESTIGACION	63
3.2.1. OBSERVACION DIRECTA E INDIRECTA	64
3.2.2. ENTREVISTA.....	64
3.2.3. ENCUESTA	64
3.3. PROCESO PARA LA RECOLECCION DE DATOS.....	65

3.3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	65
3.4. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	65
3.4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	66
CAPITULO IV: PROPUESTA DE MANUAL PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS `PARA LA ALCALDIA DE SANTA ROSA GUACHIPILIN.....	87
4.1. INTRODUCCION.....	87
4.2. DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMEINTOS	88
4.3. OBJETIVO	89
4.4. MARCO LEGAL	89
4.5. LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	90
4.6. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	91
4.7. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	91
4.8. DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.....	94
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
5.1. CONCLUSIONES.....	146
5.2. RECOMENDACIONES	146
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	148
ANEXOS	154

INTRODUCCION

Las sociedades avanzan, cambian aceleradamente y se transforman, el cual es un tema importante a nivel mundial, dichos cambios se presentan en todas las áreas como lo son las relaciones socio-laborales, los negocios, Gobiernos, los grupos sociales, la Iglesia, y la relación con el medio ambiente; debido a esto los esfuerzos de cómo administrar las organizaciones sean éstas públicas o privadas, han ido evolucionando como lo ha hecho el proceso administrativo, es decir se ha alejado de una visión lineal clásica hasta llegar a un estudio dinámico y en constante evolución, de ahí que la forma de llevar el control en las organizaciones ha cambiado totalmente.

Ante esto los encargados de realizar el control tanto de organizaciones privadas como públicas deben estar alertas para determinar de qué manera afrontar los retos que la sociedad les exige, así como también mantenerse atentos para detectar los cambios que tienen lugar en los sistemas del entorno y cuya influencia pueden afectar en forma importante a los factores críticos del desempeño de sus organizaciones.

La Sociedad demanda servicios altamente competitivos, con nuevas infraestructuras, determinadas por lo más nuevo en tecnologías enfocadas a las necesidades que el usuario exige, esta ha llegado incluso a las organizaciones públicas en las cuales las exigencias de los usuarios cada vez son mayores.

Al hablar de la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín, podemos mencionar que es la encargada de llevar a cabo de forma uniforme, sin dejar ningún tipo de sesgos, todos los trámites y procesos administrativos propios de una comuna, tales como área de catastro, colecturía, actas de nacimiento, partidas de defunción, etc. para los usuarios que demandan este tipo de servicios.

La estructura de este documento estuvo dividida en cinco capítulos, en los que se detallaron las generalidades de las temáticas inmersas dentro de la investigación, utilizando referencias prácticas y teóricas de estudios, con el propósito de facilitar la comprensión de la propuesta dada en este documento.

El primer capítulo compuesto por el planteamiento del problema, se basa en dar a conocer lo que en el trabajo de investigación se llevó a cabo, enfocándose principalmente en la forma, nivel de respuesta, y nivel de satisfacción percibida por los usuarios en sus visitas a la

Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín, la justificación de la investigación está basada en el porqué de la creación de un manual para la aplicación de la ley de Procedimientos Administrativos, además en dicho capítulo se mencionan los objetivos que fueron trazados para desarrollar cada uno de los capítulos que contiene el presente trabajo.

El segundo capítulo para lograr un mayor énfasis y comprensión en cada temática se dividió en cuatro secciones dentro de las cuales se consideran aspectos históricos, definiciones, marco legal, generalidades, importancia y demás aspectos teóricos de las temáticas como lo son las municipalidades, la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín y los manuales administrativos, los cuales sustentan y fortalecen la investigación.

El capítulo tercero consta del método de la investigación, se propone el tipo de estudio y se define la población y muestra, se realizaron diversas entrevistas y encuestas a jefes de unidades de la alcaldía, y a usuarios de la misma, se fijan los métodos de recolección de datos y se explica de manera concisa la forma en que se obtuvo la información necesaria, así también contiene la recopilación, tabulación, análisis y procesamiento de datos.

El cuarto capítulo contiene la propuesta de un Manual de aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos, para medir la eficiencia en la atención que este brinda a los usuarios del Municipio de Santa Rosa Guachipilín, se construye a partir de la planeación estratégica de la institución.

Para dar por terminado este trabajo de grado en el capítulo cinco se presenta una serie de recomendaciones y conclusiones sobre la aplicación del manual en dicha municipalidad.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBELMA

1.1.SITUACION PROBLEMÁTICA

La Administración Municipal en su prestación de servicios requiere sistematizar los procesos por la cual se hace necesario proponer un Manual para la Aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos.

A lo largo del tiempo no ha existido una ley que regule con carácter general y uniforme los procedimientos que corresponde llevar a cabo a la Administración Pública y que desarrolle los principios que debe regir su actividad, para que las Municipalidades sean más eficientes al realizar sus procesos administrativos ya que la sociedad exige uso de tecnologías de la información y comunicación que la modernización y la Administración Pública en su aspecto orgánico funcional constituye una prioridad del gobierno.

No hay ni un solo día, quizá ni una sola hora, en que los ciudadanos no se interrelaciones directa o indirectamente con la administración pública cuando reciben un servicio, cobran una pensión, pagan tributos cuando demandan cualquier otro tipo de servicios de la Administración siendo esto los servicios de salud pública educación, alumbrado público, recreación y deportes recolección de desechos sólidos, seguridad, entre otros.

Resulta necesario crear procedimientos que sean uniformes, entendibles, igualitarios para que la gente pueda acceder a una prestación de servicios de forma ágil, eficiente y de buena calidad.

No existía una forma implícita de agotar la vía administrativa entonces se crea la Ley de Procedimientos Administrativos la cual debe servir con objetividad a los intereses generales, y sus actuaciones deben estar sujetas a los siguientes principios: legalidad, proporcionalidad, antiformalismo, eficacia, celeridad e impulso de oficio, economía, coherencia, verdad material y buena fe.

La necesidad de uniformizar todos los procedimientos dentro de la Administración Pública para tramitar tanto solicitudes, como reclamaciones hizo necesario la creación de la ley, tomando en consideración que ninguna sociedad democrática puede vivir separado de la

Administración Pública siendo esta la encargada de la función administrativa, la prestación de los servicios públicos, la ejecución de las obras públicas y otras actividades socioeconómicas de interés Público, que vela por mantener el orden dentro de la Sociedad.

Ante la actualización de los procesos la necesidad de los administrados de imponer la justicia para el orden y el desarrollo pleno de la sociedad por el bienestar nacional por el rumbo que tiene el país se hace necesario la creación de La Ley de Procedimientos administrativos que aplica todo el sector público incluyendo las municipalidades, también a los concesionarios que son las entidades privadas que administran servicios como es el caso del Órgano Ejecutivo y sus dependencias, a las entidades autónomas y demás entidades públicas, como es la problemática investigada que demuestra cómo afrontar, realizar y como apegarse a la ley de procedimientos en las actuaciones del municipio.

Es importante resaltar la necesidad de que los administrados cuenten con una herramienta que les facilite hacer valer sus derechos además que les permita ejercer la contraloría social garantizando de esta manera que el funcionario cumpla con su deber lo cual se garantiza con la existencia de esta ley.

Los procesos administrativos se han visto afectados por el mal funcionamiento de la administración pública, por razones como la falta de capacitación y el desconocimiento generalizado de la ley por parte de los empleados y de funcionarios para la aplicación en los procesos administrativos y un bajo nivel de presencia de las instituciones públicas representantes del Estado encargadas de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los empleados y usuarios, debido que los ciudadanos exigen rapidez, mayor calidad y honradez en los servicios que demandan, siendo este deber de la Administración Pública satisfacer los derechos de los ciudadanos frente a la administración, el régimen de responsabilidad patrimonial de la administración pública y de sus funcionarios, el ejercicio de la potestad normativa, los principios y garantías de procedimientos administrativos sancionador.

Las Municipalidades como parte de la administración pública cumplen sus funciones apegadas a las competencias que el Código Municipal les otorga, compete a los municipios la elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo local, desarrollo y control de la nomenclatura y ornato público, la promoción y de la educación, la cultura, deporte, recreación,

las ciencias y las artes, la promoción y desarrollo de programas de salud como saneamiento ambiental, prevención y combate de enfermedades; la regulación y supervisión de los espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto conciernen a los intereses y fines específicos municipales; el impulso de turismo interno y externo y la regulación del uso y la explotación turística y deportiva de lagos, ríos, islas, bahías, playas y demás sitios propios del municipio; la promoción de la participación ciudadana, responsable en la solución de los problemas locales en el fortalecimiento de la conciencia cívica y democrática de la población; la promoción del desarrollo industrial, comercial, agropecuario, artesanal y de los servicios; así como facilitar la formación laboral y estimular la generación de empleo, en coordinación con la instituciones competentes del Estado; la regulación del transporte local; así como la autorización de la ubicación y funcionamiento de terminales y transporte de pasajeros y carga, en coordinación con el Vice Ministerio de Transporte; la regulación de las actividades de los establecimientos comerciales, industriales, de servicio y otros similares; la regulación de funcionamiento extraordinario obligatorio en beneficio de la comunidad, de las farmacias y otros similares; la regulación del funcionamiento de restaurantes, bares, clubs nocturnos y otros establecimientos similares; la formación del registro del estado familiar y de cualquier otro registro público que se le encomendare por ley; la promoción y financiamiento para la construcción o reparación de vivienda de interés social de los habitantes del municipio; la creación, impulso y regulación de servicios que faciliten el mercadeo y abastecimiento de productos de consumo de primera necesidad, como mercados, tianguis, mataderos y rastros; la promoción y organización de ferias y festividades populares; la prestación de servicios de aseo, barrido de calles, recolección, tratamiento y disposición final de basura; la prestación de servicios de cementerios y servicios funerarios; prestación de servicios de policía municipal; la autorización y regulación de tenencias de animales domésticos y salvajes; la regulación del uso del parque, calles, aceras y otros sitios municipales; la autorización y regulación del funcionamiento de loterías, rifas y otras similares , es allí de donde surgen las diversas potestades, mismas que se caracterizan por ser inalienables, irrenunciables, imprescriptibles e intransmisibles salvo delegación. Por lo tanto, la Ley de Procedimientos Administrativos es la encargada de proporcionar los lineamientos correspondientes para la ejecución adecuada en los Procesos Administrativos.

Ante la problemática ya expuesta se hace necesario crear un manual que contenga parámetros de aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos, para erradicar falencias que se encuentran presentes en la municipalidad de Santa Rosa Guachipilín.

1.2.ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Por la necesidad de hacer ágil la administración municipal tal y como se ha planteado en los párrafos anteriores el grupo tomo a bien hacer la investigación y proponer un Manual para la Aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos en la Alcaldía Municipal de Santa Rosa Guachipilín departamento de Santa Ana en la zona Occidental.

Para lo cual se plantea la interrogante siguiente:

¿Cuenta la municipalidad de Santa Rosa Guachipilín con procedimientos ágiles oportunos para responder a las exigencias que Ley de Procedimientos Administrativos le estipula a efecto de regular los requisitos de valides, eficacia y respeto de los derechos de los ciudadanos frente las actuaciones administrativas de la Administración Pública?

Para orientar de mejor manera la investigación del problema planteado se formularon las siguientes preguntas de investigación

¿Es necesario que el personal de la Municipalidad tenga conocimiento para la correcta aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos?

¿Se ha simplificado los procedimientos a través de la existencia de la Ley de Procedimientos Administrativos?

¿Conoce la municipalidad y los empleados el grado de responsabilidad que tienen al incumplir la ley?

¿Se ha utilizado el Manual de Procedimientos Administrativos vigente antes de la ley de procedimientos en la Municipalidad?

¿Proporcionara un Manual de Procedimientos Administrativos una ayuda a la Municipalidad para realizar con eficiencia lo Procedimientos Administrativos?

¿Sera de beneficio la Propuesta del Manual aplicable a la Municipalidad en el bienestar de los ciudadanos?

1.3.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El Municipio es una entidad social que le corresponde la administración de una comuna o agrupación de comunas; y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico; social y cultural. El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización del estado, con territorio determinado, marco Jurídico y autonomía.

Las competencias de los Municipio pueden ser por prestación de servicios, de ejecución, de creación, de promoción y financiamiento, de promoción, ordenamiento del territorio, normativas o regulatorias, de planificación y límites.

La calidad en los servicios que proporcionan la Municipalidad constituye hoy en día unos de los elementos esenciales que toda institución debe tomar muy en cuenta, es la encargada de brindar las herramientas necesarias a los empleados para que puedan realizar sus actividades de manera ágil y eficiente para poder satisfacer con estas; las necesidades de los usuarios y mejorar en sus procedimientos administrativos.

Dado que en la actualidad la calidad es una garantía que tienen los clientes tanto en el sector privado como en el sector Público que los servicios que reciben cumplan con sus percepciones y expectativas y a la vez representa los esfuerzos que realiza la Municipalidad por satisfacer sus necesidades; se propone la realización de este trabajo de grado que tiene precisamente como finalidad proporcionar una herramienta gerencial que ayude a controlar de una mejor manera los procesos administrativos que realiza la municipalidad a través de una planeación estratégica para brindar servicios de mejor calidad a los administrados.

La Administración Pública es de suma importancia en nuestro país ya que cualquier entidad tiene procesos administrativos que deben apegarse a nuevas leyes; las cuales deben realizar de una forma eficiente para mantener el orden entre las partes involucradas.

La administración pública bajo Ley de Procedimientos Administrativos trata de regular los requisitos de validez y eficacia de las actuaciones administrativas de la municipalidad, los derechos de los ciudadanos frente a la administración pública, el régimen de responsabilidad patrimonial de la administración pública y de sus funcionarios, el ejercicio de la potestad normativa y los principios y garantías de procedimientos administrativos sancionador.

La municipalidad realiza un excelente esfuerzo para brindarles a sus usuarios servicios eficientes que satisfagan sus necesidades.

Se espera a partir de este trabajo se obtengan datos que permitan evaluar el grado de aceptación que posee la Municipalidad de Santa Rosa Guachipilín en cuanto a los procesos administrativos y a partir de ahí crear un Manual de Aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos para medir de manera estratégica dicha aceptación.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1.4.1. ALCANCES

El trabajo de grado en desarrollo tiene como alcance proporcionar una herramienta de aplicación en el área Administrativa consistente en una Propuesta del Manual de Aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos para la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín. Los aspectos puntuales que comprende la investigación están referidos a conocer e implementar los requisitos de validez y eficacia de las actuaciones administrativas de la municipalidad de Santa Rosa Guachipilín, los derechos de los ciudadanos frente a la administración, además de el régimen de Responsabilidad Patrimonial que pueden afrontar los funcionarios por la acción u omisión en la aplicación de la ley, el ejercicio de la potestad normativa y los principios y garantías de procedimientos administrativos sancionador.

1.4.2. LIMITACIONES

Dada la extensión territorial de la Región Occidental se redujo y centro la investigación al Municipio de Santa Rosa Guachipilín departamento de Santa Ana únicamente.

El espacio de tiempo estimado para la investigación fue de seis meses, lo que se convirtió en una limitación, la inexistencia de estudios previos sobre esta herramienta en instituciones públicas limito el acceso de documentación preferencial para la investigación, la dificultada para llegar al municipio por la escasez de transporte público, el tiempo de espera por el transporte público, falta de recursos propios, permisos laborales para realizar investigación de campo en días hábiles, la distancia recorrida de Chalchuapa a Santa Rosa Guachipilín, establecimientos

de venta de alimentos, estas circunstancias negativas que se presentaron al momento de llevar a cabo la investigación se convirtieron en dificultades para realizar el trabajo de grado.

1.5.DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1.5.1. DELIMITACION TEMPORAL

La delimitación temporal comprenderá un periodo de tiempo de ocho meses del 22 de febrero del año 2020 a octubre del mismo año.

1.5.2. DELIMITACION GEOGRAFICA

Dado que el departamento de Santa Ana posee trece municipios de los cuales el municipio de Santa Rosa Guachipilín es el más vulnerable; con poca capacidad técnica; con recursos limitados y carencias más notables que en otros municipios.

La investigación se limitará en el Municipio de Santa Rosa Guachipilín que está ubicado en la zona Occidental del Departamento de Santa Ana El Salvador.

1.5.3. DELIMITACION ESPECIFICA O SOCIAL

La investigación se centró en los funcionarios de la municipalidad como también en los empleados municipales y usuarios que hacen uso de la prestación de servicios de la municipalidad de Santa Rosa Guachipilín

1.6.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una herramienta administrativa que tiene por objeto uniformizar y facilitar los procedimientos para el acceso a los servicios de forma oportuna para dar cumplimiento a Ley de Procedimientos Administrativos; garantizando de esta manera la eficiencia y eficacia de la administración municipal.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el grado de conocimiento que posee el administrado sobre la Ley de Procedimientos Administrativos en los trámites que se realizan en la municipalidad de Santa Rosa Guachipilín.
- Realizar un análisis para saber qué tan eficiente y eficaz es el empleado a la hora de realizar los procesos administrativos.
- Identificar falencias de los empleados para la realización de los trámites administrativos.
- Descubrir el nivel de conocimientos que poseen los empleados para realizar los trámites administrativos conforme a la Ley de Procedimientos Administrativos.
- Diseñar una Propuesta de Manual de Aplicación para la Ley de Procedimientos Administrativos para dicha Municipalidad.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. HISTORIA DE LA ADMINISTRACION

Al escuchar la palabra administración se nos vienen a la mente muchas ideas, sin embargo, la podemos detallar como una ciencia, carrera, disciplina y hasta como un arte. La administración ha estado y sigue estando inmersa en la vida cotidiana de las personas, a lo largo de los años ha evolucionado y perfeccionado para que el arte de la administración maximice los beneficios, reduzca el trabajo y el tiempo innecesario.

La historia de la administración es antigua y se corresponde con el hombre, a partir del uso del razonamiento, cuando se erigieron las primeras ciudades, delimitando y estableciendo tareas, liderazgos, decisiones, planeaciones y se llevaron a cabo acciones encauzadas a alcanzar un objetivo individual y social.

El hombre a lo largo de la historia ha buscado la forma de satisfacer sus necesidades de alimento, vestido, vivienda, etc., alcanzando formas de organizarse donde cada integrante ha cumplido con tareas de acuerdo a sus talentos. Por ello desde tiempos primitivos, se ha observado la necesidad de organizar, dirigir y controlar, pero enfocadas distintamente por cada sociedad, valiéndose de ellas según su contexto y necesidades, concibiendo la evolución en las formas de administrar.

Para llevar a cabo una administración más eficiente que aumente los beneficios y reduzca actividades laborales, para hacer más eficiente y eficaz, nos basamos en los 14 principios generales de la administración según Henry Fayol: 1) división del trabajo, 2) autoridad y responsabilidad, 3) disciplina, 4) unidad de mando, 5) unidad de dirección, 6) subordinación de los intereses individuales a los generales, 7) remuneración del personal, 8) centralización, 9) cadena escalar, 10) orden, 11) equidad, 12) estabilidad del personal, 13) iniciativa: visualizar un plan y asegurar su éxito y 14) espíritu de equipo. (Fayol, 1949)

2.1.1. OBJETIVO DE LA ADMINISTRACION

Basándonos en los escritos de Henry Fayol considerado esté como el padre de la administración clásica, podemos mencionar como objetivo principal el siguiente:

La Administración tiene como objetivo principal lograr el máximo beneficio posible para una empresa o ente en los fines perseguidos por cada uno de ellos; mediante la organización, planificación, dirección y control de los recursos a su disposición humanos, económicos, tecnológicos, etc. (Taylor, 1911)

2.1.2. DEFINICIONES DE ADMINISTRACION

Administración su etimología viene del latín, formada de ad dirección, hacia y minister sirviente, subordinado, y significa: "Función que se desarrolla bajo el mando de otro". En consecuencia, es posible decir que la administración es un servicio desencadenado por la dirección o funciones a desempeñar para tramitar una serie de acciones.

Para el padre de la administración el acto de administrar consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, cada una de las actividades que se desarrollan en una organización.

Por otra parte, han existido escritores y pensadores que han contribuido a las definiciones, dando un aporte diferente al concepto de administración:

Omarov, A. (1980) concibe la administración como: “la influencia consciente de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos planteados, organizando y orientando correspondientemente su actividad”. (Zayas,

1980)

Carnota, O. (1987) define la dirección como: “un modo consciente de actuar sobre los sistemas organizativos, sus subsistemas y demás elementos con vistas a obtener determinados resultados bajo ciertas condiciones y restricciones” (Carnota, 1980)

J. D. Mooney: “es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana” y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado” (Mooney, 1934)

2.1.3 TIPOS DE ADMINISTRACION

En la (Colindres & Morales Velado, 1987) técnica de la administración es fundamental comprender los recursos que se poseen para saber encontrar los objetivos adecuados en base a ellos y desenvolver un trabajo administrativo

eficiente. Cabe destacar que la administración posee principios, leyes y procedimientos que sirven para una conducta racional de las organizaciones.

La administración puede clasificarse de varias formas, según se trate del ámbito privado, público, o sea mixta, según el enfoque con el cual se ejerza, el rubro en el cual se desenvuelvan, económico-mercantil del tipo empresarial, o por el campo en el cual se ocupe administración de los recursos económicos, materiales y humanos. A continuación, se definen los diferentes tipos de administración.

2.1.3.1. ADMINISTRACION PRIVADA

Entendemos por administración privada aquella que se encarga de la planeación, distribución y el gestionamiento de los distintos recursos dentro de todas aquellas instituciones y organizaciones ajenas al estado, es decir, nos referimos a aquella administración propia de negocios, empresas, fábricas, comercios y otras organizaciones de carácter privado.

2.1.3.2. ADMINISTRACION ECONOMICA

Se habla de administración económica al tratar de la gestión de los recursos económico-monetarias, ya sea dentro del ámbito gubernamental, empresarial, familiar, etc. es decir,

hablamos de la distribución del dinero y otros recursos económico-monetarios.

2.1.3.3. ADMINISTRACIÓN FAMILIAR

Se trata del gestionamiento de los recursos económicos y materiales dentro de la propia familia, ya se hable del manejo de recursos monetarios el cuidado del gasto familiar, la distribución y cuidado en el uso de recursos tales como el agua corriente, la energía eléctrica, y otros, para el buen funcionamiento de la economía familiar, etc.

2.1.3.3. ADMINISTRACION PUBLICA

Entendemos por administración pública, a aquella que se identifica con el dominio político-gubernamental e institucional, en la dirección de las actividades y procesos de planificación, ordenamiento, clasificación y designación de los recursos materiales y humanos, que se realizan dentro del ámbito de las instituciones de carácter público, ya sean estas entidades o dependencias gubernamentales o instituciones de carácter público, en niveles locales, regionales o nacionales, cuya función es la de encaminar los recursos a su aprovechamiento eficaz, mediante la gestión ejercida por organismos o entes públicos con personalidad jurídica.

En ella son los funcionarios públicos los que se encargan de emplear y distribuir los recursos pertenecientes al estado bienes económicos, bienes muebles, recursos naturales, recursos humanos y demás recursos, encausándolos hacia la satisfacción de las necesidades colectivas, ya sea mediante proveer servicios públicos tales como el mantenimiento de entidades médicas, de provisión de agua u otros servicios a la población, la construcción y/o mantenimiento de infraestructuras que brinden un servicio o uso público, etc.

Por administración pública se entiende la disciplina y también el ámbito de acción en materia de gestión de los recursos del Estado, de las empresas públicas y de las instituciones que componen el patrimonio público.

La administración pública se ocupa de gestionar el contacto entre la ciudadanía y el poder público, no sólo en las instituciones burocráticas del Estado, sino también en las empresas estatales, en los entes de salud, en las fuerzas armadas, en la policía, los bomberos, el servicio postal y los parques nacionales, entre otros. En cambio, no abarca los sectores judiciales y legislativos.

Formalmente, se refiere a los organismos públicos que han recibido del poder político las competencias para atender necesidades puntuales de la ciudadanía en asuntos de interés general, como la salud, la burocracia, etc.

Materialmente se refiere a la actividad administrativa del Estado, es decir, a la gestión de sí mismo, para reforzar el cumplimiento de las leyes y la satisfacción de las necesidades públicas, así como su relación con organismos particulares.

La administración pública tiene el privilegio de lo contencioso- administrativo, o sea, del derecho procesal administrativo, capaz de gestionar actos de gestión (el Estado actúa como persona jurídica) o actos de autoridad (ejecutados por el Estado por decreto).

La administración pública tiene como cometido primordial la gestión de los esfuerzos estatales o de las diversas empresas e instituciones que componen al Estado, de manera de garantizar el cumplimiento eficaz de:

- La satisfacción de las necesidades mínimas de la ciudadanía.
- La salvaguarda del orden interno de la nación.
- Garantizar las relaciones burocráticas, jerárquicas e informativas que mantengan un sistema social, político y ciudadano operando.

2.1.3.4. ADMINISTRACION GUBERNAMNETAL

Es aquella que es dirigida y ejecutada directamente por el estado, a través de los diversos organismos de gobierno, entorno a los recursos de un país, así como también se le denomina a la propia administración o gobierno que posee “control político” y la dirección de las actividades de los recursos económicos, humanos y materiales de un país administración nacional, regional o local, entendiéndose esto último respecto al conjunto de individuos que integran un gobierno o “administración” en un determinado espacio de tiempo, cuya función es la de encaminar los recursos a su aprovechamiento eficaz, mediante la gestión ejercida por organismos o entes públicos con personalidad jurídica

2.1.3.5. ADMINISTRACION MUNICIPAL

La administración pública municipal es la actividad que realiza el gobierno municipal, en la prestación de bienes y servicios públicos, para satisfacer las necesidades; garantizando los derechos de la población que se encuentra establecida en un espacio geográfico determinado,

en los términos que prevén las disposiciones jurídicas que regulan la administración pública municipal.

2.1.3.6. ADMINISTRACION MIXTA

Denominamos como administración mixta o también como administración cuasi pública, a aquella que se realiza en instituciones u organismos descentralizados, o autónomos, pero que cuentan con participación estatal, a pesar de que su autonomía les permite ejercerse de manera similar a las organizaciones privadas. Es el caso de algunas dependencias descentralizadas, que si bien por ejemplo pueden recibir recursos estatales, la administración de los recursos y su cauce a los ramos que esta organización considera apropiados, no se ven interpelados por parte de la entidad estatal, contando con autonomía para ejercer la gestión y distribución de los recursos según sus propios criterios, pero en donde sí existe una fuerte influencia del estado en algunos aspectos particulares, en donde se siguen algunos lineamientos y directrices del estado que funge como entidad “rectora”.

Es el caso por ejemplo de algunas empresas de participación mixta privada-estatal, en donde ambos el estado y los inversionistas privados, manejan capitales y recursos para la realización de un mismo proyecto. Otro caso sería el de instituciones de carácter público como una universidad, que, si bien recibiere recursos públicos, esta se manejara con autonomía en la gestión de los mismos.

2.1.4. DIFERENCIA ENTRE ADMINISTRACION PÚBLICA Y ADMINISTRACION PRIVADA

Aunque muchos de sus procesos puedan ser semejantes, la administración pública y la administración privada se distinguen en lo siguiente:

- Legalidad. Ambas son legales, pero la pública está dotada por ley de facultades, mientras que la privada está vigilada y supervisada por los principios de lo establecido en la ley, y los organismos públicos se ocupan, entre otras cosas, de garantizar que así sea.

- Dependencia. Mientras la administración pública obedece a los lineamientos del gobierno siempre y cuando no contradigan las leyes del Estado, la administración privada conserva un mayor margen de independencia. (htt)
- Financiamiento. La administración pública depende financieramente del Estado, aunque dependiendo de su naturaleza pueda prestar ciertos servicios a terceros; mientras que la privada se debe enteramente a los capitales privados y a las donaciones.
- Objetivo. Mientras la administración pública brinda un servicio a la comunidad, la privada persigue claros fines de lucro.

2.2. HISTORIA DEL MUNICIPIO

2.2.1. ETIMOLOGIA

La palabra “Municipio proviene del latín Municipium que resulta de la unión del sustantivo munus o muneris que se puede traducir como cargo, función, obligación y del verbo capio, capere, que significa adoptar, encargarse de una acción, tomar a cargo algo”. Por lo que etimológicamente alude a las ciudades en donde los ciudadanos tomaban las cargas patrimoniales y personales y atendían los servicios locales. (Ruiz, 2002, pág. 41)

2.2.2. DEFINICIONES DE MUNICIPIO

“Entidad local formada por los vecinos de un determinado territorio para gestionar autónomamente sus intereses comunes” (Real Academia Española, 2014)

“Municipio es una asociación de vecindad, ubicada dentro de un territorio determinado y que persigue fines comunes que exceden los personales o meramente familiares” (Gaona, 1991, pág. 10)

2.2.3. ORIGEN DE MUNICIPIO

No se tiene con exactitud la época en que surgió el municipio, ya que no hay una uniformidad por parte de los diferentes autores que dan su opinión con respecto al nacimiento

de las instituciones municipales, algunos sitúan su origen en el antiguo Egipto expresando que igual proceso tuvo lugar en Grecia y Roma. (Hernández, 2003)

Otros sostienen que ocurrió con la creación de los Demos en Atenas por obra de Clístenes (Romay, 1950) considerando a la poli griega como Estado- Ciudad, mientras que los demás eran municipios.

Según Oviedo (1955) “El origen del municipio como institución puede estudiarse bajo tres aspectos, los cuales son: Sociológico, Histórico y Jurídico” (pág. 68).

2.3. HISTORIA DE LAS MUNICIPALIDADES EN EL SALVADOR

El primer municipio a nivel Centroamericano fue el de San Salvador en la proximidad de Cuscatlán por orden de Pedro de Alvarado el uno de abril de 1525, siendo el primer alcalde Diego de Holguín.

En el periodo comprendido de 1886 a 1938, las municipalidades contaron con una legislación, constitución política y Ley del Ramo Municipal las cuales establecían la autonomía o independencia municipal, pero en la realidad social los Gobiernos municipales fueron dependientes de las necesidades políticas del caciquismo y autoritarismo de los mandatarios gubernamentales.

En 1939, durante la presidencia del General Maximiliano Hernández Martínez el régimen autocrático asume una política económica de defensa y consolidación del modelo agro-exportador para asegurar el control político del régimen, se decreta una constitución política que estuvo vigente hasta 1945 y que despojo a las municipalidades de su anterior autonomía constitucional, al establecer el nombramiento de los alcaldes por el órgano ejecutivo, suprimiendo así la elección popular.

Las municipalidades en El Salvador desde que se originaron fueron consideradas legalmente parte del Gobierno Central cuya dependencia estaba regida por el Ministerio del Interior quien giraba instrucciones de carácter administrativo y como parte de su presupuesto, daba el correspondiente financiamiento a cada una de las Municipalidades para su funcionamiento. Fue hasta en enero de 1986 que se convirtieron en entes autónomos, mediante a la aprobación del Código Municipal por parte de la Asamblea Legislativa de El Salvador.

(Alvaro, Martinez, & Torres, 2009, pág. 19)

2.3.1. DESARROLLO DE MUNICIPIO EN EL SALVADOR

2.3.1.1. PERIODO COLONIAL

En la época colonial cada municipio era la unidad política menor en la organización del Gobierno y constituía la mediación jurídica-política entre la monarquía y los ciudadanos. En un principio en los municipios no se tomaban decisiones del ámbito político mucho menos del proceso de elección de los miembros del Gobierno Municipal, y aun sin una firme participación, las municipalidades jugaron un papel de vital importancia en la lucha para la independencia española convirtiéndose en formas políticas de resistencias a los niveles superiores del gobierno colonial. (Fundación Nacional Para el Desarrollo [FUNDE], 1998, págs. 9-10)

El primer municipio que existió fue San Salvador, fundado el 1 de febrero de 1525, inicialmente fue tipificado como villa, siendo nombrado como alcalde Diego de Holguín; una vez fundada la villa, fue cambiada de lugar, pero siempre en la audiencia de la ciudad de México. Originalmente se nombraron como alcaldías mayores a San Salvador, San Miguel y Choluteca, pero posteriormente se delegaron a otras alcaldías como mayores. Durante la conquista y la colonia, las alcaldías mayores tuvieron su rol de consolidar y expandir el poder de la corona con las consecuentes estructuras intermediarias que se crearon.

Las ciudades y las villas se regían por sus respectivos ayuntamientos, los cuales se regían a su vez por la Real Audiencia de los Confines. El presidente y oidores de esta institución fueron los que administraban la justicia y ordenaban todo lo concerniente al buen gobierno de las provincias.

Durante la colonia, se puede observar que la población se distribuyó de acuerdo a las unidades productivas: la hacienda y la encomienda. La importancia de los municipios, su administración y su gestión estaba en función de las unidades productivas con funciones necesarias para proveer de los servicios que les eran demandados, para el mejor desarrollo de las unidades productivas. Los centros precolombinos habitados por lencas, pocomames, pipiles y mayas, fueron redistribuyéndose espacial y geográficamente de acuerdo a la actividad económica de la hacienda.

El municipio en ese momento histórico desarrollaba el rol de ser el administrador con

el fin de procurar en lo jurídico, la interlocución entre los habitantes de las colonias y la Corona Española. Además del rol de administrador del municipio desarrollaba las funciones de comunicador como centro de difusión y recreación de valores, así como también era el vocero oficial de las instituciones coloniales a través de los cabildos abiertos.

2.3.1.2. PERIODO INDEPENDENTISTA

Durante la época de la independencia el rol desempeñado por los alcaldes de los barrios fue de apoyo, ya que se opusieron al poder colonial y fueron base para la gesta independentista y el rol de algunos alcaldes hizo del ayuntamiento de San Salvador un foco de promoción de la independencia en contra de la Corona Española. (Castillo & Delgado, 2005, pág. 20)

La lucha desde el municipio proclamaba el sueño de la autonomía municipal y a nivel general, reivindicaba la absoluta independencia política. En las comunidades municipales de San Salvador, ocurrieron los mayores movimientos independentistas y las comunidades municipales de Chiapas, San Salvador, Comayagua, León, Cartago y otras ratificaron en cabildos abiertos el acta de independencia. Este papel protagónico de las municipalidades permitió darle a la lucha un carácter nacional y de intereses estatales. (Castillo & Delgado, 2005, pág. 21)

2.3.1.3. PERIODO DE LA FORMACION DL ESTADO SALVADOREÑO

El Estado de El Salvador decretó la primera Constitución el 12 de junio de 1824 y la segunda el 18 de febrero de 1841. En ellas se determinaron los límites de los municipios que conformaban la república y la identificación de la nacionalidad. La importancia del municipio en el ámbito político se justifica por que dio coherencia formal y geográfica a la vida de la república. El territorio nacional se dividió originalmente en cuatro departamentos y al frente de cada uno de ellos el poder ejecutivo nombró un gobernador. Este dictaba las directrices emanadas del poder ejecutivo en las alcaldías de su jurisdicción territorial, de esta manera los consejos municipales se subordinaban al poder ejecutivo. (Alvaro et al, 2009, pág. 21)

2.3.1.4. PERIODO ACTUAL

Los municipios salvadoreños entraron a la década de los ochenta en una situación de

calamidad ya que estaban regidos por leyes de principios de siglo y la tutela ejercida sobre ellos por el gobierno central prácticamente los liquidó. La autonomía era únicamente teórica y en la realidad era asfixiada por leyes y acciones desempeñadas por los organismos del gobierno central. (Colindres & Morales Velado, 1987, pág. 9)

En la constitución de la república promulgada en 1983 se sentaron las bases de la reforma municipal que contribuyera a sustentar y profundizar el proceso de democratización iniciado. La constitución establece que los municipios constituyen la unidad primaria político-administrativa descentralizada y además autónoma dentro de la estructura del Estado. El gobierno de estas unidades primarias, la Constitución lo encarga a Concejos Municipales integrados por ciudadanos originarios o vecinos del municipio de que se traten, quienes son funcionarios de elección popular.

2.3.2. CONCEPTUALIZACIONES BASICAS

Se abordan diferentes conceptualizaciones referidas al municipio se enfatizan las que a continuación se enuncian:

MUNICIPIO

Es 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. (Código Municipal, 1986, art.2)

CONCEJO MUNICIPAL

Es la máxima autoridad del municipio y es presidido por el Alcalde. El Gobierno municipal estará ejercido por un concejo que tiene carácter deliberante y normativo, lo integra

un alcalde, un síndico y dos o más regidores según el número de habitantes. (Código Municipal, 1986, Art.24)

HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL

“Comprende los bienes, ingresos y obligaciones del municipio. Gozaran de las mismas exoneraciones, garantías y privilegios que los bienes del Estado” (Código Municipal, 1986, Art. 60).

PRESUPUESTO MUNICIPAL

Es el instrumento en el cual se proyectan los ingresos y se asignan recursos con la finalidad de cumplir con las funciones que debe realizar una alcaldía, se compone de las siguientes partes: presupuesto de ingresos, presupuesto de egresos y las disposiciones generales. (Manual de Presupuesto de las Municipalidades de la Republica de El Salvador, 1986)

TRIBUTOS MUNICIPALES

Son los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales que cancela toda persona natural o jurídica que desarrolla una actividad económica. (Manual de Presupuesto de la Municipalidad, 1986)

IMPUESTO MUNICIPAL

“Son los tributos exigidos por los municipios, sin contraprestación alguna individualizada” (Ley General Tributaria Municipal, 1991, Art. 4).

TASAS MUNICIPALES

“Son los tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los municipios” (Ley General Tributaria Municipal, 1991, Art. 5)

Prestación en dinero obligatoria y unilateral que exige coactivamente el Poder Público a todas aquellas personas naturales o jurídicas, cuya situación coincida con las que la ley señala como hecho generador de crédito fiscal o Municipal.

FONDOS MUNICIPALES

Es el término genérico que agrupa los ingresos provenientes de la aplicación de las leyes, ordenanzas, reglamentos y disposiciones relativas a impuestos, tasas, derechos, compensaciones y otras contribuciones, así como las que resultan de operaciones comerciales, donativos, o de cualquier otro título, que pertenezcan a la municipalidad o estén bajo su custodia. (Manual de Presupuesto de las Municipalidades de la Republica de El Salvador, 1986)

2.3.3. NATURALEZA DEL MUNICIPIO

La naturaleza del municipio es la condición de la institución municipal, es una unidad que tiene funciones, deberes y responsabilidades nacionales; claras que es como la autoridad municipal. El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio.

2.4. ELEMENTOS DEL MUNICIPIO

El municipio es similar al Estado, por lo que se encuentran elementos muy parecidos en sus composiciones, como lo son:

2.4.1. EL TERRITORIO

Este término configura el supuesto físico del municipio, se trata del sitio o lugar donde se asienta su población y el ámbito espacial dentro del cual ejerce el mismo su poder político.

La conformación de este elemento básico del municipio es uno de los problemas más significativos de todo régimen municipal, ya que se vincula con aspectos como la propia definición sociológica del municipio: la ciudad y las relaciones de vecindad y otros como la región y el Estado en que está incluido el gobierno local. (Alvaro et al, 2009, pág. 15)

2.4.2. LA POBLACION

La población es otro de los elementos esenciales del municipio y se encuentra

íntimamente ligada al territorio, se trata de la base humana del municipio, asentada en el supuesto físico que es el territorio.

“Este elemento está constituido por el conjunto de habitantes, tanto nacionales como extranjeros, que viven en un determinado territorio, sobre los cuales se ejerce la jurisdicción municipal, es inconcebible imaginar un municipio sin población como un Estado sin población” (Quintana Roldan, 1998)

“Cabe aclarar que no todo núcleo denso de personas ubicado en un territorio determinado y regido bajo una autoridad común, dependiendo esta a su vez de otra autoridad de mayor jerarquía institucional, constituye un municipio” (Alvaro et al, 2009, pág. 16).

La tipología de municipios normalmente se efectúa sobre la base de la población, distinguiéndose entre pequeños, medianos y grandes; de lo anterior se deduce una vez más la importancia que tiene la población para el municipio y como su base sociológica es trascendental en las estructuras gubernamentales, así como también en la administración local.

La población es también el criterio más utilizado en la genética municipal para la creación o reconocimiento de las instituciones locales, las legislaciones establecen cifras mínimas de habitantes para el nacimiento de los municipios, para el caso de El Salvador es el Código Municipal en su artículo 20 establece la cifra mínima la cual es cincuenta mil habitantes en todo su territorio y no menor de veinte mil habitantes en su centro poblacional, además de eso el gobierno requiere una estructura administrativa, capacidad de prestación de servicios y de cumplimientos de los fines.

Hay que tener en cuenta que una diferencia fundamental es la división que se debe de hacer entre habitante y ciudadano, los primeros son quienes viven o habitan en un municipio; mientras que los segundos son quienes tienen el libre ejercicio de los derechos civiles, aunque en ambos casos habiten el mismo municipio o la misma ciudad.

2.5. CATEGORIAS DEL MUNICIPIO

Los municipios en El Salvador se pueden agrupar en tres categorías:

Municipios Grandes

Municipios medianos

Municipios pequeños

2.5.1. MUNICIPIOS GRANDES

“Son las cabeceras departamentales en sus alrededores se concentra la mayor actividad gubernamental, cultural, comercial e industrial, existiendo una población flotante que teóricamente reside en municipios cercanos pero que en la práctica desarrolla sus actividades en la gran ciudad” (Medrano, 1988, pág. 24).

2.5.2. MUNICIPIOS MEDIANOS

Tiene un desarrollo comercial e industrial menor que los municipios grandes, pero cuentan con un núcleo dotado de servicios elementales como lo son alcantarillados, agua potable, alumbrado público, pavimentación. Cuenta a la vez con zonas suburbanas dotadas de servicios deficientes o inexistentes y una zona rural en la que no existe ni se presta servicio alguno. (Medrano, 1988, pág. 25)

2.5.3. MUNICIPIOS PEQUEÑOS

Viven en función del campesinado agrícola y en algunos casos combinados con actividades portuarias o pesqueras debido a su ubicación costera. En estos Municipios, el radio urbano cuenta con deficientes servicios elementales o no cuenta en lo absoluto con ellos, en algunos ni siquiera poseen agua potable o energía eléctrica. Los servicios prestados por las municipalidades en estos municipios se reducen exclusivamente a los derivados de la ley como registro civil y registro ciudadano. (Medrano, 1988, pág. 25)

2.6. DIFERENCIA ENTRE MUNICIPIO Y MUNICIPALIDAD

Habitualmente suele confundirse estos dos términos al ser utilizados en vocablo cotidiano, pero existe una diferencia muy demarcada entre las dos.

La Municipalidad es el Gobierno local que “estará ejercido por un concejo, que tiene carácter deliberante y normativo y lo integrara un alcalde, un síndico y dos regidores propietarios y cuatro regidores suplentes, para sustituir indistintamente a cualquier propietario”

(Código Municipal, 1986, art.24)

“El Municipio tiene personalidad jurídica, con jurisdicción territorial determinada y su representación la ejercerán los órganos determinados en esta ley, el núcleo urbano principal del municipio será la sede del Gobierno Municipal” (Código Municipal, 1986, art. 2).

Con estas definiciones es clara la diferencia entre estos dos términos, el municipio es el espacio territorial y la municipalidad es el gobierno que se ocupa de dar servicios a los ciudadanos que se encuentran dentro de este territorio.

2.6.1. IMPORTANCIA DE LAS MUNICIPALIDADES

La importancia de las municipalidades se debe a los servicios que prestan a sus respectivas comunidades, sean estos en el orden económico, en el orden social o cultural, con lo cual contribuyen a satisfacer sus necesidades y por ende al bienestar de la población.

En el orden económico se puede decir, que la aplicación de políticas y normas prescritas por las altas autoridades de una institución, conllevan al logro efectivo de las metas y objetivos programados de manera oportuna y eficiente, promoviendo un desarrollo económico progresivo en la comunidad; ya que hay una mejor distribución del efectivo lo cual contribuye a la creación de más fuentes de empleo; beneficiando así, a las personas para poder satisfacer sus necesidades básicas. (Escobar Alba, 2010, pág. 13)

Desde el punto de vista social, la aplicación de prácticas y procedimientos de control en las diferentes actividades impactan en lo social, esto permite la agilización de proyectos que cubren necesidades primordiales a nivel comunal, beneficiando así a gran parte de la población.

En el orden cultural, se tiene que la municipalidad es una institución encargada de velar porque las costumbres y tradiciones, así como la sana recreación en deportes y otro tipo de actividades similares no desaparezcan, es por ello que realizan una diversidad de actividades para mantener a la comunidad en constante movimiento y a la vez, a que formen parte del desarrollo cultural en el Municipio.

El Código Municipal en su artículo 4 señala las competencias de los municipios, las cuales ante las concurrencias de una de ella se vuelve imperativa su realización, destacando dentro de ella la prestación de servicios públicos municipales, de los cuales se citan a manera de ejemplo las siguientes:

- La elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo local.
- Actuar en colaboración con la defensoría del consumidor en la salvaguarda de los intereses del consumidor, de conformidad a la ley.
- El desarrollo y control de la nomenclatura y ornato público.
- La promoción de la educación, la cultura, el deporte, la recreación, las ciencias y las artes.
- La promoción y desarrollo de programas de salud, como saneamiento ambiental, prevención y combate de enfermedades.
- El impulso del turismo interno y externo y la regulación del uso y explotación turística y deportiva de lagos, ríos, islas, bahías, playas y demás sitios propios del municipio.
- La promoción del desarrollo industrial, comercial, agropecuario, artesanal y de los servicios; así como facilitar la formación laboral y estimular la generación de empleo, en coordinación con las instituciones competentes del estado.

2.6.2. CATEGORIAS DE LAS MUNICIPALIDADES

2.6.2.1. AUTONOMIA MUNICIPAL

La autonomía municipal es el derecho del municipio para gobernarse por sí mismo de acuerdo a lo permitido por las leyes nacionales. Se aplica al propio territorio; al establecerse una ordenanza municipal, un municipio no puede ni debe exigir a los municipios vecinos que cumplan, debido a que esta norma se aplica únicamente a los habitantes de su territorio.

Según (Código Municipal, 1986, Art. 3) la autonomía del municipio se entiende a:

- La creación, modificación y supresión de tasas por servicios y contribuciones públicas, para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca.
- El Decreto de su presupuesto de ingresos y egresos.
- La libre gestión en las materias de su competencia.
- El decreto de ordenanzas y reglamentos locales.

La elaboración de sus tarifas de impuestos y reformas a las mismas para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa

2.6.2.2. SISTEMA ADMINISTRATIVO

El Código Municipal (1986) “establece el gobierno de los municipios, el cual estará ejercido por un concejo municipal, quien tiene carácter deliberante y normativo, integrado por un alcalde, un síndico y el número de regidores o concejales de acuerdo al número de habitantes”(art.24).

El artículo 31 del Código Municipal (1986) “asegura la función adecuada y eficiente de las municipalidades a fin de garantizar su desarrollo, estableciendo la obligatoriedad al Concejo Municipal sobre el cumplimiento de las actividades”

Estructura organizativa general de una municipalidad

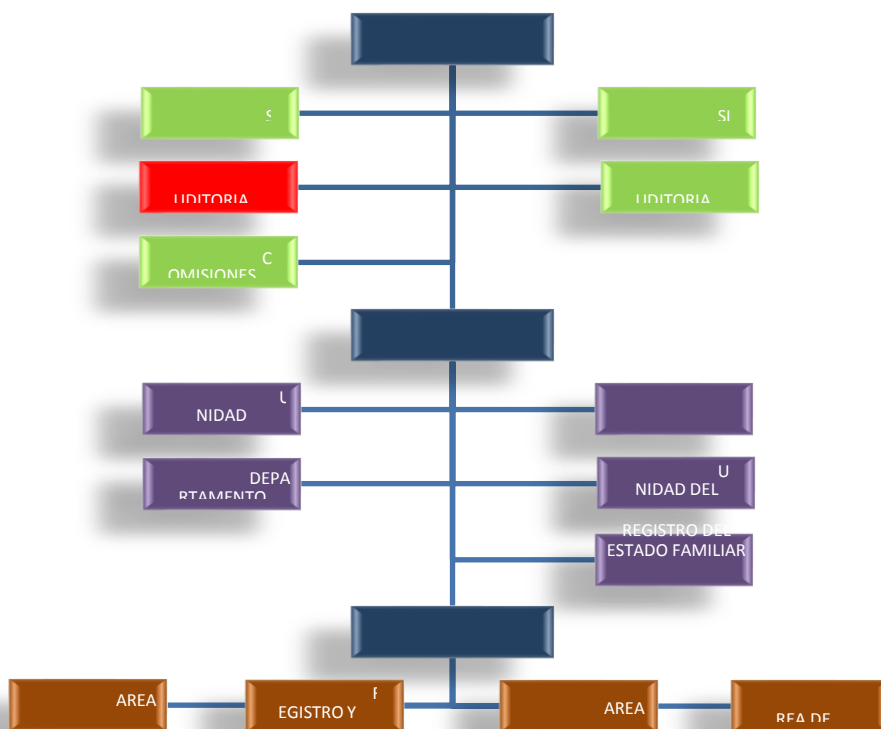


Figura 1. Esquema General de las municipalidades. Fuente Elaboración propia

Concejo Municipal

El Concejo es la máxima autoridad del municipio y es presidido por el alcalde.

Según el artículo 24 del Código Municipal el Gobierno Municipal estará ejercido por un concejo, que tiene carácter deliberante y normativo; lo integra un alcalde, un síndico y el número de regidores o concejales de la siguiente manera:

- Dos concejales o regidores en los municipios que tengan hasta diez mil habitantes.
- Cuatro concejales o regidores en los municipios que tengan más de diez mil hasta veinte mil habitantes.
- Seis concejales o regidores en los municipios que tengan más de veinte mil hasta cincuenta mil habitantes.
- Ocho concejales o regidores en los municipios que tengan más de cincuenta mil hasta cien mil habitantes
- Diez concejales o regidores en los municipios que tengan más de cien mil habitantes

Alcalde municipal

“Representa legal y administrativamente al municipio. Es titular del Gobierno y de la administración municipal, debe de administrar los recursos de su municipio, dirigir y moldear toda la organización municipal para ejecutar exitosamente las políticas emanadas del Concejo Municipal”

El alcalde según el artículo 48 del Código Municipal tiene diversas atribuciones, a continuación, se citan algunos ejemplos:

- Presidir las sesiones del Concejo y representarlo legalmente.
- Llevar las relaciones entre la municipalidad que representa y los organismos públicos y privados, así como los ciudadanos en general.
- Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el

Concejo.

- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados cuyo nombramiento no estuviere reservado al Concejo, siguiendo los procedimientos de ley.

Síndico municipal

Según el artículo 51 del Código Municipal el síndico al igual que los regidores, son miembros integrantes de los concejos municipales, encomendándoseles funciones de fiscalización de cuentas municipales, asesoramiento del Concejo y del Alcalde, conciliación de asuntos legales y velar por el estricto cumplimiento del Código Municipal.

Secretario municipal

“El concejo es asistido por un secretario nombrado por el mismo fuera de su seno, podrá ser removido en cualquier tiempo sin expresión de causa” (Código Municipal, 1986,art.54). Las funciones y deberes del secretario Municipal se detallan a continuación según en el artículo 55 del Código Municipal:

- Asistir a las sesiones del concejo y elaborar las actas correspondientes.
- Autorizar las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos que emita el concejo.
- Comunicar a los concejales las convocatorias para que concurran a las sesiones
- Llevar los libros, expedientes y documentos del Concejo, custodiar su archivo y conservarlo organizado, de acuerdo con las técnicas más adecuadas.
- Auxiliar a las comisiones designadas por el Concejo y facilitar el trabajo que se les encomiende.

2.7. LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LAS MUNICIPALIDADES

El municipio como unidad política administrativa primaria dentro de la organización Estado, cuenta con atribuciones constitucionales propias del ejercicio del poder de la Administración Pública; por tal razón sus actuaciones para el ejercicio del poder normativo como sus relaciones de ejecución ante los administrados, deben de ser acciones que revistan la calidad

de actos administrativos legítimos.

Constitucionalmente en el capítulo VI Titulado Gobiernos Locales, Sección segunda, se reconoce a los Municipios, estableciendo su organización y autonomía, expresando en el artículo 203 que los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico y en lo administrativo, y se regirán por un Código Municipal, que sentará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas; en el mismo contexto y en forma más precisa el artículo 204. También de la Constitución es aún más categórico cuando con precisión hace referencia a la autonomía del Municipio la cual comprende: 1º- Crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca. Aprobadas las tasas o contribuciones por el Concejo Municipal se mandará publicar el acuerdo respectivo en el Diario Oficial, y transcurridos que sean ocho días después de su publicación, será obligatorio su cumplimiento; 2º- Decretar su Presupuesto de Ingresos y Egresos; 3º- Gestionar libremente en las materias de su competencia; 4º- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de sus dependencias; 5º- Decretar las ordenanzas y reglamentos locales; es por tanto esa autonomía la que permite a los municipios por medio de los órganos de gobierno local emitir constantemente actos administrativos, los cuales para su valides deben estar apegados a las competencias dadas en el Código Municipal u otras leyes.

La Ley de procedimientos Administrativos aprobada el 15 de diciembre de 2017, observada por el Presidente de la República en fecha 9 de enero del 2018 publicad en el diario oficial el 13 de febrero de 2018 y vigente a partir del 14 de febrero del dos mil diecinueve, en su artículo 21 define al Acto Administrativo, como toda declaración unilateral de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo, productora de efectos jurídicos, dictada por la Administración Pública en ejercicio de una potestad administrativa distinta a la reglamentaria. Los municipios a través de los Concejos Municipales, Alcaldes y Funcionarios delegados dentro de la misma administración, dictan a diario resoluciones, órdenes o disposiciones, muchas de las cuales surten efectos jurídicos frente a los administrados, por tanto, dichas actuaciones están sujetas al alcance la ya referida ley de procedimientos.

2.7.1 ALCANCE DE LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Todo marco normativo tiene un objeto de aplicación y sujetos sobre los que recaen, la ley en su artículo 1 establece el objeto a regular por la misma, estableciendo dentro de ellos: Los requisitos de validez y eficacia de las actuaciones administrativas de toda la Administración Pública; los derechos de los ciudadanos frente a la Administración Pública; el régimen de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública y de sus funcionarios; y el ejercicio de la potestad normativa, así como los principios y garantías del procedimiento administrativo sancionador.

En torno a los sujetos a quienes se les aplica, comprende los Concejos Municipales, los Alcaldes, los Síndicos Municipales, los Registradores del Estado Familiar, y los empleados delegados para emitir dictámenes y resoluciones sobre asuntos del municipio, en cuanto a los actos administrativos definitivos o de trámite que emitan y a los procedimientos que desarrollen. Asimismo.

La Administración Pública y en este caso la Administración Pública Municipal, debe servir con objetividad a los intereses generales de los habitantes de cada municipio, por tanto y sus actuaciones deben estar sujetas al cumplimiento, para lo cual deben ajustar sus actuaciones a las líneas directrices que le faciliten resolver los asuntos de la admiración de acuerdo al espíritu de la ley de la ley para ello debe tomar en cuenta los principios generales de la actividad administrativa, establecidos en el artículo 3 de la referida ley los cuales se son: 1. Legalidad: La Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto

expresamente en la Ley y en los términos en que ésta lo determine; 2. Proporcionalidad: Las actuaciones administrativas deben ser cualitativamente aptas e idóneas para alcanzar los fines previstos, restringidas en su intensidad a lo que resulte necesario para alcanzar tales fines y limitadas respecto a las personas cuyos derechos sea indispensable afectar para conseguirlos. En este supuesto, deberá escogerse la alternativa que resulte menos gravosa para las personas y, en todo caso, el sacrificio de éstas debe guardar una relación razonable con la importancia del interés general que se trata de salvaguardar; 3. Antiformalismo: Ningún requisito formal que no sea esencial debe constituir un obstáculo que impida injustificadamente el inicio del procedimiento, su tramitación y su conclusión normal. Asimismo, la Administración debe interpretar los requisitos esenciales en el sentido que posibilite el acceso a los procedimientos y el pronunciamiento de una resolución de fondo; 4. Eficacia: La Administración, antes de

rechazar el inicio del procedimiento o recurso, su conclusión anormal o la apertura de un incidente, debe procurar la reparación o subsanación de cualquier defecto que haya advertido, incluso sin necesidad de prevención al interesado; 5. Celeridad e Impulso de Oficio: Los procedimientos deben ser ágiles y con la menor dilación posible y serán impulsados de oficio cuando su naturaleza lo permita; 6. Economía: La actividad administrativa debe desarrollarse de manera que los interesados y la Administración incurran en el menor gasto posible, evitando la realización de trámites o la exigencia de requisitos innecesarios; 7. Coherencia: Las actuaciones administrativas serán congruentes con los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten por escrito y se motiven adecuadamente, sea pertinente en algún caso apartarse de ellos; 8. Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados; y, 9. Buena fe: Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume respecto de todos los intervinientes

2.8. MUNICIPIO DE SANTA ROSA GUACHIPILÍN

2.8.1. ANTECEDENTES

Santa Rosa Guachipilín antes de 1916 llamado cantón “El Guachipilín” y los que posteriormente a su fundación se convirtieron en Cantones eran caseríos antes de proclamarse como Municipio; fue hasta el 28 de junio de 1916 que el Cantón el Guachipilín se declara como Municipio cambiando su nombre original a Santa Rosa Guachipilín.

Oficialmente el fundador del Municipio es el señor Sotero Valle, quien junto al esfuerzo de otros lugareños lograron convertir en realidad el sueño de que su cantón se convirtiera en Municipio.

Alrededor de la primera mitad del siglo XIX se formó el pueblo de Guachipilín, en jurisdicción de Metapán. En la Ley de 18 de febrero de 1841, aparece ya como uno de los cantones electorales del distrito de Metapán.

Por Decreto Legislativo de 10 de abril de 1894, esta aldea se separó de su municipio original y se incorporó en el de Nueva Concepción, del departamento de

Chalatenango, conjuntamente con los valles de Apanta y Matazano. Esta situación duró muy poco tiempo, pues los tres poblados retornaron al municipio de Metapán. Bajo la presidencia de don Carlos Meléndez y por Decreto Legislativo de 28 de junio de 1916, se constituyeron en pueblo, con el nombre de Santa Rosa Guachipilín, los cantones, Apanta, Matazano y Despoblado, y una parte de los cantones San José Capulín y La Junta. La reciente población resultó fragmentada del de Metapán por la corriente del Río Lempa y añadido al distrito administrativo de Metapán, en el departamento de Santa Ana.

El 20 de septiembre de 1916 se eligió el Primer Concejo Municipal que fungió hasta el 31 de Diciembre del mismo año; siendo el primer Alcalde don Eleodoro Interiano, el primer regidor don Víctor Flores el segundo regidor don Simeón Hércules y Don Claudio Guevara Síndico Municipal.

La primera fiesta patronal fue celebrada el 20 de febrero de 1917; la primera escuela fue fundada el mismo año y siendo nombrada por el Ministerio de Educación como la primera maestra de la naciente escuela la profesora Ernestina Paz.

El progreso del pueblo se acrecentó luego de la apertura de la carretera que conducía a Metapán en la década de los 70's y posteriormente a este suceso la energía eléctrica fue traída al municipio el 14 de septiembre de 1972.

Origen de su nombre: El nombre Santa Rosa se deriva de la patrona del lugar que es la virgen Santa Rosa de Lima y el complemento del nombre es por la abundancia que existía en la zona de árboles de Guachipilín.

Esta localidad tiene una extensión territorial de 38.40 km², y una población de más de cinco mil habitantes y se encuentra a 430 metros de altura sobre el nivel del mar.

Para su administración se divide en 6 cantones y 14 caseríos. Siendo sus cantones:

El Despoblado

El Matazano

Llano Las Majadas

Palo Galán

San Francisco

Apanta

San José Capulín

Algunos lugares a visitar en este municipio son el sitio arqueológico en el cantón San Francisco Apanta y el río Lempa.

Las fiestas patronales de Santa Rosa Guachipilín son celebradas del 18 al 20 de febrero en honor a Santa Rosa de Lima.

Ubicación: Limita al norte con Metapán, al este y sur con Nueva Concepción (departamento de Chalatenango) y al oeste con Masahuat. (Santa Rosa Guachipilín, s.f.)

2.8.2. GENERALIDADES DE LA MUNICIPALIDAD

El Gobierno del Municipio de Santa Rosa Guachipilín, es ejercido por Concejo Municipal compuesto por diez miembros según se detalla a continuación:

- Alcalde
- Sindico
- Dos Regidores propietarios del partido ARENA
- Dos Regidores propietarios del partido PCN
- Dos Regidores suplentes del partido ARENA
- Dos Regidores suplentes del partido PCN

La Administración municipal cuenta con 21 empleados de los cuales 6 son mujeres y 15 hombres, los cuales según área se detallan de la siguiente manera:

ÁREA DE TRABAJO	NUMERO DE TRABAJADORES
Dirección	1
Financiera	6
Servicios internos	4
Servicios externos	10

Cuadro 1. Cuadro de número de empleados. Elaboración comisión NTCI de Santa Rosa.

Para acercar la prestación de servicios se ha desconcentrado con la creación del Distrito en el Cantón Llano las Majadas en cual se atiende los días martes a través del mismo personal Administrativo de la Municipalidad. En este distrito se prestan los servicios de emisión de

partidas de nacimiento, cobros de impuestos y tasas municipales

La Municipalidad presta los Servicios siguientes: Servicios Municipales

- Agua Potable
- Alumbrado Publico
- Recolección de desechos solidos
- Servicio de arrendamiento de tractor
- Registro del Estado Familiar
- Cartas de venta
- Cementerio
- Gimnasio
- Transporte de autobús
- Arrendamientos de locales para comercio
- Servicio de Sanitario Público

Servicios Tributarios

- Emisión de solvencias
- Reposición de aviso de cobro de constancia de análisis de saldo.
- Declaración anual de impuestos Municipales
- Inactividad de operaciones
- Modificaciones
- Traspaso de cuenta comercial
- Cambio de actividad económica
- Cambio de representación legal
- Aumento o disminución de socios Cierre de cuentas

Servicios catastrales

- Inmuebles
- Apertura desmembración y traspaso de propiedades.
- Constancias

- Incorporación de urbanizaciones
- Modificación de cuentas de inmuebles
- Reunión de Inmuebles

Servicios catastrales

- Unificación de cuentas
- Publicidad
- Publicidades (Rótulos, Vallas y Mupis).
- Construcción
- Construcción, Remodelaciones, Ampliaciones y Demoliciones.
- Mobiliario Urbano
- Postes, Cabinas Telefónicas, y Canalizaciones Subterráneas
- Registro de nacimientos
- Emisión de certificación de partidas
- Registro de matrimonios
- Registro de defunciones
- Constancia de no partida de defunción
- Auténticas de partidas.
- Identificación
- Emisión de Carnet de Minoridad.
- Certificado de Carnet de Minoridad.
- Constancia Domiciliar.

Ubicación y horario Calle Gloria, Barrio El Centro, Santa Rosa Guachipilín, Santa Ana, El Salvador. De Lunes a Viernes de 8:00a.m. A 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. (Santa Rosa Guachipilín, s.f.)

2.8.2.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La alcaldía de Santa Rosa Guachipilín tiene como objeto realizar procedimientos administrativos eficaces y eficientes, a través de una buena dirección y la administración a cargo

de un gerente general.



Figura 2. Organigrama de la Municipalidad. Fuente Elaboración de la Municipalidad.

2.8.2.2. VALORES INSTITUCIONALES

Responsabilidad

Cada servidor Municipal, deberá cumplir con su deber, con dedicación y esmero y pondrá el debido interés en el cumplimiento de las obligaciones, tanto en lo relativo a la ética, como en los aspectos legales que le correspondan.

Honestidad

El personal que labora para la Municipalidad, actuará con rectitud, honradez y veracidad y procederá con las reglas y valores institucionales, anteponiendo siempre los fines e intereses del Municipio y de la comunidad, logrando así generar un ambiente de confianza.

Compromiso

Los funcionarios y empleados de la Municipalidad, están comprometidos con el logro de los objetivos, a fin de realizar satisfactoriamente la misión institucional y deben orientar el desempeño de sus funciones con fidelidad, dedicación y conciencia, para que esta se cumpla eficiente y eficazmente

Respeto

Cada miembro de la Municipalidad, deberá mantener una actitud de tolerancia, tanto hacia los usuarios de la misma, como a sus compañeros de trabajo, a fin de lograr un ambiente de cordialidad, amabilidad y convivencia pacífica entre todos.

Transparencia

Los servidores públicos municipales, deberán mantener claridad en el desempeño de las labores que les han sido asignadas, comunicando debidamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos tanto positivos como negativos que estas puedan conllevar. La comunicación interna y externa debe llegar en forma eficiente, rápida y publica a los usuarios de la Municipalidad.

2.8.2.3. MARCO INSTITUCIONAL

Se presenta a continuación “El marco institucional de la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín”

Misión

Somos un municipio enfocado en brindar a nuestros habitantes la mejor calidad de vida, esforzándonos porque se produzca y viva sin deteriorar el medio ambiente; comprometidos en actuar con transparencia

Visión

Ser un municipio preocupado por la conservación de nuestros recursos, de manera que garanticemos a las futuras generaciones la educación, la salud y fuentes de ingresos, basados en la producción local rentable y el turismo. (Plan Estratégico, 2019)

2.8.3. ATRIBUCIONES DE LA MUNICIPALIDAD

Para cumplir con sus fines la alcaldía de Santa Rosa Guachipilín desarrollara las funciones y atribuciones siguientes:

Dirigir el gobierno y Administración Municipal.

Ejecutar, Dirigir e Inspeccionar los servicios y Obras Municipales.

Dictar reglamentos, Decretos, Resoluciones y demás actos Administrativos de la Entidad.

Suscribir los contratos que celebre la Entidad y disponer gastos y ordenar pagos, conforme a lo que establezcan las ordenanzas.

Estimular la colaboración y solidaridad de los vecinos para la mejor convivencia de la comunidad.

Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos.

Ejercer las funciones de inspección y fiscalización de acuerdo con lo dispuesto en leyes y ordenanzas.

Conceder ayudas y otorgar becas, pensiones y jubilaciones de acuerdo con las leyes y ordenanzas.

2.8.4. MARCO LEGAL

Las leyes que a continuación se citan constituyen el campo de acción de la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín para cumplir su cometido.

2.8.4.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA

Constituye la ley primaria y sienta los principios básicos de la administración pública, los derechos y deberes de los ciudadanos frente a la organización estatal incluyendo la administración municipal; dentro de estos artículos se mencionan el siguiente:

Art. 203. Los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico y en lo administrativo, y se regirán por un Código Municipal, que sentará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas.

Los Municipios estarán obligados a colaborar con otras instituciones públicas en los planes de desarrollo nacional o regional.

2.8.4.2. CODIGO MUNICIPAL

El Código Municipal regla que es y cómo se delinea una Municipalidad y en su artículo primero establece que: El Municipio está constituido por el conjunto de vecinos residentes en un mismo cantón, que promueven y administran sus propios intereses por medio del gobierno municipal.

2.8.4.3. LEY DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

El objeto de esta ley es desarrollar los principios constitucionales relativos a la carrera administrativa municipal, mediante el ofrecimiento de igualdad de oportunidades para el ingreso, la capacitación permanente, y estabilidad del cargo para los empleados municipales es decir que regula el que hacer de los empleados municipales para brindar un servicio eficaz y eficiente a las municipalidades.

2.8.4.4. LEY DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Esta ley tiene como objetivo el brindar el acceso de toda persona a la información pública que generan las municipalidades en sus actividades operativas, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del municipio.

2.8.4.5 LEY GENERAL TRIBUTARIA

La finalidad que tiene esta ley es la de establecer los principios básicos y el marco normativo general que requieren los municipios para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria

2.9. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Es uno de los ejes fundamentales, conjunto de trámites y formalidades que debe seguir la administración, gracias a él los ciudadanos de una comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizan de forma rigurosa en base a las leyes pactadas.

2.9.1. DEFINICIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El procedimiento administrativo es una causa formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin determinado; en el cual se fijan los objetivos y metas a lograr. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo al servicio de los intereses generales y no necesariamente la resolución sobre una pretensión ajena, como ocurre en los procesos.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

2.9.2. OBJETIVOS DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Diseñar los lineamientos a seguir por cada uno de los individuos involucrados en un **proceso** que buscan un mismo fin u **objetivo** para el bienestar de la organización.

2.9.3. IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

En la actualidad podemos notar que todas las empresas exitosas utilizan un proceso administrativo para manejar sus operaciones ya que este proceso compuesto por la planeación, organización, dirección y control son los procesos sistematizados necesarios para lograr lo que se proponen. El proceso administrativo es extremadamente importante en todo tipo de empresas ya que el uso de este proceso evita improvisaciones en los momentos más difíciles y en la toma de decisiones importantes.

2.9.4. FUNCIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- **Planificación:** Esta etapa consta en el planteamiento de objetivos y metas.
- **Organización:** Desarrollar planes de acción para conseguir los objetivos y metas planteados.
- **Integración de Personal:** Asignar recursos humanos a cada una de las funciones definidas en el proceso de organizar.
- **Dirección:** Dirigir a las personas designadas en cada una de las funciones.
- **Control:** Determinar si las tareas y objetivos se han cumplido de acuerdo a lo planificado.
- **Retroalimentación:** Medir las desviaciones de los planes establecidos, establecer correcciones y modificaciones del plan original. (Valencia, 2002)

2.10. MANUALES ADMINISTRATIVOS

2.10.1. GENERALIDADES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los manuales administrativos son registros de información escrita que pueden ser utilizados para orientar a un empleado, su uso data de la segunda guerra mundial, tienen una amplia variedad existiendo generales y específicos para cada función o área de la empresa, se elaboran mediante cuatro etapas y proporcionan ventajas en la capacitación de personal de nuevo ingreso.

“El uso de los manuales administrativos (basados en los registros antiguos), data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante éstos que se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en combate” (Terry, 1993)

2.10.2. DEFINICION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o

de dos o más de ellas, el manual incluye además los puestos o unidades administrativas precisando su responsabilidad y participación.

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destacan los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, por una parte, y por la otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana, en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, siendo una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. Enrique Benjamín Franklin

“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (Franklin, 2001) antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc., así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”

Agustín Reyes Ponce

“Un folleto, libro, carpeta, etc. En los que de una manera fácil de manejar se concentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta ante cada grupo de humano en la empresa”. (Ponce, 1995)

Continolo G.

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”. (Giuseppe, 1978)

Graham Kellog

“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo” (Kellog, 1966)

De lo anterior se puede inferir que los manuales administrativos son documentos guía

eminentemente dinámicos, de fácil lectura y manejo que transmiten de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por sus miembros.

Un manual administrativo es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información.

En conclusión, los manuales administrativos, son herramientas guía que permiten transmitir de manera ordenada y lógica la información de una organización, respecto de las tareas, funciones y procedimientos requeridos en el puesto, hasta los lineamientos de conducta del personal, etc. Es decir, orientar al personal sobre los niveles de jerarquía y el desempeño de sus labores para el logro

de los objetivos y metas que se desean alcanzar en la organización; facilitando a su vez la selección, contratación e inducción del nuevo personal.

2.10.3. OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo. (Objetivos de Manuales administrativos, s.f.)

2.10.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia.

Ventajas

Un manual bien preparado y realizado conforme a cada una de las necesidades, debe presentar entre otras, las siguientes ventajas:

- ✓ Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- ✓ Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- ✓ Facilita el estudio de los problemas de organización.
- ✓ Flujo de información administrativa.
- ✓ Guía de trabajo a ejecutar.
- ✓ Coordinación de actividades.
- ✓ Simplifica el trabajo como análisis de tiempo.

Desventajas

A pesar de todas las utilidades que presentan los manuales, se debe tomar en cuenta ciertas desventajas para el desarrollo de la empresa, entre las cuales tenemos:

- ✓ Muchas compañías consideran que son demasiados pequeños para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- ✓ Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- ✓ Existe el temor de que puede conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

2.10.5. CUADRO RESUMEN DE LOS TIPOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los tipos de manuales.

Por su contenido	Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias.	
Tipo de	Definición	Características

Manual		
De organización	Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos.	Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividad de los órganos de la empresa.
De políticas	También llamados de normas, son la piedra angular ya que estudian las reglas de la organización.	En este tipo de manuales se exponen los 10 (ó 10,000) mandamientos de la compañía. Los manuales de políticas ahorran muchas consultas.
De procedimientos	Es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación	También llamado de operación de prácticas de instrucción sobre el trabajo estándar de ruinas de trabajo de trámites y rutinas de trabajo además se cataloga como el libro de los “comos”. Cómo resolver una reclamación de un cliente
De puestos	Presenta las labores los procedimientos y rutinas del puesto en particular	También llamado manual individual o instructivo de trabajo
De normas	Corresponde a un documento donde se especifica una serie de normas y procedimientos relacionados básicamente con las novedades de	Se refiere específicamente a las normas que definen el comportamiento y la

	personal tanto en lo relacionado con nómina bonificaciones incentivos vacaciones permisos etcétera como también las normas relacionadas con las acciones de carácter disciplinario.	convivencia de los empleados de la compañía
Técnico	Presenta información sobre la operación o estructura de un determinado equipo y sobre su mantenimiento	Contiene mucha información gráfica con breves indicaciones teóricas
De contenido múltiple	Consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa	En organismos pequeño un manual de este tipo pueden interrelacionar dichos conceptos debiéndose separar en secciones
Por su función específica	Se refieren a una función operacional específica a tratar	
TIPO DE MANUAL	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS
De compras	Definir la función de comprar los métodos a utilizar que afectan sus actividades entre otros	Consiste en definir el alcance de las compras
De finanzas	Consiste en definir por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración	Contienen instrucciones específicas a quienes en la autorización están involucrados con el manejo de dinero protección de bienes y suministro de información

De financiamiento	Contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y Selección del personal en la organización	
----------------------	---	--

Cuadro 2. Cuadro Resumen. Fuente Elaboración propia.

2.10.6. ELABORACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Para elaborar un manual administrativo, cualquiera que sea, se deben desarrollar una serie de fases. Estas fases o etapas se explican brevemente a continuación:

Planificación del Trabajo.

En esta etapa se conforma un grupo de trabajo encargado de la elaboración de los manuales, este puede ser conformado por un representante de cada una de las unidades administrativas de la institución o por un grupo de funcionarios determinado por el jerarca. Se deberá nombrar un coordinador o responsable quién conducirá el trabajo del grupo con el fin de mantener homogeneidad en el contenido y la presentación de la información.

También en esta fase se establece cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información para elaborar los manuales, así como el tipo de información que se va a requerir y el cronograma de las actividades a desarrollar para la elaboración de los manuales

Búsqueda de la información.

Una vez que se tiene la planificación del trabajo, se comienza a recabar la información necesaria para la elaboración de los manuales, según las herramientas metodológicas establecidas previamente y las técnicas investigativas seleccionadas. La búsqueda de esta información se puede realizar mediante:

Investigación documental: trata de buscar todos aquellos documentos impresos o electrónicos en los cuales se obtenga información relevante para la elaboración del manual respectivo, ya sea normativa, estudios técnicos que respalden un proceso de reorganización administrativa, manuales anteriores de procedimientos, informes de labores, manuales de

servicio, memorias institucionales, entre otros.

Investigación monumental: trata de toda aquella información que no se encuentra escrita en algún documento y ante lo cual se debe recurrir a entrevistas, encuestas, observaciones, test, entre otros, para obtener dicha información por parte de los funcionarios que la conocen.

Análisis de la información.

Una vez que se haya obtenido la información necesaria para la elaboración del manual, esta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del manual. Para guiar el proceso de ordenar la información, pueden ser utilizadas las siguientes preguntas:

- ¿Qué trabajo o actividad se hace?
- ¿Quién es el responsable realizarlo? O en determinado caso si no se posee el dato del responsable ¿Quién lo hace?
- ¿Cuáles son los medios que posee para hacer el trabajo?
- ¿Para qué se realiza el trabajo?
- ¿Cómo se ejecuta o realiza el trabajo?
- ¿Cuándo o en qué momento se hace?
- ¿Por qué se hace?

Estas preguntas facilitan el trabajo de análisis de la información y permiten conocer las actividades de la institución, explicar su comportamiento, identificar las relaciones que se presentan entre cada hecho, comprender el funcionamiento de la institución y mantener la secuencia y lógica de la información.

Elaboración del Manual.

Se establece, en esta fase, el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual administrativo, para ello se debe considerar:

- La redacción del documento, analizar a quienes va dirigido el manual, para manejar un vocabulario claro, preciso y comprensible para todos los usuarios del mismo

- La elaboración de diagramas, ya sea diagramas de flujo, de distribución de espacio físico, estructura organizacional, mapa de procesos, entre otros.
- El formato, asegurándose de que la información presentada guarde una secuencia lógica, que haya uniformidad de letra, y que su redacción sea comprensible, entre otros aspectos de forma.

Validación del Manual.

Una vez que se tiene elaborado el manual administrativo, el mismo se debe presentar al jerarca y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y actividades que le corresponde realizar tanto a la Institución; como a la o las unidades administrativas a las que va dirigido el manual.

Autorización del Manual.

Cuando se cuente con la validación del manual se debe formalizar el mismo. En este punto, el Jerarca Institucional o el responsable de la unidad administrativa correspondiente, deberá autorizar el manual, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución del mismo a nivel institucional en general o de las unidades administrativas correspondientes.

Difusión y distribución del Manual.

Una vez validado y autorizado un manual, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico de la Institución, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la institución.

Revisión y Actualización del Manual.

Los Manuales son objeto de revisiones periódicas, y por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la Institución, para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones de los mismos, con el fin de que se mantengan apegados a la realidad institucional. (Admin Guide , s.f.)

Concluimos y es importante dejar claro, que no existe un único modelo establecido para realizar un Manual Administrativo.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Una vez terminado el planteamiento del problema, formulado los objetivos y definido el marco teórico de la investigación, se procedió a desarrollar el marco metodológico a utilizar; se consideró importante que la metodología a seguir cumpliera con los parámetros adecuados, confiables y precisos, esto se logró a través de procedimientos generales que permitieron alcanzar el objetivo general de la investigación.

La metodología utilizada en la investigación consta de dos partes:

Investigación bibliográfica y documental.

Investigación de campo.

3.1.1. INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA Y DOCUMENTAL

La investigación bibliográfica se realizó a través de consultas de libros de textos sobre el tema a aplicar (Manuales Administrativos) como también documentos impresos y digitales sobre la Municipalidad que es sujeto de estudio (Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín), también consultas a páginas web, todo para obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

3.1.2. INVESTIGACION DE CAMPO

Para la investigación de campo como primer paso fue importante determinar la población de estudio y definir la muestra de investigación y mediante la observación establecer los sujetos de estudio, de manera que estos fueran importantes para la investigación.

Dentro de la investigación de campo las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

3.1.2.1. OBSERVACION DIRECTA E INDIRECTA

Permitió relacionarse de manera presencial con la población de la investigación,

realizando una visita a la Municipalidad debido a la situación que atravesamos, como también por revisiones bibliográficas de investigaciones realizadas por personas que observaron con anterioridad nuestro fenómeno de estudio.

3.1.2.2. OBSERVACION POR ENTREVISTA

Con la finalidad de obtener la información necesaria a través de datos, testimonios y hechos; se presentó una serie de preguntas al Alcalde Municipal, Concejo Municipal y jefes de unidades administrativas de la alcaldía municipal, de manera que esta información sirvió de insumo para la elaboración de la propuesta del manual de aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos.

3.1.2.3. ENCUESTA

Con el fin de obtener la información que se necesita para lograr los objetivos de nuestra investigación, realizamos una encuesta de opción múltiple a veinte personas que se presentaron a realizar un trámite a la Municipalidad el día dos de septiembre del año dos mil veinte.

3.1.3. SUJETOS DE ESTUDIO

Para la selección de sujetos de estudio se consideró que al analizar la municipalidad, se garantizó la representatividad de la población, debido a que reúne las características que se poseen dentro de categoría de municipio.

3.1.3.1. UNIDADES DE ANALISIS

Las unidades de análisis tomadas en cuenta en esta investigación fueron:

Funcionarios que poseen un cargo de dirección.

Personas que hacen uso de los servicios brindados por la municipalidad.

3.1.4. POBLACION Y MUESTRA

3.1.4.1. POBLACION

Como población se consideró el municipio de Santa Rosa de Guachipilín, del

departamento de Santa Ana

3.1.4.2. MUESTRA

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se utilizó el tipo de muestro no probabilístico, debido a la facilidad de acceso y la disponibilidad de las personas que forman parte de la muestra, en un intervalo de tiempo definido.

3.1.5. TIPO DE ESTUDIO

La investigación fue de carácter mixto, en cuanto a las fuentes de información se refiere, porque se utilizó documental-bibliográfica, el tema objeto de estudio, especialmente la documentación pertinente que está disponible en la alcaldía, así como las teorías y modelos sobre la creación de los manuales.

Debido a la amplia aplicación que tiene esta herramienta administrativa (manuales administrativos) sobre la función de los procesos que brindan las municipalidades a sus usuarios, para la elaboración de la presente investigación se utilizaron los métodos, descriptivo y propositivo.

3.1.5.1. METODO DESCRIPTIVO

“El planteamiento se fundamenta en las investigaciones previas, pero también en el proceso mismo de inmersión en el contexto, la recolección de los primeros datos y sus análisis” (Hernández San Pieri, 2014).

Este método permite el desarrollo de cada uno de los componentes de la investigación, ya que se hace necesario utilizar recursos bibliográficos como libros, manuales de municipalidad, planes operativos de la municipalidad, diversos artículos de lectura, con el propósito de disponer un mayor conocimiento del tema, lo que nos permitió realizar un análisis a profundidad de la situación actual de la alcaldía de Santa Rosa Guachipilín y todo el contexto de la investigación.

Como también la aplicación de métodos estadísticos para la tabulación de la información obtenida a través de las herramientas utilizada para la investigación.

3.1.5.2. METODO PROPOSITIVO

El método descriptivo permitió llegar a conclusiones de carácter general sobre la base del análisis de la información descrita en hechos, acontecimientos de carácter particular; método que tendrá mayor vigencia o aplicación en el diagnóstico y análisis de la problemática. Para poder elaborar una propuesta fue necesaria una buena recolección de información, tabulación y análisis e interpretación, teniendo en cuenta que el manejo de la información es importante para garantizar que la información sea completa y correcta.

La aplicación del manual de procedimientos para medir y evaluar el impacto que tiene en los servicios que brinda la municipalidad a los habitantes del municipio esperando que de esta manera se pueda tener mejor calidad y eficiencia sobre los procesos administrativos y operativos que la municipalidad.

1.3.6. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

La investigación reviste un alto grado de importancia, principalmente por el impacto que tiene sobre los habitantes del municipio, debido a que la municipalidad es el ente encargado de administrar y potencializar los recursos, a través de procedimientos administrativos que garanticen la eficiencia y efectividad, la municipalidad debe encargarse de la satisfacción en la prestación de servicios garantizando el bienestar de sus usuarios y trabajadores; al llevar a cabo dicha investigación pudimos comprobar que en la alcaldía se hace necesario la elaboración de una propuesta de manual de procedimientos administrativos, que facilite agilice y genere uniformidad en el trámite de procesos o solicitudes.

La importancia de la aplicación de una herramienta administrativa garantiza la eficiencia y operatividad y más aún cuando se trata de un instrumento administrativo necesario para facilitar los procesos dentro de las instituciones, constituyendo los manuales, un elemento de control de los procedimientos, para que estos se orienten en una misma dirección con los objetivos estratégicos y así poder dar solución a la situación problemática planteada en la presente investigación.

3.2. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS DE LA INVESTIGACION

Como parte de la investigación para poder obtener la información relacionada a la problemática en estudio, se hizo necesaria la recolección de datos que sirvieron como insumos significativos dentro de la investigación; para la consecución de este propósito se utilizó las siguientes técnicas.

3.2.1. OBSERVACION DIRECTA E INDIRECTA

La observación directa se limitó a no perder de vista a las personas cuando efectúan su trabajo lo que como técnica de investigación representa una amplia aceptación científica. Es un elemento fundamental de todo proceso de investigación, por tal motivo se realiza la observación directa lo que permite tener un contacto más cercano con el hecho de investigación; y la observación indirecta como investigación complementaria es fundamental para conocer mediante documentos bibliográficos la existencia de textos y estudios realizados con anterioridad por entidades sobre el fenómeno de estudio.

3.2.2. ENTREVISTA

La entrevista se utilizó para recabar información de manera escrita a través de preguntas estructuradas por el grupo, las cuales fueron suministrados directamente al funcionario y empleados municipales.

(Monografías, 2020) Esta técnica se utilizó para dar respuesta a los objetivos de esta investigación, se diseñaron tres tipos de entrevistas, una dirigida hacia el Alcalde de la Municipalidad, una a los miembros del Concejo Municipal y una a los jefes de unidad que ostentan un cargo de dirección dentro de la alcaldía de Santa Rosa Guachipilín del departamento de Santa Ana considerados en la muestra, con el fin de obtener información puntual y provechosa para la elaboración de un manual administrativo a partir de dicha información recabada.

3.2.3. ENCUESTA

La encuesta se utilizó para obtener información por parte del administrado.

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas, elegidos al azar. Por la situación de la pandemia solo fue posible

encuestar a 20 personas que recibieron un servicio por parte de la municipalidad en el tiempo en que se realizó la investigación. Se realizó una encuesta de opción múltiple con el fin de obtener información provechosa para lograr con los objetivos de la investigación.

3.3. PROCESO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

La recopilación de la información es un proceso que implico una serie de pasos a seguir para responder a los objetivos propuestos se tomaron en cuenta las siguientes condiciones para la recolección de los datos.

- Tener objetivos propuestos en la investigación y sus respectivas variables
- Haber seleccionado la población o muestra objeto de estudio.
- Haber definido la técnica de recolección de información (elaborarlos y validarlos)
- Procesar la información obtenida para luego analizarla, discutir los resultados y relacionándola con lo planteado en el marco teórico.

Es muy importante cumplir con las condiciones mencionadas, asegurando que una buena recolección de los datos garantiza la veracidad y confiabilidad de la investigación.

3.3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

En esta parte de la investigación se procesaron los datos dispersos, desordenados e individuales obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, teniendo como fin generar resultados datos agrupados y ordenador a partir de los cuales se realizó el análisis de acuerdo a los objetivos.

3.4. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación de campo que se realizó con relación al tema “Propuesta de Manual para la Aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos para la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín”

Para identificar los resultados se realizó un análisis cualitativo de la información

recolectada en las entrevistas al Alcalde Municipal, miembros del concejo Municipal y a los empleados municipales, esto se hizo bajo el método inductivo de comparación constante que proponen Maykut y Morehouse (1994). Para lo cual se agruparon las respuestas obtenidas en las entrevistas relacionadas a una misma pregunta o tema.

Las cuales se muestran para cada pregunta de la entrevista dirigida a las unidades de investigación con el respectivo análisis de la información obtenida.

Las entrevistas dirigidas a las unidades de análisis fueron las siguientes:

FORMA 1. Alcalde Municipal

FORMA 2. Miembros del Concejo Municipal.

FORMA 3. Empleados de la Alcaldía Municipal que poseen un cargo administrativo.

Se realizó una encuesta:

FORMA 1. Dirigida al usuario.

Esta recopilación de la información y presentación de los resultados se ha realizado de manera que se pueda reflejar la realidad del fenómeno, con información confiable y veraz.

3.4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Entrevista forma: alcalde municipal

Objetivo: Conocer la opinión y el grado de conocimiento sobre la Ley de Procedimientos Administrativos por parte del Alcalde Municipal de Santa Rosa Guachipilín, y recopilar la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos.

1. ¿Tiene Usted conocimiento sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Identificar el conocimiento sobre la ley de procedimiento administrativo por parte del alcalde municipal

Unidad: Alcalde Municipal

Análisis: Se identifica que el Alcalde si conoce sobre la Ley de Procedimiento

Administrativos. Es poco el conocimiento que posee el alcalde, es necesario capacitar al alcalde de la municipalidad para que sepa los pro y contra de la Ley de Procedimientos Administrativos.

2. ¿Qué opinión tiene sobre la Ley de Procedimientos Administrativos? Buena o mala ¿Por qué?

Objetivo: Explorar sobre la opinión que posee el alcalde de municipalidad sobre la Ley de Procedimiento Administrativo

Análisis: El alcalde considera que es buena la ley, ya que, garantiza la efectividad en los trámites de los usuarios y mejora en tiempo y calidad. También es importante mencionara que es una ley de suma importancia porque hace más eficiente cada proceso administrativo.

3. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus efectos en la administración pública municipalidad?

Objetivo: Conocer sobre la regulación de la ley y los efectos en la administración pública municipal.

Análisis: El alcalde si conoce sobre la regulación y los efectos que causa la ley sobre la administración pública dentro de la municipalidad, porque él expresa que al conocer sobre esta regulación él y su personal brindan una administración de buena calidad.

4. ¿Según las percepciones que usted ha conocido de los usuarios de los servicios municipales, qué tan eficientes considera los procesos que realiza el personal administrativo?

Objetivo: Identificar las percepciones de los usuarios sobre los servicios municipales y la eficiencia del personal administrativo.

Análisis: El edil considera que es buena la percepción del pueblo sobre los servicios municipales y el trabajo del personal administrativo, porque se trata de brindar la mejor atención a los usuarios para que ellos estén complacidos con la eficiencia de todos los procesos.

5. ¿Enviaría a su personal a recibir una capacitación sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Reconocer si el alcalde está dispuesto a enviar a su personal a recibir capacitaciones sobre la ley de procedimiento administrativo.

Análisis: El alcalde reconoce que si enviaría a su personal a capacitarse para poder brindar una mejora a la alcaldía municipal y a sus habitantes. Porque al enviarlos se garantiza a la alcaldía un personal

eficiente y eficaz sobre hacer cumplir en su totalidad la ley.

6. ¿Basado en su experiencia ha visto mejorías en los procesos a partir de la aprobación de esta ley?

Objetivo: Identificar cuáles son las mejorías en los procesos a partir de la aprobación de esta ley.

Análisis: Él considera que si se ha visto mejoras a partir de la implementación de esta ley en sus procesos administrativos. Porque esta ley es para que todo nuestro personal la haga cumplir y así consecutivamente mostrar mejorías en todos los procesos que como alcaldía se brindan.

7. ¿Cree usted que los habitantes del municipio están satisfechos, con la agilidad en que realizan los procesos administrativos en la municipalidad?

Objetivo: Reconocer si los habitantes están satisfechos con la agilidad en que se realizan los procesos administrativos en la municipalidad.

Análisis: Para el alcalde reconoce que los habitantes si están satisfechos con el trabajo y la agilidad con que se realizan los procesos administrativos en la municipalidad. Porque lo importante para nosotros que cada usuario de nuestro municipio esté felices y agradecidos del trabajo brindado por el personal.

8. ¿Considera necesario crear una herramienta administrativa para uniformizar y facilitar los procesos que garantice la eficiencia y eficacia de la administración municipal?

Objetivo: Identificar si la municipalidad cuenta con el personal necesario y eficiente para los procesos administrativos.

Análisis: Él considera que si es necesario poner en práctica nuevas herramientas para facilitar con eficiencia y eficacia los procesos administrativos en la municipalidad. Porque al poseer una herramienta se dará una mejor atención a cada habitante y como consecuencia ellos estarán satisfechos del trabajo que se realiza.

9. ¿Considera necesario incluir tecnología de la información en todos los procesos (expedientes, presentación de escritos y procesos) realizados por los usuarios para mejorar la calidad de servicios y tiempo de respuesta por parte de la municipalidad?

Objetivo: Identificar las herramientas administrativas para facilitar los procesos que garanticen eficiencia y eficacia en la administración municipal.

Análisis: Para el alcalde la tecnología si es de importancia para mejorar la calidad de

los servicios y el tiempo de respuesta de los procesos por parte de la municipalidad.

10. ¿Ha considerado la necesidad de una ventanilla única para atención al usuario, para agilizar los procesos de atención al contribuyente?

Objetivo: Conocer que tecnología estarían dispuesto a incluir en los procesos administrativos para mejorar la calidad de los servicios y tiempo de respuesta a los habitantes.

Análisis: El alcalde no considera necesario la ventanilla única para el proceso de atención al contribuyente. Pero según la LPA en su artículo nueve habla de la creación de una ventanilla única para atención al contribuyente y no contribuyente.

Entrevista forma: miembros del concejo municipal.

Objetivo: Conocer la opinión y nivel de precepción de los miembros del Concejo Municipal de Santa Rosa Guachipilín, sobre la Ley de Procedimientos Administrativos, y recopilar la información necesaria para la elaboración del manual de Procedimientos administrativos.

1. ¿Conoce usted o ha escuchado algo de la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento sobre dicha ley por parte de los miembros del concejo municipal.

Unidades: Concejo municipal

Análisis: Los miembros del concejo la mayoría no conoce sobre la ley y algunos si tienen el conocimiento sobre la ley de procedimientos administrativos. Ellos afirman que por muchas causas ellos aún no conocen sobre la ley.

2. ¿Qué opinión tiene sobre la Ley de Procedimientos Administrativos? Buena o mala ¿Por qué?

Objetivo: Conocer si los miembros del concejo están de acuerdo o no, sobre las disposiciones que la ley exige llevar a cabo.

Análisis: El concejo considera que es buena, ya que es para beneficio del pueblo. Porque como alcaldía lo importante es hacer cumplir la ley para que cada habitante este satisfecho con nuestro trabajo.

3. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus efectos en la administración pública municipalidad?

Objetivo: Reconocer qué tan identificados están con los procedimientos de dicha ley

al momento de llevarlos a cabo.

Análisis: Los miembros del concejo si tienen conocimiento sobre la regulación que esta ley tiene en la administración pública municipal. Así al tener conocimiento sobre la regulación esta ley se cumplirá efectivamente dentro de la alcaldía.

4. ¿Conoce Usted cuales los efectos que resultan al no resolver una solicitud de tramite o la interposición de un recurso ante el Concejo Municipal?

Objetivo: Saber si los miembros están conscientes de las consecuencias que acarrea no llevar a cabo un proceso, o ejecutarlo sin finalizarlo.

Análisis: Los miembros del concejo si conocen sobre los efectos que se tienen al no resolver solicitudes ante el concejo municipal. Porque al tener conocimiento sobre lo que ocurre se evita que haya quejas sobre el desempeño realizado.

¿Es de su conocimiento o esta consiente que las resoluciones que emiten en un proceso administrativo, tienen consecuencias patrimoniales por ser la máxima autoridad de acuerdo a la ley?

Objetivo: Conocer si los miembros están al tanto que deben ejecutar sus procesos de forma ágil y sin vacíos, para luego no tener que responder ante las autoridades por procesos llevados a cabo negligentemente.

Análisis: Los miembros del concejo están sabedores de las repercusiones que adquieren al emitir una resolución de un proceso. Porque se es responsable de lo que se emite y por ende las consecuencias que este proceso traen con él.

5. ¿Considera necesario crear una herramienta administrativa para uniformizar y facilitar los procesos que garantice la eficiencia y eficacia de la administración municipal?

Objetivo: Comprender si los miembros por parte del concejo se sienten identificados y conformes con la forma como se ejecutan los procesos.

Análisis: Ellos consideran que si es necesario la creación de una herramienta administrativa para facilitar los procesos administrativos y ser más eficaces en ellos. Todo eso para ayuda y beneficio tanto del personal como de los usuarios.

6. ¿Conoce el término silencio administrativo?

Objetivo: Reconocer si todas las solicitudes son resueltas por parte de los miembros del concejo municipal.

Análisis: La mayoría de los miembros del concejo no conocen sobre el término silencio administrativo. Porque no han sido capacitados sobre el significado de ese término.

7. ¿Considera necesario incluir tecnología de la información en todos los procesos (expedientes, presentación de escritos y procesos) realizados por el contribuyente y que afecten al mismo, y para mejorar la calidad de servicios y tiempo de respuesta por parte de la Municipalidad?

Objetivo: Comprender qué tan a gusto o familiarizados se encuentran con las nuevas tecnologías de la información, y si saben sus usos y formas de llevarlas a cabo al momento de ejecutar los procesos.

Análisis: Los miembros del concejo consideran que si es necesario incluir tecnología en los procesos para que mejoren el tiempo y la calidad de respuesta por parte de la municipalidad.

8. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Identificar si la alcaldía cuenta con campañas de promoción y capacitación constante sobre los demás administrativos, a los miembros del consejo municipal.

Análisis: Los miembros del concejo no han recibido ninguna capacitación sobre el desarrollo de esta ley. Y afirman que si quisieran recibirla para poder brindar un mejor servicio a sus habitantes.

9. ¿Cree usted que los habitantes del municipio están satisfechos, con la agilidad en que realizan los procesos administrativos?

Objetivo: Reconocer qué tan comprometidos están los miembros del concejo con brindar servicios eficientes e información óptima y de calidad a todos los usuarios que la soliciten, al momento de visitar la Alcaldía.

Análisis: Ellos consideran que los habitantes están satisfechos con el tiempo de espera al recibir su respuesta de los procesos. Pero es importante que puedan mejorar en sus procesos administrativos.

Entrevista forma empleados de la alcaldía municipal que poseen un cargo administrativo.

Objetivo: Conocer la percepción de los jefes de las distintas unidades de la Alcaldía Municipal de Santa Rosa Guachipilín, sobre la Ley de Procedimientos Administrativos, descubrir el nivel de conocimiento sobre dicha ley y recopilar la información necesaria para la elaboración del manual de Procedimientos administrativos.

1. ¿Conoce usted o ha escuchado algo de la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Identificar el conocimiento sobre la ley de procedimiento administrativo por parte del jefe de unidad.

Unidades:

- ✓ UACI
- ✓ Secretaria
- ✓ Acceso a la información pública
- ✓ Catastro
- ✓ Tesorería
- ✓ Contabilidad
- ✓ Cuentas corrientes
- ✓ Informática
- ✓ Presupuesto/ UAM
- ✓ Registro del Estado Familiar
- ✓ Servicios municipales

Análisis: Algunos empleados municipales si conocen sobre la ley y otro solo han escuchado hablar sobre que existe esa ley. Sin embargo, no está demás capacitar a todo el personal o a las unidades que se ven más afectadas por un mal proceso administrativo.

1. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus efectos en la administración pública Municipal?

Objetivo: Conocer sobre la regulación de la ley y los efectos de la administración

pública en la municipalidad.

Análisis: La minoría de los empleados no conoce la regulación de esta ley, mientras que la mayoría si saben sobre su regulación, ya que para ellos es para beneficiar a los usuarios.

2. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Adquirir conocimiento sobre las capacitaciones sobre la ley de procedimiento administrativo.

Análisis: La mayoría de empleados municipales afirman que no han recibido ninguna capacitación sobre esta ley y algunos si han recibido capacitaciones para poder aplicar la ley en la municipalidad.

3. ¿Su unidad emite resoluciones, permisos, órdenes, que afectan a terceros o población del municipio?

Objetivo: Identificar qué resolución, permisos, órdenes, existen en la unidad que puedan afectar a terceros o habitantes del municipio.

Análisis: Los empleados municipales afirman que su unidad si emite resoluciones, permisos, órdenes que afecten a terceros o a la población, mientras que cuatro de ellos afirma que no tienen permiso para emitir este tipo de resoluciones.

4. ¿Qué tipo de trabajo realiza la unidad de forma general?

Objetivo: Reconocer el tipo de trabajo que realiza la unidad de forma general.

Análisis: Todos los empleados municipales realizan sus trabajos bajo el código municipal y la regulación de la ley de Procedimientos Administrativos. Porque para ellos es importante hacer cumplir cada artículo para beneficio del personal y de los usuarios

5. ¿Conoce los derechos de las personas frente a la administración municipal, ante una resolución que en su calidad de jefe de unidad emite?

Objetivo: Explorar sobre los derechos de las personas en la administración municipal ante la resolución de calidad de jefe de unidad.

Análisis: Dos empleados municipales afirman no conocer sobre los derechos de las personas frente a la administración municipal, mientras que el resto si los conocen para hacerlos valer en su calidad de jefe de unidad.

6. ¿Considera necesario crear una herramienta administrativa para uniformizar y facilitar los procesos que realiza como unidad, para garantizar la eficiencia y eficacia de la

administración municipal?

Objetivo: Identificar las herramientas administrativas para facilitar los procesos que realiza como unidad para poder garantizar la eficiencia y eficacia de la administración pública municipal.

Análisis: dos empleados no consideran necesario la incorporación de una nueva herramienta a sus procesos administrativos, pero los demás afirman que es urgente porque agilizaran y serán más eficaces los procesos que emitan.

7. ¿Actualmente cuál es el tratamiento o mecanismo que realiza frente a procesos administrativos o solicitudes de los usuarios ante la presentación de un escrito? (mencionar pasos y plazos)

Objetivo: Reconocer el mecanismo que realizan frente a los procesos administrativos o solicitud de usuarios ante la presentación de un escrito.

Análisis: Los empleados municipales conocen sobre el mecanismo que realizan ante los usuarios al presentar un escrito o solicitud, sin embargo, se puede denotar, que no existe uniformidad para dar trámite y respuesta a los requerimientos de los usuarios de los servicios.

8. ¿Ante la solicitud o presentación de un escrito por parte de un ciudadano cuanto es el tiempo de respuesta fijado para el mismo?

Objetivo: Conocer el tiempo de respuesta fijado ante una solicitud presentada o un escrito.

Análisis: Los empleados municipales afirman que el plazo dentro de sus unidades es de tres a diez días hábiles y si es posible inmediatamente, ante estas respuestas se puede evidenciar que desconocen los plazos dados en la ley para responder a los usuarios.

9. ¿Conoce el término silencio administrativo?

Objetivo: Identificar si conoce sobre el termino silencio administrativo.

Análisis: La mayoría de empleados no conocen sobre la definición de término silencio administrativo, mientras que el resto tiene alguna idea sobre que se trata este término. Es necesario que los empleados lean el artículo 112 de la LPA para tener un mejor concepto del término.

10. ¿Conoce los derechos de los ciudadanos cuando se da por terminado el procedimiento sancionatorio?

Objetivo: Explorar sobre el conocimiento de los derechos ciudadanos cuando se da por

terminado el procedimiento sancionatorio.

Análisis: La mayoría de empleados municipales conoce sobre los derechos de los ciudadanos cuando emiten un proceso sancionatorio, mientras que el resto no conocen cuales son esos derechos, es evidente que todos deberían estar capacitados en todo lo que se refiere a la Ley de Procedimientos Administrativos.

Encuesta forma 1 dirigida al usuario

Objetivo: Conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los usuarios de la alcaldía de Santa Rosa Guachipilín; para poder realizar una propuesta de Manual de Procedimientos Administrativos que satisfaga y cumpla con las necesidades, exigencias, y requerimientos demandados por dichos usuarios.

1. ¿Con qué frecuencia visita la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín?

Objetivo: Conocer el número de veces que los ciudadanos visitan la Municipalidad para llevar acabo los procesos propios de residir en dicho municipio.

Una vez al mes_____

Una vez cada seis meses_____

Una vez al año_____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez al mes	4	20
Una vez cada 6 meses	12	60
Una vez al año	4	20
Total	20	100

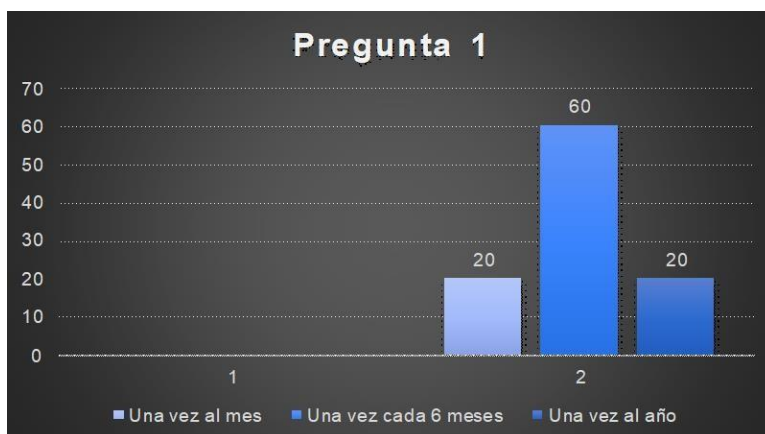


Figura 3. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Luego de realizar las encuestas a una determinada muestra de los usuarios de la alcaldía de Santa Rosa Guachipilín nos dimos cuenta que estos visitan al menos 2 veces por año la alcaldía, gracias a que la mayoría de los procedimientos administrativos, y cualquier tipo de solicitud ciudadana son solventados con la mayor eficiencia posible, evitando así gastos y viajes innecesarios para bien de los contribuyentes de dicha alcaldía.

2. ¿La última vez que visitó la Alcaldía cual fue el tiempo aproximado que usted permaneció en las instalaciones?

Objetivo: Conocer que tan eficientes son los encargados de las unidades para llevar a cabo sus actividades en el menor tiempo posible.

Entre 1 y 30 minutos _____

Entre 31 y 60 minutos _____

Mas de una hora: _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 1 y 30 minutos	9	45
Entre 31 y 60 minutos	6	30
Más de 1 hora	5	25
Total	20	100

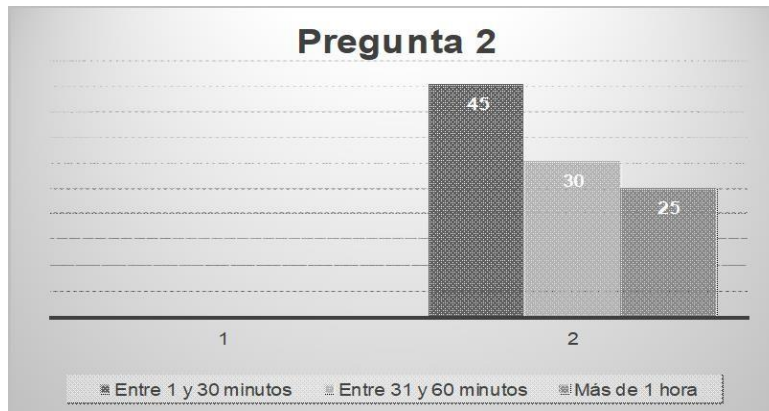


Figura 4. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: La gran mayoría de los usuarios de la alcaldía generalmente tardan entre 1 y 30 minutos en solventar sus trámites, esto debido a la eficiencia al momento de realizar su trabajo por parte del encargado de cada unidad, que reducen el tiempo de espera en beneficio de los usuarios que se avocan a dicha alcaldía.

3. ¿Conoce usted, o ha escuchado algo acerca de la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Identificar el grado de conocimiento o desconocimiento por parte del usuario de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Si _____

No _____

No recuerdo _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	20
No	11	55
No Recuerdo	5	25
Total	20	100

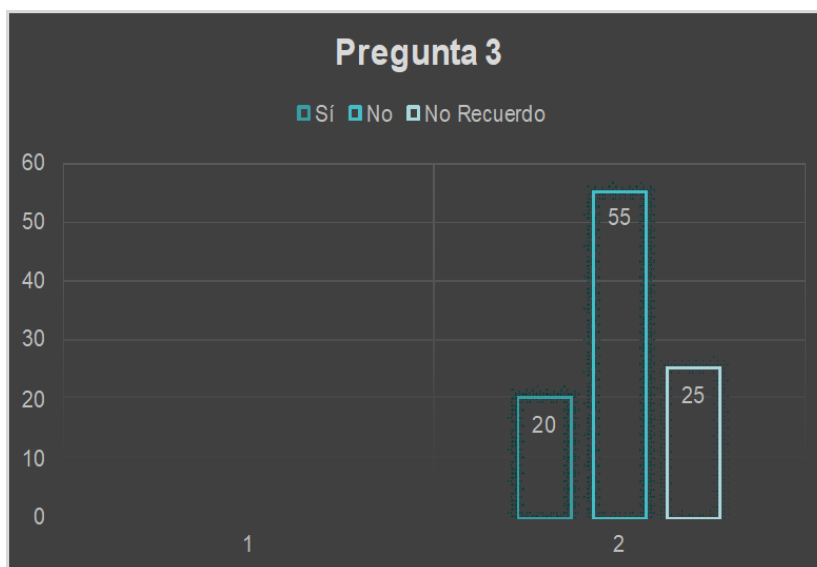


Figura 5. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: De las personas encuestadas la mayoría respondió que no tienen conocimiento sobre dicha ley, ya sea por falta de interés en conocerla, o por razones ajenas a su voluntad, como por ejemplo un bajo nivel en sus estudios y alfabetización.

4. ¿La persona que le atendió mostró interés en solventar su petición?

Objetivo: Saber si los miembros de las unidades realizan el trabajo con el mayor empeño y dedicación posible.

Si _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	17	85
No	3	15
Total	20	100

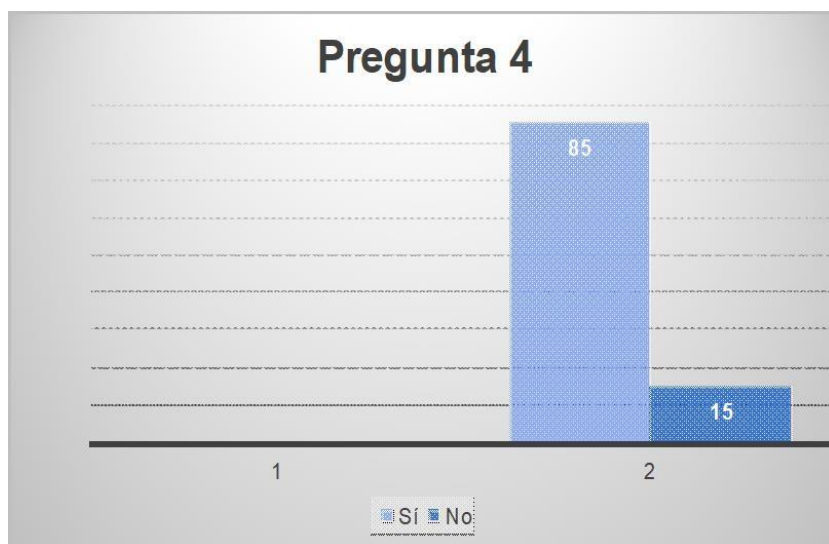


Figura 6. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Las personas encuestadas perciben interés por parte de los miembros encargados de las unidades al momento de realizar sus trámites de manera eficiente y eficaz, y a la vez, se identifican y se sienten satisfechos con los procedimientos en la Alcaldía.

5. ¿Fue solventada su petición por parte del encargado-a de su trámite?

Objetivo: Conocer si los encargados de las unidades están altamente capacitados para realizar sus funciones.

Si _____

No _____

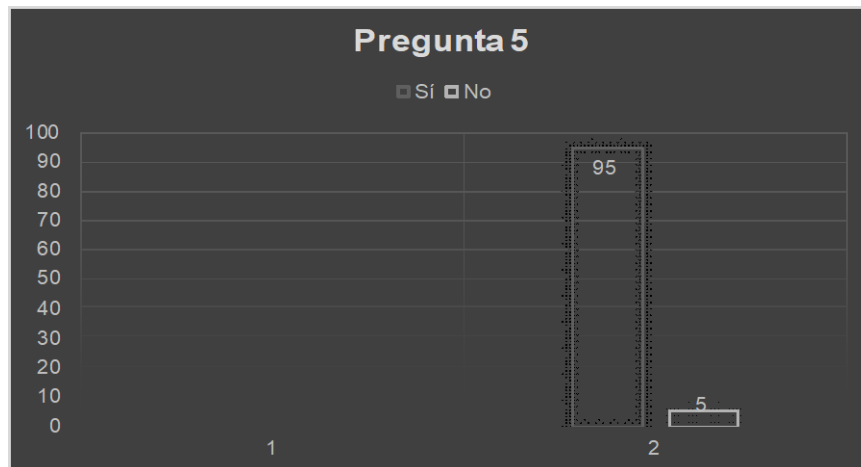


Figura 7. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Las personas encuestadas manifestaron que los procesos son realizados en una sola unidad, y las peticiones son solventadas por parte de los encargados de las unidades, esto implica una reducción en el tiempo de espera y reducción de costos para los usuarios.

6. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el personal de la alcaldía?

Objetivo: Medir el grado de aceptación por parte de los usuarios de la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín.

Buena _____

Muy buena _____

Excelente _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	3	15
Muy Buena	5	25
Excelente	12	60
Total	20	100

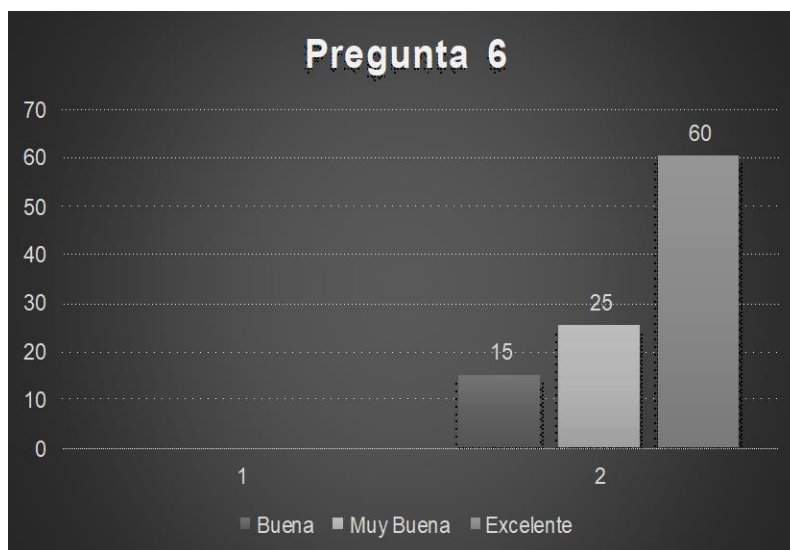


Figura 8. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Para los usuarios el trato que reciben en la alcaldía por parte de los empleados es excelente y acorde a sus necesidades, con ello se sienten conformes y satisfechos, y sin temor de apersonarse a la municipalidad a solventar cualquier duda e inquietud.

7. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus derechos frente a los procesos administrativos que realiza?

Objetivo: Saber si el usuario está informado sobre sus derechos frente a la administración pública.

Si _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	20
No	16	80
Total	20	100

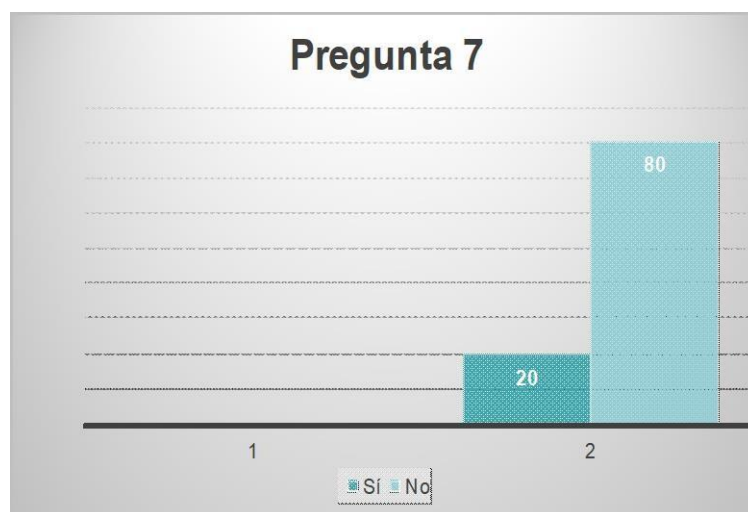


Figura 9. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Los usuarios encuestados en su gran mayoría desconocen sus derechos respecto a la Ley de Procedimientos Administrativos, a pesar que la municipalidad ha realizado esfuerzos y brindado charlas sobre dicha ley.

8. ¿Se le ha informado por parte de la Alcaldía los servicios que esta brinda?

Objetivo: Conocer si el usuario se siente identificado y familiarizados con los servicios públicos que brinda la municipalidad.

Sí _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTA JE
Sí	15	75
No	5	25
Total	20	100

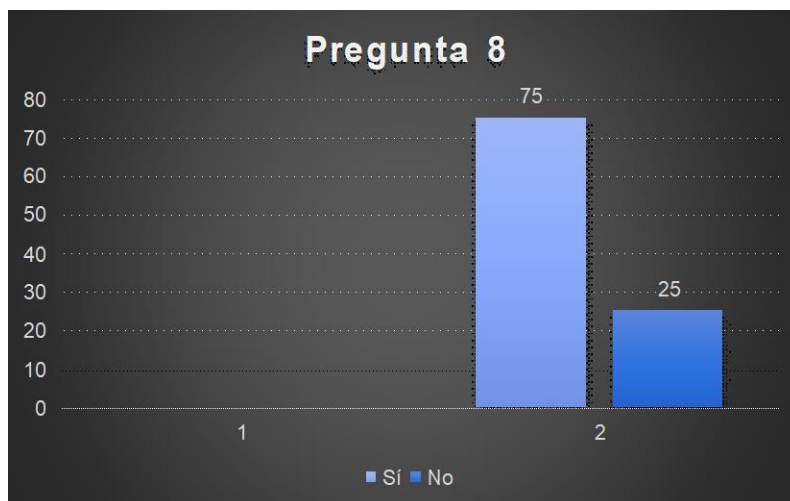


Figura 10. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: La alcaldía si ha brindado información sobre los servicios que prestan como municipalidad. Esto es visto con buenos ojos por los usuarios quiénes manifiestan conocer en su gran mayoría todas las unidades con las que cuenta la Alcaldía.

9. ¿Sabe cómo realizar un proceso para interponer un reclamo ante la municipalidad?

Objetivo: Identificar si las personas poseen un conocimiento previo de cómo realizar un proceso administrativo

Si _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	20
No	16	80
Total	20	100

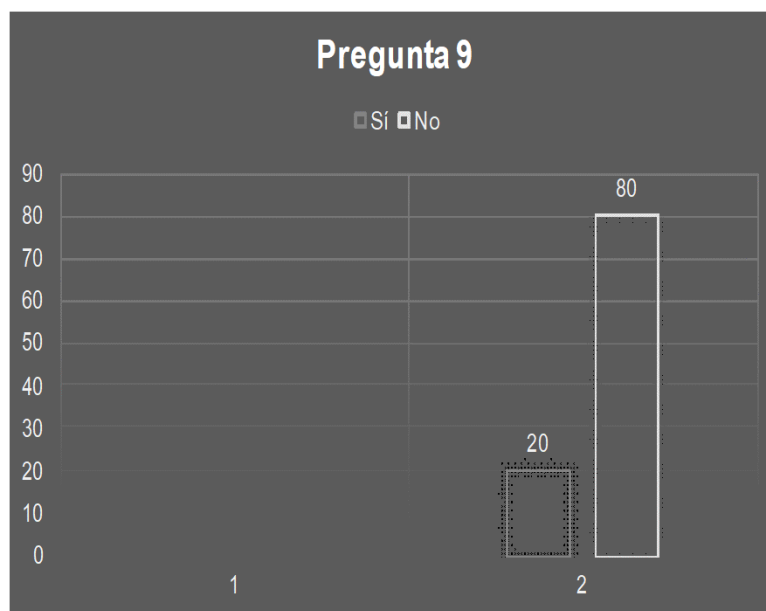


Figura 11. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Las respuestas de las encuestas arrojaron que la mayoría de usuarios desconocen como interponer un reclamo ante la municipalidad, debido a que son pocas las quejas o reclamos que pudieran hacerse, ya que la mayoría de solicitudes son solventadas de buena forma.

10. ¿Se la ha dado a conocer por parte de la alcaldía la existencia de la Ley de Procedimientos Administrativos?

Objetivo: Saber si la alcaldía dio a conocer a sus usuarios la existencia de esta ley.

Si _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	16	80
No	4	20
Total	20	100

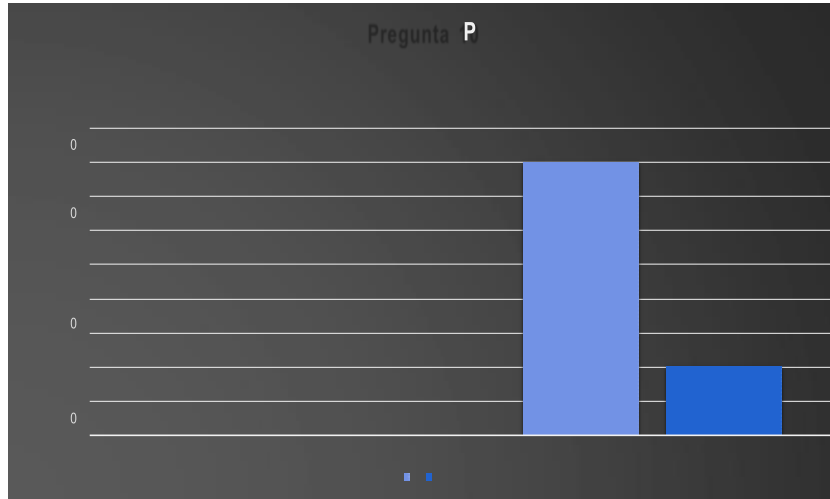


Figura 12. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Los usuarios encuestados en su gran mayoría manifestaron que la Alcaldía si ha dado a conocer la existencia de la Ley de Procedimientos Administrativos en beneficio de la población Santarroseña.

11. ¿Sabe cómo redactar una nota para interponer un reclamo sobre un cobro inadecuado?

Objetivo: Conocer si los trámites administrativos en la alcaldía son accesibles y fáciles de resolver en beneficios a los ciudadanos.

Si _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	8	40
No	12	60
Total	20	100

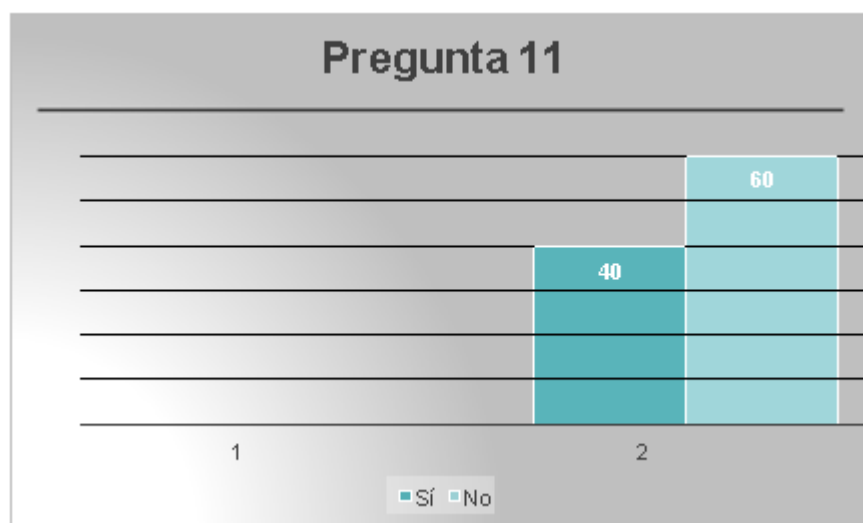


Figura 13. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Analisis: Una buena cantidad de los usuarios encuestados desconocen como interponer un reclamo sobre un cobro inadecuado, ya que por lo general nunca se han visto en tal necesidad, ya que la Municipalidad siempre ha tratado de beneficiar la economía de la población, y no eleva los cobros de sus servicios.

12. ¿Considera necesaria una ventanilla de atención al contribuyente en la que se atiendan cualquier tipo de dudas?

Objetivo: Analizar una posible opción de que se cree una ventanilla única para la atención al contribuyente.

Si _____

No _____

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

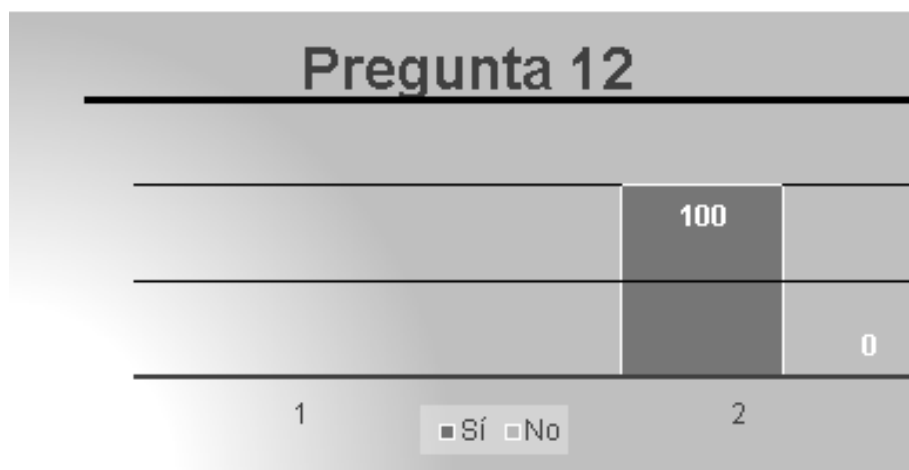


Figura 14. Gráfico de tabulación de datos. Elaboración Propia.

Análisis: Todas las personas encuestadas manifestaron estar de acuerdo en la creación de una ventanilla única para atender a los contribuyentes y no contribuyentes, para con esto, disminuir mucho más los tiempos de espera de sus trámites y procesos.

Análisis General de la Encuesta: Luego de realizar la tabulación de la información recopilada por medio de las encuestas dirigidas a una muestra de 20 usuarios de la alcaldía de Santa Rosa Guachipilín, hemos descubierto que la mayoría de estos visitan la alcaldía con poca frecuencia, que son atendidos de forma oportuna, puntual y de manera eficiente, con atención personalizada, y cada uno está satisfecho con la atención que se les brinda; aunque por una parte la gran mayoría confiesa no tener mucho conocimiento sobre la Ley de Procedimientos Administrativos, la alcaldía si les ha mencionado la existencia de esta ley, pero por motivos ajenos estos no conocen procesos mínimos ni las regulaciones que la ley posee.

Los usuarios consideran necesario la creación de una ventanilla única en la cual se solventen cualquier tipo de dudas que estos tengan sobre un proceso administrativo o trámite a realizar

CAPITULO IV: PROPUESTA DE MANUAL PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ALCALDIA DE SANTA ROSA GUACHIPILIN

4.1. INTRODUCCION

La administración municipal como parte de la administración pública mantiene

relación constante con los ciudadanos, esta relación se genera ante la prestación de servicios públicos y servicios jurídicos administrativos y la realización de obras entre otros; con la finalidad de hacer más expeditos los procesos de atención al público se hace necesario la uniformidad de procesos a través de un manual de procedimientos administrativos.

El presente manual es la guía del desarrollo y mejor funcionamiento de la municipalidad en cuanto a sus procesos administrativos, el cual debe ser seguido estrictamente, con el objeto de mejorar la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos, estando a la altura para satisfacer máximas exigencias, necesidades y expectativas; incrementando la eficiencia y eficacia en sus procesos, disminuyendo el tiempo de espera, eliminando requisitos innecesarios, evitando complicaciones legales y responsabilidades sancionatorias de carácter legal y patrimonial por desconocimiento de la Ley de Procedimientos Administrativos o una inexacta aplicación de la ley.

Así mismo, es importante mencionar que este manual puede ser modificado de acuerdo a las mejoras y propuestas que resulten como parte de los cambios generados en el marco normativo; la municipalidad con el fin de mejorar sus procesos se ha visto en la necesidad de adoptar e implementar esta herramienta administrativa de gestión que le permita lograr sus objetivos.

El manual de procedimientos administrativos contiene:

- El uso de reglas sencillas, claras y precisas.
- La definición de tareas concretas.
- Empleo de un lenguaje gráfico y simple de comunicación.

En este sentido, es necesario que la administración municipal revise detallada y permanentemente sus trámites y servicios, para lograr rediseñar y documentar los procesos de trabajo, mejorar la calidad de sus servicios, atender las solicitudes y demandas de los contribuyentes, reducir el manejo de documentación estrictamente a lo necesario.

4.2. DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMEINTOS

El Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo en el cual se

describen en forma sistemática los procedimientos emitidos por las dependencias, relativos a las actividades y trámites administrativos necesarios para el desarrollo de las funciones y en los cuales se delimita la responsabilidad de las unidades administrativas y operativas dentro de las posibilidades establecidas.

Un proceso administrativo se considera como la sucesión cronológica y secuencial de actividades concretadas entre sí, necesarias para la realización de trabajos de carácter repetitivo.

4.3. OBJETIVO

Generalizar los procedimientos administrativos para un funcionamiento, eficiente y ordenado del trabajo que cada una de las unidades administrativas y operativas de la Alcaldía de Santa Rosa Guachipilín realizan, permitiendo el logro de los objetivos y metas de la municipalidad.

4.4. MARCO LEGAL

La existencia de normas claras y uniformes, sin perjuicio de la especialidad propia de algunas materias que rijan la actividad de la Administración Pública, garantiza en mejor forma el sometimiento de ésta al principio de legalidad; actualmente no existe con carácter general y uniforme los procedimientos que corresponde seguir a la Administración Pública y que desarrolle los principios que deben regir su actividad, la Ley de Procedimientos Administrativos, constituye el ordenamiento jurídico que regula la actividad de toda la Administración Pública, de manera acorde a los principios constitucionales, permitiendo el respeto a los derechos fundamentales de los administrados.

El Código Municipal el en artículo 4 establece las competencias a los municipios, dentro de las cuales se encuentran, la prestación de servicios públicos, la regulación de calles y sitios públicos, el ordenamiento del territorio, regulación de bares y restaurantes, así como servicios jurídicos administrativos; dichas competencias son ejercidas por el municipio a través de instrumentos jurídicos, siendo estos las ordenanzas municipales o los acuerdos

municipales, las cuales para su nacimiento revisten la categoría de actos administrativos.

La misión de los actos administrativos para el ejercicio de sus competencias por parte de las municipalidades, hace a estas sujetas de aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos, la cual tiene como objeto regular: los requisitos de validez y eficacia de las actuaciones administrativas de toda la Administración Pública; los derechos de los ciudadanos frente a la Administración Pública; el régimen de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública y de sus funcionarios; y, el ejercicio de la potestad normativa, así como los principios y garantías del procedimiento administrativo sancionador, para efecto de validez o certeza jurídica

4.5. LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El procedimiento administrativo es un método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, tiene como propósito la realización de una actividad específica de un ámbito de aplicación para obtener un resultado concreto.

Un procedimiento determina, de manera detallada el cómo se realizan las actividades de transformación. En el procedimiento se deben identificar personas, tareas, flujos de información que se necesitan en el desarrollo de trabajo administrativo y los recursos.

Un procedimiento de flujo se representa por medio de un diagrama de flujo y acompañado de una breve explicación de las actividades.

Ventajas de contar con un manual de procedimientos:

- Dar una visión global del trabajo administrativo de los servicios públicos municipales.

- Implementan y mejoran el sistema de información.
- Estimulan la uniformidad y el control de las operaciones.
- Simplifica procesos.
- Disminuye la improvisación y ocurrencia de errores.
- Evita la exigencia de requisitos innecesarios
- No duplica la información que ya se dispone.

4.6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La descripción de los procedimientos más importantes que se detallan contiene los aspectos siguientes:

✓ **Nombre del procedimiento**

La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener.

✓ **Responsabilidades**

De los deberes y obligaciones de la unidad administrativa que realiza el procedimiento, así como los puestos que intervienen parcial o totalmente en el desarrollo de las actividades.

✓ **Descripción y control**

Señalar los requisitos documentales, materiales o de información que la dependencia u organismo auxiliar solicite para dar inicio al desarrollo del procedimiento.

✓ **Diagramas**

Una vez descrito el procedimiento se continuará con su representación gráfica; para ello se elaborará un diagrama que simbolice el flujo de la información

Los diagramas se realizan mediante el uso de símbolos, los cuales tienen la representación siguiente:

4.7. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La descripción de los procedimientos más importantes que se detallan contiene los aspectos siguientes:

✓ **Nombre del procedimiento**

La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener.

✓ **Responsabilidades**

De los deberes y obligaciones de la unidad administrativa que realiza el

procedimiento, así como los puestos que intervienen parcial o totalmente en el desarrollo de las actividades.




✓ **Descripción y control**



Señalar los requisitos documentales, materiales o de información que la dependencia u organismo auxiliar solicite para dar inicio al desarrollo del procedimiento.

✓ **Diagramas**

Una vez descrito el procedimiento se continuará con su representación gráfica; para ello se elaborará un diagrama que simbolice el flujo de la información

Los diagramas se realizan mediante el uso de símbolos, los cuales tienen la representación siguiente:

SIMBOLOGIA	DESCRIPCION
	Proceso: Es utilizado para señalar que da inicio a un procedimiento, o es la continuación de otros. Es importante colocar dentro de él, una descripción clara del procedimiento realizado.
	Conector: Utilizado para señalar hacia donde se dirige un procedimiento.
	Decisión: Se utiliza cuando la actividad requiere que el análisis si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de decisión. Se describe dentro de él, cual es la situación planteada y que requiere del análisis para la decisión u alternativa a seleccionar.

	Formato/ impreso/ herramienta: Representa formas impresas, documentos, reportes, fichas, listados, entre otros, necesarios para el desarrollo de la actividad o proceso desarrollado.
	Terminador: Este símbolo indica el inicio y fin de los posibles resultados en camino.

4.8. DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

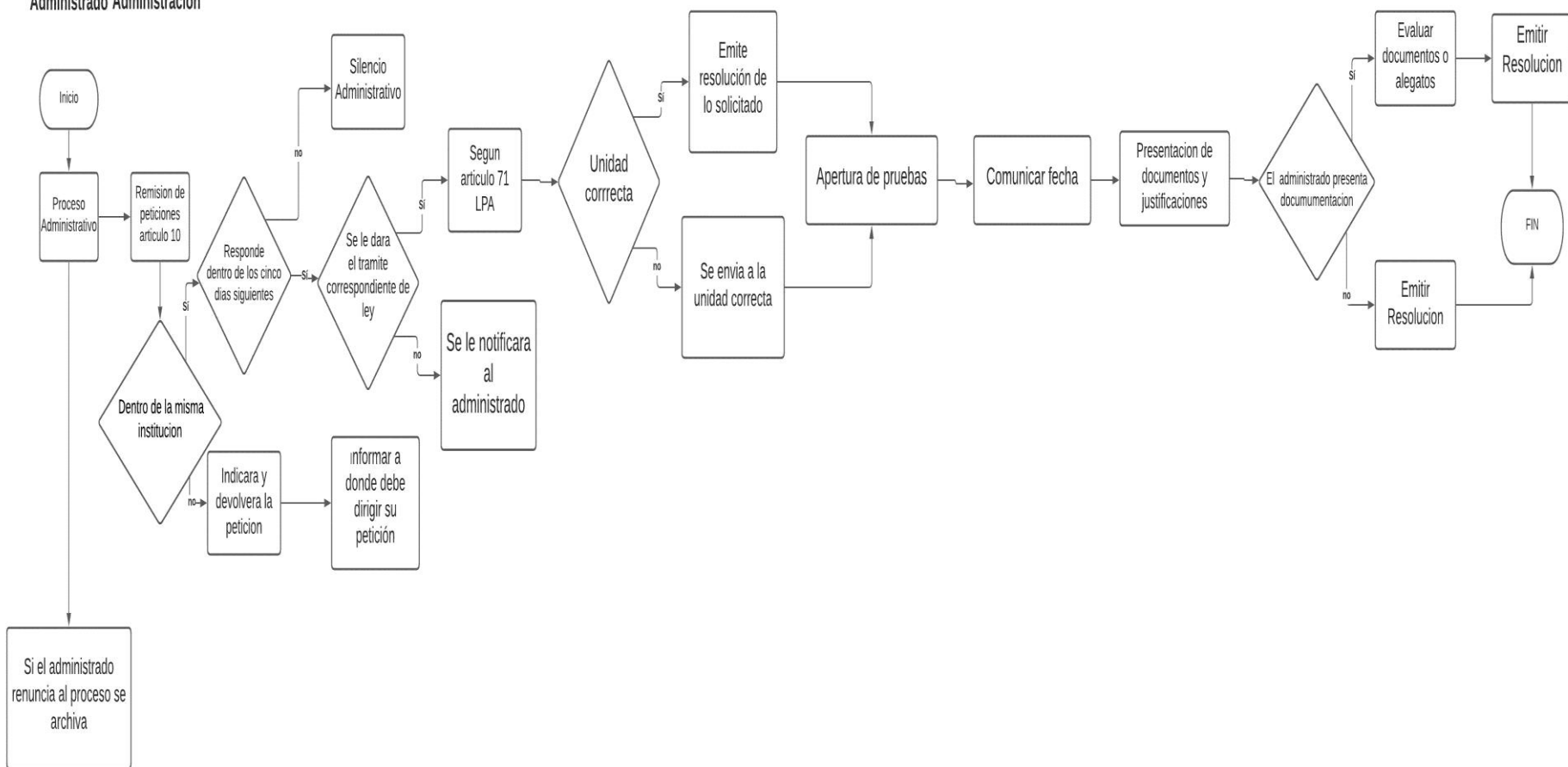
LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS GENERAL A LAS UNIDADES

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Inicio de Proceso Administrativo	Administrado
2	Remisión de Peticiones Art. 10.-	Administración
3	Cuando una petición se dirija a un funcionario o autoridad y ésta considere que la competencia para resolver corresponde a otro funcionario o autoridad del mismo órgano o institución, remitirá la petición a esta última, a más tardar dentro de los cinco días siguientes de recibida y comunicará en el mismo plazo la remisión al interesado.	Administración
4	Se da por admitida la petición recibida y se le dará el trámite correspondiente de ley Si todo está de acuerdo a la ley según el artículo 71 de LPA Si no está de acuerdo a la ley se le notificara al administrado Art. 13 sobre sus derechos, estándares de calidad del servicio que se presta, los mecanismos para solicitar orientación de todo, que el escrito no cumple con los requisitos del artículo 71 dentro de los cinco días siguientes recibida. La administración le requerirá para que en diez días subsane la falta según el artículo 72	Administración

5	<p>Si el escrito fue enviado a la unidad correcta se analiza la petición y si es posible resolver de inmediato</p> <p>Si el escrito fue enviado a la unidad correcta se Emite resolución de lo solicitado</p> <p>Si el escrito no fue enviado a la unidad correcta debe de responder en cinco días y decir que la petición fue enviada a la unidad o funcionario equivocado pero que ya se envió a la persona correspondiente y él le dará tramite a su proceso</p>	Administración
6	<p>Art. 7 Cuando la Administración Publica no tenga por ciertos los hechos alegados por el interesado, o la naturaleza del procedimiento lo exija, se acordara la apertura de prueba. Por un plazo no superior a veinte días ni inferior a ocho.</p> <p>Art. 108.- La Administración comunicará a los interesados, con antelación no menor de tres días, las fechas en que se practicarán las pruebas que resultaren procedentes</p>	Administración
7	<p>La Administración Pública concederá un plazo común, no superior a quince días ni inferior a diez, para que hagan sus alegaciones y presenten los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.</p> <p>Si presenta pruebas evaluar documentos y alegatos</p> <p>Si no se presentan pruebas.</p>	Administración
8	Emitir resolución	Administración
9	Si el administrado renuncia al proceso, este se archiva.	Administrado
10	Fin del proceso	Administración

FLUJograma DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Administrado Administracion

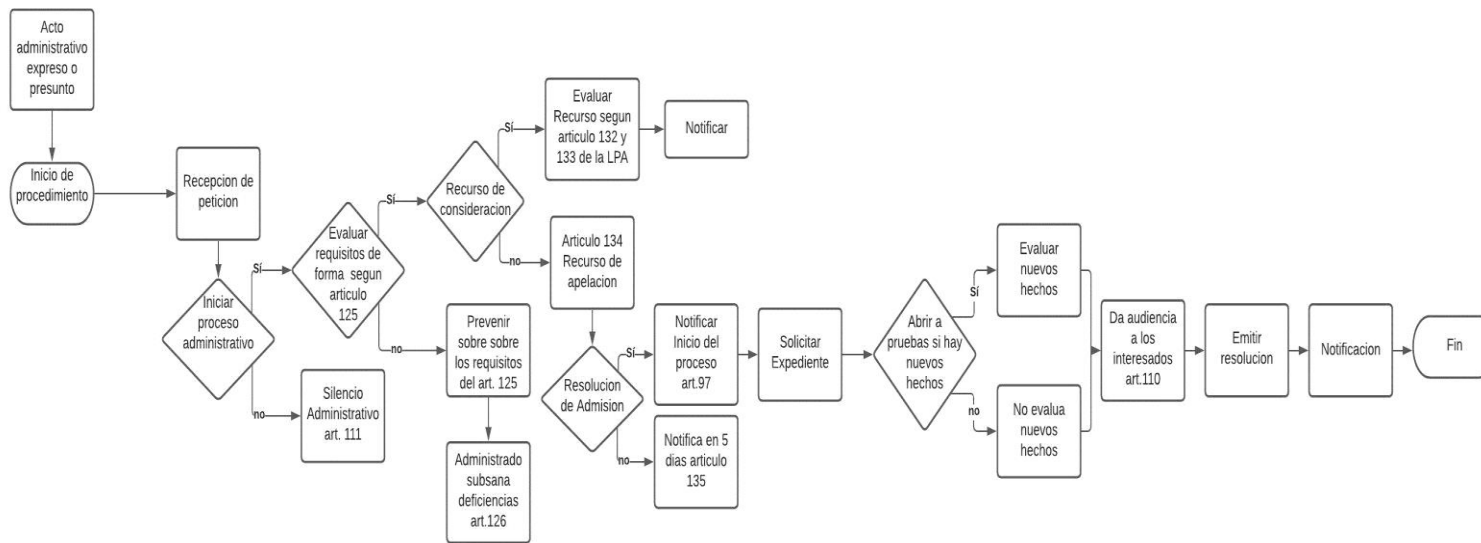


**LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA CONCEJO
MUNICIPAL**

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recepción de peticiones	Concejo Municipal
2	Evaluar, iniciar proceso administrativo	Concejo Municipal
3	Evaluar requisitos de forma según el artículo 125 de la Ley de Procedimientos Administrativos.	Concejo Municipal
4	Evaluar si es recurso de consideración Según artículo 132 si el acto fuera expreso, el plazo para interponer recurso de reconsideración será de diez días contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación	Concejo Municipal
5	Silencio Administrativo	Concejo Municipal
6	Evaluar si es recurso de consideración Según el artículo 134 si el acto no fuese considerado como recurso de consideración podrán ser impugnados mediante recurso de apelación.	Concejo Municipal
7	Artículo 135 si el acto fuese expreso, el plazo para interponer el recurso de apelación será de quince días a partir del día siguiente de la fecha de notificación. Si se tratase de un acto presunto el plazo será de un mes y se contara a partir del día siguiente en que se produzcan los efectos del silencio administrativo	Concejo Municipal
8	Solicitar expediente	Concejo Municipal
9	La admisión o rechazo deberá resolverse dentro del plazo de cinco días siguientes contados a partir del día de ingreso dentro del órgano que debe resolverlo. Si fuera necesario se abrirá a prueba por el plazo de cinco días. Solo se abrirá a prueba,	Concejo Municipal

	cuando el recurso este fundado en nuevos hechos que no conste en el expediente o cuando resulte imprescindible la aportación de prueba diferente a la documental.	
10	Evaluar resolución	Concejo Municipal
11	Fin del Proceso	Concejo Municipal

Administrado Concejo Municipal



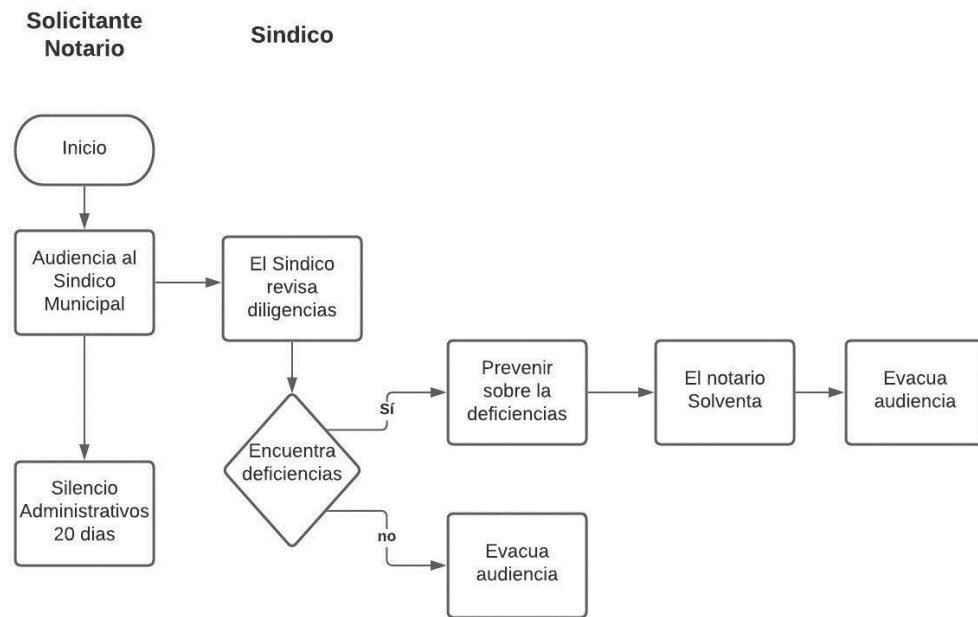


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Sindicatura
Procedimiento	Omisiones o errores en partidas del Registro Civil
Objetivo del procedimiento	Resolver de errores u omisiones en partidas del Registro Civil

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Notario audiencia al Síndico Municipal	Solicitante
2	El Síndico revisa deficiencias Si encuentra deficiencias previene al notario sobre estas. Si no, este evacua la audiencia.	Sindico
3	El notario solventara deficiencias.	Sindico
4	Fin del Proceso	Sindico

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: OMISIONES O ERRORES EN PARTIDAS DEL REGISTRO CIVIL



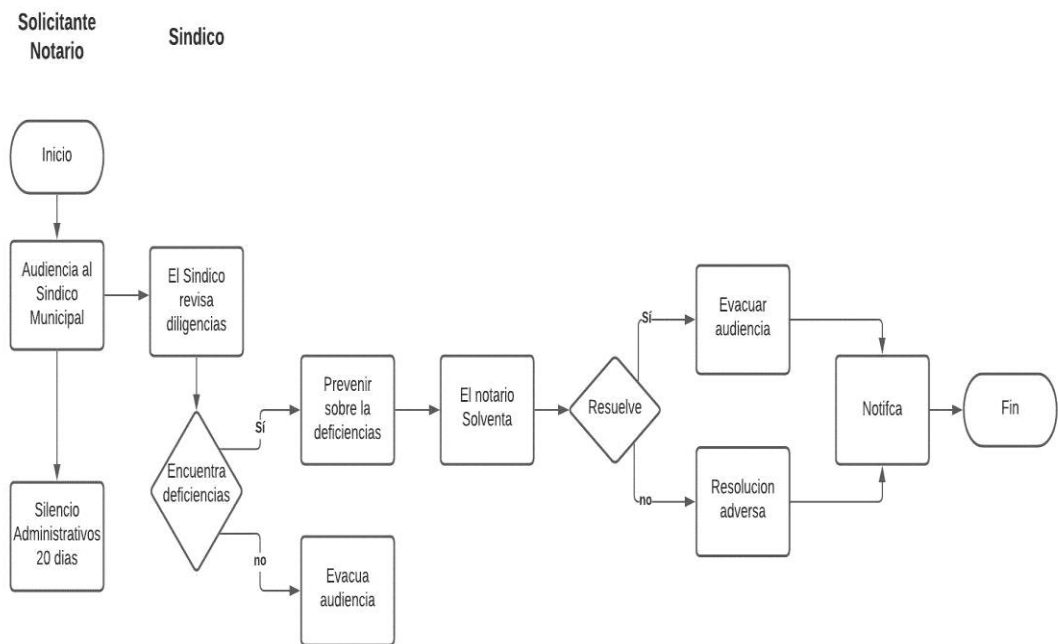


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Sindicatura
Procedimiento	Subsidiario de un estado civil
Objetivo del procedimiento	Brindar un servicio en el corto plazo al administrado

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Notario audiencia al Síndico Municipal	Solicitante
2	El Síndico revisa deficiencias Si encuentra deficiencias previene al notario sobre estas. Si no, este evacua la audiencia.	Sindico
3	El notario solventara deficiencias.	Sindico
4	Resuelve Si, evacuar audiencia No, resolución adversa.	Sindico
5	Notifica	Sindico
6	Fin del Proceso	Sindico

FLUJO DE PROCEDIMIENTO: SUBSIDIARIO DE UN ESTADO CIVIL



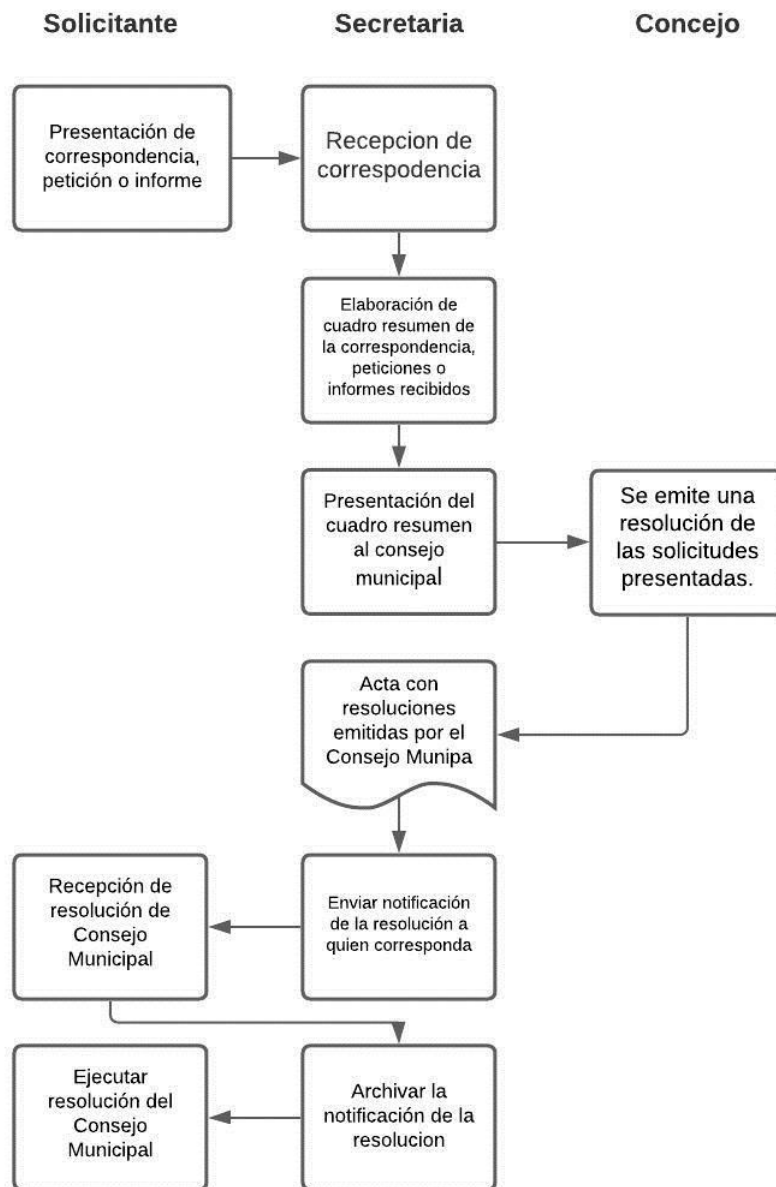


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Secretaria Municipal
Procedimiento	Recepción de correspondencia.
Objetivo del procedimiento	Gestionar las diferentes solicitudes y peticiones ante el concejo municipal.

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Presentación de correspondencia, petición o informes	Particulares, instituciones, Unidad o departamento internas
2	Recepción de correspondencia, peticiones o informes.	Secretaria Municipal
3	Elaboración de cuadro resumen de la correspondencia, peticiones o informes recibidos.	Secretaria Municipal
4	Presentación del cuadro resumen al consejo municipal	Secretaria Municipal
5	Se resuelve, se recomienda o se niega las peticiones o la correspondencia presentada.	Consejo Municipal
6	Las resoluciones emitidas por el consejo se consignan un acta.	Secretaria Municipal
7	Las resoluciones del consejo se notifican a los particulares, instituciones o unidades internas	Secretaria Municipal
8	Recepción de las resoluciones del Consejo Municipal	Particulares, instituciones, Unidades
9	Se archiva la correspondencia	Secretaria Municipal
10	Se ejecutan las resoluciones del Consejo Municipal.	Unidad solicitante

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE CORRESPONDENCIA



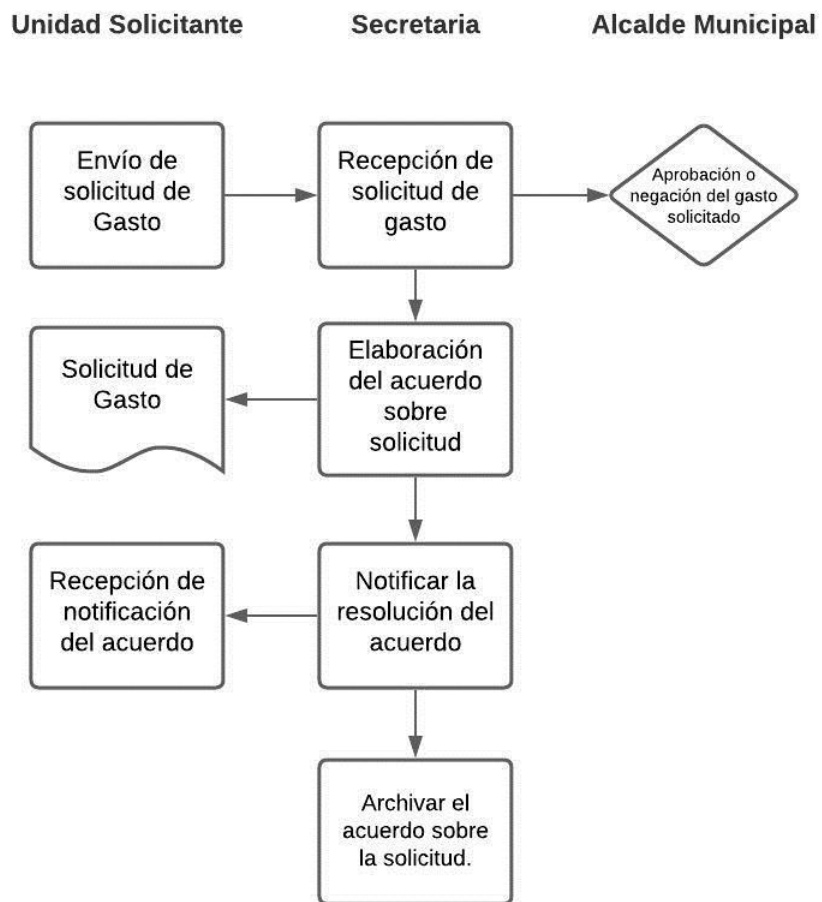


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Secretaria Municipal
Procedimiento	Gastos Administrativos
Objetivo del procedimiento	Gestionar gastos administrativos de las unidades

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Envío de solicitud de gastos	Unidad Solicitante
2	Recepción de solicitud de gasto	Secretaria Municipal
3	Aprobación del Gasto	Secretaria Municipal
4	Elaboración de acuerdo	Alcalde Municipal
5	Notifica el acuerdo del gasto	Consejo Municipal
6	Recepción de notificación del acuerdo sobre el gasto solicitado	Unidad Solicitante
7	Archiva la notificación y petición del gasto.	Secretaria municipal

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: GASTOS ADMINISTRATIVOS



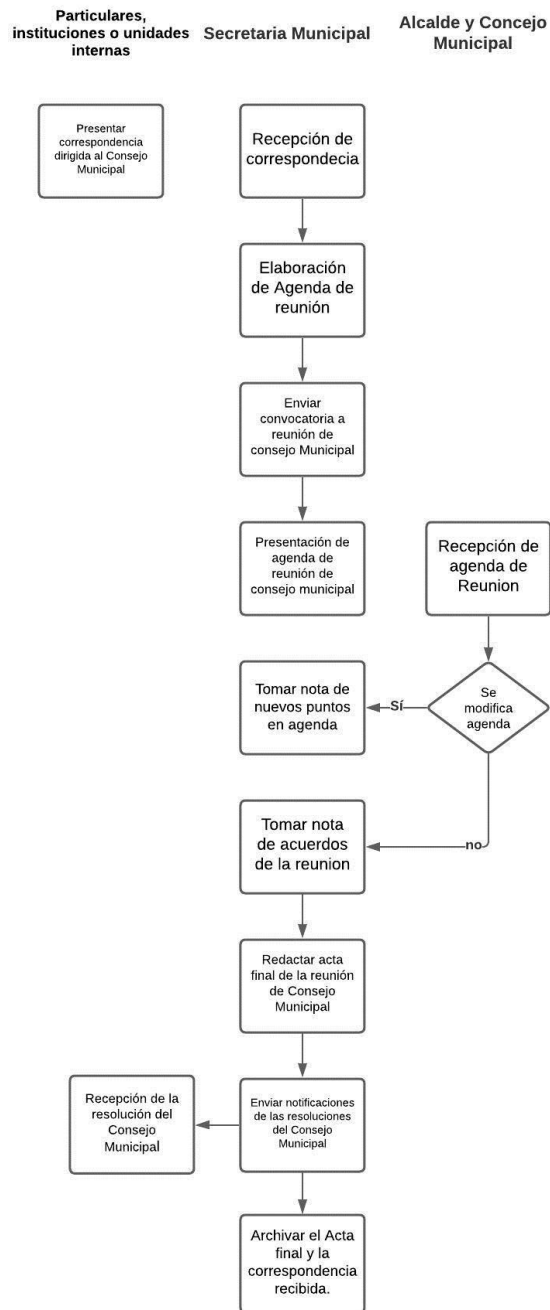


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Secretaria
Procedimiento	Elaboración de Actas
Objetivo del procedimiento	Solicitar y archivar las actas firmadas por el Concejo Municipal

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Presentar correspondencia, con solicitud o peticiones.	Particulares, instituciones o unidades internas
2	Recepción de correspondencia	Secretaria Municipal
3	Elaboración de Agenda de reunión	Secretaria Municipal
4	Envío de convocatoria a reunión de Consejo Municipal	Secretaria Municipal
5	Presentación de Agenda, modificación, aprobación y desarrollo	Alcalde, Secretario y Consejo Municipal
6	Tomar nota de los acuerdos y la reunión del Consejo Municipal	Secretaria Municipal
7	Redacción de Acta final de la reunión del Consejo Municipal	Secretaria Municipal
8	Notificación de resoluciones del consejo a quienes correspondan	Secretaria Municipal
9	Recepción de las resoluciones del Consejo Municipal	Particulares, instituciones o unidades internas
10	Se archiva la correspondencia	Secretaria Municipal

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ACTAS





**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Auditoria Interna
Procedimiento	Arqueo al fondo circulante
Objetivo del procedimiento	Realizar arqueo al fondo circulante.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Prepara la hoja de trabajo para el arqueo.	Auditor interno
2	Solicita los documentos pendientes de legalizar para su reintegro al encargado de Fondo Circulante	Auditor interno
3	Proporciona todos los documentos necesarios que hayan sido solicitados por el Auditor.	Encargado del fondo circulante
4	Establece el detalle del efectivo	Auditor interno
5	Levanta el acta en la hoja de trabajo detallando el resultado del arqueo, que puede ser Faltante o Sobrante.	Auditor interno
6	Firma la hoja de trabajo con el encargado del Fondo circulante.	Auditor interno
7	Fin del proceso.	Auditor interno

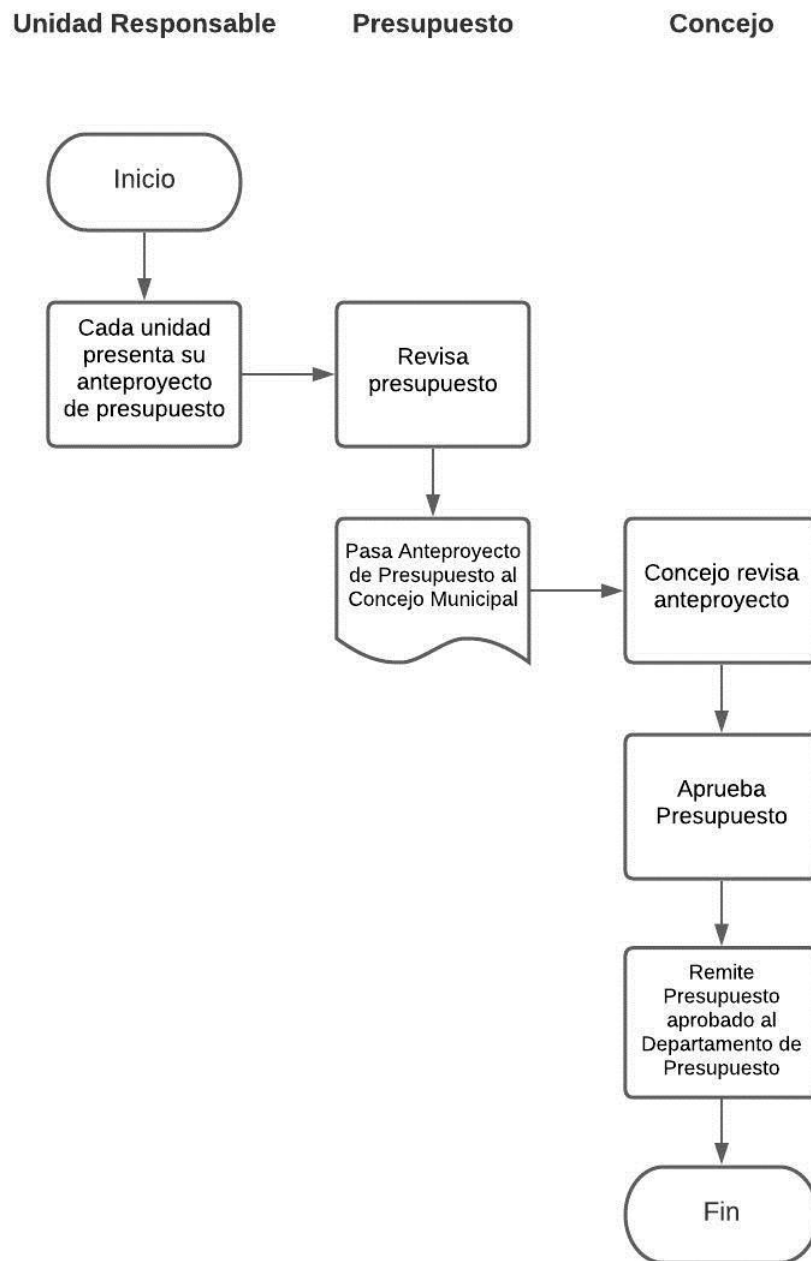


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Presupuesto
Procedimiento	Elaboración del Presupuesto Municipal
Objetivo del procedimiento	Aprobar el desempeño financiero de cada unidad acorde a sus objetivos y circunstancias.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Cada unidad presenta su anteproyecto de presupuesto a la Comisión de Presupuesto.	Unidad Responsable
2	Revisa presupuesto, definiendo qué será aprobado, recortado o denegado.	Presupuesto
3	Pasa Anteproyecto de Presupuesto al Concejo Municipal para su aprobación.	Presupuesto
4	Concejo revisa anteproyecto, cambiando lo que considere necesario.	Concejo Municipal
5	Aprueba Presupuesto y lo envía a publicación en el Diario Oficial.	Concejo Municipal
6	Remite Presupuesto aprobado al Departamento de Presupuesto para su gestión.	Concejo Municipal
7	Fin del proceso	Concejo Municipal

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: ELABORACION DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL





**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal

Unidad Administrativa Presupuesto

Procedimiento Apertura del Presupuesto en el Sistema

Objetivo del procedimiento Registrar los gastos que las unidades erogarán durante el próximo año en el Sistema de Presupuestos.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Reciben presupuesto aprobado por el Concejo Municipal.	Presupuesto
2	Se digita presupuesto aprobado en el Sistema de Presupuesto de Hacienda.	Presupuesto
3	Se digita presupuesto aprobado en la hoja de Excel (Sistema auxiliar) destinada para el control presupuestario.	Presupuesto
4	Identifican las cuentas hasta tercer grado de desagregación con fuente de financiamiento.	Presupuesto
5	Verifica que el presupuesto publicado en el Diario Oficial cuadre con los presupuestos parciales detallados por departamento.	Presupuesto

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: APERTURA DEL PRESUPUESTO EN EL SISTEMA





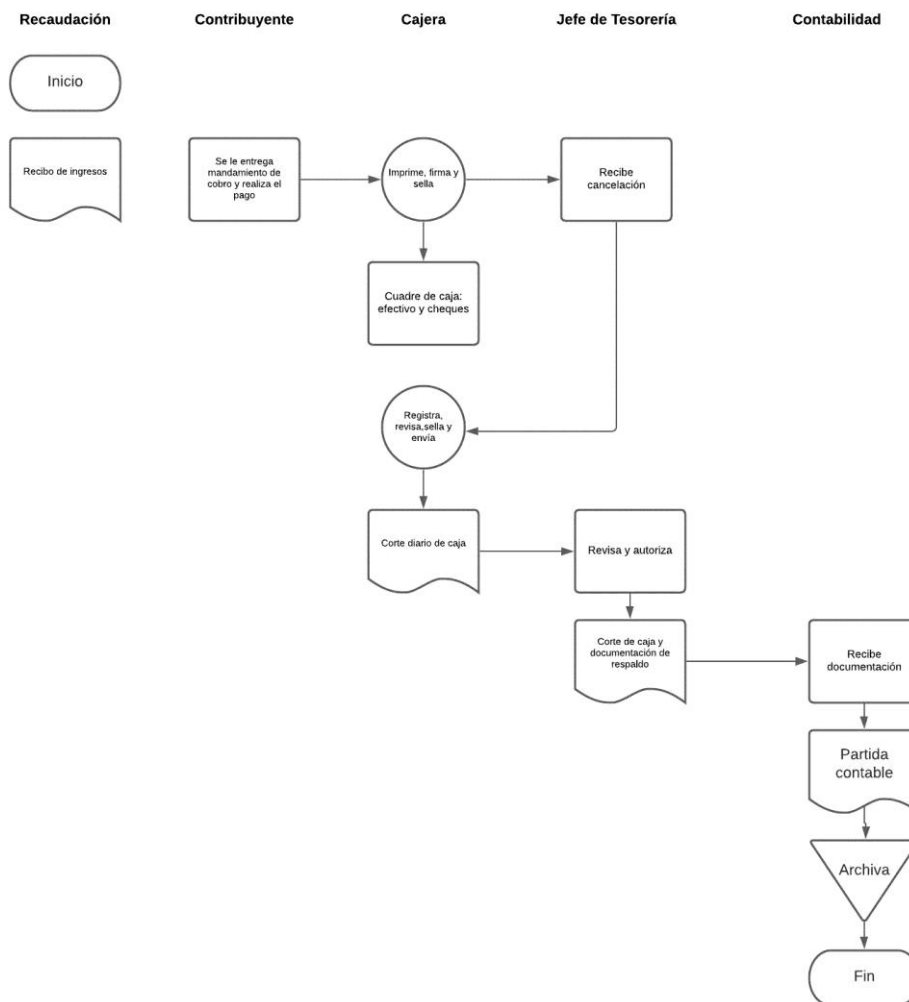
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Tesorería
Procedimiento	Control y registro de ingresos
Objetivo del procedimiento	Captación y liquidación de ingresos

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Elabora Recibo de Ingresos en el sistema que va a cancelar el CONTRIBUYENTE (Tasas, Servicios, Impuestos y otras contribuciones), o genera el aviso de cobro del contribuyente.	RECAUDACIÓN
2	Pasa a caja para que se emita el mandamiento de cobro para que se lo imprima la cajera y proceda a realizar el pago.	CONTRIBUYENTE
3	La CAJERA imprime, firma y sella el recibo y revisa el pago ya sea efectivo o cheque y verifica que está recibiendo el monto que se lee en el comprobante.	CAJERA
4	Realiza suma de todos los recibos impresos y cobrados durante el día, así mismo procede a realizar la sumatoria que tiene en efectivo como en cheques de los pagos realizados por los CONTRIBUYENTES .	CAJERA
5	Una vez cuadrado el dinero en efectivo y la suma de los cheques con la sumatoria de los recibos procede a realizar la remesa correspondiente y la registra en el sistema, sella la remesa y envía al Banco.	CAJERA
6	Revisa y autoriza el cuadro del día reportado por la CAJERA con su respectiva	JEFE DE TESORERÍA

	documentación de respaldo para ser entregados a CONTABILIDAD las partidas contables efectuadas.	
7	Una vez autorizado por la TESORERA remite el corte de caja anexo a este, los recibos de ingresos, remesas, notas de abono y demás documentación de respaldo del ingreso a CONTABILIDAD	CAJERA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: CONTROL Y REGISTRO DE INGRESOS





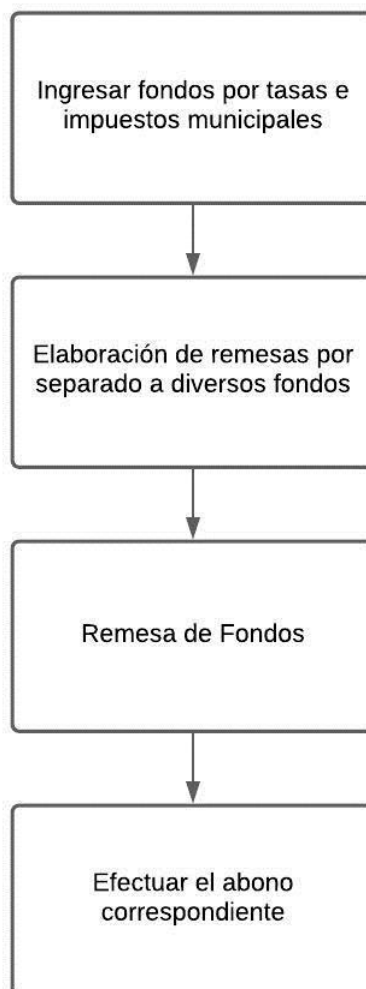
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal
Unidad Administrativa Tesorería
Procedimiento Remesa de fondos
Objetivo del procedimiento Remesar en su totalidad los ingresos que capta la municipalidad.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Ingresar fondos por tasas e impuestos municipales	Unidad de Tesorería
2	Elaboración de remesa por separado a diversos fondos	Unidad de Tesorería
3	Remesa de fondos	Unidad de Tesorería
4	Efectuar el abono correspondiente	Unidad de Tesorería

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: REMESA DE FONDOS

Unidad de Tesorería





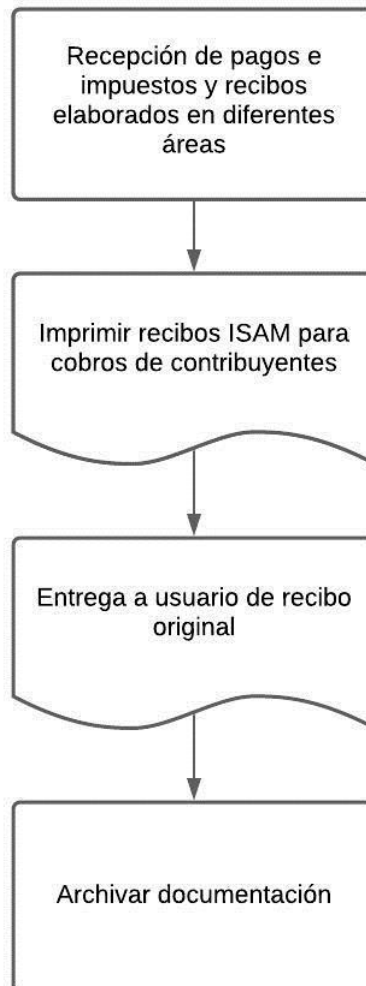
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Tesorería
Procedimiento	Cobro de Recibos
Objetivo del procedimiento	Recaudar, gestionar y emitir los ingresos provenientes de los contribuyentes.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recepción de pago de impuestos y recibos elaborados en diferentes áreas	Unidad de Tesorería
2	Imprimir recibos ISAM para cobro a contribuyente	Unidad de Tesorería
3	Entrega a usuario de recibo original	Unidad de Tesorería
4	Archivar documentación	Unidad de Tesorería

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: COBRO DE RECIBOS

Unidad de Tesorería





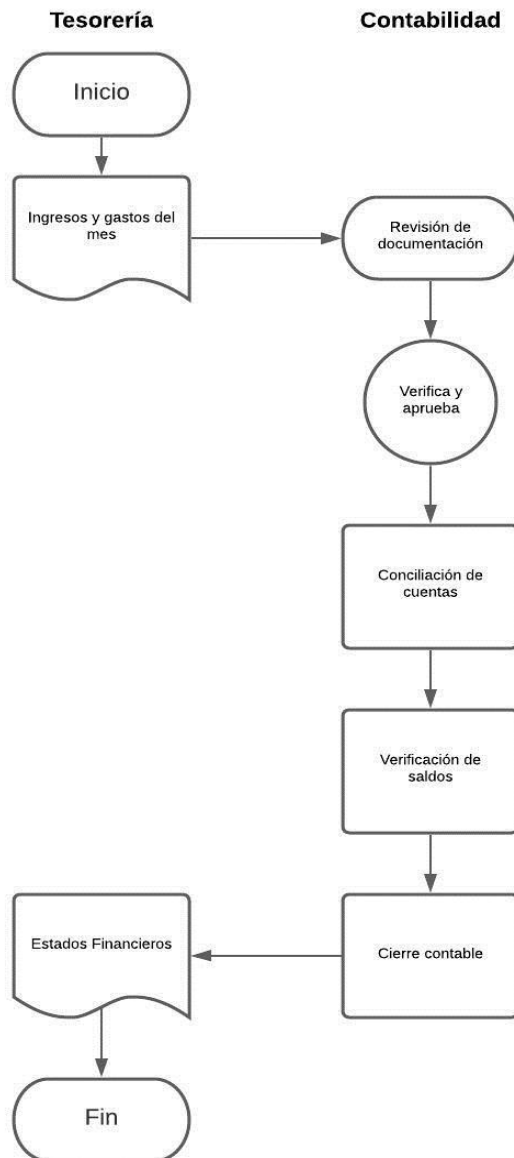
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal
Unidad Administrativa Contabilidad
Procedimiento Control y registro contable de documentos.
Objetivo del procedimiento Elaborar estados financieros

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Remite al departamento de contabilidad, documentación de egresos e ingresos realizados durante el mes.	Tesorería
2	Recibe y revisa documentación, extendida por tesorería.	Unidad de contabilidad
3	Revisa según comprobantes las partidas generadas en el sistema, por lo que verifica que las cuentas hayan sido aplicadas de manera correcta según el registro de documentos re realizo cada unidad.	Unidad de contabilidad
4	Verificar que cada una de las cuentas estén correctas, de ser así, procede a realizar la aprobación del comprobante contable según la documentación respaldo previamente revisado.	Unidad de contabilidad
5	Si se detecta que se realizó una mala aplicación, solicita a la unidad correspondiente una nota aclaratoria para que pueda realizar la corrección de cuentas.	Unidad de contabilidad
6	Realizar conciliación correspondiente de los documentos para verificar que todos los documentos que se procesaron en el mes quedaron registrados en el periodo al que corresponden.	Unidad de contabilidad

7	Verificar como quedan los saldos de las cuentas y que estas concilien de manera adecuada con las unidades correspondientes. Procede a realizar cierre.	Unidad de contabilidad
8	Realiza cierre contable y remite los estados financieros firmados y sellados con respaldo a la Dirección de Contabilidad Gubernamental.	Unidad de contabilidad

**FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: CONTROL Y REGISTRO
CONTABLE DE DOCUMENTOS**





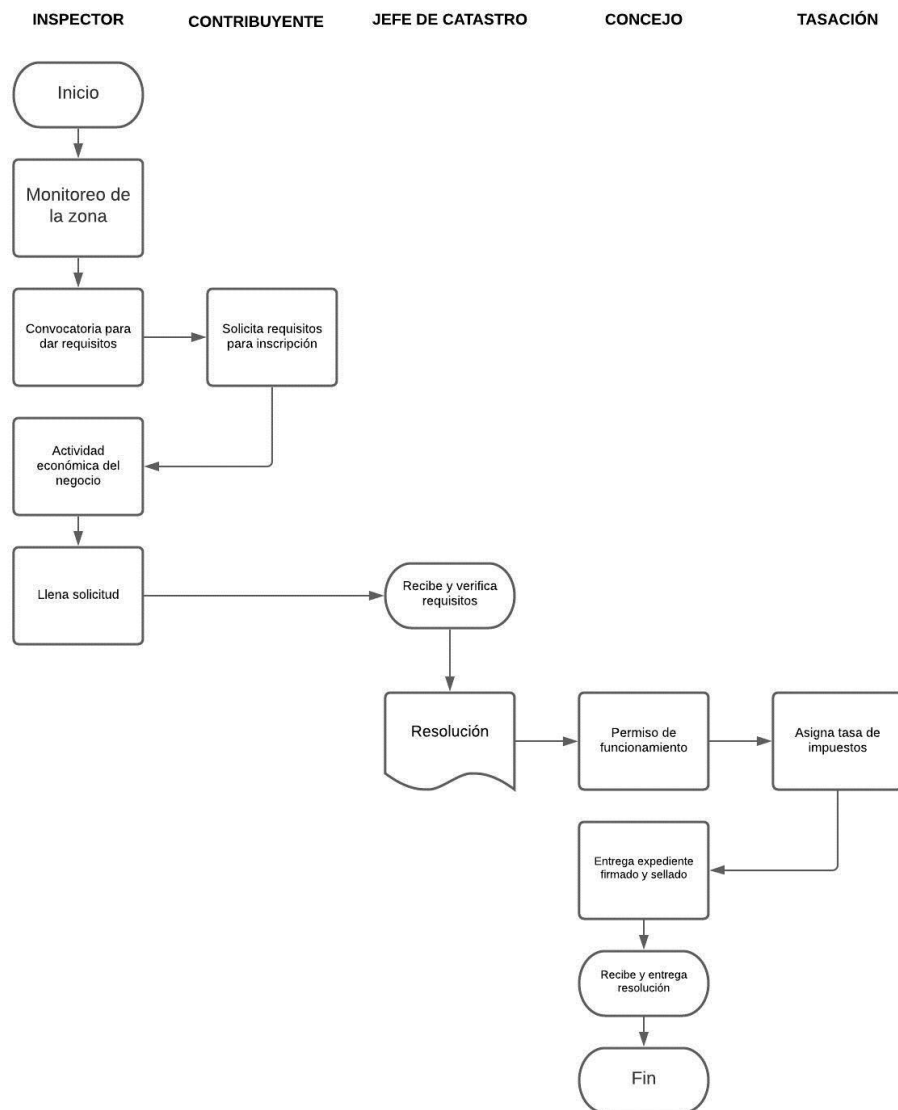
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal
Unidad Administrativa Catastro
Procedimiento Registro y calificación de negocios
Objetivo del procedimiento Registrar cada negocio

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Realiza constantemente un monitoreo en la zona asignada, para verificar si existe un negocio nuevo o empresa, o verificar si ya no están en funcionando	INSPECTOR
2	Cita por primera vez a los negocios y empresas para darle los requisitos que necesita para funcionar dentro del Municipio.	INSPECTOR
3	Acude al departamento de catastro para solicitar los requisitos para apertura su empresa o negocio y se le explica cómo llenar el Formulario.	CONTRIBUYENTE
4	Pregunta al CONTRIBUYENTE la actividad económica a desarrollar como la calificación del lugar, parqueo, etc., pues los bares y restaurantes tienen otros requisitos.	INSPECTOR
5	Recibe solicitud del CONTRIBUYENTE y verifica que todos los requisitos del formulario estén presentados en orden para poder avalar.	JEFE DE CATASTRO
6	Elabora resolución para pasarla al CONCEJO	JEFE DE CATASTRO
7	Da la resolución del Permiso de Funcionamiento	CONCEJO

8	Entrega a TASACIÓN TRIBUTARIA expediente de las empresas y negocios nuevos para asignarles las tasas de impuestos a pagar.	JEFE DE CATASTRO
9	Devuelve a CATASTRO para la verificación de la ubicación del negocio y constatar que los Activos están registrados.	TASACIÓN
10	Entrega nuevamente a Jefe de CATASTRO, el expediente firmado y sellado por el CONTRIBUYENTE.	INSPECTOR
11	Recibe y entrega la resolución a las empresas o negocios nuevos.	JEFE DE CATASTRO

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: REGISTRO Y CALIFICACIÓN DE NEGOCIO





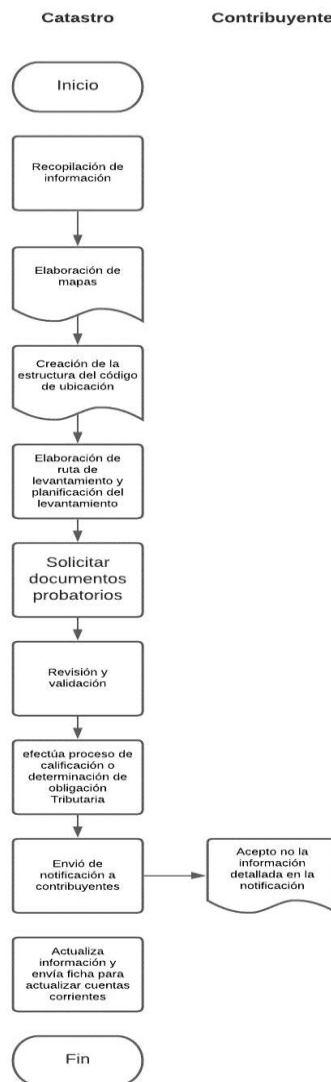
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Catastro
Procedimiento	Levantamientos y actualización catastral de inmuebles
Objetivo del procedimiento	Realizar de manera eficiente el proceso de levantamientos y actualización de inmuebles de manera eficiente.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recopilación de información: mapas o planos catastrales, listado de propietarios, ordenanzas y otros.	Catastro
2	Elaboración de mapas con Demarcaciones de zona, sectores y manzanas.	Catastro
3	Creación de la estructura del código de ubicación y diseño de ficha de campo	Catastro
4	Elaboración de ruta de levantamiento y planificación del levantamiento sector.	Catastro
5	Levantamiento de información en campo, solicitando documentos probatorios de propiedad de inmueble, medición y verificación de los servicios prestados.	Catastro
6	Revisión y validación del contenido de la ficha del campo.	Catastro
7	Captura de datos en módulo informático de Catastro y efectúa proceso de calificación o determinación de obligación Tributaria	Catastro
8	Envío de notificación a contribuyentes con la ficha catastral de campo y calificación, para realizar validación de datos	Catastro

9	Acepto no la información detallada en la notificación, presentando sus observaciones.	Contribuyente
10	Actualiza información y envía ficha para actualizar cuentas corrientes.	Catastro

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: LEVANTAMIENTOS Y ACTUALIZACIÓN CATASTRAL DE INMUEBLES





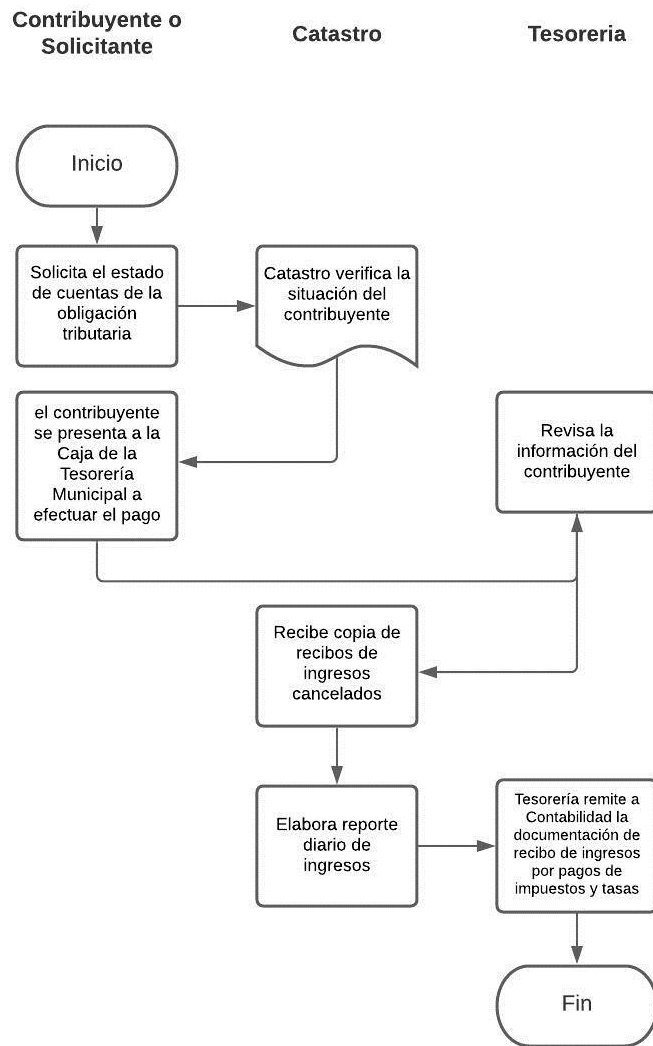
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal
Unidad Administrativa Catastro
Procedimiento Registro y Control de Pagos
Objetivo del procedimiento Orientar el registro y control de pago para mejorar el proceso.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	El contribuyente se presenta a las ventanillas del Departamento de Catastro para solicitar el estado de cuentas de la obligación tributaria, sea esta por Tasas y/o Impuestos	Contribuyente o el Responsable
2	Catastro verifica la situación del contribuyente y elabora un estado de cuenta o un mandamiento de pago de las obligaciones tributarias	Catastro
3	El contribuyente se presenta a la Caja de la Tesorería Municipal a efectuar el pago correspondiente, presentado el estado de cuenta o el mandamiento de pago correspondiente.	Contribuyente o el Responsable
4	Revisa la información del contribuyente, confirma cantidad a pagar; recibe cantidad pecuniaria; firma y sella original y copias; para control se entrega original al contribuyente, copia a unidad de Catastro y otra copia para Contabilidad.	Cajero (Tesorería)
5	Recibe copia de recibos de ingresos cancelados; localiza cuenta del contribuyente y procede a registrar el abono y calcular el nuevo saldo si procede.	Catastro

6	Elabora reporte diario de ingresos percibidos detallados por objeto específico de ingresos y contribuyentes que pagan sus obligaciones con puntualidad.	Catastro
7	Tesorería remite a Contabilidad la documentación de recibo de ingresos por pagos de impuestos y tasas, para que elabore las partidas contables que afecten las cuentas respectivas de ingresos y cuentas por cobrar.	Tesorería Municipal

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: REGISTRO Y CONTROL DE PAGOS



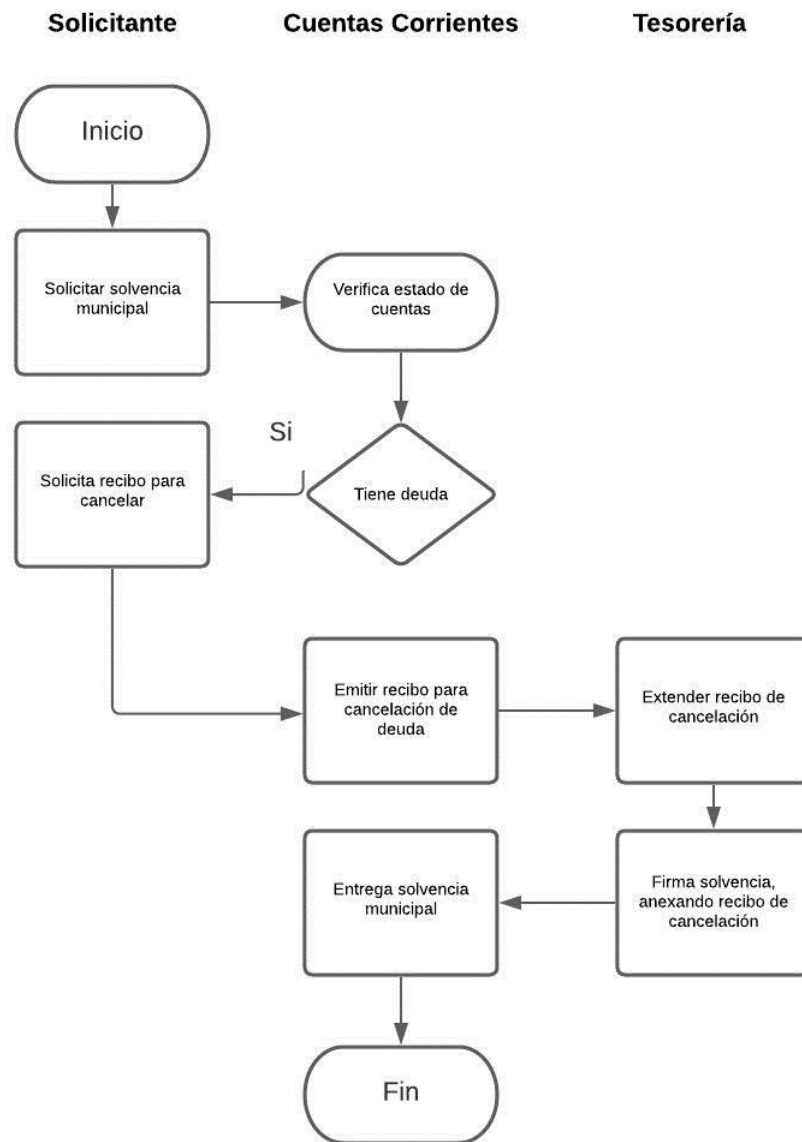


**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia	Concejo Municipal
Unidad Administrativa	Cuentas Corrientes
Procedimiento	Otorgamiento de Solvencias Municipales
Objetivo del procedimiento	Realizar el otorgamiento de solvencias municipales

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Acude a Alcaldía para solicitar solvencia municipal.	Solicitante
2	Verifica estado de cuenta de interesado por solvencia.	Cuentas Corrientes
3	Hacen del conocimiento que tiene deuda cliente y cuanto adeuda.	Cuentas Corrientes
4	Cliente solicita le hagan el cálculo de la deuda que tiene para cancelar	Cuentas Corrientes
5	Cliente toma recibo de cancelación y lo presenta para que elaboren solvencia municipal.	Tesorería
6	Firman la solvencia municipal cuando esta anexo el recibo de cancelación de impuestos municipales.	Tesorería
7	Entrega solvencia municipal a cliente.	Cuentas Corrientes

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SOLVENCIAS MUNICIPALES





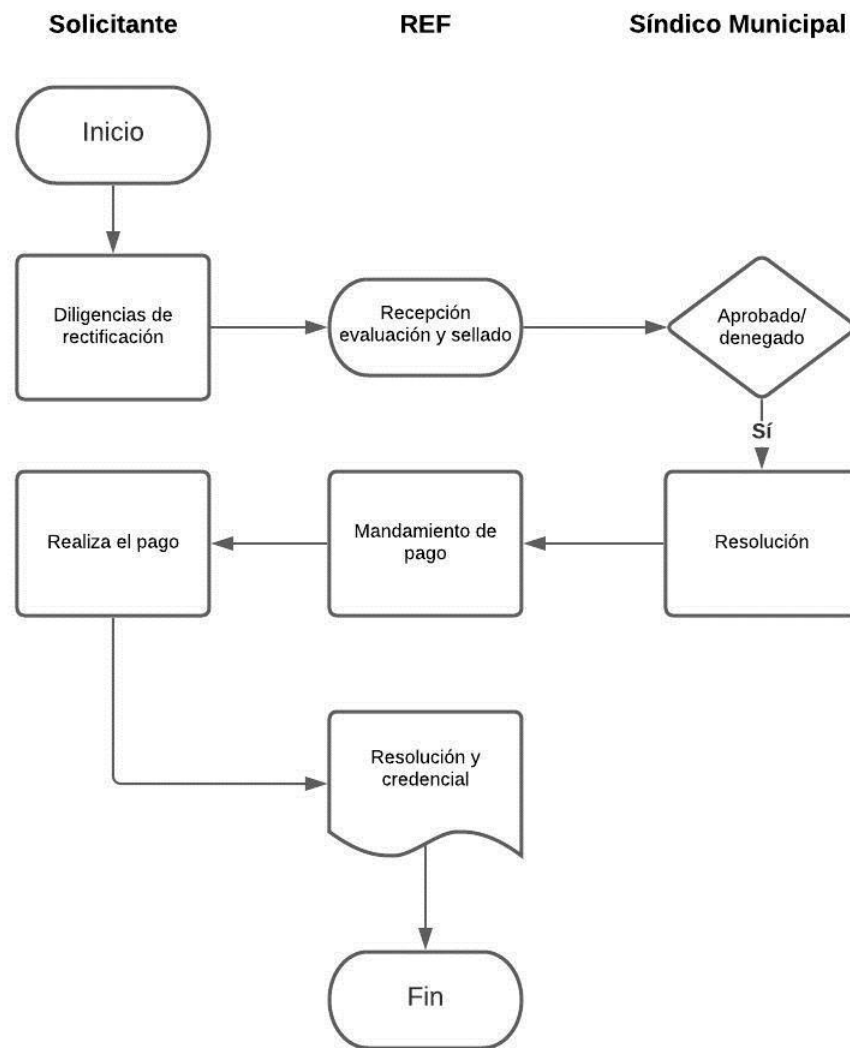
**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal
Unidad Administrativa Registro de Estado Familiar
Procedimiento Diligencias registro del estado familiar
Objetivo del procedimiento Realizar diligencias a tiempo para cada uno de los usuarios.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Se presenta con diligencias de rectificación de partida o establecimientos subsidiarios de partida si es el caso.	Solicitante
2	Previo a dar recepción a las diligencias efectúa una evaluación del cumplimiento de requisitos de forma de la solicitud. Superada esta evaluación inicial sella de recibido la copia o en su defecto extiende una hoja al solicitante con razón de recepción, se indica al solicitante del término legal para dar trámite (5 días hábiles)	REF
3	Previo a trasladar las Diligencias al SÍNDICO MUNICIPAL el jefe de unidad REF hace una evaluación del cumplimiento de los requisitos de fondo y el apego de los mismos a derecho, lo cual comunica al SÍNDICO MUNICIPAL con la entrega de las diligencias.	REF
4	Teniendo conocimiento de las Diligencias y la opinión del jefe de la unidad REF, SÍNDICO MUNICIPAL toma la determinación que considere pertinente, ya sea dando su aval a las	Síndico Municipal

	Diligencias, expresando la necesidad de prevenir al solicitante respecto a algún requisito o prueba que el mismo deba complementar, o denegando las mismas si no se hubiera fundamentado suficientemente la solicitud	
5	Comunica al solicitante la disposición tomada por el SÍNDICO MUNICIPAL:	REF
6	Retira mandamiento de pago y cancela en caja de la Municipalidad en caso de aval, evacua prevenciones o retira las diligencias en caso de denegación.	Solicitante
7	Efectuado el pago extiende resolución favorable del SÍNDICO MUNICIPAL y Credencial del mismo junto a las Diligencias originales dejando constancia por escrito de la recepción y pago.	REF

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: DILIGENCIAS REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR





**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal

Unidad Administrativa Registro de Estado Familiar

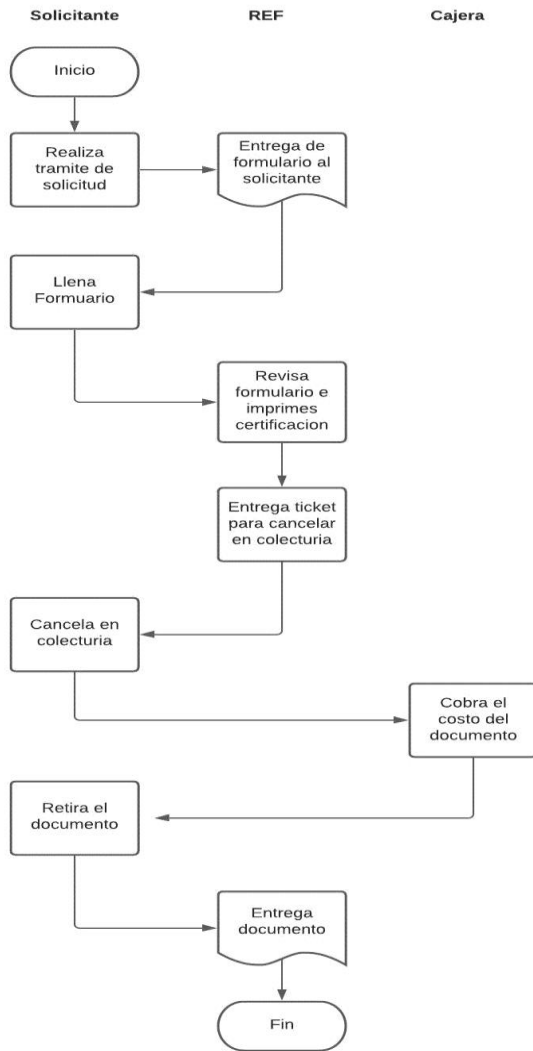
Procedimiento Tramite para Solicitud de Certificación de Partida de Nacimiento, Defunción, matrimonio o divorció.

Objetivo del procedimiento Realizar de forma eficiente los tramites de solicitud.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Acude a la unidad de Registro del Estado Familiar para realizar el trámite de solicitud de servicio de partida de nacimiento, defunción, Matrimonio, o divorcio.	Solicitante
2	Entrega formulario a solicitante donde se especifica el servicio que este solicita y los datos que debe llenar el solicitante.	REF
3	Llena formulario y entrega a la auxiliar del registro familiar.	Solicitante
4	Busca y confronta los datos del formulario en la base de datos una vez confrontados y ubicados en la base de datos se imprime el documento solicitado.	REF
5	Entrega taco o ticket para cancelar en colectaría el costo del documento solicitado.	REF
6	Cancela en colectaría el documento solicitado	Solicitante
7	Cobra el costo del documento que se está solicitando y extiende recibo de cancelado a solicitante	Cajera
8	Recibo en mano retira el documento que ha solicitado.	Solicitante

9	Entrega documento solicitado al interesado. Finalizando así el proceso.	REF
----------	--	------------

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: TRAMITE PARA SOLICITUD DE CERTIFICACION DE PARTIDAS DE NACIMIENTO, DEFUNCION, MATRIMONIO O DIVORCIO.





**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal

Unidad Administrativa Servicios Municipales

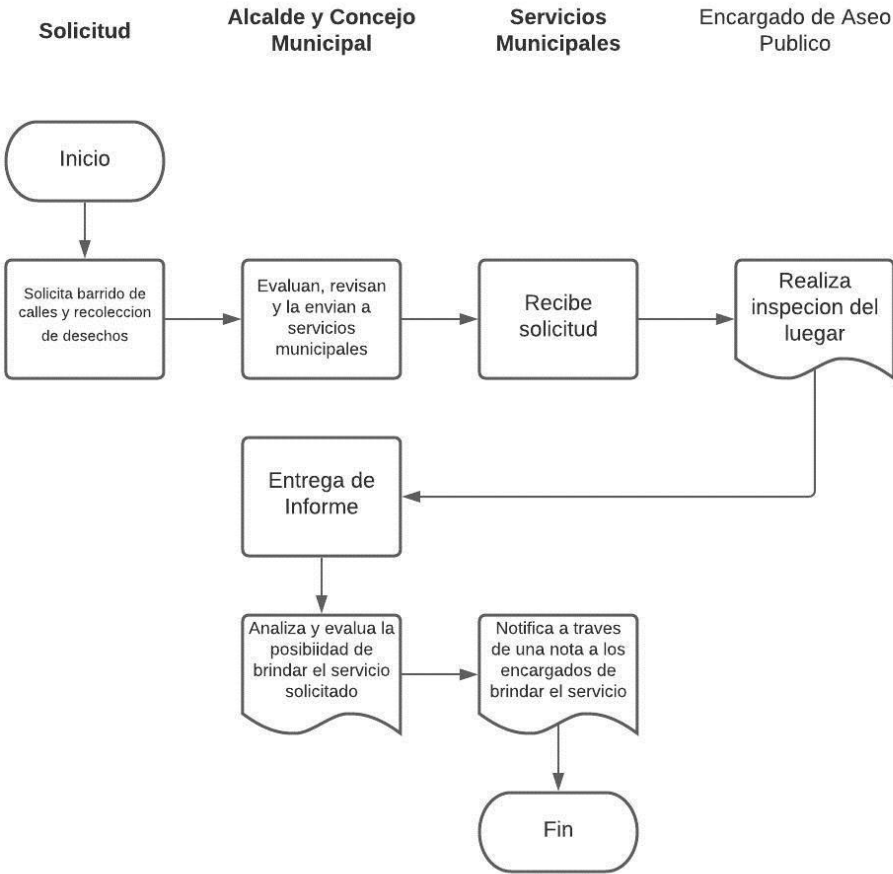
Procedimiento Suministro de Barrido de Calles y Recolección de Desechos Solidos

Objetivo del procedimiento Orientar de manera ordenada el suministro de barrido de calles y la recolección de desechos sólidos.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Solicita por medio de una carta dirigida a Concejo Municipal o Alcalde, el servicio de barrido de calles o recolección de desechos sólidos.	Solicitante (Comunidad)
2	Reciben solicitud la evalúan y revisan y la envían al Jefe de Servicios Públicos.	Concejo o Alcalde Municipal
3	Recibe la solicitud y ordena al encargado de Aseo público realice una inspección del lugar donde se está solicitando el servicio.	Servicios Públicos
4	Realiza inspección del lugar y realiza un informe detallando las condiciones del lugar o comunidad y lo entrega a jefe de Servicios Públicos Municipales.	Encargado Aseo Publico
5	Entrega informe a Concejo Municipal.	Servicios Públicos
6	Recibe informe y Analiza y evalúa posibilidad de brindar el servicio solicitado si avala la solicitud de brindar el servicio y emite acuerdo de brindar el servicio solicitado a jefe de Servicios Públicos. Y si no avala la solicitud queda pendiente de estudio.	Concejo o Alcalde Municipal

7	Recibe solicitud avalada y Notifica a través de una nota o un memorando a los encargados de brindar el servicio de barrido o recolección de desechos sólidos incluir en la ruta que estos realizan a la comunidad solicitante del servicio.	Servicios Públicos
----------	---	---------------------------

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: BARRIDO DE CALLES Y RECOLECCIO DE DESECHOS SOLIDOS





**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

Dependencia Concejo Municipal

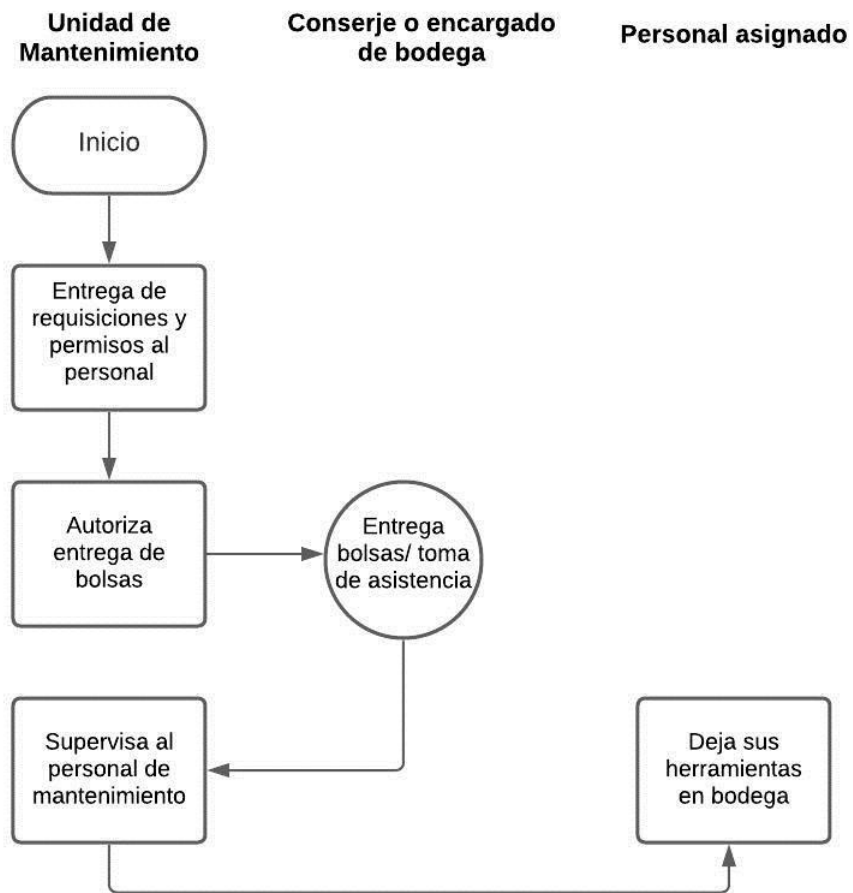
Unidad Administrativa Unidad de Medio Ambiente

Procedimiento Mantenimiento de parques y zonas verdes

Objetivo del procedimiento Mantener en perfecto estado las zonas verdes y parques del Municipio

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Entrega de requisiciones para material y permisos a personal (Corvos, cumas, lima, tijeras de podar, escobas plásticas, escobas metálicas)	Unidad de mantenimiento
2	Autorización la entrega de bolsas jardineras.	Unidad de mantenimiento
3	Entrega las bolsas jardineras al personal encargado de mantenimiento.	Conserje o encargado de bodega
4	Verifica que el personal de zona cumpla con sus horarios establecidos junto con la firma de asistencia diaria.	Unidad de mantenimiento
5	El jardinero deja sus herramientas en la bodega que tiene en su lugar asignado, en los parques del municipio o en las casetas de vigilancia de la zona residencial en la que trabaja.	Personal asignado

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE PARQUE Y ZONAS VERDES





**ALCALDIA MUNICIPAL
DE SANTA ROSA GUACHIPILIN**

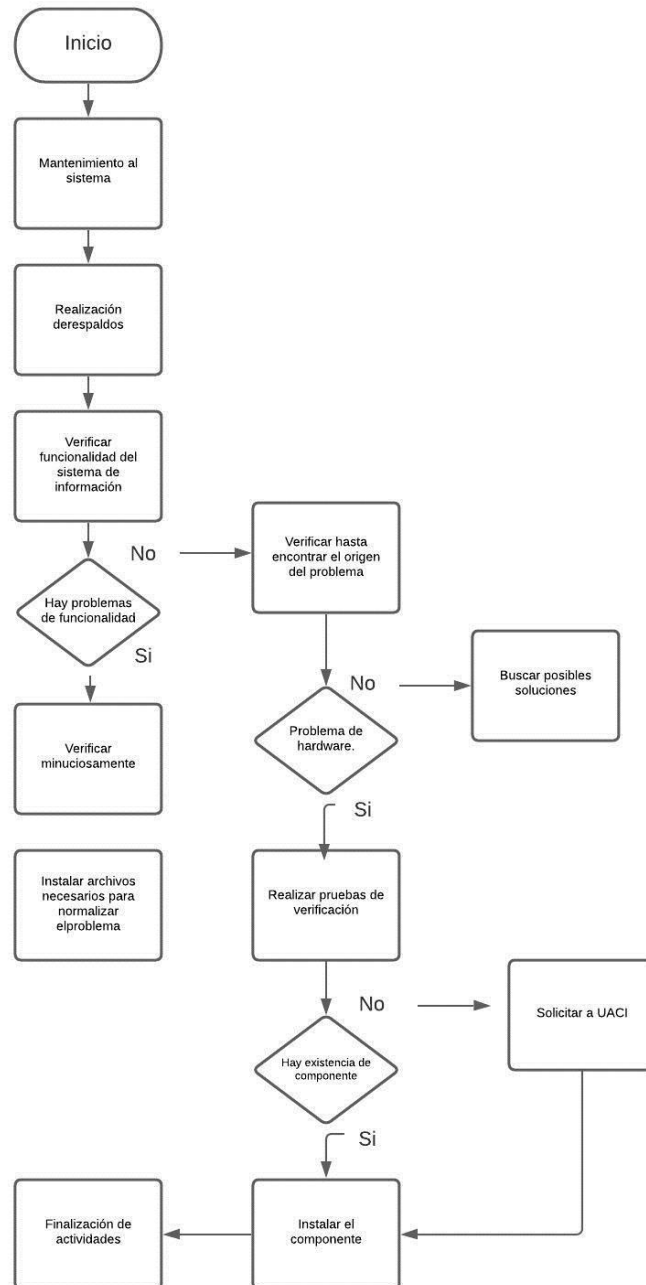
Dependencia Concejo Municipal
Unidad Administrativa Informática
Procedimiento Soporte técnico a sistemas de información.
Objetivo del procedimiento Atender el soporte técnico de cada una de las unidades que lo necesiten.

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Dar el mantenimiento adecuado a los sistemas y equipo tecnológico de la municipalidad	Unidad de Informática
2	Revisar la funcionalidad de los sistemas de información.	Unidad de Informática
3	Si existe problemas de funcionalidad en los sistemas de información, revisar los sistemas hasta encontrar el problema	Unidad de Informática
4	Si existe problemas de funcionalidad en los sistemas: se instalaran o restauran os archivos que se necesitan para solucionar el problema.	Unidad de Informática
5	Si no existen problemas de funcionalidad en el sistema: verificar minuciosamente hasta detectar de donde proviene el problema.	Unidad de Informática
6	Si no existe problemas de funcionalidad en el sistema: cambiar el componente si hay en existencia	Unidad de Informática
7	Si el problema es de hardware: Hacer pruebas de verificación.	Unidad de Informática

8	Si hay existencia del componente: Instalar el respectivo componente en el servidor y configurarlo.	Unidad de Informática
9	Si no hay en existencia el componente: solicitar a UACI la compra del componente, para solucionar dicho problema	Unidad de Informática
10	Finalización de actividades	Unidad de Informática

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A SISTEMAS DE INFORMACION

Unidad de Informática Unidad de Informática Unidad de Informática



CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La investigación se realizó en la búsqueda de conocer la situación a la que se enfrenta la municipalidad de Santa Rosa Guachipilín para atender y ejecutar procesos administrativos, por ello es importante conocer las perspectiva que tiene la municipalidad de sus habitantes y que la municipalidad sepa la perspectiva que tienen los usuarios sobre los servicios que brindan, conocer la opinión del Alcalde Municipal, miembros del Concejo Municipal y empleados de la Municipalidad de Santa Rosa Guachipilín acerca de la Ley de Procedimientos Administrativos, es muy importante para su desarrollo, el mejoramiento de sus procesos y la buena prestación de sus servicios.

De los puntos importantes sobre los cuales se puede hacer énfasis se encontraron los siguientes:

✓ Se concluyó que para los funcionarios y empleados entrevistados es necesaria la implantación de una herramienta administrativa, para que los proceso sean más eficientes y eficaces.

✓ Conocimos la realidad de la municipalidad y nos dimos cuenta que no existe capacitación constante en todo el marco normativo y especialmente en la Ley de Procedimientos Administrativos.

✓ Concluimos que la municipalidad no hace suficiente uso de los recursos tecnológicos en sus procesos administrativos, para poder simplificarlos, haciendo uso de la tecnología de la información.

✓ Nos dimos cuenta que la municipalidad dentro de sus debilidades administrativas no facilita al usuario una ventanilla única de atención al contribuyente y no contribuyente.

✓ A través de la encuesta realizada a los usuarios nos dimos cuenta que la municipalidad no da a conocer sobre sus normas básicas de competencia, fines, funcionamiento, formalidades y requisitos para acceder a los trámites y servicios que presta

5.2. RECOMENDACIONES

✓ La municipalidad debería crear un comité encargado de gestionar capacitaciones constantes para sus funcionarios y empleados sobre la Ley de Procedimientos Administrativos.

✓ Se recomienda según el artículo 18 de la Ley de Procedimientos Administrativos que la municipalidad puede incluir el uso de la tecnología de la información para mejorar los servicios que presta.

✓ Recomendamos a la municipalidad la creación de una ventanilla única de atención al contribuyente y no contribuyente, para garantizar la simplificación y agilidad de los procedimientos administrativos.

Es preciso que la municipalidad de manera sencilla, ágil y confiable de a conocer a los ciudadanos sobre sus normas básicas de competencia, fines, funcionamiento, formalidades y requisitos para acceder a los trámites y servicios que presta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros y Sitios Web

(s.f.). Obtenido de <https://concepto.de/administracion-publica/#ixzz6PUbhils9>

Admin Guide . (s.f.). Obtenido de <http://adminguidefca.blogspot.com/>

Albi, F. (1955). *Derecho Municipal, Comparado del mundo Hispánico*. Madrid: Aguilar.

Altair Consultores. (2005). *El Cuadro de Mando Integral* . España: Economía 3.

Alvaro, E., Martínez, R., & Torres, R. (2009). Aplicación de la ley de la carrera administrativa municipal, en las municipalidades del área metropolitana de San Salvador, período 2007-2008. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de El Salvador, San Salvador.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas [AECA]. (1997). *Indicadores de gestión para las entidades públicas*. Madrid: AECA.

Association, Procurement Executives. (1999). *Guide to a Balanced Scorecard: Performance Management Methodology*.

Ballvé, A. (2000). *Tablero de Control: Organizando información para crear valor*. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor.

Bastidas, E., & Moreno, Z. (2005). El Cuadro de Mando Integral en la gestión de las organizaciones del sector público. *IX Congreso Internacional de Custos*, (págs. 2-3). Florianapolis.

Batista, J., & Rodríguez, R. (2017). Una nueva vision del Cuadro de Mando Integral para el sector público. *Tesis*. Universidad de Valladolid, Valladolid.

Carmona Romay, A. (1982). *El Gobierno Municipal*. La Habana: Librería Martí.

Carnota, O. (1980). *Curso de Administracion para Dirigentes* . Ciencias Sociales .

Castillo, M., & Delgado, D. (2005). Conflictos de competencia entre la municipalidad de San Salvador y entidades del órgano ejecutivo. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de El Salvador, San Salvador.

Centremetal.lúrgic. (2006). *El Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: UPMBALL.

CMI gestión. (21 de Enero de 2014). *CMIgestión*. Obtenido de <http://cmigestion.es/cuadro-de-mando-integral/>

Código Municipal. (31 de Enero de 1986). Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. San Salvador, El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.

Colindres, E., & Morales Velado, O. (1987). *Marco Historico Doctrinario del Municipio en El Salvador*. San Salvador: Alcaldia Municipal de San Salvador.

Correia, F. (2016). Propuesta de Aplicación del Balanced Scorecard. *Tesis de Maestria*. Universidad de Valladolid, Valladolid.

Escobar Alba, G. P. (2010). Propuesta de un sistema de control interno en la alcaldia municipal de El Refugio, Departamento de Ahuachapan. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de El Salvador, San Salvador.

Fayol, H. (1949). *Administracion Industrial y Gerencial* . Buenos Aires : Libreria El Ateneo .

Franklin, E. B. (2001). *Auditoria Administrativa-Gestion Estrategica del Cambio Segunda Edicion* . Pearson.

Fundación Nacional Para el Desarrollo [FUNDE]. (1998). *Construyendo un nuevo marco legal para el Desarrollo Municipal*. San Salvador: FUNDAUNGO.

Fundación por la motivación de los recursos humanos. (Junio de 2005). *Factor Humano*. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8312/UC_QCI_cast.pdf

Gaona, P. E. (1991). *Derecho Municipal*. México, D.F: Instituto de Investigaciones Juridicas, UNAM.

Giuseppe, C. (1978). *Direccion y Organizacion del Trabajo Administrativo*. Barcelona : Ediciones Deusto, S.A.

González Fernández, J. (2001). *La Lex Flavia Municipalis y los municipia Hispaniae*. Sevilla: ISSN.

Guía del Archivo Institucional del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. (Octubre de 2012). Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. San Salvador, El Salvador: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hernández, A. M. (2003). *Derecho Municipal*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Holguín, M. (2010). Aplicación de un cuadro de mando Integral en un organismo del Sector Público: Caso Banco Central del Ecuador. *Tesis de Auditor*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, Guayaquil.

Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. (14 de Junio de 2016). *Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal*. Obtenido de <http://www.isdem.gob.sv/centro-de-formacion-municipal/>

ISOTools. (7 de Abril de 2015). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/04/07/ventajas-de-aplicar-el-cuadro-de-mando-integral-en-tu-empresa/>

Kaplan, R. (1999). *The balanced scorecard for public sector organizations*. Boston: Harvard Business School Publishing.

Kaplan, R., & Norton, D. (2000). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.

Kellog, G. (1966). *Revista de Administracion Publica* .

Leal Osorio, S. A. (1962). *Dialectica del Municipio. Tesis de Doctorado*. Universidad de Zulia, Venezuela.

Ley General Tributaria Municipal. (17 de Octubre de 1991). Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. San Salvador, El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.

Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño De Desarrollo Municipal. (04 de Marzo de 1987). Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.

Logicalis. (22 de Mayo de 2017). *Logicalis*. Obtenido de <https://blog.es.logicalis.com/analytics/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>

López, A. (2004). *Reinventando los Gobiernos con apoyo de los Tableros de Comandoy Control*. Buenos Aires: Club Tableros de Comando.

Lucena, M. (2008). *Historia de Iberoamérica III*. Madrid: Ediciones Cátedra .

Manual de Bienvenida del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. (2011). Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. San Salvador, EL Salvador: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

Manual de Organización y Funciones del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. (Abril de 2017). Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. San Salvador, El Salvador: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

Manual de Presupuesto de las Municipalidades de la Republica de El Salvador. (Septiembre de 1986). Corte de Cuentas de la Republica. San Salvador, El Salvador: Corte de Cuentas de la Republica.

Manual de Presuspuesto de la Municipalidad . (1986).

Medina, M., Dolores, A., & José, R. (2003). Propuesta de un modelo de evaluación de impacto de la asistencia técnica que brinda el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal a los gobiernos locales. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Tecnologica de El Salvador, San Salvador.

Medrano, J. M. (1988). *El Municipio y la Municipalidad*. Santiago: ISAM.

Memoria de Labores del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. (2017). Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. San Salvador, El Salvador: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

Meza, M., Jorge, E., & Jirón, E. (2013). Cuadro de Mando Integral como una herramienta de gestión, evaluación y cumplimiento de obligaciones tributarias para la mediana y gran empresa. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de El Salvador, San Salvador.

Monografias . (2020). Obtenido de Monografias : <https://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>

Montaño, S. D. (1982). *La Autonomía Municipal*. La Plata: Universidad Notarial Argentina.

Mooney, J. D. (1934). *El nuevo Capitalismo* .

Mora Corral, A., & Vivas Urieta, C. (2001). *Nuevas herramientas de gestión pública: El Cuadro de Mando Integral*. Madrid: AECA.

Objetivos de Manuales administrativos . (s.f.). Obtenido de <http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/objetivos-de-los-manuales-de-proceso.html>

Orduña Rebollo, E. (2005). *Historia del Municipalismo Español*. Madrid : Biblioteca de Derecho Municipal.

Oviedo, C. G. (1955). *Derecho Administrativo*. Madrid: EISA.

Pacheco, G. (2010). Propuesta de diseño de un Cuadro de Mando Integral para Gas Nacional Zeta SA. *Tesis de Maestría*. Universidad de Costa Rica, San José.

Plan Estrategico . (2019). Santa Rosa Guachipilín.

Plan Estratégico del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal 2017-2021. (16 de Diciembre de 2016). Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. San Salvador, El Salvador: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

Política del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal para el otorgamiento de préstamos y asistencia financiera a los municipios. (04 de Diciembre de 2015). Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal. San Salvador, El Salvador: Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

Ponce, A. R. (1995). *Administración de Empresas Teoría y Práctica*. Limusa.

Quintana Roldan, C. F. (1998). *Derecho Municipal*. Ciudad de Mexico: Editorial Porrúa.

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española.

Rebollo, E. O. (2003). *Municipios y Provincias, Historia de la organización territorial española*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Romay, A. C. (1950). *Programa de Gobierno Municipal*. La Habana: Librería Martí.

Roque, R., & Valencia, J. (2011). EL Cuadro de Mando Integral como instrumento de auditoria interna en las alcaldias municipales. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de El Salvador, San Salvador.

Ruiz, J. F. (2002). *Sevicios Públicos Municipales*. México: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.

Santa Rosa Guachipilin. (s.f.). Obtenido de <https://www.guachipilin.gob.sv/>

SINNEXUS. (2007). *Sinnexus*. Obtenido de https://www.sinnexus.com/business_intelligence/cuadro_mando_integral.aspx

Taylor, F. (1911). *Los principios de la administracion cientifica* . New York and Londres: Harper & brothers publishers .

Terry. (1993).

Valencia, J. R. (2002). *Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos* .

Zayas, P. M. (1980). *liderazgo empresarial* .

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

Fecha:

Entrevista dirigida al Alcalde Municipal.

Objetivo de la entrevista: Conocer la opinión y el grado de conocimiento sobre la Ley de Procedimientos Administrativos por parte del Alcalde Municipal de Santa Rosa Guachipilín, y recopilar la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos.

Indicaciones: Responder las siguientes preguntas, basándose en su conocimiento.

Preguntas:

1. ¿Tiene Usted conocimiento sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?
2. ¿Qué opinión tiene sobre la Ley de Procedimientos Administrativos? Buena o mala ¿Por qué?
3. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus efectos en la administración pública municipalidad?
4. ¿Según las percepciones que usted ha conocido de los usuarios de los servicios municipales, qué tan eficientes considera los procesos que realiza el personal administrativo?
5. ¿Enviaría a su personal a recibir una capacitación sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?
6. ¿Basado en su experiencia ha visto mejorías en los procesos a partir de la aprobación de esta ley?
7. ¿Cree usted que los habitantes del municipio están satisfechos, con la agilidad en que realizan los procesos administrativos en la municipalidad?
8. ¿Considera necesario crear una herramienta administrativa para uniformizar y facilitar los procesos que garantice la eficiencia y eficacia de la administración municipal?

9. ¿Considera necesario incluir tecnología de la información en todos los procesos (expedientes, presentación de escritos y procesos) realizados por los usuarios para mejorar la calidad de servicios y tiempo de respuesta por parte de la municipalidad?

10. ¿Ha considerado la necesidad de una ventanilla única para atención al usuario, para agilizar los procesos de atención al contribuyente?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

Fecha:

Entrevista dirigida a miembros del Concejo Municipal.

Objetivo de la entrevista: Conocer la opinión y nivel de precepción de los miembros del Concejo Municipal de Santa Rosa Guachipilín, sobre la Ley de Procedimientos Administrativos, y recopilar la información necesaria para la elaboración del manual de Procedimientos administrativos.

Indicaciones: Responder las siguientes preguntas, basándose en su conocimiento.

Preguntas:

1. ¿Conoce usted o ha escuchado algo de la Ley de Procedimientos Administrativos?

2. ¿Qué opinión tiene sobre la Ley de Procedimientos Administrativos? Buena o mala ¿Por qué?

3. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus efectos en la administración pública municipalidad?

4. ¿Conoce Usted cuales los efectos que resultan al no resolver una solicitud de tramite o la interposición de un recurso ante el Concejo Municipal?

5. ¿Es de su conocimiento o esta consiente que las resoluciones que emiten en un proceso administrativo, tienen consecuencias patrimoniales por ser la máxima autoridad de acuerdo a la ley?

6. ¿Considera necesario crear una herramienta administrativa para uniformizar y facilitar los procesos que garantice la eficiencia y eficacia de la administración municipal?
7. ¿Conoce el término silencio administrativo?
8. ¿Considera necesario incluir tecnología de la información en todos los procesos (expedientes, presentación de escritos y procesos) realizados por el contribuyente y que afecten al mismo, y para mejorar la calidad de servicios y tiempo de respuesta por parte de la municipalidad?
9. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?
10. ¿Cree usted que los habitantes del municipio están satisfechos, con la agilidad en que realizan los procesos administrativos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

Fecha:

Nombre de la unidad:

Jefe de unidad:

Entrevista dirigida a Jefe de Unidad

Objetivo de la entrevista: Conocer la percepción de los jefes de las distintas unidades de la Alcaldía Municipal de Santa Rosa Guachipilín, sobre la Ley de Procedimientos Administrativos, descubrir el nivel de conocimiento sobre dicha ley y recopilar la información necesaria para la elaboración del manual de Procedimientos administrativos.

Indicación: responder las siguientes preguntas en base a su conocimiento.

Preguntas:

1. ¿Conoce usted o ha escuchado algo de la Ley de Procedimientos Administrativos?
2. ¿Sabe usted lo que regula esta ley y sus efectos en la administración pública municipal?
3. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Ley de Procedimientos Administrativos?
4. ¿Su unidad emite resoluciones, permisos, órdenes, que afectan a terceros o población del municipio?
5. ¿Qué tipo de trabajo realiza la unidad de forma general?
6. ¿Conoce los derechos de las personas frente a la administración municipal, ante una resolución que en su calidad de jefe de unidad emite?
7. ¿Considera necesario crear una herramienta administrativa para uniformizar y facilitar los procesos que realiza como unidad, para garantizar la eficiencia y eficacia de la administración municipal?
8. ¿Actualmente cuál es el tratamiento o mecanismo que realiza frente a procesos administrativos o solicitudes de los usuarios ante la presentación de un escrito? (mencionar pasos y plazos)
9. ¿Ante la solicitud o presentación de un escrito por parte de un ciudadano cuanto es el tiempo de respuesta fijado para el mismo?
10. ¿Conoce el término silencio administrativo?
11. ¿Conoce los derechos de los ciudadanos cuando se da por terminado el procedimiento sancionatorio?